



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

**Centro Polifunzionale Ca' del di**  
**Centro Diurno Integrato per anziani**

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **Emergenza COVID-19**



***Centro Polifunzionale Ca' del Di - Centro Diurno Integrato per Anziani***

***Via Bolzano, 22 Garbagnate Milanese Tel: 02 78618601***

***e-mail: [cadeldi@comune.garbagnate-milanese.mi.it](mailto:cadeldi@comune.garbagnate-milanese.mi.it)***

*La pandemia, causata dal COVID-SARS2, ha modificato le nostre abitudini ed i nostri comportamenti sociali.*

*La popolazione anziana è stata la più colpita dalla pandemia e resta tutt'ora la parte più fragile della popolazione. La prevenzione ed il contenimento della diffusione del coronavirus ci impongono di mettere in pratica dei comportamenti che possono contribuire a garantire la salute della nostra piccola comunità, fatta di anziani ospiti e dalle loro famiglie. Mai come oggi il benessere della popolazione anziana, e in particolare degli anziani non autonomi, dipende dal coordinamento di una molteplicità di interventi erogati da varie professionalità.*

*Il CDI è stato chiuso da marzo ad agosto 2020 a causa dell'emergenza in corso. L'Equipe ha utilizzato questo tempo per riorganizzare il servizio e renderlo fruibile in sicurezza.*

*Le richieste di fruizione del servizio sono cambiate e gli operatori hanno acquisito nuove metodologie di lavoro adattate alle nuove esigenze. Da quando è stato dichiarato lo stato di emergenza oltre agli interventi in presenza, sono stati attivati interventi a distanza con telefonate e video chiamate. La paura delle famiglie di contrarre il virus e l'aggravamento delle condizioni generali degli anziani, soprattutto di chi ha gravi compromissioni a livello cognitivo, ci sprona a pensare ad altre possibilità di intervento. Si apre oggi la possibilità di pensare anche ad interventi a domicilio con progetti mirati al benessere degli anziani e di chi si prende cura di loro.*

La carta dei servizi offre un quadro generale delle prestazioni che vengono offerte in tempo di pandemia.

*L'Assessore alle Politiche Sociali  
Dott. Giovanni Bucci*

*Il Sindaco  
Dott. Daniele Davide Barletta*

## Sommario

<b>MISSIONE</b> .....	4
<b>LA STRUTTURA</b> .....	5
<b>DESTINATARI</b> .....	6
<b>OBIETTIVI</b> .....	7
<b>SERVIZI</b> .....	7
<b>SERVIZI IN PRESENZA</b> .....	7
<b>SERVIZI A DISTANZA</b> .....	8
<b>SERVIZIO A DOMICILIO</b> .....	8
<b>ORARI DI FUNZIONAMENTO ED ACCESSO</b> .....	8
<b>ALIMENTAZIONE</b> .....	9
<b>PROCEDURA DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO</b> .....	12
<b>RETTA</b> .....	15
<b>DICHIARAZIONE ANNUALE</b> .....	15
<b>PROCEDURA PER LE DIMISSIONI</b> .....	15
<b>IL MODELLO ASSISTENZIALE</b> .....	16
<b>IL PERSONALE</b> .....	17
<b>FORMAZIONE</b> .....	17
<b>ACCESSO DEI FAMILIARI E VISITATORI</b> .....	18
<b>RILASCIO DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA</b> ..	18
<b>VERIFICA DELLA QUALITÀ</b> .....	18

## 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, ricovero in RSA, e la serenità che può mantenere 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 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. E' situato in zona tranquilla, prevalentemente residenziale, ricca di servizi: scuola media statale, scuola materna statale, nido comunale, parco dei bambini e ampio parcheggio.

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.
- **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 poggiapiedi 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.

**A causa dell'emergenza sanitaria in atto e seguendo le indicazioni della DGR 3226 "Atto di indirizzo sociosanitario successivo alla "Fase 1" dell'emergenza epidemiologica da COVID-19"**

**potranno essere accolti solo ospiti che sottoscrivono un patto di corresponsabilità e che abbiano svolto test diagnostici.**

## **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:

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 stati ampliati come risposta all'emergenza sanitaria. Il Centro non potrà accogliere più di 21 anziani in compresenza pertanto ha diversificato l'offerta.

### **SERVIZI IN PRESENZA**

Sono suddivisi, secondo le indicazioni regionali, in quattro tipologie distinte di prestazioni che acquisiscono efficacia solo se ben correlate tra loro all'interno del Progetto Individualizzato.

*Il periodo di emergenza pandemica impone di rivedere le prestazioni erogate per prevenire e contenere la diffusione del contagio da COVID19. Tutti gli operatori sono dotati di DPI per garantire la sicurezza propria e dell'ospite.*

### **Servizi alla persona:**

Supporto e protezione nelle attività:

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

### **Servizi sanitari e riabilitativi**

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

### **Servizi di animazione e di socializzazione**

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

*Sono state sospese alcune attività che non permettono di rispettare il distanziamento sociale di almeno un metro come ad esempio feste, attività di ballo, ecc.*

### **Servizi di sostegno al contesto familiare**

- o Servizio trasporto dal domicilio al CDI e ritorno, solo per i residenti in Garbagnate Mil.se;
- o Incontri periodici con le famiglie in video chiamata

Da marzo 2020 Regione Lombardia prevede anche:

### **SERVIZI A DISTANZA**

### **SERVIZIO A DOMICILIO**

### **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. L'uscita è definita in funzione dell'organizzazione delle attività in tempo di emergenza sanitaria. Sono comunque garantite un minimo di n° 6 ore giornaliere ad ogni ospite.

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.

**Tabella 1- GIORNATA TIPO**

<b>ORARI</b>	<b>ATTIVITÀ DI GRUPPO</b>	<b>ATTIVITÀ INDIVIDUALI</b>
8.30 – 9.30	Accoglienza ospiti e colazione	
9.30-12.00		Interventi fisioterapici individuali
		Visite geriatriche
		Bagni assistiti
	Attività di stimolazione cognitiva	
	Accompagnamento in bagno e idratazione	
	Risveglio motorio di gruppo	
12.00 – 12.30	Preparazione per il pranzo	
12.30-17.00	Pranzo	
	Somministrazione della terapia Medicazioni	
	Igiene personale e relax	
	Attività di animazione, socializzazione e occupazionali	
	Merenda	
	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 variegati 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** thè e biscotti, frutta di stagione, macedonia, dolci legati a tradizioni e festività (colomba, panettone, torta paesana ecc.)

**PRANZO** vedi schema menù tipo

## Alimentazione corretta per anziani



Tabella 2 - MENU' TIPO

	1° piatto	2° piatto	Contorni	
<b>lunedì</b>	Gnocchetti sardi	Frittata alla pancetta e patate	insalata	Frutta o Succo di frutta
	Risotto allo zafferano	Arrosto di lonza alle mele	patate	
<b>Martedì</b>	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	
<b>Mercoledì</b>	Polenta	Bocconcini di vitellone alle verdure	piselli	Frutta o succo di frutta
	pizza	Prosciutto cotto	Finocchi in insalata	
<b>Giovedì</b>	Pasta al tonno	Pesce impanato	Patate al forno	Frutta o budino
	Pasta al sugo	bresaola	insalata	
<b>Venerdì</b>	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 DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

Il periodo di emergenza sanitaria connessa alla pandemia da SARS-CoV-2 non è ancora superato pertanto la necessità di adottare importanti azioni contenitive nei servizi per anziani resta attuale. Le modalità di ammissione saranno pertanto aggiornate per rispondere in modo adeguato alla protezione degli anziani e degli operatori.

Nel caso sia presente una **lista di attesa**, sarà data la precedenza a favore di casi urgenti e improcrastinabili. Tale condizione viene definita da una graduatoria che prevede l'accesso con punteggio secondo i criteri del "**Progetto Porte aperte**" di seguito elencati:

**Tabella 3 - ATTRIBUZIONE PUNTEGGIO**

	<i>Punteggio 1</i>	<i>Punteggio 2</i>
<i>Residenza a Garbagnate Mil</i>	<i>Altro Comune</i>	<i>Garbagnate Mil</i>
<i>Punteggio CBI</i>	$X < 45$	$X > 46$
<i>Punteggio Barthel</i>	$X < 24$	$24 < X < 91$
<i>Punteggio IADL femmina</i>	$5 < X < 8$	$0 < X < 4$
<i>Punteggio IADL maschio</i>	$2 < X < 5$	$0 < X < 1$
<i>Grado di tutela</i>	<i>presenza caregiver</i>	<i>assenza caregiver</i>

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

### **Compilazione della modulistica**

Sul sito del Comune di Garbagnate Mil.se è pubblicata la carta dei servizi e la modulistica utile alla presentazione della domanda di ammissione.

- La domanda di ammissione deve essere compilata dall'anziano o dal familiare.
- La sezione sociale deve essere compilata dall'Assistente Sociale del Comune di provenienza dell'anziano.

- La relazione sanitaria deve essere compilata dal MMG che ha in carico l'anziano

La documentazione completa dovrà essere inviata all'indirizzo di posta elettronica del Centro che provvederà a protocollarla.

### **Colloqui pre-ingresso**

**La psicologa e/o la coordinatrice** organizzerà un incontro preliminare in video chiamata con l'anziano ed un parente. Durante l'incontro raccoglierà informazioni utili all'inserimento e valuterà se l'UDO risponde ai bisogni espressi dall'anziano.

Se il colloquio avrà esito positivo si programmerà una visita con **il medico di struttura** finalizzato alla raccolta di informazioni cliniche e alla costruzione della storia sanitaria dell'anziano. Alla visita dovrà essere presente l'anziano supportato un familiare. La coordinatrice collaborerà con il medico di struttura e somministrerà alcune scale di valutazione con il supporto del familiare presente (IADL, ADL, NPI, MNA, CBI, MMSE).

**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. *Screening* per verifica della presenza/assenza di anticorpi anti SARS-COV-2<sup>1</sup>
2. *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 della persona.
  - 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

---

<sup>1</sup> Sierologico e/o tampone molecolare

rilevazione dei parametri vitali e la somministrazione 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 la scala di valutazione CDR e 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 a conferma o ratifica di quanto emerso in fase di primo colloquio con i familiari

3. *Preso in carico.* L'Equipe si riunisce entro la terza settimana di inserimento e formula il primo progetto individualizzato. Tale progetto sarà aggiornato ogni 6 mesi a partire dall'inserimento ed ogni qualvolta si registrano cambiamenti significativi nel percorso dell'ospite.

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.

Documentazione utile per l'inserimento

- domanda di ammissione compilata dall'interessato/a
- scheda sociale compilata dall'assistente sociale del territorio di appartenenza
- relazione sanitaria redatta dal medico di medicina generale

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.

## **RETTA**

In seguito alla pandemia e all'ampliamento dei servizi offerti i costi del servizio si differenziano come di seguito.

### **Servizio in presenza**

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. Il tariffario prevede una distinzione dei costi delle rette per residenti in Garbagnate Mil. Se e per i non residenti (vedi allegato alla carta dei servizi).

### **Servizio a distanza**

La retta prevede una quota fissa pari alla metà della quota fissa prevista per il servizio in presenza e una quota giornaliera.

### **Servizio a domicilio**

La retta prevede una quota a servizio

## **DICHIARAZIONE ANNUALE**

Ogni anno 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.

La normativa regionale stabilisce le modalità di invio delle informazioni utili alla compilazione del 730 precompilato. L'UdO ottempera a quanto previsto dalla norma.

## **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 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 e dai loro familiari
- 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. 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 e l'intervento 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'équipe del centro è composta dalle seguenti figure professionali:

**Direttore dei Servizi Sociali**

**Coordinatore CDI**

**Assistente Sociale del territorio di appartenenza**

**Educatore**

**Medico di struttura**

**Fisioterapista**

**Operatori socio sanitario (OSS)**

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.

## FORMAZIONE

L'emergenza impone al personale di fare percorsi di aggiornamento da remoto.

Nel 2020 oltre ai corsi di formazione utili alla prevenzione e al contenimento della diffusione del COVID-19 è stato

offerto un corso di formazione per l'approccio terapeutico al trattamento dei traumi per accogliere eventuali traumi vissuti dagli operatori durante il periodo dell'emergenza. Annualmente vengono proposti corsi utili a garantire la gestione degli ospiti con deterioramento.

## **ACCESSO DEI FAMILIARI E VISITATORI**

L'accesso dei familiari è consentito solo ed esclusivamente previo appuntamento telefonico. Nel periodo di emergenza le visite dei visitatori per la conoscenza della struttura sono sospese.

## **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.

## **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/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 e lamentele sul servizio sono previsto appositi moduli, allegati alla presente.

Presso il Comune è presente un responsabile per le relazioni con il pubblico<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> 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;

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.

---

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.