

**PROCEDURA DELLE AZIONI ORGANIZZATIVE  
PER GARANTIRE IL BENESSERE MICROCLIMATICO DEGLI OSPITI**

Centro diurno per anziani Il Borgo del Sasso di Sasso Marconi;

Centro diurno per anziani Villa Magri di Casalecchio di Reno;

Centro diurno per anziani Isora Fantoni di Zola Predosa;

Centro diurno per anziani Biagini di Zola Predosa;

Centro diurno per anziani Bruno Pedrini di Crespellano.

<b>Data</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Specifica</b>	<b>Riferimento</b>
01 12 2014	Edizione		Ed. 0 Rev. 0
02 11 2015	Revisione	§§ tutti – integrazioni	Ed. 0 Rev. 1
03 06 2019	Revisione	§§ tutti – integrazioni	Ed. 0 Rev. 2

<b>Responsabilità</b> (Responsabile di Area)	<b>Verifica</b> (Direttora)	<b>Approvazione</b> (Direttora)
<i>Michele Peri</i>	<i>Cira Solimene</i>	<i>Cira Solimene</i>

<b>1. SCOPO</b>	3
<b>2. CAMPO DI APPLICAZIONE</b>	3
<b>3. RUOLI</b>	3
<b>4. MODALITA' OPERATIVE</b>	3
<b>4.1 BENESSERE MICROCLIMATICO NEL PERIODO INVERNALE</b>	3
<b>4.2 BENESSERE MICROCLIMATICO NEL PERIODO ESTIVO</b>	4
<b>4.3 AZIONI ORGANIZZATIVE DA ASSICURARE NEL PERIODO ESTIVO DURANTE     LE ALLERTE DI ONDATE DI CALORE</b>	6

## **1. SCOPO**

La presente istruzione operativa fornisce indicazioni omogenee sulle modalità di comunicazione, sulle azioni di prevenzione e sui comportamenti, mezzi e tecniche da mettere in atto per favorire il benessere microclimatico degli anziani della struttura nel periodo invernale e nel periodo estivo.

## **2. CAMPO DI APPLICAZIONE**

La procedura si applica all'interno dei Centri Diurni per Anziani gestiti da ASC InSieme in regime di accreditamento:

- Centro Diurno per Anziani Il Borgo del Sasso di Sasso Marconi
- Centro Diurno per Anziani Villa Magri di Casalecchio di Reno
- Centro Diurno per Anziani Isora Fantoni di Zola Predosa
- Centro Diurno per Anziani Biagini di Zola Predosa
- Centro Diurno per Anziani Bruno Pedrini di Crespellano

## **3. RUOLI**

Coordinatore di struttura: contatta la ditta addetta al funzionamento e alla manutenzione dell'impianto di riscaldamento e raffrescamento dell'ambiente affinché provveda all'accensione in relazione alle temperature esterne ed interne, verificando che sia mantenuta una temperatura idonea. Supervisiona il corretto svolgimento delle attività legate al protocollo.

Operatori socio-sanitari: realizzano tutte le azioni sull'ambiente e sugli ospiti per garantirne il confort così come contenuto nel presente protocollo. Segnalano al coordinatore eventuali problematiche. Informano e aggiornano i familiari su precauzioni e accorgimenti da adottare per il benessere microclimatico.

Responsabile delle Aree Anziani/e e Disabilità: è messo a conoscenza in caso di situazioni critiche; surroga il Coordinatore in caso di assenza; ha la responsabilità gestionale del servizio anziani e quindi anche delle strutture interessate dalla presente procedura.

## **4. MODALITA' OPERATIVE**

### **4.1 BENESSERE MICROCLIMATICO NEL PERIODO INVERNALE**

#### **A) Azioni sull'ambiente**

##### *1. Modalità di attivazione del sistema di riscaldamento*

Nel periodo previsto dalla normativa vigente, il Coordinatore della struttura attiva la ditta addetta al funzionamento e alla manutenzione dell'impianto di riscaldamento dell'ambiente e dell'acqua, affinché effettui il controllo periodico della funzionalità dell'impianto e attivi il sistema di accensione automatica del riscaldamento in relazione alle temperature esterne ed interne.

##### *2. Modalità di verifica, in diversi momenti della giornata, della temperatura presente nei diversi ambienti*

La temperatura all'interno della struttura è impostata mediante l'intervento da parte della ditta addetta. Giornalmente il Coordinatore della struttura monitora il microclima ambientale accedendo al/ai termostato/i, verificando che sia mantenuta una temperatura idonea.

##### *3. Modalità per contenere gli sbalzi di temperatura in particolari momenti della giornata e tra le diverse aree dell'edificio e l'esterno*

Nelle ore più fredde della giornata gli operatori prestano particolare attenzione alla chiusura di porte e finestre degli ambienti frequentati dagli ospiti.

4. *Modalità per eliminare e/o ridurre le esposizioni delle persone alle correnti d'aria nei momenti di vita quotidiana e di assistenza alla persona*

Gli operatori prestano attenzione ad evitare che gli anziani del centro restino esposti alle correnti d'aria eventualmente generate nei momenti di ricambio di aria durante lo svolgimento delle attività.

## **B) Azioni sulla persona per garantirne il comfort**

1. *Monitoraggio dell'impatto delle condizioni microclimatiche sul benessere degli ospiti e verifica dell'assenza di disagio personale*

La presenza costante degli operatori permette di verificare l'assenza di disagio dell'anziano durante la permanenza nel Centro. Il monitoraggio avviene attraverso la comunicazione diretta con l'ospite e/o attraverso l'osservazione dell'ospite e, eventualmente, anche attraverso la rilevazione di parametri specifici.

2. *Modalità per assicurare a tutti gli ospiti la disponibilità di capi di abbigliamento che favoriscono il mantenimento delle condizioni di benessere, (per esempio, capi di abbigliamento di lana, caldi, ma non eccessivamente grossi e ingombranti per non ostacolare i movimenti, ...)*

Per l'abbigliamento vengono date specifiche istruzioni da parte degli operatori alle famiglie/caregiver affinché gli anziani arrivino alla struttura vestiti adeguatamente, ovvero dotati di abiti caldi, ma non eccessivamente grossi ed ingombranti, in modo che favoriscano il mantenimento di una temperatura adeguata, senza ostacolare i movimenti. Presso la struttura sono comunque disponibili coperte da fornire agli utenti al bisogno, in particolare per il momento del riposo pomeridiano.

## **4.2 BENESSERE MICROCLIMATICO NEL PERIODO ESTIVO**

### **A) Azioni sull'ambiente**

1. *Modalità di attivazione del sistema di raffrescamento*

Nel periodo previsto dalla normativa vigente, il Coordinatore della struttura attiva la ditta addetta al funzionamento e alla manutenzione dell'impiantistica di condizionamento, affinché effettui il controllo periodico della funzionalità dell'impianto e attivi il sistema di accensione automatica del raffrescamento in relazione alle temperature esterne ed interne.

2. *Modalità di verifica, in diversi momenti della giornata, della temperatura presente nei diversi ambienti*

La temperatura all'interno della struttura è impostata mediante l'intervento da parte della ditta addetta.

Giornalmente il Coordinatore della struttura monitora la temperatura raggiunta accedendo al/ai termostato/i presenti nella struttura e verifica che sia mantenuta una temperatura idonea.

3. *Modalità di areazione dei locali, preferibilmente quando gli ospiti sono fuori dal locale da aerare*

Il personale provvede ad aerare la struttura nei momenti in cui non è prevista la presenza di utenti nei locali.

4. *Modalità per contenere gli sbalzi di temperatura in particolari momenti della giornata e tra le diverse aree dell'edificio e l'esterno*

Tutti gli spazi della struttura utilizzati dagli ospiti sono dotati di sistema di raffrescamento. Inoltre nelle ore più calde della giornata gli operatori prestano particolare attenzione a mantenere chiuse porte e finestre per evitare un aumento della temperatura. Sono adottate, poi, limitazioni alle attività da svolgersi all'esterno della struttura nelle giornate e negli orari di maggiore calore.

5. *Modalità per eliminare e/o ridurre le esposizioni delle persone alle correnti d'aria nei momenti di vita quotidiana e di assistenza alla persona*

Anche nel periodo estivo gli operatori prestano attenzione ad evitare che gli utenti, durante lo svolgimento delle attività e/o dell'assistenza, restino esposti alle correnti d'aria eventualmente generate nei momenti di ricambio di aria.

6. *Modalità di informazione e sensibilizzazione dei famigliari e/o caregiver sulle precauzioni e gli accorgimenti da adottare nel periodo estivo*

Gli operatori provvedono ad aggiornare i famigliari e/o caregiver degli ospiti al momento dell'accompagnamento dell'utente alla struttura o durante incontri convocati ad hoc.

## **B) Azioni organizzative e sulla persona per garantirne il comfort**

1. *Monitoraggio dell'impatto delle condizioni microclimatiche sul benessere degli ospiti e verifica dell'assenza di disagio personale*

La presenza costante degli operatori permette di verificare l'assenza di disagio dell'anziano durante la permanenza nel Centro. Il monitoraggio avviene attraverso la comunicazione diretta con l'ospite e/o attraverso l'osservazione dell'ospite e, eventualmente, anche attraverso la rilevazione di parametri specifici.

Gli operatori verificano e gestiscono l'eventuale necessità di aumentare la frequenza dei trattamenti igienici degli utenti e di adeguare il programma di animazione e fisioterapico, con particolare attenzione a quegli ospiti che manifestano particolari patologie.

2. *Modalità per assicurare la disponibilità di capi di abbigliamento per il mantenimento delle condizioni di benessere, (per esempio, capi di cotone, ...)*

Per l'abbigliamento vengono date specifiche istruzioni da parte degli operatori alle famiglie/caregiver affinché gli anziani arrivino alla struttura vestiti adeguatamente ovvero dotati di abiti leggeri, preferibilmente di colore chiaro, non aderenti, di cotone, lino o comunque fibre naturali.

3. *Criteri per la scelta di menu idonei alla stagione*

È prevista la somministrazione di pasti secondo un menù differenziato in base alla stagione e alle esigenze specifiche del singolo utente.

#### 4. *Modalità attuate per prevenire stati di disidratazione*

All'interno della struttura è sempre previsto un punto con disponibilità di bevande al quale gli ospiti possono accedere autonomamente oppure con l'aiuto degli operatori. Viene, inoltre, adottato un protocollo interno di idratazione e di monitoraggio per gli utenti identificati a rischio disidratazione.

### **4.3 AZIONI ORGANIZZATIVE DA ASSICURARE NEL PERIODO ESTIVO DURANTE LE ALLERTE DI ONDATE DI CALORE**

La presente istruzione operativa fornisce indicazioni omogenee per il monitoraggio quotidiano delle previsioni meteo e delle ondate di calore messo a disposizione nel sito dell'ARPA e sulle azioni di prevenzione e sui comportamenti da mettere in atto per favorire il benessere microclimatico degli anziani della struttura durante le ondate di calore.

#### 1. *Collegamento quotidiano al sito ARPA e segnalazione tempestiva di eventuali allertamenti per la zona di ubicazione della struttura*

La figura responsabile di ASC InSieme individuata presso la sede centrale dell'Azienda (o suo delegato) garantisce il collegamento quotidiano al sito dell'ARPA e la trasmissione tramite e-mail al Coordinatore della struttura delle informative sulle ondate di calore reperite nel sito dell'ARPA, congiuntamente a quelle eventualmente ricevute dall'AUSL. Se necessario, la suddetta figura contatta anche telefonicamente il Coordinatore. Il Coordinatore della struttura assicura la lettura della e-mail almeno una volta al giorno, per cui, appena ricevuta la comunicazione della previsione dell'ondata di calore, la diffonde a tutti gli operatori.

#### 2. *Avvio delle azioni conseguenti all'allertamento*

In caso di allerta di ondata di calore, il Coordinatore della struttura contatta immediatamente la ditta addetta per le eventuali operazioni di adeguamento delle impostazioni del sistema di raffrescamento.

Ricevuta informazione dell'allerta, il Coordinatore della struttura ne dà comunicazione tempestiva a tutti gli operatori.

Gli operatori mettono in atto le seguenti operazioni per limitare gli effetti dell'ondata di calore sugli ospiti:

- vengono individuati gli ospiti in condizioni generali maggiormente critiche rispetto ai quali assicurare il monitoraggio più frequente e relativo adeguamento dei piani di assistenza personalizzati;
- vengono individuati gli ospiti affetti da specifiche patologie che aumentano i rischi in caso di ondate di calore e, se ritenuto opportuno, si coinvolgono i familiari/caregiver affinché contattino il medico di medicina generale per l'eventuale adeguamento della terapia farmacologica in corso;
- viene richiesto al fornitore dei pasti la preparazione di menu idonei per la stagione estiva e prevalentemente a base di alimenti freschi e liquidi, da utilizzare in caso di allertamento per ondate di calore;
- vengono stimolati gli utenti ad un maggiore consumo di acqua, con maggiore attenzione rispetto agli utenti a rischio disidratazione, per cui si intensifica la frequenza dell'offerta di acqua e succhi di frutta per tutti gli ospiti (salvo diverse indicazioni mediche in relazione a patologie e/o condizioni particolari), con indicazione delle bevande che non è opportuno somministrare;

- viene aumentata la frequenza dei programmi di idratazione individuale e di igiene individuale;
- vengono sospesi i programmi di attività fisica/motoria e delle uscite all'esterno nelle ore più calde del giorno;
- vengono organizzate le attività in modo tale da assicurare per più tempo possibile nell'arco della giornata la permanenza degli ospiti in ambienti con temperatura adeguata;
- vengono date adeguate informazioni anche ai familiari/caregiver sui comportamenti corretti e su quelli da evitare durante le ondate di calore (per esempio sull'adeguato abbigliamento di cui dotare gli utenti);
- vengono tenute porte, finestre e tendaggi chiusi per garantire ombra nelle ore di maggiore esposizione solare;
- viene pianificato l'approvvigionamento di alimenti e bevande tenendo conto del maggiore utilizzo in caso di ondate di calore.

-----

Il personale deve essere costantemente istruito dal Coordinatore di Struttura sui comportamenti da adottare nelle varie stagioni dell'anno e in caso di variazioni climatiche improvvise.

Le riunioni di coordinamento possono essere utili anche per dare aggiornamento al personale rispetto alle istruzioni operative riferite al benessere microclimatico; durante tali riunioni va redatto un verbale su apposito registro, nel quale sono da annotare le istruzioni operative che restano a disposizione degli operatori per la consultazione.

Data \_\_\_\_\_

Il Coordinatore del CD \_\_\_\_\_



**PROCEDURA  
DI MANUTENZIONE ORDINARIA/PROGRAMMATA  
E  
MANUTENZIONE STRAORDINARIA/DI EMERGENZA**

Centro diurno per anziani Il Borgo del Sasso di Sasso Marconi;

Centro diurno per anziani Villa Magri di Casalecchio di Reno;

Centro diurno per anziani Isora Fantoni di Zola Predosa;

Centro diurno per anziani Biagini di Zola Predosa;

Centro diurno per anziani Bruno Pedrini di Crespellano.

<b>Data</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Specifica</b>	<b>Riferimento</b>
01 12 2014	Edizione		Ed. 0 Rev. 0
02 11 2015	Revisione	§§ tutti – integrazioni	Ed. 0 Rev. 1
03 06 2019	Revisione	§§ tutti – integrazioni	Ed. 0 Rev. 2

<b>Responsabilità (Responsabile di Area)</b>	<b>Verifica (Direttora)</b>	<b>Approvazione (Direttora)</b>
<i>Michele Peri</i>	<i>Cira Solimene</i>	<i>Cira Solimene</i>





<b>1. SCOPO</b> .....	3
<b>2. CAMPO DI APPLICAZIONE</b> .....	3
<b>3. RUOLI</b> .....	3
<b>4. MODALITA' OPERATIVE</b> .....	3
<b>4.1 Manutenzione ordinaria e/o programmata</b> .....	3
<b>4.2 Manutenzione straordinaria e/o di emergenza</b> .....	4



## **1. SCOPO**

Scopo della presente procedura è di definire come viene eseguita la manutenzione ordinaria programmata e straordinaria presso le strutture di ASC Insieme, affinché le attività svolte siano coerenti e conformi agli standard di funzionalità e sicurezza richiesti presso la struttura stessa.

## **2. CAMPO DI APPLICAZIONE**

La procedura si applica all'interno dei Centri Diurni per Anziani gestiti da ASC Insieme in regime di accreditamento:

- Centro Diurno per Anziani Il Borgo del Sasso di Sasso Marconi
- Centro Diurno per Anziani Villa Magri di Casalecchio di Reno
- Centro Diurno per Anziani Isora Fantoni di Zola Predosa
- Centro Diurno per Anziani Biagini di Zola Predosa
- Centro Diurno per Anziani Bruno Pedrini di Crespellano

## **3. RUOLI**

Le responsabilità sono così ripartite:

Operatori di Struttura: rilevano malfunzionamenti e carenze e provvedono ad arginare eventuali emergenze, segnalano al Responsabile Manutenzioni gli interventi da effettuare.

Coordinatore di Struttura: istruisce gli operatori sulle procedure di rilevazione e segnalazione di eventuali malfunzionamenti; laddove necessario trasmette le segnalazioni al Responsabile Manutenzioni di ASC Insieme.

Responsabile Manutenzioni di ASC Insieme: programma, coordina e verifica lo svolgimento delle attività di manutenzione.

Responsabile Ufficio Acquisti di ASC Insieme: procede alla ricerca di fornitori di servizi e prestatori d'opera e si preoccupa di eseguire tutte le procedure amministrative per la stipula di contratti di manutenzione con gli stessi.

Responsabile delle Aree Anziani/e e Disabilità: è messo a conoscenza in caso di situazioni critiche; surroga il Coordinatore in caso di assenza; ha la responsabilità gestionale del servizio anziani e quindi anche delle strutture interessate dalla presente procedura.

## **4. MODALITA' OPERATIVE**

### **4.1 Manutenzione ordinaria e/o programmata**

Si definisce Manutenzione Ordinaria Programmata una serie di interventi predefiniti a cui vengono sottoposte le attrezzature presenti all'interno delle Strutture, in base alle caratteristiche delle attrezzature stesse, come prescritto dai costruttori per il loro mantenimento, in modo da garantire l'efficienza delle attrezzature e di ridurre al massimo i tempi di inoperatività in caso di guasto. Le operazioni di verifica e manutenzione vengono effettuate da personale qualificato di aziende esterne incaricato con apposito contratto che prevede visite programmate e a cadenza stabilita dai libretti di uso e manutenzione delle attrezzature.



#### **4.2 Manutenzione straordinaria e/o di emergenza**

Si definisce Manutenzione Straordinaria un intervento o una serie di interventi che si rendono necessari per ripristinare la buona funzionalità di attrezzature guaste o a rischio rottura.

La procedura per le Manutenzioni Straordinarie prevede che il singolo Operatore di struttura rilevi un malfunzionamento e lo segnali al Coordinatore di Struttura il quale, se non in grado di attivarsi autonomamente, passa la segnalazione al Responsabile Manutenzioni. Quest'ultimo valuta l'urgenza e la tipologia dell'intervento e contatta i Fornitori accreditati per il ripristino del guasto verificatosi. Se l'anomalia non rientra nelle casistiche programmate e previste dai contratti già in essere, si relazione con il Responsabile Acquisti per cercare nuovi fornitori in grado di sopperire alle necessità venutesi a creare. Nella scelta vengono privilegiati acquisti di servizi e forniture previste dal Mepa (Mercato Elettronico delle Pubblica Amministrazione) o Convenzioni Consip acquistabili sempre sul Mepa. A manutenzione eseguita il Responsabile Manutenzioni verifica l'efficienza delle attrezzature e conserva i verbali di intervento presso la sede fornendone copia al Coordinatore di Struttura.

Le Manutenzioni Straordinarie possono riferirsi anche a lavori di ripristino e sistemazione delle strutture murarie dei fabbricati. Tali interventi vengono effettuati in seguito al sopralluogo di Tecnici Comunali o Esterni a seguito di incarico specifico e tendono a riportare la struttura agli standard di funzionalità e sicurezza richiesti dalla normativa vigente. Gli interventi vengono programmati tenendo conto della contemporanea presenza degli utenti e delle attività da essi svolte all'interno della struttura. Onde prevenire qualsiasi pericolo interferenziale se il caso lo richiede viene redatto il Duvri dall'RSPP competente.

Le tempistiche d'intervento per la Manutenzione Ordinaria e/o Programmata sono le seguenti (l'elenco sottostante è indicativo ma non esaustivo):

1. Impianti di Condizionamento – Una volta l'anno;
2. Verifica delle Porte Rei, Maniglioni Antipanico ed Estintori – Ogni 6 mesi;
3. Manutenzione Ordinaria Ascensore – Ogni 6 mesi;
4. Spurgo Fosse biologiche e Degrassatori – Una volta l'anno;
5. Caldaie e Centrali Termiche – Una volta l'anno con individuazione della figura del Terzo Responsabile e affidamento dello stesso incarico a soggetti esterni;
6. Allarme sonoro e antincendio – Ogni 6 mesi;
7. Cancelli automatici – Una volta l'anno;
8. Impianti irrigazione dei giardini – Ogni 6 mesi.

Le tempistiche d'intervento per la Manutenzione Straordinaria e/o Emergenza avvengono di norma entro le 24 ore. Nel caso che comportino gravi interruzioni delle funzionalità strutturali o della sicurezza degli utenti vengono effettuate nell'immediatezza.

- Nel caso che l'intervento non sia urgente e richieda una spesa fino a € 1.000 si procede entro una settimana;
- Nel caso che l'intervento non sia urgente e richieda una spesa tra € 1.000 e € 5.000 si procede entro un mese;
- Nel caso che l'intervento non sia urgente e richieda una spesa superiore ai € 5.000 si valuta il lavoro e la tempistica in tempi adeguati.

Di seguito descriviamo brevemente, tramite una matrice d'azione, le procedure messe in atto per attivare un intervento di manutenzione:

	Operatori	Coordinatore di Struttura	Responsabile Manutenzioni	Responsabile Acquisti
Rilevazione Guasto	C	R		
Segnalazione	C	R		
Messa in Sicurezza	C	R		
Contatto con Manutentori			R	
Acquisto Contratti fornitura			C	R
Svolgimento Manutenzioni			R	
Verifica correttezza intervento	C		R	
Conservazione Verbali d'intervento	C		R	

Legenda:

R Responsabile  
C Coinvolto

Data \_\_\_\_\_

Il Coordinatore del CD \_\_\_\_\_



**PROCEDURA  
PER LA GESTIONE DI SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Centro diurno per anziani Il Borgo del Sasso di Sasso Marconi;

Centro diurno per anziani Villa Magri di Casalecchio di Reno;

Centro diurno per anziani Isora Fantoni di Zola Predosa;

Centro diurno per anziani Biagini di Zola Predosa;

Centro diurno per anziani Bruno Pedrini di Crespellano.

<b>Data</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Specifica</b>	<b>Riferimento</b>
01 12 2014	Edizione		Ed. 0 Rev. 0
02 11 2015	Revisione	§§ tutti – integrazioni	Ed. 0 Rev. 1
03 06 2019	Revisione	§§ tutti – integrazioni	Ed. 0 Rev. 2

<b>Responsabilità</b> (Responsabile di Area)	<b>Verifica</b> (Direttrice)	<b>Approvazione</b> (Direttrice)
<i>Michele Peri</i>	<i>Cira Solimene</i>	<i>Cira Solimene</i>



<b>1. SCOPO</b> .....	3
<b>2. CAMPO DI APPLICAZIONE</b> .....	3
<b>3. RUOLI</b> .....	3
<b>4. MODALITÀ OPERATIVE</b> .....	4
<b>4.1 Processo di gestione delle segnalazioni</b> .....	4
<b>4.2 Processo d gestione dei reclami</b> .....	5
<b>5. ALLEGATI</b> .....	7
<b>Allegato 1 Modulo suggerimenti/reclami</b> .....	8



## **1. SCOPO**

La procedura per la gestione di segnalazioni e reclami ha lo scopo di garantire la tutela dei cittadini descrivendo le modalità attraverso cui gli utenti possono esprimersi e richiedere una risposta ai loro bisogni, in modo chiaro e trasparente.

Essa si applica alle segnalazioni, intese come osservazioni, rilievi, suggerimenti, anche verbali, che non implicano una risposta formale all'interessato da parte dell'Azienda sanitaria, ma sono comunque utilizzati per migliorare i servizi, e si applica ai reclami, intesi come comunicazione formale di un presunto disservizio, sottoscritta e indicante i dati della persona che sporge il reclamo, ed implica una risposta da parte dell'Azienda;

La gestione delle segnalazioni e dei reclami rappresenta, dunque, uno strumento dell'organizzazione idoneo a:

- a) rilevare e rispondere alle situazioni di disagio e insoddisfazione espresse dall'utente;
- b) raccogliere suggerimenti, osservazioni ed eventuali elogi;
- c) consentire l'analisi delle espressioni e delle esigenze dell'utenza per contribuire al monitoraggio e al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate.

Affinché segnalazioni e reclami possano veramente diventare uno strumento per l'attivazione di un percorso di miglioramento della qualità del servizio – e quindi per innescare riflessioni su quanto segnalato, piuttosto che per individuarne i responsabili – è necessario che la loro registrazione sia continua e completa.

## **2. CAMPO DI APPLICAZIONE**

La procedura si applica a tutti i Centri Diurni per Anziani gestiti da ASC Insieme in regime di accreditamento:

- Centro Diurno per Anziani Il Borgo del Sasso di Sasso Marconi;
- Centro Diurno per Anziani Villa Magri di Casalecchio di Reno;
- Centro Diurno per Anziani Isora Fantoni di Zola Predosa;
- Centro Diurno per Anziani Biagini di Zola Predosa;
- Centro Diurno per Anziani Bruno Pedrini di Crespellano.

Resta inteso che essendo la Casa residenza Anziani e i Centri Diurni strutture pubbliche, valgono le disposizioni di cui alla L. 241/90 e s.m.i. in materia di istanze, procedimento e accesso agli atti.

Sono, inoltre, valide tutte le ulteriori disposizioni di cui alla normativa regionale specifica sull'accREDITAMENTO socio-sanitario.

## **3. RUOLI**

Le responsabilità relativamente alle procedure applicate alle segnalazioni e ai reclami sono così ripartite:

Operatori Socio-Sanitari:

sono consultati dal Coordinatore del servizio/Responsabile delle Attività Assistenziali per individuare ed avviare azioni correttive e/o migliorative a seguito di segnalazioni e reclami;



Coordinatore del servizio/Responsabile delle Attività Assistenziali:

riceve e valuta le segnalazioni e i reclami; mette a conoscenza il Responsabile delle Aree Anziani/e e Disabilità di ASC Insieme della ricezione di segnalazioni e reclami; istruisce la risposta e la invia all'utente; avvia le azioni correttive e/o miglioramento relative alla segnalazione/reclamo confrontandosi con gli Operatori Socio-Sanitari; predispone il report annuale delle segnalazioni e dei reclami;

Responsabile delle Aree Anziani/e e Disabilità di ASC Insieme:

è messo a conoscenza del ricevimento di segnalazioni e reclami; in caso di reclami gravi, istruisce la risposta e la invia all'utente; dispone le azioni correttive e/o migliorative relative al reclamo grave.

Il responsabile surroga il Coordinatore in caso di assenza; ha la responsabilità gestionale del servizio anziani e quindi anche delle strutture interessate dalla presente procedura.

#### **4. MODALITÀ OPERATIVE**

Possono fare segnalazioni e sporgere reclami gli utenti dei servizi, direttamente o indirettamente tramite i loro parenti, oppure gli organismi di tutela e le associazioni di volontariato.

I soggetti titolati esercitano il proprio diritto di reclamo attraverso comunicazione scritta in forma libera oppure su apposito modulo predisposto da ASC Insieme (allegato 1), completa di consenso al trattamento dei dati personali in ottemperanza al D.lgs.196/2003 così come modificato dal D. Lgs. 101/2018 (all. al modulo di cui all'allegato 1), indirizzata e inviata al Coordinatore del servizio mediante posta, fax o e-mail oppure inserita nell'apposita cassetta posta nell'atrio all'ingresso della struttura, che viene aperta settimanalmente; in alternativa può essere consegnata *brevi manu* allo stesso Coordinatore, previo appuntamento.

I dati forniti verranno trattati nel rispetto del D.lgs.196/2003, così come modificato dal D. Lgs. 101/2018. L'esplicito consenso al trattamento dei dati sensibili è indispensabile all'avvio della procedura di gestione dei reclami; l'omissione del consenso comporta l'interruzione della procedura e l'archiviazione degli stessi, previa cancellazione dei dati sensibili.

I reclami dovranno essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, secondo quanto previsto dall'art.14 comma 5 del D.L. n. 502/92 modificato dal D.L. n. 517/93.

Le segnalazioni, invece, possono essere fatte in maniera informale, anche verbalmente.

##### **4.1 Processo di gestione delle segnalazioni**

Il **processo di gestione delle segnalazioni** viene complessivamente gestito secondo le seguenti fasi:

1. il Coordinatore del servizio/il Responsabile delle Attività Assistenziali visiona la segnalazione ricevuta;
2. la segnalazione viene registrata al protocollo;
3. il Coordinatore del servizio/il Responsabile delle Attività Assistenziali valuta l'entità della segnalazione ricevuta (osservazione, rilievo, suggerimento) e prende atto del suo contenuto;
4. la copia della segnalazione viene trasmessa al Responsabile delle Aree Anziani/e e Disabilità presso la sede centrale di ASC Insieme;
5. se necessario, provvede a dare risposta, anche solo verbale, all'utente; nel caso di segnalazione di maggiore complessità, tale da connotarsi come reclamo, il Coordinatore del servizio/il





Responsabile delle Attività Assistenziali informerà l'utente che l'avvio della procedura di gestione dei reclami necessita di adeguata formalizzazione;

6. se opportuno, avvia le azioni finalizzate al miglioramento del servizio, direttamente o confrontandosi con gli Operatori Socio-Sanitari;
7. il Coordinatore del servizio/il Responsabile delle Attività Assistenziali provvede annualmente a redigere un report relativo al numero e alla tipologia dei reclami e delle segnalazioni pervenute.

Matrice delle responsabilità in caso di segnalazione

Attività	Funzione	Operatori Socio-Sanitari	Coordinatore del servizio/Responsabile Attività Assistenziali	Responsabile Aree Anziani/e e Disabilità di ASC Insieme
1. Presa visione della segnalazione			R	
2. Registrazione della segnalazione			R	
3. Valutazione dell'entità della segnalazione			R	
4. Invio copia al Responsabile di Area			R	
5. Risposta all'utente			R	C
6. Avvio di azioni di miglioramento		C	R	C
7. Reporting annuale			R	C

R = Responsabile, C = Coinvolto

#### 4.2 Processo di gestione dei reclami

Il **processo di gestione dei reclami** viene complessivamente gestito secondo le seguenti fasi:

1. il Coordinatore del servizio/il Responsabile delle Attività Assistenziali visiona il reclamo ricevuto;
2. il reclamo viene registrato al protocollo;
3. il Coordinatore del servizio/il Responsabile delle Attività Assistenziali valuta l'entità del reclamo ricevuto:

##### a) nel caso di un reclamo di entità lieve

4. il Coordinatore del servizio/il Responsabile delle Attività Assistenziali acquisiti i necessari chiarimenti, invia copia del reclamo al Responsabile delle Aree Anziani/e e Disabilità presso la sede centrale di ASC Insieme;
5. predispone apposita risposta e la invia all'utente entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione. Eventuali ritardi legati alla complessità del caso, sono comunicati all'utente e debitamente motivati. Tale risposta interlocutoria deve essere seguita da risposta definitiva non oltre i successivi 60 giorni, contenente anche descrizione dell'eventuale azione correttiva intrapresa;

6. se necessario, il Coordinatore del servizio/il Responsabile delle Attività Assistenziali si attiva per risolvere il problema segnalato, anche mediante il confronto con le altre figure professionali coinvolte, avviando le opportune azioni correttive/migliorative;
7. il Coordinatore del servizio/il Responsabile delle Attività Assistenziali provvede annualmente a redigere un report relativo al numero e alla tipologia dei reclami e delle segnalazioni pervenute;

**b) nel caso di un reclamo di entità grave**

8. il Coordinatore del servizio/il Responsabile delle Attività Assistenziali, acquisiti i necessari chiarimenti, coinvolge il Responsabile delle Aree Anziani/e e Disabilità di ASC Insieme;
9. il Responsabile di Area e il Coordinatore del servizio/il Responsabile delle Attività Assistenziali predispongono apposita risposta e la invia all'utente entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione. Eventuali ritardi legati alla complessità del caso, sono comunicati all'utente e debitamente motivati. Tale risposta interlocutoria deve essere seguita da risposta definitiva non oltre i successivi 60 giorni, contenente anche descrizione dell'eventuale azione correttiva intrapresa;
10. se necessario, il Responsabile di Area e Coordinatore del servizio/il Responsabile delle Attività Assistenziali si attivano per risolvere il problema segnalato, anche mediante il confronto con le altre figure professionali coinvolte, avviando le opportune azioni correttive/migliorative;
11. il Coordinatore del servizio/il Responsabile delle Attività Assistenziali provvede annualmente a redigere un report relativo al numero e alla tipologia dei reclami e delle segnalazioni pervenute.

Matrice delle responsabilità in caso di reclamo di entità lieve

Attività	Funzione	Operatori Socio-Sanitari	Coordinatore del servizio/Responsabile Attività Assistenziali	Responsabile Area non-autosufficienza di ASC Insieme
1. Presa visione del reclamo			R	
2. Registrazione del reclamo			R	
3. Classificazione dell'entità del reclamo			R	
4. Invio copia al Responsabile di Area			R	
5. Risposta all'utente			R	C
6. Risoluzione del problema		C	R	C
7. Reporting annuale			R	C

R = Responsabile, C = Coinvolto



Matrice delle responsabilità in caso di reclamo di entità grave

Attività	Funzione	Operatori Socio-Sanitari	Coordinatore del servizio/Responsabile Attività Assistenziali	Responsabile Aree Anziani/e e Disabilità di ASC Insieme
1. Presa visione del reclamo			R	
2. Registrazione del reclamo			R	
3. Classificazione dell'entità del reclamo			R	
4. Coinvolgimento del Responsabile di Area			R	
5. Risposta all'utente			C	R
6. Risoluzione del problema		C	C	R
7. Reporting annuale			R	C

R = Responsabile, C = Coinvolto.

Le procedure sopra descritte sono comunicate agli utenti e ai loro parenti al momento dell'inserimento in struttura; sono, inoltre, diffuse attraverso la pubblicazione sul sito web aziendale.

## **5. ALLEGATI**

### **Allegato 1: Modulo suggerimenti/Reclami**



## Allegato 1 Modulo suggerimenti/reclami

Io sottoscritto \_\_\_\_\_  
utilizzo la struttura in quanto \_\_\_\_\_

Suggerisco

Reclamo

Oggetto:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Il reclamo deve essere completato con i dati anagrafici e la sottoscrizione, in caso contrario sarà considerato una semplice segnalazione.

Sig./Sig. ra \_\_\_\_\_  
Nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
Residente in Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_  
Telefono \_\_\_\_\_, e-mail \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_



Allegato al Modulo suggerimenti/reclami

**INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**  
**AI SENSI DELL'ARTICOLO 13 DEL REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE**  
**DEI DATI**  
**(Regolamento UE 2016/679)**  
**CENTRO DIURNO**

Il Regolamento UE 2016/679 “Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati” (di seguito anche “GDPR”) ha la finalità di garantire che il trattamento dei Suoi dati avvenga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza ed all’identità personale.

In relazione alla raccolta dei dati personali **che ASC Insieme – Azienda Servizi per la Cittadinanza – Azienda speciale interventi Sociali Valli del Reno Lavino e Samoggia** si appresta a fare nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa, La informiamo, ai sensi dell’art. 13 del Regolamento citato, di quanto segue:

**TITOLARE DEL TRATTAMENTO**

Il Titolare del Trattamento è ASCInsieme – Azienda Servizi per la Cittadinanza – Azienda speciale interventi Sociali Valli del Reno Lavino e Samoggia, con sede in Via Cimarosa 5/2, Casalecchio di Reno (BO) al quale potrà rivolgersi per l’esercizio dei diritti dell’interessato scrivendo all’indirizzo mail: [insiemeaziendaspeciale@legalmail.it](mailto:insiemeaziendaspeciale@legalmail.it)

**RESPONSABILE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

Per qualsiasi domanda relativa agli impegni della società in merito alla protezione dei dati dell’utente, o per eventuali reclami, è possibile contattare il responsabile della protezione dei dati, Avv. Cathy La Torre, al seguente indirizzo: [dpo@ascinsieme.it](mailto:dpo@ascinsieme.it).

**FINALITÀ DEL TRATTAMENTO E BASE GIURIDICA**

I dati personali raccolti durante l’attività del centro diurno anziani vengono utilizzati per l’invio di newsletter contenenti aggiornamenti, inviti ad altri eventi ecc.

Le immagini fotografiche scattate e/o video registrati – durante l’incontro, manifestazione- del/della suddetto/a partecipante potranno essere utilizzati per uso PR, Retail e pubblicazione su web (facebook, youtube.com, instagram, sito web ASC Insieme, altri blog o siti correlati, carta stampata, brochures).

La base giuridica per entrambi i trattamenti è il consenso espresso da parte dell’interessato.

**MODALITÀ e PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI**

Il trattamento dei Suoi dati personali potrà essere effettuato sia con strumenti elettronici sia senza il loro ausilio, su supporti (secondo i casi) di tipo cartaceo o elettronico e ciò potrà avvenire per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui le informazioni personali sono state raccolte in relazione all’obbligo di conservazione previsto per legge, con modalità atte a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi ed ogni altro diritto a Lei spettante.

Specifiche misure di sicurezza di tipo tecnico e organizzativo sono osservate da questa azienda per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.



## **NATURA FACOLTATIVA O OBBLIGATORIA DEL CONFERIMENTO DEI DATI E CONSEGUENZE IN CASO DI EVENTUALE RIFIUTO**

Il conferimento dei Suoi dati è **facoltativo e può essere sempre revocato**. L'eventuale rifiuto determina l'**impossibilità** di ricevere la newsletter e di procedere alla pubblicazione delle immagini.

Per cancellarsi dal servizio di newsletter sarà necessario, inserire il proprio indirizzo e-mail nel form presente in calce ad ogni singola comunicazione mail e cliccare sul pulsante "Cancella iscrizione".

In caso di problemi tecnici, è possibile inviare una segnalazione e-mail a: [insiemeaziendaspeciale@legalmail.it](mailto:insiemeaziendaspeciale@legalmail.it).

## **SOGGETTI E CATEGORIE DI DESTINATARI PER LA COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DEI DATI PERSONALI**

I suoi dati potrebbero essere comunicati a:

- altri soggetti pubblici che li richiederanno e siano espressamente autorizzati a trattarli (più in specifico, siano autorizzati da norme di legge o di regolamento o comunque ne abbiano necessità per finalità istituzionali) e/o
- ulteriori soggetti anche privati che siano legittimati a conoscerli in base a specifiche norme di legge o di ma non siano individuabili allo stato attuale del trattamento.

Dei Suoi dati potranno venirne a conoscenza il Responsabile di trattamento, se nominato, e gli incaricati e autorizzati del trattamento che, sempre per fini istituzionali, debbano successivamente conoscerli per compiti inerenti al loro ufficio.

La diffusione dei Suoi dati personali (intesa come la conoscenza da parte di soggetti indeterminati) avverrà solo quando prevista da una norma di legge o di regolamento.

La diffusione degli eventuali dati sensibili idonei a rivelare il Suo stato di salute nonché di dati giudiziari da Lei forniti non è ammessa.

## **EVENTUALE TRASFERIMENTO DATI AD UN PAESE TERZO**

Si precisa che **non** è previsto alcun trasferimento dei Suoi dati personali a un Paese Terzo.

## **DIRITTI DELL'INTERESSATO**

Nella Sua qualità di Interessato, Lei può esercitare i diritti di cui agli articoli da 15 a 22 del "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati.

L'esercizio da parte Sua dei diritti menzionati potrà avere luogo con le modalità previste, in via generale, dagli articoli 11 e 12 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati. In tal senso, ad esempio, secondo il testo attualmente vigente, Lei potrà rivolgere la relativa richiesta al Titolare o al Responsabile del Trattamento ai recapiti sotto indicati, anche per il tramite di uno degli Incaricati del trattamento o mediante raccomandata, telefax o posta elettronica o altro mezzo idoneo individuato dal "Garante per la protezione dei dati personali".

Quanto sopra, fermo restando il diritto dell'interessato di proporre reclamo all'autorità Garante per la protezione dei dati personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)).

Per quanto non menzionato nella presente informativa si fa espresso richiamo alle disposizioni vigenti in materia, con particolare riferimento al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (Regolamento UE 2016/679).



Il sottoscritto \_nome\_ cognome \_ dichiara di aver preso visione dell'informativa ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del Reg. UE 2016/679 ed  esprime  non esprime il proprio consenso al trattamento dei dati personali.

Data, \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Il Coordinatore del CD \_\_\_\_\_