

CARTA DEI SERVIZI

Casa di Comunità di *Bastia Umbra*



Via delle Tabacchine, 1 Bastia Umbra

REDATTO

dr. Vescarelli Ilaria

VERIFICATO

dr. Vescarelli Ilaria

APPROVATO

dr. Vescarelli Ilaria

Sommario

1 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO	4
1.1 La Casa della Comunità di Bastia Umbra.....	4
2 COME RAGGIUNGERE LA CASA DELLA COMUNITÀ.....	4
3 IMPEGNI NEI CONFRONTI DEI CITTADINI: MISSION E VISION	5
3.1 Valori Guida : Accoglienza, prossimità, integrazione, partecipazione	6
4 SERVIZI OFFERTI . PIANO TERRA.....	6
4.1 Accoglienza e informazioni	6
4.2 Sportello CUP	7
4.3 Sportello Anagrafe Assistibili:.....	7
Area di CURE PRIMARIE.....	8
4.4 Aggregazione Funzionale Territoriale .(AFT):.....	8
4.5 Ambulatori Medici di Medicina Generale:	8
4.6 Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica):	8
5 SERVIZI SANITARI E SOCIO SANITARI DI BASE PIANO TERRA.....	9
5.1 PUA	9
5.2 Attività Infermieristica ambulatoriale.....	10
5.3 Attività Infermieristica domiciliare.....	11
5.4 Servizi specialistici e domiciliari.....	11
5.5 PDTA Diabete.....	12
5.6 Servizio Riabilitazione Adulti.....	13
5.7 Riabilitazione ambulatoriale:	14
5.8 Riabilitazione domiciliare.....	15
5 SERVIZI SANITARI E SOCIO SANITARI DI BASE PRIMO PIANO.....	15
5.9 Attività Infermieristica ambulatoriale stomizzati ed incontinenza urofecale e pavimento pelvico.....	15
5.10 Servizi specialistici	16
5.11 PDTA Demenze.....	16
5.12 Cure Palliative.....	16
5.13 Servizio Riabilitazione Età Evolutiva (SREE)	17
5.14 Servizio Sociale:.....	19

5.14.1 Funzioni principali dell'assistente sociale:.....	20
5.15 Uffici protesica/assistenza integrativa/trasporti/medicina legale.....	21
6 PREVENZIONE, SALUTE DI COMUNITÀ E PROMOZIONE DEL BENESSERE.....	21
6.1 Attività Vaccinale (Piano Terra):.....	21
6.2 Servizio Promozione della Salute.....	22
6.2.1 Punto di ascolto Giovani per l'intecettazione del disagio giovanile.....	23
6.2.2 Punto di ascolto per giovani adulti con il servizio ostetrico ginecologico.....	23
6.3 Servizio Aziendale Trattamento disturbo Gioco d'Azzardo.....	23
6.4 Sanità Pubblica: Programmi Screening	23
7 PARTECIPAZIONE E COLLABORAZIONE CON LA CITTADINANZA.....	24
8 MODALITA' DI ACCESSO E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	24
8.1 Accesso diretto e su prenotazione.....	24
8.2 Cosa portare con sé.....	25
9 QUALITÀ E TUTELA DEL CITTADINO.....	25
9.1 Valorizzazione della co-progettazione.....	25
9.2 Tutela della privacy e gestione dei dati personali.....	26
9.3 Gestione Reclami.....	26
9.4 Direzione di Distretto.....	27

1 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

1.1 La Casa della Comunità di BASTIA UMBRA

La Casa della Comunità (CdC) di Bastia Umbra è collocata a Bastia Umbra, in Via delle Tabacchine n.1, presso l'ex Centro di Salute Bastia Umbra del Distretto dell'Assisano.

La CdC di Bastia Umbra costituisce un complesso sanitario HUB per il Distretto di Assisi raccogliendo al proprio interno tutta una serie di servizi che la rendono attiva nelle 24 ore e 7 giorni su 7.

Alla Casa di Comunità di Bastia Umbra afferisce la popolazione dei Comuni di Assisi, Bastia Umbra, Bettona, Cannara e Valfabbrica con un bacino di utenza di 62.158 abitanti.

La CdC è distribuita su due livelli: piano terra e 1° piano del Centro Residenziale Giontella.

COME SI ACCEDE: La struttura nasce da una riqualificazione strutturale di una sede storica per il comprensorio del distretto di Assisi e la città di Bastia Umbra: il Tabacchificio.

A memoria di questo il Centro Sanitario/residenziale presenta mosaici delle piantagioni di tabacco e maxi litografie in cui sono raffigurate le "Tabacchine" che vi lavorano all'interno.

Questa struttura è stata riqualificata nei primi anni 2000 ma risente, consapevolmente, della costruzione industriale dei primi del '900, ovvero conserva dei vincoli strutturali che il cittadino potrà riconoscere dai numerosi punti di accesso – ingresso/Uscita dall'edificio e dai percorsi interni.

Sono presenti 5 ingressi:

INGRESSO PRINCIPALE: in via delle Tabacchine 1, di fronte al quale ci sono dei posti macchina riservati a persone con disabilità.

Gli **INGRESSI 2-3-4:** situati all'interno del cortile del centro residenziale Giontella, che offre parcheggi auto gratuiti.

L' **INGRESSO 5:** situato lato esterno della palazzina (prospiciente al parcheggio del Centro) e dedicato attività della Continuità Assistenziale

In corrispondenza dell'**ingresso principale e dell'ingresso 3** sono disponibili gli ascensori per raggiungere i servizi collocati al primo piano.

2 COME RAGGIUNGERE LA CASA DELLA COMUNITÀ

La struttura è raggiungibile:

In auto: tramite E45 uscita "Bastia Umbria-fiere".

In autobus: linea E007 (Assisi - Perugia), linea E006 (Assisi-Bettona-Perugia), linea E422 (Foligno -SMA- Perugia), linea E210 (da Valfabbrica con cambio ad Assisi) tutte con fermata in Via Roma a pochi metri dal CdC. (vedi orari allegati dal sito web di Bus Italia)

In treno: linea Perugia-Foligno, fermata Bastia Umbra: circa 1 Km.**Radio Taxi Assisi :**
0758131000

3 IMPEGNI NEI CONFRONTI DEI CITTADINI: MISSION E VISION

La CdC di Bastia Umbra ha la missione di offrire alla popolazione un punto di riferimento territoriale unico, facilmente accessibile, che garantisca assistenza sanitaria e sociosanitaria di prossimità, attraverso:

- l'accesso diretto e integrato ai servizi sanitari e sociosanitari attraverso il Punto Unico di Accesso (PUA);
- la presa in carico globale della persona, con continuità e personalizzazione lungo tutto il ciclo di vita;
- la presa in carico della cronicità e della fragilità secondo il modello della sanità di iniziativa;
- l'integrazione tra professionisti, servizi sociali e sanitari, con un approccio multidisciplinare e multidimensionale;
- la promozione della salute e la prevenzione;
- la promozione e la tutela della salute dei minori, della donna, della coppia e della famiglia;
- la partecipazione della comunità locale, delle associazioni dei cittadini, dei pazienti e dei caregivers.

La CdC aspira a essere il **fulcro della rete territoriale della salute**, un luogo riconoscibile, accogliente e partecipato, ove il cittadino trova orientamento, cura e accompagnamento. In tale ottica mira a costruire un contesto in cui la salute è bene collettivo, la continuità assistenziale è garantita, la fragilità e la cronicità sono gestite con efficacia e la persona è al centro dell'intervento.

All'interno della CdC trovano spazio di confronto e condivisione: il terzo settore, la scuola, il sociale , le società sportive, le Amministrazioni Comunali.

3.1 Valori Guida : Accoglienza, prossimità, integrazione, partecipazione

- ☐ **Centralità della persona.** Al centro dei servizi c'è la persona con i suoi bisogni, diritti, risorse e desideri; ogni intervento riconosce la dignità, l'unicità e l'autonomia dell'individuo.
- ☐ **Prossimità.** I servizi sono erogati in un luogo territoriale di facile accesso, vicino alle persone e alla comunità di riferimento.
- ☐ **Integrazione e collaborazione.** La CdC promuove la cooperazione tra professionisti, tra settori (sanitario, socio-sanitario, sociale) e con la comunità.
- ☐ **Equità e universalità.** Tutti i cittadini possono accedere senza discriminazioni, secondo criteri di uguaglianza, imparzialità e rispetto assoluto delle differenze.
- ☐ **Partecipazione e corresponsabilità.** Cittadini, utenti, familiari, caregiver e associazioni sono parte attiva del processo di cura, con modalità di ascolto, coinvolgimento e feedback continuo.
- ☐ **Prevenzione e promozione della salute.** La CdC si propone di attuare anche programmi di educazione, prevenzione e sostegno di stili di vita favorevoli alla salute individuale e collettiva.
- ☐ **Qualità e miglioramento continuo.** Il servizio si impegna a raggiungere standard elevati, ad adottare pratiche efficienti ed efficaci basate sulle evidenze e a verificare regolarmente i risultati nell'ottica di un miglioramento continuo.
- ☐ **Umanizzazione delle cure.** Le relazioni, l'accoglienza, il rispetto, la trasparenza e l'informazione comprensibile sono elementi fondamentali di tutte le pratiche che hanno luogo nella CdC.

4 SERVIZI OFFERTI:

PIANO TERRA

4.1 Accoglienza e informazioni:

L'area di accoglienza è situata sia all'ingresso principale della CdC, che in corrispondenza dell'ingresso 4. E' il punto di primo contatto da cui il cittadino potrà essere guidato nella fruizione dei servizi, trovando ascolto ed informazione adeguata da parte del personale presente.

Front Office / informazioni INGRESSO PRINCIPALE

(curata da operatori AUSER) raggiungibile al numero: 075 5413716

- **Apertura:** dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 18.00
Sabato dalle 8.00 alle 12.30

Front Office / informazioni INGRESSO 4

- **Apertura:** Lunedì dalle 8.00 alle 14.00
Martedì e Giovedì dalle 8.00 alle 14.00 e dalle 14.30 alle 17.30

4.2 Sportello CUP

Prenotazioni prelievi e prestazioni specialistiche; incassi ticket; stampa referti prelievi e referti radiologici, cambio medico di medicina generale, registrazione esenzioni da reddito e/o patologia e invalidità civile, iscrizione nuovi nati, consenso FSE per minori (su appuntamento)

- **Apertura:** - dal Lunedì al Venerdì dalle 7.30 alle 18.30
Sabato: dalle 7.30 alle 12.30

4.3 Sportello Anagrafe Assistibili:

Scelta/revoca/cambio dei Medici di medicina generale e Pediatri di libera scelta, iscrizione al Servizio Sanitario Regionale; esenzioni da reddito e/o patologia;

- **Apertura:** dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 13.30,
Mercoledì dalle 15.00 alle 18.30,
Sabato: dalle 8.00 alle 12.30

Per la delega a una persona di fiducia, un familiare o un tutore e per rilasciare il consenso alla consultazione del Fascicolo Sanitario Elettronico solo su appuntamento, telefonando al NUS, Numeri Umbria Sanità: da telefono fisso 800 63 63 63 e da telefono mobile 075.5402963 dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.00 alle ore 18.00.

AREA DELLE CURE PRIMARIE

4.4 Aggregazione Funzionale Territoriale (AFT):

Le Aggregazioni Funzionali Territoriali (AFT) sono le unità organizzative di base del sistema delle cure primarie e hanno l'obiettivo di migliorare la continuità dell'assistenza. Ne fanno parte i medici di famiglia. Nelle AFT, il cittadino può ricevere visite mediche, prescrizioni di farmaci, medicazioni, consigli di educazione sanitaria e certificazioni non differibili.

- **Apertura:** dal Lunedì al Venerdì dalle 12.00 alle 16.00;
Sabato e giorni prefestivi dalle 8.00 alle 14.00

4.5 Ambulatori Medici di Medicina Generale:

Presso la Casa di Comunità di Bastia Umbra sono presenti gli spazi per gli ambulatori di Medicina Generale in cui possono svolgere attività sia di mattina che di pomeriggio e riservata agli assistiti a loro iscritti

4.6 Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica): accessibile principalmente dall'INGRESSO 5

Il Servizio di Continuità Assistenziale è svolto da Medici per assicurare le prestazioni sanitarie non differibili che richiedono l'intervento del Medico e che non possono essere rinviati fino all'entrata in servizio del proprio medico curante.

Le attività garantite sono:

- certificazioni di malattia, nei giorni prefestivi e festivi, per un massimo di 3 giorni e a partire dal giorno di effettiva constatazione dello stato di malattia;
- prescrizione di farmaci su ricettario regionale che abbiano il carattere della non differibilità;
- proposte di ricovero o di invio al Pronto Soccorso;
- constatazione di decesso.

Il servizio di continuità assistenziale è:

- **gratuito per tutti i cittadini residenti o domiciliati con scelta del medico in Umbria** e per i cittadini stranieri in **temporaneo soggiorno** titolari di tessera

europea (TEAM) o documento equivalente.

- **a pagamento per i cittadini non residenti nella Regione o domiciliati senza scelta del medico** in Umbria secondo le seguenti tariffe: visita ambulatoriale euro 20,00 –visita domiciliare euro 35,00

Il servizio è attivo:

- **giorni feriali notturni** dalle 20.00 alle 8.00
- **nei giorni prefestivi e festivi** dalle 8.00 alle 20.00 e dalle 20.00 alle 8.00

Il cittadino può accedere direttamente all'ambulatorio o contattare per consulti telefonici ed eventuali richieste di visite domiciliari.

5 SERVIZI SANITARI E SOCIO SANITARI DI BASE PIANO TERRA:

5.1 PUA

(con accesso dall'INGRESSO 4)

L'accesso è diretto

- **Apertura mattina:** dal Lunedì al Venerdì dalle 10.00 alle 13.00. Il Mercoledì Back office

Il Servizio è garantito dalla Equipe integrata di ambito, ovvero dal personale dipendente della Usl Umbria 1 della Casa di Comunità di Bastia Umbra e da assistenti sociali individuate dalla Zona Sociale 3. Il Servizio è un luogo all'interno del quale è presente anche personale sanitario (infermieristico e medico della Casa di Comunità).

Al suo interno, quindi, è possibile essere ricevuti ed ascoltati da professionisti che potranno indirizzare il richiedente al setting sociale -socio-sanitario o sanitario (percorso assistenziale integrato) più appropriato ed in modo tempestivo.

Il Servizio PUA nasce con lo scopo di fornire accoglimento della domanda del cittadino per:

- orientamento ai servizi di utilità sanitaria, socio-sanitaria e sociale;
- facilitare e promuovere la conoscenza dei servizi e delle risorse presenti sia all'interno della casa di Comunità che nel territorio;
- ricevere informazioni sul percorso post dimissione: dimissioni protette verso

Ospedale di comunità, dimissioni ospedaliere verso il domicilio. L'equipe orienta anche sui servizi legati a condizioni invalidanti (ambulatorio protesico, ambulatorio assistenza integrativa);

- il raccordo con i MMG per la presa in carico degli assistiti, ricoveri di sollievo;
- il raccordo con enti territoriali ed associazioni del Terzo settore;
- dare informazioni su procedure di accesso e di erogazione delle cure domiciliari, servizi riabilitativi dell'infanzia e adulti, disabilità (D.Lgs 62/2024).

Il cittadino che volesse ricevere informazioni generiche su un servizio presente all'interno della Casa di Comunità potrà presentare la propria domanda anche scrivendo alla e-mail : pua.assisi@uslumbria1.it.

5.2 Attività Infermieristica ambulatoriale.

Prelievi di campioni biologici, prelievi capillari per pazienti in terapia anticoagulante orale, medicazioni, terapia infusionale, addestramento all'assistito e familiari, terapia iniettiva (esclusi farmaci in fascia C), gestione dei device e dei sistemi impiantabili, distribuzione diretta di farmaci e integratori alimentari a pazienti in ADI, distribuzione farmaci con piano terapeutico.

L'accesso all'ambulatorio infermieristico è diretto: il cittadino consegna la richiesta di assistenza infermieristica ambulatoriale predisposta dal proprio MMG al servizio infermieristico e/o PUA per la presa in carico presso l'ambulatorio infermieristico.

L'attività è così organizzata:

➤ **Orario attività:**

1. Attività Infermieristica Con Accesso Diretto:

- dal Lunedì al Sabato dalle 10.00 alle 12.00;

2. Punto Prelievi (Previa Prenotazione CUP)

- dal Lunedì al Sabato dalle 07:30 alle 09:00;

3. Somministrazione Di Farmaci E.V. In Continuità Terapeutica:

- su appuntamento rispettando le indicazioni dello specialista anche nei giorni festivi.

4. distribuzione nutrizione:

- Martedì e Giovedì pomeriggio dalle 14.30 alle 16.30

5. Distribuzione Diretta Dei Farmaci:

- Mercoledì, Giovedì e Venerdì dalle 9.00 alle 12.00

6. Distribuzione Sacche di Alimentazione, Ritiro Peg e Sacche, Prenotazione Visite Specialistiche Domiciliari

- dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 13.00

5.3 Attività Infermieristica domiciliare

Il servizio di assistenza domiciliare integrata garantisce interventi di natura sanitaria. E' rivolto a cittadini non deambulanti e/o che si trovino temporaneamente impossibilitati a raggiungere la CdC per condizioni forzate di allettamento. L'attivazione del servizio viene svolta dalla COT/PUA della CdC dopo aver ricevuto la richiesta del Medico di Medicina Generale referente. L'attività infermieristica può essere caratterizzata da diversi livelli di complessità di cura, direttamente collegata al bisogno all'intensità assistenziale. Le attività assistenziali possono essere considerate prestazionali, se richiedono un intervento occasionale. Qualora l'intervento domiciliare richiesto si traducesse in accessi programmati settimanali, l'assistenza domiciliare offerta potrà consolidarsi in interventi ADI di 1°, 2°. 3° livello fino al livello più complesso (4°) gestito dalla equipe di Cure Palliative Distrettuale dell'Assisano (terapia del dolore nel paziente oncologico, simultaneous care, gestione del paziente oncologico complesso).

- **Orario dell'attività:** dal Lunedì al Sabato dalle 07:30 alle 18:30

nei giorni festivi dalle 07:30 alle 18:30 per i pazienti presi in carico

In particolare a domicilio si eseguono anche le seguenti prestazioni:

-Emogas analisi domiciliare:

Mercoledì: dalle 9,30 alle 10.30

-ECG domiciliare:

Lunedì e Venerdì: dalle 8.00 alle 9.00

5.4 Servizi specialistici e domiciliari:

Specialistica Ambulatoriale: all'interno della CdC è presente un Poliambulatorio, i cui specialisti operano tramite agende CUP.

Le branche specialistiche presenti al **PIANO TERRA** sono:

- Otorinolaringoiatria;
- Pneumologia ;
- Dermatologia;
- Fisiatria;
- Dietista/Nutrizionista;
- Oculistica;
- Diabetologia;
- Chirurgia generale;
- Riabilitazione adulti;
- Endocrinologia;
- Angiologia;
- Cardiologia
- Ortopedia;
- Medicina dello Sport;
- Odontoiatria;
- Geriatria

5.5 PDTA Diabete

in particolare nell'ambito dell'attività specialistica presso l' OdC si attua il PDTA Diabete che si esplica nelle seguenti attività:

- **Ambulatorio diabetologico per la prevenzione, diagnosi e cura del diabete mellito e delle sue complicanze:** rinnovo piani terapeutici, prescrizione presidi, certificazioni medico legali (es. certificazione diabetologica per rinnovo patente di guida, esenzione per patologia, certificazione per ausili protesici, ..)
- **Ambulatorio infermieristico:** accoglienza e rilevazione dei parametri antropometrici, educazione terapeutica su corretti stili di vita, autocontrollo strutturato e

personalizzato, scarico dei dati da glucometro, educazione alla corretta autogestione ed esecuzione della terapia insulinica.

- **Valutazioni podologiche:** prevenzione, screening, trattamento del piede diabetico su indicazione dello specialista diabetologo (presso l'ospedale di Assisi).
- **Valutazioni dietetiche:** terapia dietetica per seduta individuale, stesura del programma nutrizionale; Valutazione dietetica controllo

MODALITA' DI ACCESSO :

- **Prima Visita diabetologica:** prenotazione CUP con richiesta del Medico di Medicina Generale.
 - **Visita diabetologica di controllo: lo specialista,** con la presa in carico, programma i successivi controlli.
 - **Valutazione dietologica e valutazione podologica:** La prestazione viene erogata solo attraverso la prescrizione dello specialista diabetologo. con accesso interno a completamento del percorso di valutazione diagnostica e di cura. L'esito delle valutazioni permette la presa in carico indicazioni e la programmazione dei successi controlli.
 - **Curva da carico orale di glucosio (anche in gravidanza):** previa prenotazione CUP con richiesta del Medico di Medicina Generale. (si esegue presso il Centro Donna situato nell'Ospedale di Assisi)
- **Orario dell'attività presso l'OdC:**
- il lunedì dalle 8.00 alle 17.00
- dal martedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00

5.6 Servizio Riabilitazione Adulti :

Il Servizio è rivolto a tutti i cittadini affetti da malattie di recente insorgenza o croniche che necessitano di intervento riabilitativo. Il Servizio offre riabilitazione ambulatoriale e riabilitazione domiciliare.

Solo dopo la valutazione fisiatrica, ovvero dopo la visita fisiatrica prescritta dal Medico di Medicina Generale, il cittadino potrà ricevere da parte del medico Fisiatra e della Riabilitazione, qualora fosse necessario, la prescrizione per cicli di sedute riabilitative. Le sedute riabilitative potranno essere svolte presso le palestre della struttura o presso strutture riabilitative convenzionate

5.7 Riabilitazione ambulatoriale:

L'accesso avviene su prescrizione specialistica del medico Fisiatra di cicli di riabilitazione. Per i pazienti affetti da disabilità motoria di grado severo, che impedisce di accedere autonomamente al Servizio, può essere attivato il trasporto convenzionato assistito.

La richiesta del servizio di trasporto deve essere presentata dal Medico di Medicina Generale all'ufficio dedicato della Casa di Comunità che provvederà ad esaminare la richiesta e verificare le condizioni di necessità.

- **Orario di attività:**
 - **Ambulatorio “Progetto Scoliosi” Età Evolutiva:**
 - Giovedì dalle 14.30 alle 18.00
 - **Ambulatorio “Spasticità”:**
 - Martedì dalle 9.30 alle 13.30
 - **Riabilitazione neuro motoria, funzionale e terapie fisiche:**
 - dal Lunedì al Giovedì dalle 07.00 alle 17.30;
 - Venerdì dalle 7.00 alle 14.00
 - **Riabilitazione Logopedica**
 - dal Lunedì al Venerdì dalle 8,30 alle 14,30
 - Martedì e Giovedì dalle 15.00 alle 18,00
- **Front office accesso diretto**
 - dal Lunedì al Venerdì dalle 08.00 alle 9.00;

5.8 Riabilitazione domiciliare

L'attività è rivolta solo a pazienti non deambulanti. La presa in carico riabilitativa prevede la valutazione domiciliare del Medico Fisiatra che predispone il progetto riabilitativo e l'attivazione dei fisioterapisti, che svolgono attività di istruzione e di counseling, ai familiari o caregivers in merito alla movimentazione in sicurezza del paziente e all'attività autogestita.

L'equipe del **Servizio Riabilitazione Adulti** è composta da:

- **Medico fisiatra** per visite specialistiche ambulatoriali e domiciliari, valutazioni in equipe dei pazienti in trattamento riabilitativo, prescrizioni ausili ed ortesi e stesura del Progetto Riabilitativo; attività per Progetto Scoliosi e Spasticità, Infiltrazioni ecoguidate; attività di valutazione presso L'ospedale di Comunità (OdC) del Distretto (H di Assisi)
- **Fisioterapisti** valutazione funzionale globale ambulatoriale e domiciliare e residenziale presso ODC, valutazioni in equipe dei pazienti in trattamento riabilitativo, trattamento riabilitativo di pazienti con disabilità derivante da patologia acuta o subacuta in fase stabilizzata di pertinenza ortopedica o neuromotoria;
- **Logopedista** per la specifica valutazione e trattamento di disabilità derivanti da danno cerebrale recente e trattamento di pazienti con disabilità derivanti da patologie neuodegenerative ad andamento progressivo. Effettua, inoltre, attività di counseling a problematiche di disfagia sia presso il domicilio che presso i reparti ospedalieri di Assisi ed Ospedale di Comunità (OdC)

SERVIZI SANITARI E SOCIO SANITARI DI BASE PRIMO PIANO
(raggiungibile anche con l' ascensore dall' INGRESSO PRINCIPALE)

5.9 Attività infermieristica Specialistica (Aziendale):

- **ambulatorio stomizzati** (amb. 26A) ambulatorio di riferimento aziendale per la gestione e cura delle stomie e valutazione mono funzionale genito-urinaria con infermiere stomato-terapista ed infermiere: dal Lunedì al Sabato dalle 8.00 alle 13.00
- **ambulatorio incontinenza uro-fecale e pavimento pelvico** (amb. 26 C) ambulatorio per la riabilitazione in incontinenza urinaria uomo e donna e dei

disturbi del transito intestinale nell'uomo e nella donna (stipsi ed incontinenza) con infermiere stomato-terapista ed infermiere: dal Lunedì al Sabato dalle 8.00 alle 13.00

5.10 Servizi specialistici:

Anche al primo piano della CdC è presente l'attività specialistica, i cui specialisti operano tramite agende CUP. Per le seguenti:

- Neurologia;
- Medicina Legale;
- Cure Palliative
- Serv. Riabilitazione Età Evolutiva

5.11 PDTA Demenze

Nell'ambito dell'attività specialistica presso la Casa di Comunità di Bastia si eseguono anche il PDTA Demenze che si traduce attivamente nelle seguenti attività:

- Gestione del paziente con deterioramento cognitivo con accessi di 1° visita (prescrivibile dal MMG), programmazione controlli di secondo livello, avvio a percorsi strumentali specialisti per la valutazione della disabilità cognitiva, prescrizione e rinnovi piani terapeutici.

Il percorso specialistico di valutazione della disabilità cognitiva si integra con i professionisti territoriali (es: serv radiodiagnostica, ...), con il servizio sociale per le valutazioni delle richieste di assegno per disabilità o residenzialità e semiresidenzialità (centri diurni, strutture residenziali convenzionate, assistenza PRINA) e con il servizio di neuropsicologia attivo presso i distretti Alto Chiascio e Media Valle del Tevere

- **Orario di attività previo** appuntamento il giovedì dalle 9.00 alle 12.40

5.12 Cure Palliative

Le cure palliative sono caratterizzate da interventi terapeutici, diagnostici e assistenziali, rivolti sia alla persona malata sia al suo nucleo familiare, finalizzati alla cura attiva e totale dei

pazienti la cui malattia di base, caratterizzata da un'inarrestabile evoluzione e da una prognosi infausta, non risponde più a trattamenti specifici. Nel nuovo modello organizzativo delle Cure Palliative sono previste le Simultaneous Care (CP simultaneaee) attraverso una attivazione precoce insieme ai medici specialisti.

Il Servizio di Cure Palliative Domiciliari (CPD), è assicurato da un'équipe assistenziale multiprofessionale dedicata e specificatamente formata (Unità di Cure Palliative - UCP) composta da medici, infermieri, fisioterapisti, psicologi, psichiatri, in integrazione con il MMG/PLS.

Tale équipe può essere, dal punto di vista organizzativo, integrata con l'équipe dell'assistenza domiciliare integrata (ADI) e con le figure specialistiche di riferimento presenti all'interno della CdC (neurologo, fisiatra, diabetologo, endocrinologo, ecc...), con i servizi ospedalieri in dimissione attraverso il percorso delle Dimissioni Protette per strutture sia intermedie che domiciliari. L'équipe di cure palliative del Distretto presta, infatti, la propria attività sia nelle strutture intermedie distrettuali (OdC) che in quelle residenziali (RP-RD). Il Servizio di CP distrettuale, qualora lo ritenga necessario, valuta insieme al MMG la necessità di eventuale richiesta di ricovero presso l'Hospice. Il Servizio di Cure Palliative distrettuali effettua consulenze presso il servizio di Oncologia e i reparti dell'Ospedale di Assisi.

- L'accesso al servizio è garantito solo dall'attivazione del Medico di Medicina Generale/PLS/equipe CP Pediatriche Ospedaliere
- Il Servizio è attivo tutti i giorni dal Lunedì alla domenica anche in reperibilità per i pazienti presi in carico
- Il cittadino che avesse necessità di prendere contatti con il Servizio può rivolgersi al proprio MMG oppure scrivere alla e-mail del PUA della CdC .

5.13 Servizio Riabilitazione Età Evolutiva (SREE): (raggiungibile anche con l'ascensore dall'INGRESSO 3)

Il Servizio è organizzato in una équipe multidisciplinare e multi professionale, costituita da Medico neuropsichiatra, Neurologo, Psicologo, Fisioterpaista, Logoepdista e Assistente Sociale, che svolgono attività di Prevenzione, Diagnosi, Trattamento e Riabilitazione dei Disturbi Neuropsichiatrici e Neuropsichici dell'Età Evolutiva:

- Prevenzione, Diagnosi e Trattamento dei disturbi neuropsichiatrici dell'età evolutiva
- Diagnosi e Trattamento precoce Disturbi del Neurosviluppo
- Presa in carico e Riabilitazione Disturbi Neurologici
- Presa in carico precoce, trattamento e successivo follow up dei prematuri
- Certificazioni medico legali secondo i termini di legge (Certificazione per legge 104/92, Certificazioni per Disturbo Specifico di Apprendimento, profili di

funzionamento, etc)

- Consulenza con le scuole per i Gruppi di Lavoro Operativi (GLO) e consulenza per pazienti non certificati ma con gravità clinica.
- Integrazione e coordinamento con la rete territoriale (Ambito Sociale Territoriale, Coop Appaltanti)
- Area della Tutela minorile (valutazione e presa in carico dei minori e delle loro famiglie su segnalazione del Tribunale per i Minorenni e/o Ufficio di Cittadinanza a cui compete la Tutela Minorile)
- Collaborazione con il terzo settore per attività inclusive (ad es Coop. Sociali, Bask'in, Pet Therapy, etc)

La popolazione di riferimento è nelle fasce di età:

- **0-14 anni** per: Disturbi Psichiatrici (Esordio psicotico, Disturbi Internalizzanti, disturbi esternalizzanti, disturbo ossessivo compulsivo, disturbo bipolare) , Disturbi dello Spettro Autistico di livello 1
- **20-18 anni** per: Disturbi del Neurosviluppo (Tra cui Disturbi dello Spettro Autistico di livello 3) , Disturbi del Comportamento (Dist. Oppositivo Provocatorio, Disturbo della Condotta), Patologie Neuromotorie

Modalità di accesso:

Per effettuare l'accoglienza, i pediatri e i medici di base, compilano una scheda denominata

- *“Scheda di Accoglienza”* che affidano al genitore, quest'ultimo la invia alla posta del Servizio o si reca di persona presso il SREE in giorni e orari ben definiti. In caso di invio della Scheda di Segnalazione per posta elettronica alla e-mail: sree.assisi@uslumbria1.it ;
- gli operatori definiti contatteranno i genitori negli stessi giorni e nella stessa fascia oraria in cui è possibile effettuare l'accoglienza in presenza.

Al momento attuale, in seguito al DPCM n. 502 del 12/01/2017, definisce che *“I Servizi territoriali di Neuropsichiatria Infantile e dell'Età Evolutiva si collocano nell'ambito dell'assistenza socio sanitaria distrettuale, ad accesso diretto, senza la necessità di impegnativa da parte del pediatra di libera scelta o del medico di medicina di base”*: pertanto durante le accoglienze, il personale sanitario o socio-sanitario che ascolta il bisogno del genitore che espone le esigenze di valutazione presso il Servizio del proprio figlio, inviterà, poi, lo stesso genitore ad informare il proprio Pediatra di Libera Scelta (PLS) o Medico di Medicina Generale (qualora di tratti di adolescente o giovane adulto). Il PLS /MMG avranno il compito di compilare la *Scheda di Accoglienza* da riconsegnare al servizio SREE.

➤ **Orario di attività del servizio :**

dal lunedì, mercoledì e giovedì dalle 8.30 alle 17.30;

il martedì e il venerdì dalle 8.00 alle 14.00

➤ **Accesso diretto :**

- Lunedì e Mercoledì dalle 12.30 alle 14.00 ;
- email: sree.assisi@aslumbria1.it

5.14 Servizio Sociale:

raggiungibile anche con ascensore dall' INGRESSO 3

Il Servizio Sociale nella Casa di Comunità è il fulcro dell'integrazione socio-sanitaria: l'Assistente Sociale, infatti, accoglie i cittadini, valuta i bisogni complessi (sociali, socio-sanitari e relazionali), e coordina percorsi personalizzati, mettendo a disposizione le proprie competenze per facilitare il collegamento tra i Servizi clinico assistenziali del Distretto–CdC di Bastia Umbra, i Servizi Sociali e i Servizi degli Enti Territoriali/Terzo Settore del territorio, per prevenire il disagio, promuovere l'inclusione e la valorizzare delle risorse comunitarie (familiari, volontariato e associazionismo) attraverso un approccio multidisciplinare di rete, garantendo un'assistenza integrata e tempestiva per evitare accessi/attivazione impropri di servizi o addirittura ricoveri (condizioni di solitudine sociale o assenza /allontanamento del care-giver).

Presso il Servizio Sociale della CdC di Bastia Umbra i cittadini potranno ricevere informazioni sui servizi dedicati all'assistenza alle persone affette da disabilità e non autosufficienti. Le attività di accoglienza sono distinte per:

1. AREA MINORI,
2. AREA ADULTI
3. AREA ANZIANI

Per tutte le aree sopra indicate il servizio sociale della ASL può leggere e rispondere ai bisogni predisponendo le formalità utili (documenti di valutazione) da portare all'interno della Unità di Valutazione Multidimensionale durante la quale sono autorizzati i servizi domiciliari, semi-residenziali (centri diurni), residenziali (es Residenze Protette) e percorsi di inserimento socio-lavorativo più appropriati.

L'accesso ai servizi potrà essere richiesto direttamente dal cittadino, sottoscrivendo la richiesta di Valutazione Multidimensionale oppure da un Amministratore di Sostegno o tutore legale.

Il Servizio Sociale definisce i progetti personalizzati per attivare percorsi di assistenza domiciliare, di inserimento nei centri diurni socio-riabilitativi-educativi per disabili adulti e nei centri diurni per anziani e di inserimento nelle strutture residenziali.

5.14.1 Funzioni principali dell'Assistente Sociale:

- **Accoglienza e Valutazione:** ascolto e analisi dei bisogni sociosanitari ed esistenziali dei cittadini.
- **Progettazione e Coordinamento:** definizione di progetti di assistenza integrati (con medici, infermieri, specialisti) e gestione dei passaggi, facendo da ponte tra servizi sanitari e sociali territoriali.
- **Raccordo Territoriale:** attivazione e sostegno delle reti sociali, del volontariato per creare comunità solidali e inclusive, coinvolgendo anche i caregiver familiari.
- **Prevenzione e Supporto:** intervento in situazioni di disagio (anziani, minori, disabili, immigrati) e promozione di gruppi di auto-aiuto (es. caregiver) per contrastare l'emarginazione.
- **Tutela e Promozione Diritti:** lavoro di rete per la tutela dei diritti sociali e per costruire percorsi personalizzati e individualizzati e partecipati. Valorizzando le risorse della persona, dei suoi familiari/caregivers e della comunità.

Il Servizio è destinato alle persone con disabilità dell'Area: Minori, Adulti, Anziani e Degenti Ospedale di Comunità.

Si accede per appuntamento dopo il primo contatto presso il PUA (vedi paragrafo 5.1)

Area Minori presso Servizio SREE:

- dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 14.00,
- mercoledì e giovedì dalle 14.30 alle 17.00

Area Adulti:

- dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 14.00,
- martedì e giovedì dalle 14.30 alle 17.00

Area Anziani:

- dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 14.00,
- martedì e giovedì dalle 14.30 alle 17.00

Area Ospedale di Comunità

- presso Ospedale di Assisi: Lunedì: 8.30-14.00.

PUA e Servizio sociale

Il Servizio Sociale della ASL, come indicato al punto 5, lavorerà in stretta sinergia con il servizio sociale della Zona sociale all'interno del PUA, tutte le mattine dalle 10 alle 13 (il mercoledì il servizio potrà essere raggiungibile negli uffici al Primo Piano (ingresso 3) nel rispetto degli orari sopra indicati.

5.15 Uffici assistenza integrativa (presidi incontinenza, alimenti celiaci, nefropatici, stomizzati, diabetici) /Protesica/ Trasporti/Medicina Legale (raggiungibili anche con ascensore dall' INGRESSO PRINCIPALE)

- **Attività assistenza integrativa** autorizzazione presidi ed alimenti (stanza 27)
 - Lunedì. Mercoledì, Sabato dalle 10.00 alle 12.00
- **Attività consulenza presidi incontinenza** (stanza 27)
 - Lunedì. Mercoledì dalle 10.00 alle 12.00;
 - martedì dalle 14.30 alle 17.00
- **Attività protesica:** (stanza 32)
 - Lunedì -Mercoledì -Venerdì dalle 9.30 alle 10.30
- **Attività trasporti:** autorizzazione ed organizzazione dei trasporti sanitari ordinari;(stanza 29)
 - dal Lunedì al Venerdì dalle 10.00 alle 13.00
- **Attività Medicina Legale** (stanza 20)
 - Lunedì-Mercoledì-Venerdì dalle 12.00 alle 13.00

6 PREVENZIONE, SALUTE DI COMUNITÀ E PROMOZIONE DEL BENESSERE

PIANO TERRA:

6.1 Ambulatorio Vaccinale: accessibile dall' INGRESSO 2 e 4

Per le fasce di età dell'infanzia e dell'adolescenza, su chiamata attiva, si eseguono vaccinazioni secondo il calendario Nazionale e Regionale vigente.

Per gli adulti in specifiche fasce d'età o per particolari condizioni di esposizione professionale, patologie o comportamenti, si eseguono le vaccinazioni previste.

➤ **Orario dell'attività:**

- **seduta vaccinale :**

- dal lunedì al venerdì su appuntamento: il servizio vaccinale tutti i mesi crea inviti per il minore che ha maturato l'età e il tempo (dalla 2° dose in poi) per svolgere la vaccinazione ed i suoi richiami

- **informazioni e prenotazioni:**

- telefonare 075 5413707 martedì e giovedì dalle ore 11.30 alle 12.30,
 - in presenza dalle 12.30 alle 13.30
 - con email: vaccinazioni.assisi@aslumbria1.it

PRIMO PIANO: accessibile anche con l'ascensore dall' INGRESSO PRINCIPALE

6.2 Servizio Promozione della Salute (stanza 31)

La Promozione della Salute è un processo che conferisce alle persone la capacità di aumentare e migliorare il controllo sulla propria salute. L'attività viene svolta attraverso la RETE per la Promozione della Salute che comprende vari Servizi interni all'Azienda e Gruppi di Interesse appartenenti ai vari settori della società civile.

La Rete Aziendale per la Promozione della Salute è stata costituita il 25 novembre 2015 in attuazione della Delibera del Direttore Generale n. 1103 del 17/12/2014, che ne ha definito i componenti e i compiti da svolgere.

Nella CdC di bastia Umbra è operativa una equipe con psicologo/psicoterapeuta ed educatore professionale/pedagogista

- **Orario di attività :** martedì-mercoledì-venerdì dalle 8.00 alle 13,00

6.2.1 Punto di ascolto Giovani per l'intercettazione del disagio giovanile

Il Punto di Ascolto Giovani per l'intercettazione del disagio Giovanile fa riferimento al Piano Regionale di Prevenzione 2020-25, approvato dalla Giunta regionale con la Deliberazione n. 1312 del 22 dicembre 2021, che prevede azioni specifiche orientate alla promozione della salute e del benessere psicofisico degli adolescenti e dei giovani nel Programma Predefinito 1, "Scuole che promuovono salute", e nel Programma Predefinito 4, "Dipendenze".

Il servizio lavora in stretta collaborazione con il servizio Ginecologico ed Ostetrico del

Distretto dell'Assisano che si trova all'interno degli spazi dell'Ospedale di Assisi.

Questo Servizio è rivolto ad adolescenti e giovani adulti nella fascia di età 14/30 anni per consulenza psicologica ed educativa in attuazione del PPDTA (Percorso Preventivo Diagnostico Assistenziale per l'intercettazione precoce del Disagio Giovanile).

- l'attività si svolge presso il Consultorio dell'Ospedale di Assisi: in via V. Muller
- sono previsti fino ad un massimo di 12 colloqui gratuiti ed è previsto un sostegno alla genitorialità

Si accede previo appuntamento telefonico e senza richiesta medica. (cell. Aziendale 348/7688600 dal lunedì al venerdì con servizio whatsapp).

□ **Orario dell'attività con accesso diretto: venerdì dalle 14.00 alle 16,00**

6.2.2 Punto di ascolto per giovani adulti con il servizio ostetrico ginecologico.

Il servizio Ginecologico ed Ostetrico, promuove, insieme al gruppo di promozione alla salute azioni di Counselling alla affettività e sessualità attraverso incontri fissati con le scuole medie di 1° grado (3 classe) e 1°/2° classe delle scuole medie di 2° grado. Il servizio di Promozione alla salute dell'affettività e prevenzione delle malattie sessualmente trasmesse mette a disposizione tutte le settimane un giorno per incontri ad accesso diretto e spontaneo utili all'ascolto individuale degli adolescenti e giovani adulti.

Il servizio si svolge presso il Consultorio del Distretto di Assisi – Ospedale di Assisi – 2° Piano: Il venerdì dalle 14.30 alle 15.30.

6.3 Servizio Aziendale Trattamento disturbo Gioco d'Azzardo: (stanza 21)

La dipendenza da gioco d'azzardo patologico è un problema sociale emergente. Essa influenza fortemente la sfera relazionale familiare e sociale del giocatore e di tutta la sua famiglia. All'interno delle attività effettuate dal Servizio vi è il counseling e la terapia per il gioco d'azzardo patologico.

La psicologa/psicoterapeuta riceve su appuntamento il venerdì dalle 9.00 alle 13.00

6.4 Sanità Pubblica:

Programmi di Screening mediante lettera di invito: Screening del Cervico-carcinoma: Pap Test e HPV Test che si eseguono presso il Consultorio situato nell'Ospedale di Assisi. In modalità opportunistica per le coorti previste viene effettuato il prelievo ematico per lo screening HCV.

Centro Screening Aziendale

Tel. 0755412646

Tel. 0755412655 – 0755412639 (colon-retto)

e-mail: centro.screening@uslumbria1.it

7 PARTECIPAZIONE E COLLABORAZIONE CON LA CITTADINANZA

Con la CdC di Bastia Umbra è convenzionata l'Associazione CON NOI per l'attività domiciliare in pazienti in carico al Servizio Cure Palliative, con la associazione GHISMO per la *Pet Therapy*. Il distretto è in associazione di Partenariato con la Associazione VIVA per progetti di promozione alla salute negli anziani per la prevenzione dei disturbi cognitivi. Sono attivi progetti rivolti ai disabili adulti con la Associazione CLOWN presso il Centro Disabili Adulti di Assisi. Il Distretto di Assisi, attraverso il servizio di Promozione alla Salute è in collaborazione con la associazione scientifica divulgativa "*La Scienza Serviziovole*".

All'interno della struttura della Casa di Comunità offre il proprio servizio la Associazione AUSER con personale dedicato alla accoglienza. La struttura mette a disposizione alle Associazione del Terzo Settore la sala riunioni al 1° Piano, per lo svolgimento di riunioni, conferenze ed incontri formativi ed informativi.

8 MODALITA' DI ACCESSO E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

8.1 Accesso diretto e su prenotazione:

- **Accesso diretto:** è consentito per tutti i servizi di accoglienza e orientamento. L'accesso diretto non richiede prenotazione e può avvenire negli orari di apertura della struttura, secondo la disponibilità degli operatori presenti. (PUA, AFT, CUP, Continuità Assistenziale, Consultorio, URP, Ufficio protesica, SREE, ..)
- **Accesso su prenotazione** e con impegnativa del Medico di Medicina Generale o Medico Specialista.

È previsto per:

- l'ambulatorio infermieristico per medicazioni, controllo parametri, somministrazione farmaci e consulenza educativa
- visite specialistiche ambulatoriali (diabetologia, neurologia, chirurgia, consultorio, vaccinazioni).

- prestazioni diagnostiche (prelievi, ECG, spirometria, ecografia, esami di screening);
- colloqui psicologici, infermieristici programmati o visite di controllo programmato;
- percorsi integrati socio-sanitari (es. dimissioni protette, ADI, PAI, PUA integrato);
- prenotazioni e richieste amministrative.

8.2 Cosa portare con sé

Per agevolare l'erogazione delle prestazioni, si raccomanda di portare con sé:

- Documento di identità valido e tessera sanitaria nazionale;
- Eventuali impegnative o prescrizioni mediche (per prestazioni su prenotazione CUP o richieste MMG/PLS);
- Elenco dei farmaci assunti o piano terapeutico aggiornato;
- Documentazione sanitaria pregressa, referti, lettere di dimissione, esami diagnostici recenti;
- Deleghe o certificazioni di tutela legale, se l'utente non può firmare autonomamente;
- Documentazione ISEE o certificazioni di invalidità, se rilevanti per la definizione del percorso assistenziale;
- Eventuale scheda socio-assistenziale già in possesso del cittadino o della famiglia.

La Casa della Comunità di Bastia Umbra integra i canali di accesso tradizionali (CUP, PUA, sportello sociale, COT ecc.) con l'attività dei Medici di Medicina Generale in AFT e del servizio di Continuità Assistenziale, assicurando così un modello di presa in carico continuativa h24. Ogni cittadino può accedere ai servizi secondo il proprio bisogno, trovando un punto di riferimento unico e una risposta integrata tra assistenza sanitaria e sociali.

9 QUALITÀ E TUTELA DEL CITTADINO

La Casa della Comunità garantisce servizi ambulatoriali e di prossimità rivolti alla popolazione, con particolare attenzione all'utenza fragile.

L'accesso ai servizi avviene nel rispetto delle regole organizzative e delle indicazioni fornite, mediante l'adozione di comportamenti responsabili, l'osservanza delle buone pratiche igieniche, in particolare **l'igiene delle mani** tramite l'utilizzo dei dispenser di soluzione alcolica presenti nella struttura, ed evitando situazioni di affollamento. In presenza di **sintomi**

respiratori, febbre o sospetto di condizioni infettive e contagiose, è necessario attenersi alle indicazioni del personale e valutare l'eventuale rinvio dell'accesso, al fine di tutelare la sicurezza di tutti.

9.1 Valorizzazione della Coprogettazione

Presso la Casa di Comunità di Bastia Umbra è attiva la coprogettazione con l'Associazione CON NOI che prevede il supporto per pazienti oncologici in carico alle Cure Palliative. L'Associazione AUSER per servizio di accoglienza/punto informazione e l'Associazione VIVA e ANGSA.

9.2 Tutela della privacy e gestione dei dati personali

Per poter usufruire delle prestazioni diagnostico/terapeutiche necessarie per la tutela della salute, ai cittadini che accedono ai servizi sanitari e sociosanitari della USL la vigente normativa per la protezione dei dati personali (Privacy) e più precisamente, il regolamento Europeo 679/2016, richiede che, prima di iniziare il trattamento, siano date all'interessato informazioni sulle finalità, sulle modalità del trattamento, sul titolare, sul Responsabile della Protezione dei Dati.

Il trattamento dei dati all'interno dell'Azienda avviene mediante l'utilizzo di strumenti e procedure idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza ed effettuato con supporti cartacei e con mezzi informatici, nel rispetto del Codice Deontologico, del segreto professionale di ufficio e nel rispetto del Regolamento Europeo 679/2016, del Codice Privacy (D.Lgs n.196/2003 e s.m.i.) nonché del Regolamento della Regione Umbria n. 7 del 30 dicembre 2003.

Per maggiori informazioni consultare il sito aziendale al seguente Link: (<https://www.uslumbria1.it/azienda/per-il-cittadino/privacy/>)

9.3 Gestione Reclami

L'Azienda USL Umbria 1 favorisce la comunicazione e l'informazione con i cittadini anche attraverso i propri Uffici di Relazione con il Pubblico –URP -, situati nelle strutture aziendali. La correttezza della relazione con i cittadini viene garantita attraverso la gestione e il monitoraggio di segnalazioni, reclami, elogi, ringraziamenti, suggerimenti, presentate attraverso i canali ufficiali, dai cittadini stessi. I cittadini/utenti possono inoltrare segnalazioni/reclami/elogi agli Uffici Relazione con il Pubblico (URP) seguendo le indicazioni presenti nel sito aziendale <https://www.uslumbria1.it/u-r-p/> .

I cittadini che si apprestano ad inoltrare una segnalazione scritta e firmata riceveranno

risposta nelle modalità e nei tempi previsti dal Regolamento Aziendale dell'URP.

Il sistema di gestione delle segnalazioni pervenute contribuisce alla formulazione di proposte di miglioramento sugli aspetti critici rilevati. L' Ufficio Aziendale Relazioni con il Pubblico fa parte dell'Ufficio Comunicazione.

Sportello URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico 1° piano): presso la segreteria di Direzione del Distretto

0755413516 e 0755413368

- **Orario dell'attività:** dal Lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e martedì dalle 15.00 alle 16.30

I numeri telefonici degli ambulatori specialistici/infermieristici/PUA, Sociale possono subire modifiche per adeguamenti organizzativi e sono comunque reperibili presso la Casa di Comunità ed il Servizio PUA

9.4 Direzione di Distretto

Dalla Casa di Comunità di Bastia Umbra è possibile accedere alla Area dedicata alla Direzione del Distretto di Assisi.

Il Servizio di Direzione di Distretto si trova al 1° Piano. E' Attivo 5 giorni su 7

- Dal lun al venerdì dalle 7.30 alle 13.30
- Il martedì e giovedì dalle 14.00 alle 17.00

Sono presenti gli Uffici del Direttore di Distretto, dell' IFO del Servizio Amministrativa, IFO del Servizio Infermieristico ed IFO del Servizio Sociale

E' possibile accedere tramite appuntamento.