



COMUNE DI AREZZO

**Centro Diurno per anziani “Malpighi”
via Fiorentina n. 329 – Arezzo**

CARTA DEI SERVIZI

Approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 568 del 11/11/2025

SOMMARIO

Premessa.....	2
Principi guida	2
Mission, politiche e obiettivi.....	3
Destinatari	4
Ubicazione e orari	5
Procedura di accesso al servizio.....	5
Percorso di presa in carico dell'ospite	6
Dimissioni	6
La Struttura	7
Soggetto gestore	7
Prestazioni.....	8
Giornata tipo	9
Retta, compartecipazione al costo del servizio e modalità di pagamento.....	9
Indicatori e standard.....	10
Organo di rappresentanza: costituzione, composizione e funzionamento	11
Suggerimenti e reclami	12
Aggiornamento della Carta dei servizi.....	12
Allegato.....	12

PREMESSA

La Carta dei servizi del Centro Diurno Malpighi è uno strumento che fornisce agli utenti tutte le informazioni essenziali sui servizi offerti dal Centro.

La Carta è predisposta conformemente alle normative vigenti e trova un'ulteriore conferma in materia di servizi sociali nella legge- quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (Legge n. 328/2000).

La Carta dei Servizi contiene le seguenti informazioni:

- ➔ La descrizione del servizio fornito
- ➔ L'indicazione dei modi e tempi di erogazione
- ➔ Gli standard di qualità
- ➔ Gli strumenti di monitoraggio della qualità e di miglioramento

Grazie alla Carta dei servizi è quindi possibile:

- ➔ utilizzare in modo più mirato il servizio
- ➔ rendere trasparente lo sforzo compiuto per fornire un servizio sempre più efficace ed efficiente;
- ➔ migliorare la qualità del servizio offerto e aumentare la fiducia dei cittadini verso la struttura

PRINCIPI GUIDA

La Carta dei Servizi, si ispira ai seguenti principi (come definiti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), anche se la fruibilità diretta delle prestazioni da parte di ogni cittadino, è regolamentata da requisiti di accesso specifici e da condizioni soggettive, secondo la normativa e i regolamenti comunali vigenti.

- Uguaglianza: È garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche. Sono garantite, inoltre, le stesse opportunità di trattamento per ogni tipologia di cittadini tenendo conto anche delle diverse aree geografiche del Comune.
- Imparzialità: Il servizio è prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni.
- Continuità: Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni. Qualora per cause imprevedibili dovesse verificarsi un disservizio, questo verrà limitato al minimo del tempo.
- Partecipazione: Viene garantito il coinvolgimento dei cittadini al processo di valutazione del servizio prestato e, in merito, il cittadino può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- Informazione e trasparenza: Al cittadino viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e alle modalità di erogazione del servizio.

- Efficienza ed efficacia: I criteri di efficienza ed efficacia vengono garantiti nell'ottica dell' economicità e attraverso la programmazione integrata delle varie attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.
- Tutela dei dati personali: Il Comune di Arezzo, in qualità di titolare (con sede in con sede in Piazza della Libertà n. 1, 52100 – Arezzo; PEC: comune.arezze@postacert.toscana.it; centralino: +39 05753770) tratterà i dati personali conferiti con modalità prevalentemente informatiche e telematiche, al fine di gestire l'erogazione del servizio richiesto, secondo quanto previsto dalla L.R. 41/2005 s.m.i., dal Regolamento DPGR 15/R/2008, dal Regolamento del sistema integrato dei servizi sociali del Comune di Arezzo (C.C. 137/2015), dalle Disposizioni attuative del regolamento del sistema integrato (G.C. 471/2016) e in particolare per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico o comunque connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici. il trattamento dei dati personali dei propri cittadini-utenti avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 30 /2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

MISSION, POLITICHE E OBIETTIVI

La mission del Centro Diurno è quello di valorizzare la persona anziana, intesa come una risorsa per la società, favorendone per quanto possibile la permanenza nel proprio domicilio e/o presso il nucleo familiare di appartenenza

Il Centro Diurno Malpighi offre un servizio territoriale a ciclo diurno per persone anziane autosufficienti o al limite dell'autosufficienza. L'impegno primario è quello di sostenere e promuovere l'autonomia dell'ospite, valorizzandone al contempo il benessere complessivo dello stesso. Questo servizio riveste una funzione di protezione sociale, ma anche di prevenzione.

Il Centro infatti costituisce un'importante risposta ai bisogni assistenziali e di socializzazione di anziani che, per il loro inizio di declino funzionale e/o cognitivo proprio dell'età, esprimono bisogni di supporto nelle attività di vita quotidiana non sufficientemente gestibili a domicilio, ma non ancora tali da richiedere un ricovero in struttura residenziale

Particolare attenzione è rivolta alla promozione dell'interazione sociale per il mantenimento di un buon equilibrio psico-fisico e per contrastare l'isolamento, attraverso una varietà di attività ricreative, culturali e laboratoriali che incoraggiano la creazione di nuove amicizie e il rafforzamento dei legami esistenti. Ogni ospite ha l'opportunità di esprimere le proprie passioni, condividere momenti di convivialità e sentirsi parte integrante di un gruppo.

Le principali finalità del Centro sono:

- ➔ sostegno alla famiglia.
- ➔ favorire una sana vita sociale, limitando l'isolamento attraverso la promozione di nuove relazioni interpersonali;

- ➔ potenziare la reattività e il recupero, o almeno il mantenimento, delle funzioni fisiche e cognitive dell'anziano;
- ➔ fornire un'adeguata informazione sui servizi sociali e sanitari esistenti sul territorio, sulle prestazioni offerte, sulle possibilità di scelta esistenti, sulle modalità di erogazione delle prestazioni;

DESTINATARI

Il Centro Diurno per anziani Malpighi è autorizzato ad accogliere un numero massimo di 15 persone al giorno e si rivolge a tutte le persone residenti nel Comune di Arezzo che abbiano compiuto il 65° anno d'età e si trovino nella condizione fisica di autosufficienza, in condizione di fragilità e/o a rischio di isolamento, al limite dell'autonomia.

La condizione relativa al limite dell'autosufficienza compatibile con la frequenza del centro viene attestata nel PAP dalla Commissione UVM (unità di valutazione multidimensionale). La commissione è composta da diverse figure professionali – tra cui medico, assistente sociale ASL, assistente sociale responsabile del caso- case manager, infermiere – ed ha il compito di analizzare in modo approfondito ed integrato le necessità dell'anziano. L'obiettivo è quello di delineare un quadro completo della sua autonomia, che vada oltre la semplice diagnosi medica, per comprendere il livello di autonomia funzionale, le capacità cognitive, comportamentali ed il contesto sociale e familiare in cui la persona è inserita. Il processo di valutazione viene attivato su richiesta dell'interessato o dei suoi familiari e porta alla stesura di un progetto assistenziale personalizzato (PAP) un documento che definisce gli interventi e i servizi più appropriati per rispondere ai bisogni emersi.

Un anziano viene considerato autosufficiente quando è in grado di gestire in autonomia le attività di vita quotidiana, sia quelle di base (igiene personale, alimentazione, mobilità) sia quelle strumentali (gestione delle finanze, uso del telefono, preparazione dei pasti).

L'anziano può trovarsi in una condizione di fragilità ovvero in una situazione di vulnerabilità e pertanto pur essendo ancora autosufficiente, può presentare una iniziale perdita dell'autonomia a causa di fattori sanitari, sociali o ambientali.

La commissione UVM territoriale, per garantire un'analisi oggettiva si avvale di una serie di strumenti di valutazione standardizzati, nello specifico:

- valutazione dell'attività della vita quotidiana (ADL e IADL)
- valutazione cognitiva
- valutazione comportamentale
- valutazione sanitaria scheda clinica medico curante
- scheda sociale

I risultati delle diverse valutazioni vengono tradotti in un "punteggio di isogravità" che esprime il livello di intensità del bisogno assistenziale della persona. Per misurare l'intensità del bisogno assistenziale, la scala di isogravità va da 0 a 5. L'isogravità 0 definisce una persona pienamente autosufficiente.

La compatibilità della frequenza del Centro da parte degli ospiti è relativa alla condizione di autosufficienza e/o di iniziale lieve fragilità.

Nel caso di variazioni dello stato di salute dell'assistito, verrà attivata la procedura di rivalutazione socio-sanitaria dell'ospite. Questa procedura include la conseguente certificazione PAP della Commissione UVM, la quale stabilirà la nuova scala di isogravità in relazione alla variazione dell'intensità del bisogno assistenziale.

UBICAZIONE E ORARI

Il Centro Diurno si trova ad Arezzo in via Fiorentina, 329 e garantisce un'apertura di 6 giorni settimanali con il seguente orario:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00
- sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

Tale orario è affisso all'interno della struttura in modo che possa essere visionato e recepito da tutti. Il Centro Diurno è chiuso nei giorni festivi.

Si precisa che a partire da febbraio 2026 l'orario di apertura del Centro Diurno Malpighi sarà il seguente:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00
- sabato dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

PROCEDURA DI ACCESSO AL SERVIZIO

I cittadini interessati all'inserimento presso il Centro Diurno possono rivolgersi, per la presa in carico ed accesso ai servizi, allo sportello del Punto Insieme sito in via Curtatone n. 54, Arezzo.

La segnalazione del bisogno può pervenire dal diretto interessato, ma anche da un familiare, da un suo delegato, dal medico di medicina generale, dal tutore, dal curatore o dall'amministratore di sostegno sulla base del provvedimento di nomina.

La richiesta di inserimento attiva un'istruttoria da parte dell'Assistente Sociale responsabile del caso volta all'analisi dei bisogni, al fine di giungere alla definizione, condivisa con il diretto interessato ed eventuali soggetti segnalatori del bisogno, di un Progetto Assistenziale Personalizzato (PAP) in cui vengono definiti i servizi, le prestazioni e gli interventi da erogare.

La frequenza al centro è flessibile, infatti è possibile ampliare o ridurre i giorni di frequenza facendone richiesta direttamente all'Assistente Sociale responsabile del caso. Nel caso in cui le richieste di accesso al servizio risultino superiori rispetto alle disponibilità, verrà stilata una graduatoria secondo i seguenti criteri:

- la precedenza viene data alla persona con il bisogno socio assistenziale più grave opportunamente valutato dall'Assistente Sociale.
- la parità di bisogno la precedenza spetta alla persona priva di rete familiare di riferimento o con la rete familiare più fragile.
- la parità di condizione di fragilità del contesto familiare di riferimento la precedenza viene data alla persona con ISEE inferiore

PERCORSO DI PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

La cartella personale

Al momento dell'ingresso viene aperta la cartella personale dell'utente, che raccoglie tutte le informazioni relative all'ospite e viene costantemente aggiornata a cura degli operatori per le parti di rispettiva competenza.

La cartella personale della persona accolta è periodicamente aggiornata e riporta le registrazioni relativamente a:

- le informazioni sulle capacità e abilità della persona (attività di vita quotidiana, comunicazione e relazione, attività culturali);
- le informazioni sui dati sociali, relazionali e sanitari della persona accolta e le informazioni sulla rete familiare
- i riferimenti dei servizi sociali e sanitari;
- il nominativo e recapito delle persone di riferimento per l'assistito;
- eventuali documenti circa i provvedimenti di nomina di chi li rappresenta legalmente;
- il riferimento del medico di medicina generale e della sua AFT.

Per ogni ospite viene predisposto un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) da realizzarsi all'interno della Struttura, durante il periodo di permanenza nella stessa. Tale Piano deve prevedere tutte le prestazioni atte al recupero, allo sviluppo delle potenzialità e/o al mantenimento delle capacità specifiche di ogni singolo ospite. Il coordinatore del centro coordina la stesura del PAI con la collaborazione di tutte le figure professionali coinvolte e favorendo la partecipazione e il confronto con l'ospite e qualora necessario anche con i familiari e/o rappresentanti legali. Tale coinvolgimento è registrato all'interno del progetto stesso.

Il PAI viene sottoposto a verifiche semestrali, opportunamente registrate.

DIMISSIONI

La dimissione dell'ospite dal Centro Diurno avviene nei seguenti casi:

- perdita di autonomia: in tal caso l'Assistente Sociale si attiva richiedendo una valutazione del grado di autosufficienza multiprofessionale dell'ospite, che sarà definita in sede di commissione UVM della ASL. In caso di modifica delle esigenze assistenziali o dei bisogni individuali, è prevista la rivalutazione del progetto al fine di orientare l'utente, eventualmente, verso altri servizi presenti nel territorio;
- Modifica del PAP: in caso di variazione delle esigenze assistenziali o dei bisogni individuali, è prevista la rivalutazione del progetto al fine di orientare l'utente, eventualmente, verso altro servizio della rete;
- rinuncia volontaria dell'utente o dei familiari mediante atto scritto, firmato dall'utente o da chi lo rappresenta e comunque da concordare con l'Assistente Sociale responsabile del caso.
- per accertata morosità nel pagamento della tariffa a carico dell'assistito.

Le dimissioni dovranno essere comunicate alla persona assistita o a chi ne ha la rappresentanza legale con un preavviso di almeno 30 giorni.

Il Servizio Sociale Professionale garantisce la continuità del percorso assistenziale dell'utente, anche dopo le dimissioni dello stesso dal Centro, attraverso un approccio multidimensionale e multiprofessionale, come metodo sistematico nella valutazione, presa in carico e accompagnamento del caso.

LA STRUTTURA

La struttura è autorizzata e accreditata rispettivamente con prot. Gen. n. 83202/4.5.3 del 14/10/2002 e con provv. n.4004 del 30/12/2011 e successiva presa d'atto di adeguamento ai requisiti generali e specifici di cui al decreto dirigenziale Regione Toscana n. 8218/2022.

A tutti gli ospiti che frequentano il Centro, sono assicurati spazi adeguati alle varie attività; la composizione è la seguente:

- un locale per il consumo dei pasti;
- un locale per le attività occupazionali con proprie caratteristiche di funzionalità e attrezzature necessarie in relazione alla specificità del laboratorio stesso, con accesso limitato a piccoli gruppi per lo svolgimento dell'attività medesima;
- uno spazio per la preparazione di colazioni, merende e sporzionamento dei pasti nonché realizzazione di attività legate alla cucina;
- stanza relax con dotazione di poltrone elettriche e luci sensoriali
- uno spazio attrezzato a palestra per lo svolgimento di attività motorie;
- armadietti personalizzati per gli effetti personali (giubbotti e borse)
- uffici per il personale;

Inoltre la struttura è dotata di:

- servizi igienici attrezzati per persone con disabilità;
- un ambulatorio dove avvengono eventuali incontri con i medici di famiglia di ogni ospite.

SOGGETTO GESTORE

La gestione dei servizi relativi al Centro Diurno per anziani Malpighi è affidata ad un operatore economico individuato tramite le procedure di evidenza pubblica stabilite per legge.

Fino al 31 gennaio 2026, il servizio è stato affidato al Consorzio Sociale Comars, individuato tramite procedura negoziata svolta nella piattaforma telematica START, ai sensi dell'art. 3 comma 2 lett. b) del D.L. n. 76/2020, come convertito con legge n. 120/2020, previa indagine di mercato (determina dirigenziale di aggiudicazione n. 3537/2022).

Alla scadenza del contratto di appalto, l'Amministrazione provvederà ad individuare il nuovo soggetto gestore, attraverso una procedura ad evidenza pubblica, secondo il Codice degli Appalti vigente.

PRESTAZIONI

Per tutti gli ospiti del Centro Diurno, le attività sono organizzate e pianificate attraverso una programmazione mensile e in relazione dei progetti di intervento personalizzati e comunque finalizzate a stimolare il mantenimento delle autonomie residue e/o migliorare i livelli di comunicazione interpersonali.

Sono previste le seguenti attività

Attività assistenziale

Viene assicurato un servizio di assistenza alla persona che ha lo scopo di aiutare l'ospite nelle sue esigenze quotidiane, promuovendone il benessere e il mantenimento dell'autonomia, ponendo particolare attenzione alle sue peculiarità ed ai suoi bisogni fisici e psicologici. Il lavoro si svolge seguendo procedure e protocolli operativi di assistenza e cura alla persona redatti tenendo conto della centralità e rispetto della dignità della persona ospite e orientati alla stimolazione dell'autonomia.

Attività di animazione.

Attività svolte individualmente, in piccoli o grandi gruppi, che oltre a promuovere l'inserimento dell'anziano nel Centro, prevengono i processi degenerativi intervenendo sui bisogni e sulle potenzialità residue, al fine di migliorare la socializzazione e il coinvolgimento dell'utente in una stimolante vita di relazione.

Le attività si rivolgono, in maniera differenziata, a tutti gli ospiti che accedono alla struttura. Inoltre, al fine di potenziare i legami familiari nonché "coinvolgere" il/i familiari nella vita quotidiana del Centro, vengono promossi sia incontri, a cadenza periodica, tra le operatrici del Centro e i familiari di ogni singolo ospite sia l'organizzazione di feste ed eventi e la partecipazione alle varie attività promosse dal territorio: feste paesane, eventi o attività programmate e organizzate dai centri di socializzazione, mercatini locali ecc.;

Attività motoria.

Attività realizzate attraverso l'aiuto di un fisioterapista qualificato con l'obiettivo di riattivare e stimolare le potenzialità fisiche residue dell'anziano.

Ristorazione.

Il servizio è attivo tutti i giorni, e garantisce una corretta alimentazione nel rispetto dell'apposita tabella dietetica predisposta dai competenti uffici dell'ASL, a partire dall'approvvigionamento delle derrate alimentari fino alla distribuzione dei pasti, secondo la normativa vigente in materia.

Al fine di assicurare una corretta alimentazione per ogni ospite viene tenuto conto di:

- malattie dovute all'età o a specifici stati di salute;
- riduzione del metabolismo basale e dell'attività fisica;
- difficoltà della masticazione e rallentamento della digestione;
- abitudini, gusti e tradizioni.

I menu sono definiti in rapporto alla possibilità di consentire una scelta da parte degli utenti, sia in regime normale che in regime dietetico. Sarà garantita una scelta tra due primi, due secondi e due contorni per il pranzo.

La giornata alimentare sarà così composta:

- prima colazione: latte, caffè, tè, pane, fette biscottate, marmellata, succhi di frutta;
- pranzo: primo piatto, secondo, contorno, pane, frutta, bevande non alcoliche
- merenda: succhi di frutta, caffè, tè, budino o biscotti o dolce, pane.

Pulizia e sanificazione ambienti

Presso il Centro Diurno è garantita la pulizia e la sanificazione degli ambienti effettuata dal personale della Cooperativa.

Assistenza medica

Il Centro Diurno mette a disposizione dei medici di base un ambulatorio per eventuali visite in loco agli ospiti.

Servizio di trasporto

Il Centro Diurno non garantisce il servizio di trasporto dalla propria abitazione al Centro stesso e ritorno; pertanto, l'ospite o i suoi familiari devono provvedere autonomamente al trasporto.

In casi particolari e a fronte di difficoltà, l'utente o i suoi familiari possono rivolgersi all'Assistente Sociale responsabile del caso per l'individuazione di possibili soluzioni.

GIORNATA TIPO

ORARIO	Principali attività
08,00	Apertura Centro
08,00 – 9,00	Accoglienza ospiti
09,00 – 10,00	Colazione
10,00 – 11,30	Attività programmate/Socializzazione/Fisioterapia*
12,00 – 13,00	Pranzo
13,00 – 14,00	Riposo / Momento Libero
14,00 – 15,30	Attività programmate/Socializzazione
15,30 – 16,00	Merenda
16,00 – 17,00	Momento libero / Inizio rientri
17,00	Chiusura Centro

* il Fisioterapista è presente dai due ai tre giorni a settimana

RETTA, COMPARTECIPAZIONE AL COSTO DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La retta giornaliera è indicata nella delibera delle tariffe a domanda individuale, approvata annualmente con Delibera di Giunta Comunale.

La compartecipazione al costo del servizio è definita in modo personalizzato in base al valore ISEE. Il pagamento della retta mensile da parte dell'utente è calcolato sulla base dei giorni effettivi di presenza nel Centro. La mancata presentazione dell'ISEE comporta per l'ospite la compartecipazione all'intero costo del servizio.

L'Amministrazione Comunale procede a determinare la quota di compartecipazione al costo del servizio per ciascun ospite e ad inviare i relativi bollettini direttamente all'interessato.

Il cittadino dovrà liquidare l'importo dovuto entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento del bollettino.

In caso venga accertato il mancato rispetto della scadenza di pagamento, si procederà a mettere in mora l'utente inviando a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, l'invito ad effettuare il pagamento della somma dovuta entro il termine di 10 giorni dalla data di notifica. Trascorso inutilmente tale termine, si procederà alla riscossione coattiva delle somme dovute (artt. dal 14 al 18 del Regolamento delle entrate comunali).

INDICATORI E STANDARD

In questa tabella vengono riportati, per ciascun fattore di qualità, gli indicatori di riferimento e gli standard offerti dal Centro Diurno Malpighi.

Fattore di Qualità	Indicatore	Standard
Sicurezza e protezione	Presenza all'ingresso programmato di un operatore di riferimento	SI
	Cure personalizzate	100%
	Se concordata, possibilità di inserimento graduale	SI
Ambiente familiare	Attività in piccoli gruppi	Massimo 7 Anziani
Ambiente fruibile	Abbattimento barriere architettoniche	100%
	Budget annuale per acquisti finalizzati al buon decoro della comunità	SI
Ambiente sicuro	Predisposizione sistemi di sicurezza ed evacuazione	SI
	Verifica di adeguatezza locali, arredi ed attrezzature	100%
Ambiente pulito	Pulizia ambienti	Giornaliera
	Sanificazione spazi comuni	giornaliera
Ambiente attrezzato	Verifica stato conservazione degli ausili	Almeno semestrale
Alimentazione variata	Possibilità di adattare il menu	100%
	Variazioni periodiche del menu	stagionali
Alimentazione equilibrata	Menu valutato ed approvato dalla Nutrizionista	SI
Attività fisica adattiva	Presenza del fisioterapista	Da minimo 6 ore a massimo 9 ore settimanali.
Socialità e ricreativo	Organizzazione feste, funzioni religiose	3 volte all'anno
Diritto di visite/parenti	Concesso a ciascuno	100%
Garanzia di percorso assistenziale individualizzato	Redazione e attuazione del PAI	SI
	Monitoraggio dello stato di avanzamento del PAI	2 volte all'anno
Varietà degli ambiti di esperienza	Laboratorio con operatori	3 volte all'anno
	Attività ludico-ricreativa all'esterno (gite, pranzi,)	2 volte all'anno

Rispetto della privacy	Custodia della documentazione riservata	SI
	Metodo sistemico di valutazione, presa in carico	SI
	Accompagnamento del caso	SI
Customers di gradimento	Somministrazione di questionari agli ospiti del Centro	1 all'anno
Accessibilità alle informazioni	Disponibilità materiale informativo/visite	100%
	Aggiornamento costante della lista di Attesa	SI
Rispetto dei tempi di inserimento	Percentuale inserimenti nei tempi programmati rispetto al numero totale	100%
Modalità di presa in carico del caso	Incontro dei referenti dei servizi con l'equipe per inserimenti programmati	100%
Impianti, attrezzature ed arredi adeguati	Svolgimento operazioni richieste Decreto legislativo 81/08	100%
	Periodicità delle verifiche	Annuali
	Autorizzazione al funzionamento	SI
	Manutenzione e sostituzione attrezzature	Al bisogno
Modalità e controllo informazioni	Applicazione della normativa privacy sui dati personali	SI
Livello di professionalità del personale	Corsi di aggiornamento del personale	10 ore/anno per ogni singolo operatore

Il Comune di Arezzo effettua periodicamente, tramite il Servizio Sociale Integrato, controlli sulla qualità anche attraverso il monitoraggio degli standard previsti nella Carta dei Servizi per verificare il rispetto delle prestazioni garantite.

Gli operatori del Centro Diurno Malpighi rilevano annualmente il livello di soddisfazione per il servizio prestato.

ORGANO DI RAPPRESENTANZA: COSTITUZIONE, COMPOSIZIONE E FUNZIONAMENTO

Viene costituito presso il Centro Diurno un organismo di rappresentanza per la tutela degli interessi degli ospiti.

Tale organismo è composto da:

- n. 2 rappresentanti degli ospiti del Centro Diurno
- n. 2 rappresentanti dei familiari degli ospiti del Centro Diurno
- n. 1 rappresentante del personale
- il Responsabile della struttura

I componenti dell'organismo di rappresentanza, ad eccezione del Responsabile che ne fa parte di diritto, vengono eletti ciascuno dal proprio gruppo di appartenenza.

L'organismo rimane in carica per 2 anni.

Almeno 2 mesi prima della scadenza naturale dell'organismo di rappresentanza in carica, il Responsabile della struttura si impegna a convocare l'assemblea degli ospiti e dei familiari.

In tali occasioni vengono eletti a maggioranza dei presenti i relativi rappresentanti.

Nel caso si rendano necessarie nel corso del biennio delle sostituzioni, si procede a nuova nomina come sopra. Nell'ipotesi non si arrivi ad eleggere i rappresentanti nel numero sopra indicato, l'organismo si costituisce qualunque sia il numero di membri eletti, purché rappresentativo di tutti i gruppi presenti.

L'organismo di rappresentanza nella sua prima riunione, convocata dal Responsabile della struttura, elegge a maggioranza degli aventi diritto al voto, un Presidente che assume le funzioni di coordinamento e di convocazione delle riunioni e che deve essere scelto tra i membri eletti come rappresentanti.

Il Presidente dell'organismo di rappresentanza può convocare gli incontri ogni volta lo ritenga opportuno e necessario, e comunque almeno ogni 6 mesi.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Il Centro Diurno Malpighi garantisce agli utenti, ai familiari e agli organismi di volontariato e rappresentanza la possibilità di manifestare apprezzamenti o reclami a fronte di disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'esercizio del diritto all'apprezzamento o al reclamo può essere esercitato segnalando il caso verbalmente, per iscritto o tramite apposito modulo allegato disponibile presso il centro Diurno.

I reclami raccolti nel Centro saranno registrati e notificati tempestivamente all'Ente in modo da poter gestire entro un massimo di 15 giorni il disagio e dare risposta formale a chi ha effettuato la segnalazione.

I reclami potranno essere presentati:

- * direttamente presso il centro Diurno
- * all'assistente sociale che ha in carico il caso e che ha curato la fase di ammissione dell'anziano presso il Centro Diurno
- * presso lo Sportello Unico del Comune di Arezzo (Piazza A. Fanfani n. 1)

AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi del Centro Diurno Malpighi viene sottoposta ad un esame per eventuali aggiornamenti ogni due anni. Questo consente di:

- ➔ garantire un'attenzione continua alle differenti esigenze degli utenti
- ➔ consentire la verifica e la messa a punto della politica della Qualità
- ➔ conformare le informazioni fornite alle variazioni delle leggi. L'aggiornamento sarà più frequente in caso di particolari esigenze e di cambiamenti sostanziali nella struttura organizzativa del Centro o nella legislazione di settore.

ALLEGATO

Modulo di reclamo

Il presente modulo può essere utilizzato per una segnalazione o per un reclamo.

Per ottenere una risposta al reclamo deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali

Descrivere la situazione che si intende segnalare (quando, dove e chi ne ha preso parte)

Scrivere in forma leggibile

Il conferimento dei dati presenti nei campi contrassegnati da asterisco è obbligatorio e il loro mancato inserimento non consente di dar seguito alla richiesta di intervento sociale. Per contro, il rilascio dei dati presenti nei campi non contrassegnati da asterisco, pur potendo risultare utile per agevolare i rapporti con il Comune è facoltativo e la loro mancata indicazione non pregiudica il completamento della procedura

Conservazione dei dati

I dati saranno trattati per tutto il tempo necessario alla conclusione del procedimento e successivamente in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa.

Comunicazione e diffusione

I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori del Comune di Arezzo o dalle imprese espressamente nominate come responsabili del trattamento e non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione Europea.

Diritti degli interessati e Responsabile della Protezione dei Dati

Gli interessati hanno il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del RGPD). Oltre a scrivere all'indirizzo istituzionale del Comune di Arezzo, l'apposita istanza può essere presentata scrivendo all'indirizzo privacy@comune.aretto.it. Il Responsabile della protezione dei dati presso il Comune di Arezzo è raggiungibile all'indirizzo rpd@comune.aretto.it. Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno, altresì, il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it) quale autorità di controllo secondo le procedure previste.