



CITTA' DI GARBAGNATE MILANESE
Assessorato alle Politiche Sociali

CENTRO POLIFUNZIONALE CA' DEL DI'

Centro Diurno Integrato

CARTA DEI SERVIZI



via Bolzano 22, Garbagnate Milanese
Tel. 02/78618601 - Fax 02/99028173
E-mail: cadeldi@comune.garbagnate-milane.se.mi.it

La Carta dei Servizi ha lo scopo di garantire agli utenti e ai cittadini trasparenza e certezza rispetto alla organizzazione e gestione del Centro Diurno Integrato attraverso la descrizione delle modalità di accesso al servizio e di erogazione delle prestazioni nel rispetto degli standard qualitativi previsti da Regione Lombardia

Questo documento costituisce uno strumento di presentazione del modello assistenziale utilizzato dall'equipe socio sanitaria del Centro Diurno Integrato Ca' del di'.

Le prestazioni offerte sono finalizzate a garantire cura, assistenza e riabilitazione alla persona anziana e nel contempo ad offrire supporto concreto ai caregiver familiari e professionali nella gestione delle problematiche connesse alla degenerazione delle patologie dell'età anziana.

Un approccio orientato all'attivazione di interventi e progetti finalizzati a garantire una buona qualità di vita dell'anziano e la permanenza nel proprio domicilio.

Il Servizio è integrato all'interno della rete dei Servizi che a vario titolo si occupano della condizione anziana. Questa "Rete" è costituita dall'insieme di soggetti che, collegati dalla condivisione di progetti, si occupano all'interno delle specifiche competenze di un unico problema complesso. Il benessere della popolazione anziana, e in particolare degli anziani non autonomi, dipende quindi dal coordinamento di una molteplicità di interventi erogati da varie professionalità.

L'Assessore alle Politiche Sociali
Dott. Giovanni Bucci

Il Sindaco
Dott. Daniele Davide Barletta

Ultima revisione: dicembre 2019

PREMESSA

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.

La Provincia di Milano (oggi Città Metropolitana) ha rilasciato regolare autorizzazione al funzionamento con disposizione n° 539 del 20 dicembre 2005 con protocollo n° 180945/05/1674/04.

Regione Lombardia:

- ha accreditato il Centro Diurno Integrato Ca' del di con dgr 1 agosto 2006 n° 3055 ed ha contrattualizzato n° 30 posti.
- ha modificato l'accreditamento dell'unità di offerta con l'ampliamento dei posti, da 30 a 35, con atto dirigenziale n 818 in data 27 agosto 2019.

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, ricovero in RSA, e la serenità che può mantenere conservando il proprio domicilio.

Il Centro si rivolge quindi:

- 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 e servizi di animazione e di socializzazione 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.

È 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. Dista circa 300 metri dalla stazione ferroviaria ed ha una fermata dedicata davanti al CDI ¹.

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:

- **solarium:** posto all'ingresso, per i momenti di gioco, di lettura, arredato anche da mobili per l'uso personale da parte degli ospiti;
- **le sale per le attività:** una che comunica con il solarium, dotata di corrimano e con ampia vista sul giardino interno, una più raccolta. Entrambe vengono utilizzate per tutte le attività guidate dall'educatore/animatore tra cui attività occupazionali, culturali e laboratori;
- **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.

¹ COME RAGGIUNGERE IL CDI:

- **IN TRENO:** FNM – linea Milano-Saronno – fermata Garbagnate Milanese – seguire la via Principessa Mafalda, voltare a sx all'incrocio con Via Bolzano. La sede si trova al numero civico 22.

- **IN AUTOBUS:** per i Comuni limitrofi linea Airpulman

- **IN AUTOMOBILE:** accessibile da S.S. Varesina – S.S. Comasina – A8 Autostrada dei Laghi, uscita Arese. seguire le indicazioni per Garbagnate Milanese.

- **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 attività di gruppo. Entrambe sono dotate di spogliatoi e docce;
- **l'ambulatorio – infermeria:** per le visite mediche e per le attività infermieristiche;
- **il locale per il riposo:** dotato di comode poltrone reclinabili con poggiatesta e poggipiedi per il riposo pomeridiano;
- **gli uffici:** per le attività amministrative e di coordinamento.

All'esterno:

- **il patio:** nel quale sono previste attività di piccolo giardino nel periodo primavera-estate;
- **il giardino,** dove gli ospiti possono passeggiare comodamente;
- **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 autosufficienti, né con elevate esigenze clinico - assistenziali, né persone con problematiche psichiatriche attive o con demenza associata a gravi disturbi comportamentali, né persone in età giovane o giovane adulta con disabilità.

OBIETTIVI

In base agli standards 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:

CENTRO DIURNO INTEGRATO CA' DEL 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;
7. Riscoprire il ruolo dell'anziano e valorizzare i rapporti con la famiglia, gli amici, la comunità.

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, cura della barba e dei capelli, igiene orale, delle mani e dei piedi, 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 psico - attivanti o 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;

6 CENTRO DIURNO INTEGRATO CA' DEL DI'

- Feste per compleanni, eventi e ricorrenze, spettacoli, giochi;
- Orientamento spazio temporale tramite lettura e commento di quotidiani;
- Uscite sul territorio;
- Laboratori di varia natura;
- Cura del giardino;
- Personalizzazione degli spazi comuni;

4. Servizi di sostegno al contesto familiare

- Incontri periodici con le famiglie;
- Servizio trasporto dal domicilio al CDI e ritorno, solo per i residenti in Garbagnate Mil.se;
- Prenotazione visite specialistiche per il familiare in carico al CDI;
- Accompagnamento visite mediche specialistiche, concordando con la famiglia tempi e modalità.

ORARI DI FUNZIONAMENTO ED ACCESSO

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

L'apertura è prevista dalle ore 8.30 alle ore 17.00 (17.30 compreso il trasporto) per una frequenza pari e anche superiore a 8 ore (previo accordo).

È prevista la possibilità di una frequenza 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	Accoglienza ospiti	
9 – 10	Colazione	Visite geriatriche*
10– 12	Ginnastica dolce/risveglio motorio Attività occupazionali Attività di animazione e socializzazione	Bagni assistiti Medicazioni e controlli sanitari Fisioterapia
12– 12.30	Preparazione per il pranzo	
12.30 – 14	Pranzo	
14– 15	Attività di relax, passeggiate	Riposo

15– 16.30	Attività di animazione, socializzazione e occupazionali	Servizio Parrucchiere/Barbiere
16.30 – 17	Merenda	
17– 17.30	Rientro al proprio domicilio	

ALIMENTAZIONE

Durante la giornata è prevista la somministrazione di: **colazione, pranzo, merenda e bevande** fredde e calde.

Il menù, consultabile nella zona pranzo viene proposto giornalmente agli ospiti, Può essere personalizzato per aderire alle esigenze alimentari, di diete personalizzate o a particolari problemi di masticazione e di deglutizione, su richiesta del medico.

I pasti sono varati secondo menù quadri-settimanali stagionali. Un menù tipo giornaliero e settimanale è così composto:

COLAZIONE a scelta tra: caffè, caffè d'orzo, thè, latte fette biscottate, biscotti

MERENDA a scelta tra: thè e biscotti, frutta di stagione, macedonia, dolci legati a tradizioni e festività (colomba, panettone, torta paesana ecc.)

PRANZO

	1° piatto	2° piatto	Contorni	
lunedì	Gnocchetti sardi	Frittata alla pancetta e patate	insalata	Frutta o Succo di frutta
	Risotto allo zafferano	Arrosti 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 verdure	Tonno e formaggio	Carote al forno	

PROCEDURA PER L'AMMISSIONE

Per essere ammessi a frequentare il C.D.I. è necessario che l'anziano, o un suo familiare, presenti una richiesta di inserimento al Settore Servizi Sociali del Comune di Garbagnate Milanese.

La documentazione relativa all'inserimento potrà essere ritirata presso i Servizi Sociali del Comune di residenza ed è composta da: un modello **domanda di ammissione** che dovrà essere compilata dalla famiglia, una **sezione sociale** che dovrà essere compilata dall'assistente sociale del Comune di residenza e una **relazione sanitaria** che dovrà essere compilata dal medico di medicina generale.

L'ammissione è subordinata alla valutazione della situazione sanitaria e sociale dell'anziano e avviene con le seguenti modalità:

1. colloquio e visita con il Medico Geriatra e la coordinatrice del Centro Diurno Integrato;
2. valutazione dell'equipe .

In caso di diniego la comunicazione viene data all'interessato, o alla sua famiglia, in forma scritta e motivata.

Al momento dell'ingresso l'ospite, o un suo familiare, riceve le informazioni sulla retta e le relative modalità di pagamento.

In carenza di posti liberi presso il CDI la richiesta di frequenza sarà messa in lista di attesa, che sarà comunicata nei tempi dovuti ai competenti uffici regionali per il monitoraggio.

Gli elementi di precedenza sono :

- Residenza nel comune di Garbagnate Milanese;
- Data di protocollo della domanda;
- Residenza nel Distretto, n. 1-ASL Provincia di Milano 1;
- Rinuncia al servizio trasporto.

Sono previste ammissioni per brevi periodi, per esigenze contingenti o per motivi di urgenza, compatibilmente con le disponibilità del servizio.

LISTA D'ATTESA

La lista di attesa è formata dalle richieste di ammissione che non possono essere soddisfatte nell'immediato perché non ci sono posti disponibili ed è unica.

Viene redatta secondo l'ordine di protocollo che viene rilasciato dall'ufficio competente che riceve la richiesta (Ufficio Protocollo del Comune di Garbagnate

Mil.se).

L'ammissione al C.D.I. seguirà l'ordine cronologico di presentazione della domanda. Il Comune di Garbagnate Mil.se si riserva di dare la precedenza agli anziani residenti nel proprio territorio.

PROCEDURA DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

L'inserimento nel C.D.I. è preparato dall'Equipe del Centro Diurno Integrato, con tutti gli elementi di conoscenza disponibili sulla persona al fine di favorire l'accoglienza e la personalizzazione dell'intervento.

L'ASSISTENTE SOCIALE del Comune di provenienza fa un colloquio preliminare con l'ospite e almeno un suo familiare.

Durante il colloquio viene compilato:

1. il modulo di iscrizione nel quale sono indicate anche le modalità di erogazione del servizio: tutta la giornata/metà giornata, tutta la settimana/alcuni giorni, trasporto.
2. la scheda sociale che sarà parte integrante del fascicolo personale

IL MEDICO GERIATRA fa un colloquio con l'ospite e almeno un familiare.

Durante il colloquio viene compilata una parte della sezione medica che sarà parte integrante del fascicolo personale.

L'EQUIPE del CDI si incontra il primo giovedì del mese, e valuta tutti gli elementi di conoscenza disponibili sulla persona al fine di favorire l'accoglienza e la personalizzazione dell'intervento.

Viene programmato un percorso di inserimento che prevede:

PRIMA FASE: ACCOGLIENZA E OSSERVAZIONE (durata 15 giorni lavorativi).

Gli operatori raccolgono informazioni e verificano l'adeguatezza del servizio in riferimento ai bisogni assistenziali della persona.

La coordinatrice del CDI ha il compito di seguire l'inserimento in tutte le sue fasi ed è il punto di riferimento delle famiglie per lo scambio di informazioni utili alla conoscenza dell'anziano.

In questa fase:

- **Il fisioterapista** somministra il test TINETTI,
- **L'educatore** somministra il test MMSE o la CDR,
- **L'infermiere** completa la sezione infermieristica e rileva la presenza di dolore con la scala self report o osservazionale in uso al CDI,
- **L'OSS** di riferimento compila il test Barthel,
- **Il medico geriatra** completa la sezione medica e somministra i seguenti test: scala funzioni sensoriali, scala attività strumentali della vita quotidiana, NPI-UCLA.

SECONDA FASE: PRESA IN CARICO

Dopo il periodo di osservazione l'Equipe si riunisce e formula il **PROGETTO INDIVIDUALIZZATO** comprensivo di PAI (piano di assistenza individuale), PEI (piano educativo individualizzato), PRI (piano riabilitativo individualizzato) e PSI (piano sanitario individualizzato) che sarà messo a punto nei tempi e nei modi come previsto dalla normativa regionale (attualmente ogni 6 mesi a partire dall'inserimento).

CONTRATTO D'INGRESSO

Dopo il periodo di osservazione l'ospite (o il parente che ha richiesto l'ammissione al CDI) firma il contratto d'ingresso che regola i rapporti fra le parti.

Copia della presente carta dei servizi viene rilasciata all'ospite e/o alla famiglia durante la visita alla struttura.

DICHIARAZIONE ANNUALE

Ogni anno, di norma nel mese di aprile, viene rilasciata una dichiarazione nelle quale sono certificati gli importi delle rette utili ai fini fiscali.

La dichiarazione, di norma, è intestata all'ospite del CDI.

La dichiarazione può essere intestata a parenti e garanti nelle forme previste dalla normativa vigente.

PROCEDURA PER LE DIMISSIONI

La frequenza al CDI potrà essere interrotta 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.

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.

Le dimissioni possono essere volontarie o d'ufficio.

Le dimissioni volontarie vanno formulate per iscritto e decorrono dal 1° giorno del mese successivo alla comunicazione.

Le dimissioni d'ufficio sono proposte dall'equipe del CDI. Si possono predisporre quando il servizio non è più ritenuto adeguato alle esigenze dell'ospite.

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

In caso di interruzione della frequenza, l'equipe rilascerà una relazione riassuntiva di informazione per il Medico di medicina generale, la famiglia e l'Assistente Sociale del Comune di residenza (lettera di dimissione).

IL MODELLO ASSISTENZIALE

Le attività del CDI sono finalizzate a coinvolgere l'anziano come soggetto attivo e non come semplice fruitore 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 notevole sforzo 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:

1. confronto sui temi relativi all'organizzazione e all'operatività del C.D.I., che saranno oggetto di periodiche verifiche. Infatti, l'organizzazione del C.D.I. potrà subire delle modifiche in relazione alle indicazioni emerse dai questionari di rilevazione della qualità percepita, dalle valutazioni emerse dagli incontri di équipe e dal raccordo con i servizi socio - assistenziali e socio - sanitari del territorio;
2. confronto sul Progetto Individualizzato di ogni ospite (che contiene PAI e PEI), predisposto in relazione ai problemi e ai bisogni di ogni ospite. Il P. I. viene aggiornato ogni 6 mesi o al verificarsi di cambiamenti significativi sul piano clinico e sociale.

Il Progetto Individualizzato è lo strumento che orienta le attività individuali e di gruppo. 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 le famiglie che possono integrare gli obiettivi proposti.

Una serie di protocolli forniscono 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, intervenire nei principali eventi acuti.

Nel CDI sarà possibile proseguire, sotto la sorveglianza degli operatori, le terapie prescritte dal proprio medico di medicina generale.

IL PERSONALE

Presso il C.D.I. operano diverse figure professionali, facilmente riconoscibili dagli ospiti e dai parenti in quanto dotati di cartellino con foto, nome e qualifica, 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

Coordinatore CDI

Assistente Sociale

Educatore

Medico geriatra

Fisioterapista

Ausiliario Socio Assistenziale (ASA)

Operatori socio sanitari (OSS)

Istruttori amministrativi

Sono inoltre 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** che collaborano con operatori del CDI con funzioni di autista, di parrucchiere, di specialista nella gestione di attività manuali. L'Associazione rinnova periodicamente una convenzione con il Comune di Garbagnate Mil.se, nella quale sono disciplinati diritti e doveri reciproci.

FORMAZIONE

Per la gestione degli ospiti con deterioramento cognitivo è fondamentale che tutti gli operatori abbiano una formazione continua e specifica. Gli operatori devono essere in grado di comunicare con gli anziani con problemi cognitivi e devono utilizzare le corrette metodologie assistenziali per la gestione dei problemi connessi alla perdita dell'autonomia. La formazione e l'aggiornamento del personale è svolta sia presso la sede che presso altri enti.

L'equipe si riunisce periodicamente per affrontare tematiche relative alle problematiche degli ospiti.

ACCESSO DEI FAMILIARI E VISITATORI

L'accesso dei visitatori per la conoscenza della struttura è consentito previo appuntamento telefonico, con la guida della coordinatrice o suo sostituto. Sono consentite visite quotidiane da parte dei familiari che devono essere precedute da comunicazione, anche informale, e non devono essere di intralcio alle attività programmate della giornata.

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 relativo al rilascio di copie deve essere motivata, datata e firmata dal richiedente. Non sono previsti costi per il rilascio della suddetta documentazione che deve essere consegnata dopo una settimana, al massimo entro un mese, dalla richiesta, a seconda della complessità della richiesta.

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, per i familiari e per gli operatori, secondo i modelli allegati, distribuiti ed elaborati annualmente. I risultati dei questionari saranno diffusi periodicamente attraverso gli strumenti a disposizione dell'Ente.

Per recepire suggerimenti, apprezzamenti e lamentele sul servizio sono previsto appositi moduli, allegati alla presente.

Presso il Comune è presente un responsabile per le relazioni con il pubblico².

Risposte alle lamentele saranno fornite dal responsabile per le relazioni con il pubblico entro venti giorni. L'Equipe del Centro si impegna a sperimentare altre forme di valutazione della qualità, con il coinvolgimento degli ospiti, delle loro famiglie, degli operatori e degli altri soggetti portatori di interesse.

² 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, RECLAMI e APPREZZAMENTI 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 si Reclami, predisporre 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.