



**Comune di Garbagnate Milanese
Assessorato alle Politiche Sociali**

CARTA DEI SERVIZI

del

Centro Polifunzionale Ca' del Di Centro Diurno Integrato per anziani



*Centro Polifunzionale Ca' del Di
Centro Diurno Integrato per Anziani
Via Bolzano, 22 Garbagnate Milanese
Tel: 02 78618601/603
e-mail: cadeldi@comune.garbagnate-milanese.mi.it*

Ultima revisione: 25 Marzo 2024

La **Carta dei Servizi** del Centro Diurno Integrato è uno strumento per presentare e far conoscere l'organizzazione e le modalità di intervento che l'equipe integrata e multidisciplinare del Servizio Cà del Di mette in atto quotidianamente nel prendersi cura delle persone all'interno del servizio.

Il CDI è un servizio semi-residenziale diurno accreditato dalla Regione Lombardia che eroga prestazioni socio-sanitarie utili a migliorare la qualità di vita dell'anziano.

Scopo del servizio è prendersi cura dell'ospite fragile dal punto di vista assistenziale, di valorizzazione delle funzioni e delle capacità residue e di dare supporto concreto ai famigliari e ai caregiver spesso "appesantiti" dall'evento di una malattia che, progressivamente, modifica gli aspetti cognitivi, affettivi, comportamentali e psichici della persona cara.

L'accoglienza di ogni singolo anziano è per noi l'inizio di un percorso di accompagnamento che mira a mettere al centro della nostra proposta la persona e i suoi bisogni di socialità, assistenza e cura in condivisione con i famigliari o caregiver attraverso la formulazione di progetti individualizzati.

Il Centro Diurno Integrato costituisce un luogo di cura assistenza, riabilitazione e socializzazione dell'anziano e un punto di riferimento di sostegno al famigliare e di raccordo della rete territoriale.

Il Sindaco
Dott. Daniele Davide Barletta

SOMMARIO

MISSIONE	4
LA STRUTTURA	5
DESTINATARI	7
OBIETTIVI	7
SERVIZI	8
ORARI DI FUNZIONAMENTO ED ACCESSO	9
GIORNATA TIPO	10
ALIMENTAZIONE	11
PROCEDURA DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO ...	12
LISTA D'ATTESA	15
RETTA	15
DICHIARAZIONE ANNUALE	15
PROCEDURA PER LE DIMISSIONI	16
IL MODELLO SOCIO- ASSISTENZIALE	16
IL PERSONALE	17
FORMAZIONE	18
ACCESSO DEI FAMILIARI E VISITATORI	18
RILASCIO DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA	18
VERIFICA DELLA QUALITÀ	19

MISSIONE

Il Centro Diurno Integrato è un servizio rivolto prevalentemente ad anziani, con vario grado di non autosufficienza, che per il loro declino funzionale e/o cognitivo esprimono bisogni non sufficientemente gestibili a domicilio, ma non ancora tali da richiedere un ricovero stabile in struttura socio-sanitaria.

Il Centro Diurno Integrato è una risorsa significativa per il mantenimento della qualità di vita dell'anziano, ponendosi come risorsa intermedia tra il disagio legato all'istituzionalizzazione e la serenità che è possibile garantire conservando il proprio domicilio.

Il Centro si rivolge:

- all'anziano come sostegno integrato alla vita quotidiana orientato alla valorizzazione delle funzioni residue, agli interventi di tipo occupazionale e di animazione.
- alla famiglia e al contesto socio - ambientale come sostegno e contemporaneamente sollievo diurno dall'onere dell'assistenza.

Il Centro offre prestazioni sanitarie, socio-assistenziali, di socializzazione/animazione e di stimolazione cognitiva, al fine di contenere il rallentamento psico-fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale.

L'equipe multidisciplinare del Centro Diurno Integrato fissa gli obiettivi e verifica periodicamente l'andamento del Progetto Individualizzato di ogni singolo ospite.

Nel Centro Diurno Integrato possono coesistere tipologie diverse di ospiti, con differenti esigenze e con diverso impegno assistenziale.

LA STRUTTURA

Il Centro Diurno Integrato è stato realizzato nel 2004 con l'intento di garantire il benessere fisico, psicologico e relazionale dei suoi ospiti.

E' situato in zona tranquilla, prevalentemente residenziale, ricca di servizi: scuola media statale, scuola materna statale, nido comunale, parco dei bambini e ampio parcheggio.

Il Centro è facilmente raggiungibile anche con mezzi pubblici. La struttura ospita anche il Centro Vari. Età che è un servizio rivolto alla popolazione adulta del territorio.

Si sviluppa in un unico piano a terra privo di barriere architettoniche, su una superficie coperta di mq 760, completata da una superficie esterna protetta da recinzione di mq 2220.

La struttura si distribuisce attorno ad un patio centrale ed è provvista di vetrate su tutti i lati.

Tutti i locali sono facilmente accessibili attraverso un ampio e luminoso corridoio, dotato di corrimano e di segnalazioni facilmente comprensibili per orientare gli spostamenti degli ospiti e dei visitatori.

I locali si caratterizzano come segue:

- **sala d'ingresso:** dotata di corrimano e con ampia vista sul giardino interno. Viene utilizzata per l'accoglienza e per l'uscita degli ospiti a partire dal periodo primaverile e fino all'autunno. Viene inoltre utilizzata per le attività pomeridiane;
- **locale polifunzionale:** viene utilizzata in alcuni periodi dell'anno come luogo dove gli ospiti si intrattengono prima di iniziare le attività consumando una piacevole bevanda e come luogo di riposo pomeridiano attraverso l'utilizzo di poltrone ergonomiche che permettono il rilassamento.

- **solarium:** per i momenti di gioco, di lettura, arredato anche da mobili per l'uso personale da parte degli ospiti e dotato anche di comode poltrone reclinabili con poggiatesta e poggipiedi per il riposo pomeridiano;
- **sala per attività:** comunica con il solarium e con la sala d'ingresso e ha una vista sul giardino interno. Viene utilizzata per tutte le attività guidate dall'educatrice tra cui attività di stimolazione cognitiva, culturali e di laboratorio;
- **la sala da pranzo:** un ampio locale con tavoli a quattro posti, con una grande vetrata;
- **la cucina:** per la distribuzione del pranzo e la preparazione della colazione e della merenda;
- **i bagni:** sono ampi e dotati di ausili. Tutti i bagni hanno sostegni di sicurezza e sistemi di comunicazione per ogni necessità ed evenienza; tutti sono accessibili anche in carrozzina.
- **il bagno assistito:** ampio locale dotato di water, lava piedi, lavandino e doccia con protezione sui lati per l'igiene degli ospiti adeguatamente assistiti dal personale;
- **le palestre:** una per le attività di fisioterapia e riabilitazione, sia individuale che collettiva, l'altra, più ampia, per varie attività di grande gruppo. Entrambe sono dotate di spogliatoi e docce;
- **l'ambulatorio – infermeria:** per le visite mediche e per le attività infermieristiche;
- **gli uffici:** per le attività amministrative e di coordinamento.

All'esterno inoltre sono presenti:

- **il patio:** nel quale è possibile prevedere attività di piccolo giardino nel periodo primavera-estate;
- **il giardino,** dove gli ospiti possono passeggiare e per attività esterne;
- **il percorso interno** per pulmini e mezzi di soccorso

DESTINATARI

IL C.D.I. è aperto a persone anziane fragili:

- affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze (ma senza gravi disturbi comportamentali);
- di norma di età superiore ai 65 anni;
- sole, anche con un discreto livello di autonomia, ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o sociale per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa;
- che si trovano in condizioni psico-fisiche tali da raggiungere il C.D.I. con un trasporto protetto;

Non sono ammesse persone con elevate esigenze clinico - assistenziali, né con problematiche psichiatriche attive o con demenza associata a gravi disturbi comportamentali, né persone in età giovane o giovane adulta con disabilità.

Ogni richiesta di informazione può essere effettuata direttamente presso la sede in via Bolzano 22, sia telefonicamente che via mail.

OBIETTIVI

In base agli standard previsti dalla Regione Lombardia, il servizio opera in regime diurno e ha l'obiettivo di fornire un valido supporto alla permanenza a domicilio di coloro che hanno deficit nell'autonomia fisica e/o psichica e/o sensoriale e/o vivono situazioni di solitudine e di abbandono.

Il CDI si propone di:

1. Mantenere l'anziano nel suo ambiente di vita il più a lungo possibile, dando contemporaneamente risposte ai problemi della solitudine e della scarsa autosufficienza;

2. Sostenere la famiglia nell'assistere l'anziano fragile, fornendo un sollievo diurno dall'onere assistenziale;
3. Offrire in regime diurno prestazioni ed interventi socio - assistenziali, sanitari, riabilitativi e nuove opportunità di animazione e di socializzazione;
4. Effettuare interventi che blocchino i processi di emarginazione in corso;
5. Contribuire a rimuovere le cause che creano situazioni di bisogno e di dipendenza;
6. Concorrere a diminuire l'istituzionalizzazione per motivi sociali.

SERVIZI

Le attività e i servizi erogati dal Centro Diurno Integrato sono suddivisi, secondo le indicazioni regionali, in quattro tipologie distinte di prestazioni che acquisiscono efficacia solo se ben correlate tra loro all'interno del Piano di Assistenza Individuale.

1. Servizi alla persona:

Supporto e protezione nelle attività:

- della vita quotidiana,
- nella assunzione dei cibi e delle bevande,
- nella cura e igiene della persona (scelta e cura dell'abbigliamento, dei capelli, igiene orale, delle mani, bagni assistiti);

2. Servizi sanitari e riabilitativi

- Valutazione e controllo geriatrico
- Consulenza medica in collaborazione con il Medico curante per percorsi diagnostici o terapeutici;
- Assistenza infermieristica: controllo dei parametri vitali, somministrazione dei farmaci, medicazioni;
- Riabilitazione funzionale con programmi individuali e collettivi.

3. Servizi di animazione e di socializzazione

Interventi di gruppo e/o individuali di stimolazione cognitiva per contenere il rallentamento psico-fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale, nonché per sviluppare una concezione positiva della propria vita.

A titolo esemplificativo si riportano alcune attività:

- Attività musicali, artistiche e di intrattenimento e rilassamento;
- Feste per compleanni, eventi e ricorrenze, spettacoli, giochi;
- Orientamento spazio temporale tramite lettura e commento di quotidiani;
- Laboratori di varia natura;
- Cura del giardino;
- Personalizzazione degli spazi comuni;

4. Servizi di sostegno al contesto familiare

- Incontri periodici individuali con i familiari;
- Organizzazione di eventi e percorsi di informazione su tematiche particolari legate all'anziano;
- Servizio trasporto dal domicilio al CDI e ritorno, solo per i residenti in Garbagnate Mil.se;

ORARI DI FUNZIONAMENTO ED ACCESSO AL CDI

Il Centro Diurno Integrato è funzionante nell'intero arco dell'anno, con esclusione dei giorni di sabato, domenica e festivi.

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 17:00 e si garantisce l'assistenza al trasporto fino alle 17:30.

È prevista sia la frequenza a tempo pieno che a tempo parziale, da definirsi nel Progetto Individualizzato che viene stilato nella fase di inserimento o in momenti di valutazione successivi.

LA GIORNATA TIPO

ORARI	ATTIVITÀ DI GRUPPO	ATTIVITÀ INDIVIDUALI
8.30 – 9:30	Accoglienza ospiti con somministrazione bevanda	
9:30 – 10	Attività di fisioterapia a piccolo gruppo	Attività di fisioterapia individualizzate
10– 12:00	Ginnastica dolce/risveglio motorio Attività di stimolazione cognitiva, occupazionali e di socializzazione	Visite geriatriche Bagni assistiti Medicazioni e controlli sanitari Fisioterapia
12.00 – 14.00	Igiene personale pre pranzo Pranzo Igiene personale post pranzo	
14:00– 15:00	Attività di relax	Riposo
15:00– 16.00	Attività di animazione, stimolazione cognitiva, occupazionale e di socializzazione	Momenti di cura di sé
16:00 – 16.30	Merenda	
16:30-17:30	Preparazione per l'uscita e il rientro al proprio domicilio	

ALIMENTAZIONE

Durante la giornata è prevista la somministrazione di bevande per garantire una corretta idratazione personale.

In particolare in accoglienza, durante il pranzo e la merenda si offrono bevande che possono essere sia calde che fredde per la prevenzione della disidratazione degli ospiti.

Il menù quotidiano prevede una differenziazione degli alimenti per garantire una dieta equilibrata. Può essere personalizzato per aderire alle esigenze alimentari, di diete specifiche o a particolari problemi di masticazione e di deglutizione, su richiesta del medico. I pasti sono variegati secondo menù quadri-settimanali stagionali. Un menù tipo è così composto:

Tabella 1 - MENU' TIPO

	1° piatto	2° piatto	Contorni	
lunedì	Gnocchetti sardi	Frittata alla pancetta e patate	insalata	Frutta o Succo di frutta
	Risotto allo zafferano	Arrosto di lonza alle mele	patate	
Martedì	Passato di fagioli con crostini	Scaloppine di vitello al limone	Misto di verdure lesse	Frutta o budino
	Spaghetti aglio, olio e acciughe	Formaggi misti	finocchi	
Mercoledì	Polenta	Bocconcini di vitellone alle verdure	piselli	Frutta o succo di frutta
	pizza	Prosciutto cotto	Finocchi in insalata	
Giovedì	Pasta al tonno	Pesce impanato	Patate al forno	Frutta o budino
	Pasta al sugo	bresaola	insalata	
Venerdì	Riso in brodo con patate e prezzemolo	Cosce di pollo arrosto	insalata	Frutta o Succo di frutta
	Pasta al sugo con verde	Tonno e formaggio	Carote al forno	

PROCEDURA DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

Per essere ammessi a frequentare il C.D.I. è necessario contattare direttamente la struttura presso la sede di via Bolzano 22 per fissare un primo colloquio di conoscenza con la Coordinatrice del Servizio.

Durante il primo incontro vengono date anche tutte le informazioni relative ai costi del servizio e alle modalità di pagamento.

Sarà successivamente fissato un incontro con l'ospite, il familiare di riferimento, la Coordinatrice e il Direttore Sanitario per la valutazione clinica della situazione e l'ammissibilità alla struttura.

Se la struttura viene ritenuta idonea ai bisogni dell'ospite, vengono rilasciati i seguenti documenti da compilare per la richiesta d'ingresso:

- **domanda di ammissione** con relativi allegati, che dovrà essere protocollata presso il comune di Garbagnate M. se a cura dei familiari,
- **relazione sanitaria** che dovrà essere compilata dal medico di medicina generale

N.B. Non saranno ammessi anziani che presentano disturbi comportamentali/psichiatrici, rilevabili anche con scala di valutazione CMAI e/o NPI e anziani non compatibili con le caratteristiche del servizio quali: wandering, irritabilità con aggressività e disinibizione.

Compilazione della modulistica

Sul sito del Comune di Garbagnate Milanese è pubblicata la carta dei servizi e la modulistica utile alla presentazione della domanda di ammissione con i relativi allegati.

- La domanda di ammissione deve essere compilata dall'anziano o dal familiare delegato.
- La relazione sanitaria deve essere compilata dal MMG che ha in carico l'anziano

La domanda di ingresso dovrà essere protocollata presso l'ufficio protocollo del Comune di Garbagnate M.se.

Colloqui pre-ingresso

La Coordinatrice organizzerà un incontro preliminare con il Direttore Sanitario, l'anziano ed un parente.

L'incontro prevede una raccolta di informazioni utili all'inserimento e alla costruzione della storia sanitaria dell'anziano.

Al termine dell'incontro viene valutato se l'UDO risponde ai bisogni espressi dall'anziano e in caso positivo viene rilasciata la documentazione per procedere alla domanda.

Alla visita dovrà essere presente l'anziano supportato da un familiare. La coordinatrice collaborerà con il medico di struttura e le altre figure professionali parte dell'equipe e saranno somministrate alcune scale di valutazione con il supporto del familiare presente.

L'equipe valuterà tutti gli elementi di conoscenza raccolti sulla persona al fine di favorire l'accoglienza e la personalizzazione dell'intervento.

Il percorso di inserimento prevede:

1. **Accoglienza al CDI** e osservazione dell'anziano per un periodo di tre settimane. L'Equipe formulerà il progetto individualizzato provvisorio al fine di raccogliere ulteriori informazioni e verificare l'adeguatezza del servizio in riferimento ai bisogni assistenziali e comportamentali della persona attraverso l'utilizzo di una valutazione multidimensionale .

- Il fisioterapista valuterà le competenze motorie presenti e somministrerà il test TINETTI
- Il medico di struttura e l'infermiere organizzeranno nelle sezioni di competenza, le informazioni sanitarie a disposizione. L'infermiere procederà inoltre con la rilevazione dei parametri vitali e la somministrazione in particolare delle scale di valutazione relative al dolore, allo stato della cute e dell'alimentazione;
- l'educatrice procederà con l'osservazione sistematica per valutare le competenze nell'area cognitiva, della relazione e comunicazione e della sfera emozionale. Somministrerà, in collaborazione con la coordinatrice, alcune scale di valutazione come CDR, MMSE, per osservare eventuali modifiche rispetto al primo colloquio
- le OSS osserveranno le competenze relative alla cura di sé, dell'autonomia nell'alimentarsi e dell'orientamento spaziale. Somministreranno la scala di valutazione Barthel e ADL a conferma o rettifica di quanto emerso in fase di primo colloquio con i familiari.

2. ***Presa in carico.*** L'Equipe si riunisce entro la terza settimana di inserimento e formula il primo progetto individualizzato per un periodo di tre mesi. Tale progetto sarà poi aggiornato tendenzialmente ogni 6 mesi ed ogni qualvolta si registrano cambiamenti significativi nel percorso dell'ospite.

3. ***Stipula del contratto.*** Entro il primo mese di frequenza sarà formalizzato il contratto d'ingresso che disciplinerà i rapporti fra il Centro Diurno Integrato e l'ospite e la sua famiglia, come previsto dalla normativa regionale in materia.

LISTA D'ATTESA

Nel caso in cui le richieste di ingresso siano superiori ai posti disponibili sarà predisposta dal servizio una lista d'attesa redatta secondo l'ordine cronologico di protocollazione della domanda di inserimento che viene rilasciato dall'Ufficio Protocollo del Comune di Garbagnate Mil.se.

In caso di lista d'attesa il Comune di Garbagnate riserva la precedenza di ingresso ai cittadini residenti nel proprio territorio.

RETTA

La retta prevede una quota fissa mensile e una quota per la frequenza giornaliera. Gli importi sono definiti con delibera di Consiglio Comunale che determina il tariffario da applicare ai cittadini.

Per i residenti del Comune di Garbagnate M.se è prevista anche la possibilità di usufruire di un servizio trasporto a tariffa agevolata.

Il tariffario prevede una distinzione dei costi delle rette per residenti in Garbagnate M.se e i non residenti e per il tempo pieno o part-time e viene aggiornato in base ai parametri ISTAT.

DICHIARAZIONE ANNUALE

Gli importi relativi alle rette di frequenza del Centro sono intestati direttamente all'ospite e sono detraibili ai fini fiscali secondo la normativa vigente. L'UdO ottempera a quanto previsto dalla normativa attraverso l'invio telematico dei dati. Può essere rilasciata la relativa certificazione cartacea su richiesta dell'interessato.

PROCEDURA PER LE DIMISSIONI

Le dimissioni possono essere volontarie o d'ufficio.

Le dimissioni volontarie vanno formulate per iscritto dall'ospite o dal familiare delegato con un preavviso di almeno 15 giorni prima dell'interruzione della frequenza.

Le dimissioni d'ufficio sono proposte dall'equipe del CDI qualora la situazione sanitaria dell'ospite o il suo comportamento fossero motivo di grave pregiudizio allo svolgimento delle attività quotidiane del Centro o della incolumità degli altri ospiti. Si possono predisporre quando il servizio non è più ritenuto adeguato alle esigenze dell'ospite.

Le dimissioni d'ufficio potranno inoltre essere disposte dopo 3 mesi di mancata frequenza, anche se l'ospite ha provveduto a corrispondere la quota fissa mensile.

La Responsabile dei Servizi Sociali si riserva la possibilità di dimissioni d'ufficio con 15 giorni di preavviso.

Per motivi di particolare gravità la dimissione è immediata.

IL MODELLO SOCIO-ASSISTENZIALE

Le attività del CDI sono finalizzate a coinvolgere gli anziani come soggetti attivi e non come semplici fruitori di servizi e di attenzione. Questo significa programmare le attività in funzione delle caratteristiche degli anziani, diversificandole in base ai loro interessi e lasciando la massima libertà di accettazione. La realizzazione di tale metodologia implica un modello organizzativo e la collaborazione di tutte le figure che operano nel CDI che, con orari e modalità diverse, contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi finali.

Il modello assistenziale adottato è quello del lavoro in équipe su un duplice livello:

- confronto sui temi relativi all'organizzazione e all'operatività del C.D.I. L'organizzazione del C.D.I. potrà subire delle modifiche in relazione alle indicazioni

emerse dagli utenti, dai loro familiari e da eventuali disposizioni di tipo sanitario che sono in costante aggiornamento;

- confronto sul Progetto Individualizzato, predisposto in relazione ai problemi e ai bisogni di ogni ospite.

Il Progetto Individualizzato è lo strumento che orienta le attività individuali e di gruppo e rappresenta la sintesi dei progetti specifici che ogni singolo professionista predispone per la persona.

Alla sua definizione contribuiscono le diverse figure professionali che operano al CDI secondo le rispettive competenze. Una volta stilato, il Progetto Individualizzato viene condiviso con i familiari di riferimento .

Una serie di “protocolli” forniscono inoltre indicazioni operative e procedure per la cura dell’ospite, la somministrazione degli alimenti e delle bevande, il trattamento dell’incontinenza, la prevenzione delle cadute, la prevenzione delle piaghe da decubito, la rilevazione del dolore, l’utilizzo degli strumenti di protezione e tutela fisica e l’intervento nei principali eventi acuti.

Nel CDI sarà possibile proseguire, sotto la sorveglianza dell’infermiera e del medico, le eventuali terapie prescritte dal proprio medico di medicina generale.

IL PERSONALE

Presso il C.D.I. operano diverse figure professionali che concorrono tutti, secondo le rispettive competenze, alla realizzazione del Progetto Individualizzato (P.I.).

L’equipe del Centro è composta dalle seguenti figure professionali:

- **Direttore dei Servizi Sociali**
- **Coordinatrice del CDI**
- **Direttore Sanitario e medico di struttura**
- **Infermiera**
- **Educatrice**

- **Fisioterapista**
- **Operatori socio sanitari (OSS)**
- **Psicologa**

Possono inoltre essere presenti :

- **volontari del Servizio Civile Nazionale** selezionati da graduatoria, su progetto annuale, dall' Operatore Locale di Progetto. Il volontario è monitorato periodicamente per verificare la congruenza tra gli obiettivi prefissati dal progetto del bando per Servizio Civile Nazionale e le attività effettivamente prestate presso il CDI.
- **Volontari dell'Associazione Circolo delle Idee**
L'Associazione rinnova periodicamente una convenzione con il Comune di Garbagnate Mil.se, nella quale sono disciplinati diritti e doveri reciproci.

FORMAZIONE

Gli operatori seguono annualmente corsi di aggiornamento e formazione in ottemperanza della normativa vigente.

ACCESSO DEI FAMILIARI E VISITATORI

L'accesso a familiari e visitatori è consentito solo ed esclusivamente previo appuntamento da richiedere e concordare con la Coordinatrice del Centro.

RILASCIO DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

L'accesso alla documentazione sociosanitaria (contenuto del FaSAs) è assicurato come previsto dalla normativa nazionale in materia di accesso agli atti da parte del cittadino (legge 7 agosto 1990 n. 241 e successive modifiche). L'istanza di accesso relativa al rilascio di copie deve essere motivata, datata e firmata dal richiedente. Non sono previsti costi per il rilascio della suddetta documentazione.

VERIFICA DELLA QUALITÀ

Uno dei principi fondanti dell'intervento del Servizio è l'orientamento alla qualità.

Adotta come sistema di valutazione della *qualità percepita* il questionario di soddisfazione per gli ospiti, i familiari e il personale, secondo i modelli disponibili presso il Servizio, distribuiti ed elaborati annualmente. I risultati dei questionari saranno diffusi periodicamente attraverso gli strumenti a disposizione dell'Ente e nello specifico saranno a disposizione per la consultazione all'ingresso del Servizio.

Per recepire suggerimenti e lamentele sul Servizio sono inoltre previsti appositi moduli, reperibili presso l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico¹

¹ dal REGOLAMENTO DELLE ATTIVITÀ DELL'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (*Ai sensi dell'ART.8 della legge 7 giugno 2000, n.150*)

ART. 9 -SEGNALAZIONI, PROPOSTE E RECLAMI DEI CITTADINI-

1. Tutti i cittadini, in forma singola o associata, hanno diritto di segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione, di presentare proposte volte a migliorare l'azione amministrativa e la qualità dei servizi erogati e di inoltrare reclami. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico promuove l'informazione dei cittadini relativamente a tale diritto, tenendo e mettendo a disposizione presso i propri uffici apposita modulistica cartacea e nella pagina del sito comunale in formato elettronico; informa gli interessati circa le modalità ed i termini della procedura di reclamo, contenuta in apposito Regolamento Comunale del quale, su richiesta, fornisce copia o consente visione.

2. Riceve i reclami e le segnalazioni e direttamente o tramite la collaborazione del Settore/Servizio competente secondo le modalità e i tempi di cui al Regolamento sui Reclami, predispone una risposta al cittadino entro 20/30 giorni dal ricevimento della segnalazione o del reclamo. In caso di ritardo dovuto ad inadempimento da parte degli uffici interessati, viene fatta segnalazione al Direttore dell'URP e al

Direttore Generale, i quali individuano le misure più idonee per garantire l'efficacia del servizio;viene altresì fatta segnalazione al Difensore Civico. Il Cittadino può richiedere l'assistenza del difensore Civico in caso di mancata risposta nei termini previsti.

3. Riceve e raccoglie proposte e suggerimenti concernenti il miglioramento delle modalità di accesso e di erogazione dei servizi. Tali proposte sono trasmesse agli uffici competenti i quali, nel caso le ritengano pertinenti ed utili per le attività dell'Ente, ne danno riscontro ai proponenti per mezzo dell'URP, o comunque dando conoscenza a questo della risposta da inoltrare all'interessato.

4. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico elabora periodicamente una statistica relativa a reclami, segnalazioni e proposte degli utenti e la trasmette al Sindaco, al Direttore Generale, se istituito, o al Segretario Generale, alla Conferenza dei Direttori di Settore ed all'Ufficio Controllo Interno ed al nucleo di valutazione.