

CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Lomellina 10/2

Tel. Centralino 02.45784340

Fax. 02.45712102

Email: cdi@comune.buccinasco.mi.it



Aggiornata il 1 aprile 2019

Sommario

PRESENTAZIONE.....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI A CUI SI ISPIRA IL SERVIZIO.....	3
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA.....	4
COSA OFFRIAMO.....	5
CHI FREQUENTA IL CENTRO	8
OBIETTIVI DEL SERVIZIO	8
COME SI ACCEDE AL SERVIZIO.....	9
STANDARD DI QUALITÀ	9
DOTAZIONE ORGANICA	10
GIORNATA TIPO	10
MENÙ TIPO INVERNALE CENTRO ANZIANI	11
MENÙ TIPO ESTIVO CENTRO ANZIANI	12
STANDARD MINIMO DELLE RISORSE	13
CRITERI DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA	13
TARIFFAZIONE DELLA GIORNATA DI SABATO	13
CONTROLLI E SANZIONI.....	14
TUTELA E PARTECIPAZIONE	14
TUTELA DELLA PRIVACY.....	15
INFORMAZIONI GENERALI.....	15
RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO ANZIANI E DEI SERVIZI EROGATI.....	16
PROCEDURE PER I RECLAMI.....	19
MODULO DI SEGNALAZIONE.....	20

PRESENTAZIONE

Nell'ambito delle politiche rivolte agli anziani il Comune di Buccinasco gestisce dal 1998 il Centro Diurno Integrato per Anziani (CDI) che ha sede in via Lomellina 10/2.

Il CDI ha avuto l'autorizzazione al funzionamento per 40 posti il 24/09/2003 con delibera di Giunta Regionale n. 324/03 ed il provvedimento di accreditamento è datato 16/12/2004 con atto deliberativo n. 19870.

Il CDI è formalmente accreditato con ASL e Regione Lombardia dal 17/02/2005 e segue, nei suoi criteri di organizzazione, la D.G.R. di riferimento n. 8494.

Il CDI è una struttura nella quale viene erogato un servizio volto a fornire supporto specializzato in favore degli anziani, attraverso interventi di assistenza socio-sanitaria, è gestito dal Settore Servizi alla Persona del Comune.

Il CDI si rivolge a cittadini di Buccinasco che hanno più di sessantacinque anni, autosufficienti e non autosufficienti, con necessità assistenziali che superano la capacità del solo intervento domiciliare ma che non richiedono ancora un ricovero in RSA, supportando le famiglie nell'assistenza e stimolando le autonomie e le capacità cognitive residue dell'anziano.

L'inserimento degli anziani presso il Centro è subordinato ad un colloquio con il Responsabile della struttura, previo appuntamento telefonico, e a visita geriatrica, per la valutazione dei bisogni socio-assistenziali.

A seguito della verifica dei requisiti e della disponibilità dei posti, l'anziano viene inserito. Gli utenti vengono assistiti attraverso attività assistenziali (doccia e deambulazione assistite, terapia fisioterapica ed infermieristica, valutazione geriatrica) e supportati nella quotidianità (pasti, spesa, farmacia, ...).

Per incentivare l'integrazione alla struttura e la socializzazione, il CDI si propone anche come centro di aggregazione con attività educativo-animative di gruppo (giornalino del CDI, coro, feste a tema, tombola e giochi di stimolazione cognitiva) e protesiche individualizzate (arteterapia, musicoterapia, cucina) mediante l'utilizzo di tecniche aggiornate anche per pazienti con diagnosi di demenza (gentle care, capacitazione).

Il CDI è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00 e il sabato dalle ore 9:00 alle ore 16:00 per tutto l'arco dell'anno, festività escluse.

Gli utenti possono essere ammessi al Centro anche per un numero inferiore di ore e di giorni, in relazione alle necessità terapeutiche riabilitative e socio-assistenziali stabilite nel piano di intervento e alla disponibilità della famiglia.

Per chi ne avesse la necessità, viene garantito il trasporto per e dal Centro.

PRINCIPI FONDAMENTALI A CUI SI ISPIRA IL SERVIZIO

L'attività del CDI si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

EGUAGLIANZA: ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate senza discriminazione di sorta;

IMPARZIALITÀ: i comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività e di imparzialità;

CONTINUITA': il servizio assicura, secondo le proprie modalità organizzative, la continuità e la regolarità dell'erogazione delle prestazioni. In caso di irregolarità adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;

PARTECIPAZIONE: il CDI garantisce una corretta e completa informazione del programma di intervento e degli obiettivi prefissati, per ogni singolo utente. Garantisce, altresì, all'utente la possibilità di esprimere la propria valutazione e quella dei propri familiari sulla qualità dei servizi erogati e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio. Favorisce i rapporti e la collaborazione con le realtà, sia pubbliche che private, presenti sul territorio;

EFFICACIA ED EFFICIENZA: Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, le attività svolte e i risultati ottenuti.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura è situata nel centro abitato, ed è facilmente raggiungibile con le autolinee 351 e 321.

Per i frequentanti è previsto il trasporto di andata e ritorno casa-Centro.

Il CDI è situato in una palazzina di sei piani, dotata di due ascensori, e occupa il piano terra e il primo piano.

Ai piani superiori sono presenti dei mini alloggi che il Comune assegna secondo i criteri previsti dal Regolamento vigente.

Al piano terra si trovano:

- una sala polifunzionale dedicata all'attività di laboratorio, a riunioni e a feste;
- una sala per il pranzo;
- servizi igienici.

Al primo piano si trovano:

- un salone dedicato alle attività di laboratorio;
- una sala riunioni;
- una lavanderia;
- un locale dedicato alle attività della parrucchiera - estetista;
- un ambulatorio medico;
- una palestra;
- due uffici;
- servizi igienici.

La palazzina è circondata da un'area verde, attrezzata con berceau, che viene utilizzata nei mesi caldi.



Servizi alla persona

Supporto e protezione nelle attività della vita quotidiana tramite la cura e l'igiene della persona, nell'assunzione di cibi e bevande in modo adeguato e consono alla salute dell'utente e nel servizio di trasporto da e per il Centro.

Su specifica richiesta è possibile attivare un servizio di parrucchiere ed estetista a pagamento.

Prestazioni socio assistenziali

Erogate dagli operatori socio assistenziali che garantiscono, attraverso la loro specifica professionalità, l'assistenza di base agli ospiti del Centro che ne hanno bisogno e suppliscono alle carenze di autonomia degli ospiti stessi nelle loro funzioni personali essenziali.

In specifico gli interventi erogati sono:

- Igiene e cura della persona anche attraverso l'uso di ausili idonei a persone non autosufficienti ;
- Aiuto nella somministrazione del pasto anche a persone con difficoltà di deglutizione, masticazione e possibilità di poter usufruire di diete particolari in base a patologie specifiche su richiesta del medico curante e previa valutazione da parte del medico geriatra;

Servizio di animazione e socializzazione

Interventi di gruppo o individuali per contenere il rallentamento psico-fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale.

Il servizio si prefigge l'obiettivo di perseguire il miglioramento della qualità di vita dell'utente e si impegna con tutti gli altri operatori per ridurre le eventuali difficoltà di vita in comunità. In tale prospettiva cura l'accoglienza e l'inserimento di ciascun utente all'interno del Centro.

Cura i rapporti con i volontari presenti presso il Centro e le Agenzie socio-culturali del territorio e collabora con le stesse allo sviluppo di progetti per la promozione della persona e dell'ambiente.

A tale scopo organizza:

- momenti socializzanti quali feste,, attività ricreative e ludiche;
- Conduzione di gruppi di attività occupazionale, laboratori creativi con vari materiali;
- Organizzazione di esposizioni dei manufatti realizzati dagli ospiti.
- Promozione di attività esterne, gite, uscite a teatro ecc.

Servizio sanitario e riabilitativo

Valutazione geriatrica all'ingresso e valutazioni periodiche, con conseguenti ed eventuali trattamenti farmacologici, in accordo con il medico di base dell'utente, medicazioni, controllo dei parametri vitali, interventi riabilitativi, occupazionali e di mantenimento delle abilità mediante trattamenti individuali o di gruppo.

Prestazioni fisioterapiche

L'attività di fisioterapia è svolta da un Terapista della Riabilitazione.

Le patologie trattate sono

- di tipo ortopedico
- di tipo neurologico

su indicazione specialistica.

La presa in carico del paziente è preceduta sempre dalla visita medica di valutazione durante la quale ne vengono evidenziati i bisogni terapeutici e in base ad essi viene deciso, eventualmente, un programma riabilitativo individuale in accordo con la micro-equipe sanitaria.

Prestazioni infermieristiche

Le prestazioni infermieristiche sono:

- Assistenza infermieristica all'ospite, somministrazione terapia orale, intramuscolare, rilevazione parametri vitali, sostituzione cateteri vescicali, medicazioni, supervisione delle diete;
- Gestione della documentazione infermieristica, cartella e piani di lavoro rivisti periodicamente;
- Controllo e tenuta dei farmaci per l'utilizzo settimanale;
- Educazione sanitaria nei confronti dell'ospite, dei familiari e del personale ASA;
- Collegamento con i medici di base e/o i medici specialisti per eventuali programmi terapeutici
- Organizza e fissa visite mediche specialistiche
- Organizza e programma i Piani Assistenziali Individualizzati.

L'infermiere professionale è responsabile di tutte le cure infermieristiche rivolte agli ospiti operando sulla base del codice deontologico ed è a disposizione per qualsiasi informazione di competenza richiesta dai familiari.

Prestazioni mediche

Il servizio medico è svolto da un medico consulente specialista in geriatria presente in struttura 6 ore la settimana.

La sua attività è svolta presso l'ambulatorio infermieristico ed è coadiuvata dall'infermiera professionale del Centro.

Prima dell'ingresso effettua una visita di idoneità alla frequenza al centro compilando la cartella sanitaria e stilando, in collaborazione con le altre figure professionali, il programma personalizzato per ogni singolo utente.

Collabora con l'infermiera professionale per medicazioni e/o altri interventi di tipo infermieristico.

Mantiene rapporti con i medici di base e con i familiari dell'utente.

Servizio di sostegno al contesto familiare e/o solidale

In Comune presso i Servizi Sociali opera un' assistente sociale dedicato alle politiche degli anziani che in collaborazione, con la responsabile del CDI e le figure professionali del CDI segue l'anziano e la sua famiglia da un punto di vista sociale e di sostegno alla persona e al nucleo.

L'assistente sociale effettua il colloquio iniziale con l'anziano e con la sua famiglia, e valutati i bisogni socio-assistenziali, segnala al CDI l'opportunità di un inserimento presso la struttura.

Prestazioni di lavanderia

Il servizio lavanderia dà l'opportunità ad alcuni ospiti con particolari difficoltà di lavare i propri indumenti personali.

Provvede anche al lavaggio della biancheria utilizzata per le attività del centro.

Servizio di trasporto

Il CDI mette a disposizione per gli utenti un servizio di trasporto gratuito, effettuato con mezzi idonei al trasporto per disabili. Sul mezzo è sempre presente, oltre all'autista, anche un accompagnatore per gli utenti con maggiori difficoltà, che si occupa di aiutarli nella salita e discesa dal pulmino.

Il servizio è previsto solo per i residenti ed è attivo dal lunedì al venerdì, con esclusione del sabato.

Servizio mensa

Agli utenti del CDI viene dispensato il pranzo, preparato presso la cucina centrale esterna alla struttura. Gli utenti pagano il pasto in base alla fascia di reddito secondo ISEE (come da tabella seguente).

TABELLA QUOTE PASTO CDI		
FASCIA	REDDITO ISEE	QUOTE
FASCIA 1	da 0 a € 8.000,00	€ 0,75
FASCIA 2	da € 8.000,01 a € 12.000,00	€ 1,45
FASCIA 3	da e 12.000,01 a € 16.000,00	€ 2,55
FASCIA 4	oltre € 16.000,00	€ 3,90

Diete speciali

Gli utenti che hanno necessità di diete speciali per patologie, devono presentare apposita certificazione medica del curante o dello specialista. Una copia sarà conservata nella cartella clinica del paziente, mentre l'originale verrà inviato al centro pasti che si occupa della preparazione delle pietanze.

In caso di utenti con difficoltà nella deglutizione certificate dal curante o dallo specialista, sarà cura degli operatori assistenziali, seguiti dall'infermiere, occuparsi della preparazione della pietanza: tagliata, frullata.. o alla creazione del pasto unico in caso di necessità.

CHI FREQUENTA IL CENTRO

Le prestazioni erogate dal CDI si rivolgono ad utenti anziani dai 65 anni d'età, residenti nel comune di Buccinasco, con compromissione dell'autosufficienza e in modo particolare:

- persone affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze, ma senza gravi disturbi comportamentali;
- persone sole, anche con un discreto livello di autonomia, ma a rischio di emarginazione, oppure inserite in un contesto familiare e/o solidale per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa;
- persone che si trovano in condizioni psico-fisiche tali da raggiungere solo con un trasporto protetto il servizio territoriale.

Sono a disposizione anche 2 posti per utenti anziani non residenti.

Non sono ammissibili:

- anziani con elevate esigenze clinico-assistenziali;
- anziani con problematiche psichiatriche attive o con demenza associate a gravi disturbi comportamentali (es. Alzheimer).

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

La missione istituzionale del Centro è quella di erogare prestazioni, in regime diurno, a favore della popolazione anziana residente con problematiche socio-sanitarie secondo le modalità e gli obiettivi della normativa regionale e nazionale.

Il servizio è volto al sostegno dell'anziano con compromissione dell'autosufficienza, mettendo in atto interventi qualitativi volti al superamento delle difficoltà di gestione socio-assistenziale e/o sanitaria, attraverso una valutazione ed un approccio multidimensionale e multidisciplinare, così da tener presente tutte le problematiche legate all'anziano e al suo contesto familiare e/o solidale.

Il servizio si propone di:

- ⇒ Concorrere all'assistenza, quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire una adeguata intensità e continuità del supporto all'anziano, alla sua famiglia o al suo contesto solidale;
- ⇒ Offrire prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative;
- ⇒ Offrire una nuova opportunità di animazione nonché di creazione e mantenimento di rapporti sociali.
- ⇒ Collaborare con le strutture presenti sul territorio, che si rivolgono, a vario titolo, alla popolazione anziana, coinvolgendo il contesto familiare e/o solidale dell'utente.

COME SI ACCEDE AL SERVIZIO

Chiunque voglia conoscere il Centro può telefonare e chiedere un appuntamento alla Responsabile del Centro, tel.

Per poter frequentare il Centro Diurno Integrato occorre effettuare un colloquio, previo appuntamento, con il Coordinatore, che valuta il bisogno assistenziale e l'opportunità o meno dell'inserimento, contattando il n. 02/45784340.

Dopo questo primo livello conoscitivo, il richiedente deve protocollare una domanda composta da tre moduli: una scheda anagrafica, una scheda assistenziale e una scheda sanitaria (quest'ultima compilata dal medico curante di riferimento).

Un team di valutazione, composto dal medico del CDI, in qualità di responsabile sanitario della struttura, dall'assistente sociale comunale, nonché dal Coordinatore del Centro, convoca l'anziano che ha presentato domanda, valutandone l'ammissibilità.

Il Coordinatore del CDI predisporrà, nel corso di tutto l'anno e in presenza di disponibilità di posti, l'ingresso in struttura dei richiedenti, in conformità alle sopra richiamate regole di accesso e fino alla capienza massima della struttura.

L'inserimento presso il Centro prevede, nello specifico:

- un colloquio da parte del Coordinatore, volto all'accoglienza e alla raccolta dell'anamnesi familiare con l'utente stesso e/o con i suoi familiari;
- una visita con il medico del Centro, nelle sue vesti di Responsabile Sanitario;
- un incontro conoscitivo con gli operatori del Centro;
- la compilazione della cartella socio-sanitaria integrata (FASAS);
- la stesura del Piano di Assistenza Individualizzato, che comprenderà gli obiettivi specifici per la presa in carico, le prestazioni che verranno erogate, i giorni di frequenza, la necessità e/o la possibilità di usufruire del trasporto.

STANDARD DI QUALITÀ

Il CDI si propone di raggiungere gli obiettivi sopra elencati attraverso:

- una valutazione delle risorse, dei bisogni e delle problematiche, con un approccio multidimensionale e multidisciplinare, tramite la stesura di un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), corrispondente ai bisogni, problemi e propensioni dell'ospite;
- un approccio all'utente flessibile, circolare e dinamico, così da poter rispondere a tutti i bisogni in modo adeguato e specifico, nel rispetto della personalità e delle peculiarità di ogni utente, attraverso un' articolazione e diversificazione delle prestazioni offerte;
- l'offerta di servizi integrati, lavorando su obiettivi comuni e condivisi da tutti gli operatori, tramite un costante confronto, con riunioni d'equipe;
- un sostegno alla famiglia, anche nella ricerca di risorse proprie e/o esterne, per rendere più gestibile e meno gravoso il carico assistenziale;
- un'offerta di risorse professionali, tal volta, ad di sopra degli standard disposti dalla Regione Lombardia e talvolta al di sopra di essi.

DOTAZIONE ORGANICA

La dotazione organica è così composta:

- 1 Coordinatore
- 1 Educatore Professionale
- 1 Infermiere Professionale
- 1 Medico responsabile
- 1 Terapista della Riabilitazione
- 3 Operatori O.S.S.
- 1 Operatore A.S.A.

GIORNATA TIPO

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI
MATTINO	LABORATORIO CREATIVO GINNASTICA DI GRUPPO	USCITA IN PICCOLO GRUPPO GINNASTICA DI GRUPPO LABORATORIO DI PITTURA SU SETA	USCITA AL MERCATO CON VOLONTARI P.A.I.	LABORATORIO CREATIVO GINNASTICA DI GRUPPO	LABORATORIO CREATIVO / USCITA IN PICCOLO GRUPPO GINNASTICA DI GRUPPO
POMERIGGIO	LABORATORIO DI CUCITO E RICAMO	LABORATORIO DI PITTURA SU SETA	TOMBOLA	LABORATORIO DI PERLINE E PAILLETTES	LABORATORIO DI PITTURA SU CERAMICA

MENÙ TIPO INVERNALE CENTRO ANZIANI

	ORE	1° SETTIMANA	2° SETTIMANA	3° SETTIMANA	4° SETTIMANA
L U N E D Ì	P R A N Z O	Pasta al pomodoro Minestra Petto di pollo al vino bianco insalata di carote contorno caldo	Pasta alla montecarlo Minestra salsiccia al forno Insalata verde Contorno caldo	Pasta al sugo di olive Minestra Wurstel e crauti Insalata mista Contorno caldo	Pasta alla carbonara Tortellini in brodo Prosciutto cotto Insalata verde Patate al forno
M A R T E D Ì	P R A N Z O	Risotto alla milanese Minestra Arrosto di vitellone insalata mista Contorno caldo	Pasta al pesto Minestra Scaloppine di tacchino alle arance Insalata verde Contorno caldo	Pennette pomodoro e tonno Minestra Cotoletta di lonza Finocchi in insalata Contorno caldo	Farfalle allo zafferano Minestra Frittata con zucchine Insalata verde Contorno caldo
M E R C O L E D Ì	P R A N Z O	Raviolini olio e grana Minestra cosce di pollo al vapore Insalata di finocchi Contorno caldo	Gnocchi di patate al ragu' Minestra carne bianca alla griglia Finocchi in insalata Contorno caldo	Sedanini con broccoli Pollo alla zingara Insalata di carote Contorno caldo	Fusilli al pomodoro Minestra Arrosto di tacchino Insalata verde Contorno caldo
G I O V E D Ì	P R A N Z O	Lasagne al forno Minestra Formaggio Insalata Contorno caldo	Minestra Polenta con fonduta Insalata mista Contorno caldo	Risotto con trevisana Minestra Cotechino e pure' Insalata verde	Pasta alla tirolese Minestra Hamburger di manzo Insalata di carote Contorno caldo
V E N E R D Ì	P R A N Z O	Penne alla puttanesca Minestra Pesce spada pomodoro e olive Insalata verde Contorno caldo	Risotto alla zucca Minestra del giorno Filetto di pesce alla creola Carote in insalata Contorno caldo	Pasta al pesto Minestra Sogliola alla milanese Insalata mista Contorno caldo	Fetuccine alle cozze Minestra Filetto di pesce alla mugnaia Insalata verde Contorno caldo

MENÙ TIPO ESTIVO CENTRO ANZIANI

	ORE	1° SETTIMANA	2° SETTIMANA	3° SETTIMANA	4° SETTIMANA
L U N E D Ì	P R A N Z O	Pasta agli aromi Tonno Insalata verde con peperoni gialli Frutta fresca di stagione	Risotto con piselli Insalata caprese Frutta fresca di stagione	Pasta al pomodoro Prosciutto cotto con mozzarella Patate al forno Frutta fresca di stagione	Pizza Insalata verde Gelato
M A R T E D Ì	P R A N Z O	Gnocchi di patate al ragu' Primo sale e ricotta Fagiolini al basilico Frutta fresca di stagione	Pasta fredda Prosciutto Carote crude Frutta fresca di stagione	Insalata di riso Lonza alla milanese Insalata mista con carote Frutta fresca di stagione	Pasta alle olive Frittata con patate e zucchine Insalata mista Frutta fresca di stagione
M E R C O L E D Ì	P R A N Z O	Risotto allo zafferano Roast beef Pomodori in insalata Frutta fresca di stagione	Ravioli di magro olio, salvia e grana Bresaola Fagiolini e patate in insalata Frutta fresca di stagione	Penne tonno e prezzemolo Pesce spada con pomodoro e olive Piselli Frutta fresca di stagione	Pasta al pomodoro Prosciutto e melone Carote crude grattugiate Frutta fresca di stagione
G I O V E D Ì	P R A N Z O	Sedanini al sugo Bastoncini di pesce Insalata mista Frutta fresca di stagione	Pasta al pesto Tonno Insalata di pomodori e olive Frutta fresca di stagione	Pasta pomodoro e zucchine Primo sale e ricotta Pomodori in insalata Frutta fresca di stagione	Lasagne al forno Insalata mista Gelato
V E N E R D Ì	P R A N Z O	Gnocchetti sardi con pomodoro Fesa di tacchino alla milanese Insalata mista con carote Frutta mista di stagione	Pasta allo zafferano Tacchino al forno con fondo di limone Erbette olio e grana Frutta fresca di stagione	Pasta fredda Arrosto di vitellone Patate prezzemolate Frutta fresca di stagione	Penne al pomodoro, melanzane e mozzarella Cotoletta di mare Verdura cruda mista Yogurt di frutta

STANDARD MINIMO DELLE RISORSE

OPERATORE	ORARIO SETTIMANALE
Coordinatore CDI	Non prefissata (da DGR8494)
Medico	6 ore settimanali
Terapista della riabilitazione	34 minuti settimanali per ospite
Infermiere professionale	34 minuti settimanali per ospite
Educatore professionale	28 minuti settimanali per ospite
Operatori assistenziali	168 minuti settimanali per ospite

Tutti gli operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto dal proprio profilo professionale. Inoltre hanno acquisito un'apposita formazione sui rischi, sulle misure di prevenzione, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale e sulle procedure da seguire in caso di emergenza. Alcuni di loro sono in possesso dell'attestato di partecipazione al corso teorico – pratico antincendio.

Il personale socio sanitario viene sottoposto ad accertamenti medici, come previsto dalla normativa di legge.

Presso il Comune è presente anche un ufficio amministrativo, facente parte del Settore Servizi alla Persona, che si occupa della gestione complessiva di tutte le attività concernenti il Centro Diurno Integrato.

CRITERI DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA

Il servizio, oltre al pagamento del pasto giornaliero in base alle presenze dell'utente, che viene liquidato direttamente all'azienda appaltatrice del servizio, prevede la partecipazione al costo da parte degli utenti in base alla situazione economica degli stessi, risultante dall'ISEE.

Le quote di frequenza per i residenti e i non residenti, che sono state fissate con la Deliberazione del Commissario Straordinario n. 30 del 13/02/2012 e successiva integrazione, prevedono la sottostante compartecipazione:

SERVIZIO CENTRO DIURNO INTEGRATO

REDDITO I.S.E.E.	TARIFFA MENSILE
Da 0 a € 8.000,00	78,00
Da € 8.000,01 a € 12.000,00	195,00
Da € 12.000,01 a € 16.000,00	234,00
Oltre € 16.000,00	390,00

Come previsto dalla normativa vigente, ogni anno viene rilasciata certificazione delle spese sanitarie, in tempo utile per la predisposizione della dichiarazione dei redditi.

TARIFFAZIONE DELLA GIORNATA DI SABATO

Nella giornata di sabato la compartecipazione alla spesa è di euro 7, relativa al pasto, fornito da una società di ristorazione individuata dal gestore del servizio; tale spesa va liquidata al gestore medesimo.

CONTROLLI E SANZIONI

Il Comune effettuerà controlli sulla veridicità della situazione dichiarata, anche attraverso i dati in possesso dal sistema informativo del Ministero delle Finanze.

Qualora dai controlli emergano abusi o false dichiarazioni, fatta salva l'applicazione delle sanzioni previste dal DPR 445/2000, i competenti uffici comunali adotteranno specifiche misure per sospendere o revocare i benefici, mettendo in atto le misure ritenute necessarie al loro integrale recupero.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Ogni persona anziana ha diritto:

- ad un'assistenza fisica, che implica: la sicurezza fisica e la salvaguardia in tempo di pace e di guerra ed in particolare nei casi di calamità naturali e catastrofi sociali; il mantenimento della salute mediante l'assistenza e le misure più appropriate (alloggi e servizi adatti all'igiene, alle cure e all'assistenza geriatrica); il diritto a condurre una vita normale e la possibilità di avere un contatto con la natura;
- ad un'assistenza economica, che presuppone: la possibilità di godere di una pensione superiore al minimo indispensabile alla vita che consenta di partecipare ad una vita sociale e culturale; un alloggio confortevole ed adeguato alle esigenze della persona anziana ubicato nell'ambiente più idoneo; la possibilità di svolgere un'attività utile ed un lavoro produttivo commisurato alle condizioni fisiche e psichiche individuali;
- ad un'esistenza sociale, che comprende: la possibilità di vivere con dignità e sicurezza conservando la propria personalità, di frequentare i propri simili per evitare la solitudine e di relazionarsi in modo cordiale con tutte le altre classi sociali; un'accoglienza cortese e premurosa ad opera delle autorità senza alcuna distinzione di razza, di classe sociale, di religione o di altre ideologie qualunque sia il proprio stato fisico o mentale; una presenza politica efficace ed efficiente e la possibilità di collaborare all'elaborazione di leggi in materia;
- ad un'esistenza culturale, che consente: la possibilità di accedere liberamente ai mezzi di informazione e di diffusione delle notizie; la possibilità di aderire ad attività di studio, corsi didattici, seminari culturali, lavori di formazione con possibilità di perfezionamento; la possibilità di esercitare un'attività culturale e di trasmettere alle generazioni future il proprio ingegno, la propria esperienza e saggezza;
- di disporre di sé stessa, che attribuisce: il diritto ad essere esonerata da quei lavori che richiedono uno sforzo fisico o intellettuale; la libertà di formarsi una propria opinione e di poterla esprimere; la libertà di avere un proprio concetto del mondo e di organizzare una propria spiritualità interiore.

TUTELA DELLA PRIVACY

I dati relativi alla situazione socio-sanitaria degli ospiti sono custoditi a norma di legge.
Gli ospiti autorizzano il trattamento dei suddetti dati sottoscrivendo l'apposita liberatoria.

INFORMAZIONI GENERALI

Centro Diurno Integrato

Via Lomellina 10/2 – 20090 Buccinasco (MI)

Tel. Centralino 02/45784340

Fax. 02/45712102

Email: cdi@comune.buccinasco.mi.it

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00

Il sabato dalle 9.00 alle 16.00.

La domenica il CDI è chiuso.

Durante le festività principali il CDI è chiuso.

Durante l'estate il CDI rimane aperto, garantendo il servizio anche nei mesi di luglio e agosto.

Segreteria del Settore Servizi alla Persona

Via Roma 2 – 20090 Buccinasco (MI)

Tel. 02/45797338 negli orari di apertura al pubblico.

RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO ANZIANI E DEI SERVIZI EROGATI

Si prega di barrare la casella corrispondente al Suo giudizio:

SERVIZI GENERALI

Ambiente (pulizia e igiene)

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

Spazi Comuni (soggiorno, sala da pranzo, giardino ecc.)

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

Bagni e servizi igienici

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

SERVIZIO MENSA

Qualità del cibo

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

Qualità del servizio

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

Valutazione complessiva

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Disponibilità nell'accogliere le richieste

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

Contatto con gli uffici amministrativi del CDI

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

Disponibilità del personale amministrativo

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

Valutazione complessiva

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

SERVIZIO MEDICO:

Disponibilità a fornire informazioni sullo stato di salute e su gli interventi:

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

Sollecitudine e cortesia nel rispondere alle richieste

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

Valutazione complessiva

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Disponibilità a fornire informazioni sulle prestazioni erogate

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

Qualità delle prestazioni infermieristiche

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

Valutazione complessiva

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Disponibilità a fornire informazioni sui trattamenti

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

Qualità dei trattamenti fisioterapici erogati

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

Valutazione complessiva

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Attività giornaliera

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

Attività particolari (feste, gite, incontri culturali...)

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

Disponibilità a fornire informazioni sulle attività programmate

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

Sollecitudine e cortesia nel rispondere alle richieste dell'ospite

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

SERVIZIO AUSILIARIO

Qualità del servizio alla persona (igiene, alimentazione ecc.)

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

Capacità relazionali del personale ausiliario

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

Valutazione complessiva

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

SERVIZIO TRASPORTO

Qualità del servizio trasporto (puntualità, competenza...)

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

Disponibilità e cortesia degli operatori che effettuano il trasporto

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

Valutazione complessiva

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

SERVIZIO DI VOLONTARIATO CIVILE

Capacità relazionali dei volontari

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

Disponibilità e cortesia nel soddisfare le esigenze dell'utente

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

Valutazione complessiva

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

VALUTAZIONE COMPLESSIVA SUL CENTRO DIURNO INTEGRATO:

Ottimo Buono Soddisfacente Insoddisfacente

PROCEDURE PER I RECLAMI

Eventuali reclami possono pervenire al Responsabile del Settore Servizi alla Persona nella forma di reclami scritti o verbali:

- **reclamo scritto:** ogni reclamo scritto da parte dell'utente o dei familiari viene raccolto dal Coordinatore interno del Servizio. Il Responsabile del Settore, provvede, se necessario, a correggere la disfunzione segnalata e/o comunque, a fornire risposta scritta a chi lo ha sporto, entro 20 giorni lavorativi dal reclamo stesso. Presso il Centro viene istituito un protocollo dei reclami per l'archiviazione degli stessi, unitamente alla risposta fornita (modulo "Suggerimenti e/o lamentele). Il dossier è reso disponibile per l'attività di verifica da parte dell'Ente Committente e della famiglia dell'utente.
- **reclamo verbale:** in caso di reclamo verbale, riferito direttamente al Coordinatore interno del Servizio o al Responsabile del Settore Servizi alla Persona, deve essere formalizzato per iscritto, sull'apposito modulo sopra citato, e si deve provvedere come con i reclami scritti.

MODULO DI SEGNALAZIONE

Data del reclamo/segnalazione ____/____/____

Dati relativi al segnalante

Nome e cognome: _____

Indirizzo _____

Telefono _____ mail _____

- Ospite della struttura
- Parente di _____
- Altro (specificare): _____

Descrizione del reclamo (precisare cosa si è rilevato spiegando: il momento, il luogo, le persone coinvolte e le circostanze in cui si è svolto l'avvenimento che si intende segnalare):

Suggerimenti per migliorare la qualità del servizio:

Firma segnalante _____

Ai sensi della Legge 196/2003 autorizzo il Centro al trattamento dei dati personali di cui sopra. I dati forniti saranno trattati con la massima riservatezza e comunicati solo alle persone incaricate del trattamento nel rispetto dei principi di pertinenza. I dati non saranno diffusi.

Data ____/____/____

firma: _____