



Allegato alla deliberazione di Giunta Comunale n. 8 del 24/01/2025

CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Via Lomellina 10/2

Tel. 02.45784340

Fax 02.45712102

Email: cdi@comune.buccinasco.mi.it





Sommario

| | |
|--|----|
| PRESENTAZIONE..... | 3 |
| PRINCIPI FONDAMENTALI A CUI SI ISPIRA IL SERVIZIO..... | 3 |
| DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA..... | 4 |
| COSA OFFRIAMO..... | 5 |
| CHI FREQUENTA IL CENTRO | 7 |
| OBIETTIVI DEL SERVIZIO | 8 |
| COME SI ACCEDE AL SERVIZIO..... | 8 |
| STANDARD DI QUALITÀ | 9 |
| DOTAZIONE ORGANICA | 9 |
| GIORNATA TIPO | 10 |
| MENÙ TIPO INVERNALE CENTRO ANZIANI | 11 |
| MENÙ TIPO ESTIVO CENTRO ANZIANI | 12 |
| STANDARD ASSISTENZIALE (DGR 850/2023)..... | 13 |
| CRITERI DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA | 13 |
| CONTROLLI E SANZIONI..... | 14 |
| TUTELA E PARTECIPAZIONE | 14 |
| FASAS (FASCICOLO SOCIO SANITARIO) DELL'UTENTE E DIMISSIONI | 14 |
| TUTELA DELLA PRIVACY..... | 15 |
| INFORMAZIONI GENERALI..... | 16 |
| RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO ANZIANI E DEI SERVIZI EROGATI..... | 17 |
| PROCEDURE PER I RECLAMI..... | 21 |
| MODULO DI SEGNALAZIONE..... | 22 |



PRESENTAZIONE

Nell'ambito delle politiche rivolte ai cittadini 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. In caso di disponibilità di posti, l'Amministrazione Comunale potrà valutare l'inserimento di anziani non residenti.

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.

Il servizio di trasporto per e dal Centro viene garantito solo ai residenti nel comune di Buccinasco.

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;



COSA OFFRIAMO

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 manicure, pedicure e parrucchiere 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 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, 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 7,20 ore la settimana.

La sua attività è svolta presso l'ambulatorio infermieristico ed è coadiuvata dall'infermiere 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'infermiere 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 il settore Servizi alla Persona, opera un'assistente sociale dedicata all'area anziani, che garantisce un supporto all'anziano e alla sua famiglia dal punto di vista sociale, in collaborazione con il coordinatore e le figure professionali del CDI.

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

L'Amministrazione Comunale garantisce agli anziani il servizio di trasporto effettuato con mezzi idonei al trasporto per persone con disabilità. Sul mezzo è sempre presente, oltre all'autista, anche un accompagnatore di supporto nelle fasi di 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 | € 0,87 |
| FASCIA 2 | da € 8.000,01 a € 12.000,00 | € 2,15 |
| FASCIA 3 | da e 12.000,01 a € 16.000,00 | € 3,55 |
| FASCIA 4 | oltre € 16.000,00 | € 5,71 |

Tariffazione pasto 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.

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.

Prestazioni aggiuntive

- Parrucchiere: Presenza settimanale per trattamenti, con frequenza almeno quindicinale, per ciascun utente;
- Manicure/Pedicure: Presenza settimanale di un'estetista che esegue i trattamenti, con frequenza almeno mensile, per ciascun utente.

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.

In caso di disponibilità di posti, l'Amministrazione Comunale potrà valutare l'inserimento di 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

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, al richiedente viene consegnata la domanda, composta da tre moduli: una scheda anagrafica, una scheda assistenziale e una scheda sanitaria (quest'ultima compilata dal medico curante di riferimento).



Le domande devono essere presentate al protocollo generale del Comune di Buccinasco e l'inserimento al Centro avviene in base all'ordine di protocollazione, valutata l'idoneità per l'ammissione da parte del team di valutazione.

Il team di valutazione, composto dal medico del CDI, in qualità di responsabile sanitario della struttura, dal Coordinatore del Centro e dall'infermiere, convoca l'anziano che ha presentato domanda, valutandone l'ammissibilità.

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 sottoscrizione del contratto di ingresso;
- 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.

L'inserimento in struttura è consentito, in presenza di disponibilità di posti e in conformità alle sopra richiamate regole di accesso, fino alla capienza massima della struttura.

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'èquipe;
- 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 da Regione Lombardia.

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.

Il personale è dotato di cartellino identificativo secondo la normativa vigente e ogni giorno timbra il cartellino per la registrazione quotidiana della propria presenza professionale presso la struttura. Al termine di ogni mese è cura del coordinatore controllare le presenze su apposito software gestionale ed effettuare il calcolo del minutaggio mensile, che viene inviato in duplice copia alla cooperativa appaltatrice e all'Ente gestore.

GIORNATA TIPO

| | LUNEDI | MARTEDI | MERCOLEDI | GIOVEDI | VENERDI | SABATO |
|------------|----------------|---------------------------------------|--|--------------------------------|------------------------|--------------------|
| MATTINA | Danzaterapia | Attività riabilitativa | Attività riabilitativa | Attività riabilitativa | Attività riabilitativa | Lettura quotidiana |
| POMERIGGIO | ROT Acquerello | Laboratorio creativo Corso inglese | Corso spagnolo Laboratorio autobiografico | Pomeriggio musicale Mosaico | Tombola | Torneo di carte |

**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 | passato di legumi e verdure formaggio stagionato fagiolini frutta di stagione merenda: tè e biscotti | pizza (piatto unico) piselli e carote frutta di stagione merenda: tè e biscotti | pasta al ragù vegetale frittata al formaggio fagiolini frutta di stagione merenda: tè e biscotti | pasta al ragù formaggio insalata verde e carote frutta di stagione merenda: tè e biscotti |
| M A R T E D Ì | P R A N Z O | pasta all'olio affettato di tacchino insalata mista frutta di stagione merenda: succo di frutta e cracker | passato di verdure con orzo cotoletta di pollo insalata mista frutta di stagione merenda: succo di frutta e cracker | crema di legumi e verdure con pasta hamburger vegetali insalata verde frutta di stagione merenda: succo di frutta e cracker | pizza (piatto unico) fagiolini frutta di stagione merenda: succo di frutta e cracker |
| M E R C O L E D Ì | P R A N Z O | pasta al pesto di verdure hamburger di manzo carote frutta di stagione merenda: frutta | risotto alla zucca mozzarella coste all'olio frutta di stagione merenda: frutta | pasta al pomodoro bocconcini di pollo broccoli frutta di stagione merenda: frutta | passato di verdure con riso uova sode spinaci frutta di stagione merenda: frutta |
| G I O V E D Ì | P R A N Z O | pasta al pomodoro pollo al forno finocchi frutta di stagione merenda: plum cake | pasta integrale al pomodoro arrosto di tacchino ratatouille di verdure frutta di stagione merenda: plum cake | pasta al pesto formaggio fresco carote frutta di stagione merenda: plum cake | pasta al pomodoro arista al forno patate al forno frutta di stagione merenda: plum cake |
| V E N E R D Ì | P R A N Z O | risotto alla parmigiana bastoncini di pesce zucchine al forno frutta di stagione merenda: focaccia | ravioli olio e salvia merluzzo dorato carote frutta di stagione merenda: focaccia | risotto alla parmigiana merluzzo con pom e olive e capperi finocchi frutta di stagione merenda: focaccia | risotto allo zafferano merluzzo alla milanese carote frutta di stagione merenda: focaccia |
| S A B A T O | P R A N Z O | Pasta al pomodoro Tacchino al latte Carote lesse | Pasta al pesto Formaggio asiago Patate prezzemolate | Riso alla parmigiana Cotoletta di pollo Purea di patate | Pasta al tonno Arrosto di vitello fagiolini |

**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 all'olio formaggio stagionato pomodori frutta di stagione merenda: tè e biscotti | risotto alla milanese tonno patate prezzemolate frutta di stagione merenda: tè e biscotti | pasta al pomodoro e basilico bocconcini di pollo dorati fagiolini frutta di stagione merenda: tè e biscotti | pizza margherita (piatto unico) insalata verde e carote budino alla vaniglia merenda: tè e biscotti |
| M A R T E D Ì | P R A N Z O | pasta al pomodoro e pesto affettato di tacchino insalata mista frutta di stagione merenda: succo di frutta e cracker | pasta al pomodoro pollo al forno insalata mista frutta di stagione merenda: succo di frutta e cracker | panzerotti di magro al burro e salvia arista al forno insalata verde frutta di stagione merenda: succo di frutta e cracker | pasta all'olio polpettine di manzo piselli in umido frutta di stagione merenda: succo di frutta e cracker |
| M E R C O L E D Ì | P R A N Z O | risotto al pomodoro uova sode fagiolini frutta di stagione merenda: frutta | pasta agli aromi hamburger alla pizzaiola carote all'olio frutta di stagione merenda: frutta | pasta pomodoro e melanzane formaggio fresco broccoli frutta di stagione merenda: frutta | farro con ragù di verdure uova sode pomodori frutta di stagione merenda: frutta |
| G I O V E D Ì | P R A N Z O | pizza margherita (piatto unico) carote julienne frutta di stagione merenda: plum cake | crema di legumi mozzarella pomodori frutta di stagione merenda: plum cake | pasta speck e zucchine cotoletta di pollo zucchine trifolate frutta di stagione merenda: plum cake | pasta alla crema di zucchine arrosto di tacchino fagiolini frutta di stagione merenda: plum cake |
| V E N E R D Ì | P R A N Z O | pasta alla crema di zafferano bastoncini di pesce zucchine al forno frutta di stagione merenda: focaccia | pasta al pesto merluzzo dorato insalata carote e mais frutta di stagione merenda: focaccia | risotto alla parmigiana merluzzo con pom e olive e capperi ratatouille di verdure frutta di stagione merenda: focaccia | pasta alla napoletana merluzzo alla milanese carote frutta di stagione merenda: focaccia |
| S A B A T O | P R A N Z O | insalata di riso prosciutto cotto insalata | insalata di orzo fesa di tacchino fagiolini | insalata di farro mozzarella pomodori | pasta fredda vitello tonnato patate lesse |

**STANDARD ASSISTENZIALE (DGR 850/2023)**

Ai sensi della DGR 850/2023, viene garantito un minutaggio minimo complessivo settimanale per ospite pari a 273 mm/sett/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, 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, che sono state fissate con la Deliberazione di Giunta Comunale n. 8 del 24/01/2025, 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 € 10.000,00 | 117,00 |
| Da € 10.000,01 a € 12.000,00 | 195,00 |
| Da € 12.000,01 a € 16.000,00 | 273,00 |
| Oltre € 16.000,00 | 390,00 |

Per i frequentanti non residenti si applica la tariffa massima.

Nel caso in cui due soggetti frequentanti siano appartenenti allo stesso nucleo familiare è prevista una riduzione del 50% della tariffa a favore del secondo soggetto.

La tariffa mensile è ridotta del 50% in caso di assenza per almeno 15 gg. consecutivi nell'arco di un mese.

Nel caso di assenza, per un massimo di due mensilità consecutive, per giustificati motivi e purché non sia a cavallo tra due mesi, è prevista l'esenzione dal pagamento della tariffa.

Nel caso di assenza da tre a massimo sei mesi consecutivi, è prevista la conservazione del posto a fronte del pagamento del 50% della tariffa.

Nel caso di insolvenza del pagamento della retta per due mensilità consecutive è prevista la dimissione.

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



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.

FASAS (FASCICOLO SOCIO SANITARIO) DELL'UTENTE E DIMISSIONI

Tutti gli utenti hanno una cartella clinica chiara e leggibile: è compilata in modo da evitare dubbi o incertezze sulla cronologia degli eventi e nella lettura dei contenuti.

Tutti gli operatori si impegnano a garantire la completezza della documentazione sanitaria.



Essa contiene indicazioni di cura relative ad anamnesi, esame obiettivo, processo diagnostico-terapeutico e assistenziale, diari e documentazione dei professionisti sanitari non medici e di continuità assistenziale, lettera di dimissione, documentazione, scheda di dimissione ospedaliera. Tutti i documenti riportano data e firma dell'operatore.

Chiunque abbia accesso alla cartella clinica e ravvisi inesattezze o discordanze con quanto ivi riportato, ha possibilità di parlarne con il medico di riferimento.

Quando la cartella clinica viene chiusa per dimissioni viene depositata in archivio nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 15 giorni dalla dimissione.

Dopo le dimissioni l'utente può chiedere una copia gratuita della documentazione sanitaria ogni qualvolta ne abbia bisogno. Il CDI si impegna a rendere disponibile la copia conforme all'originale entro un massimo di 15 giorni dalla richiesta o dall'archiviazione.

Il CDI prevede tempi non superiori alla settimana per il rilascio della documentazione conforme all'originale in caso di urgenze. Le modalità di tale rilascio sono comunicate all'utente e prevedono richiesta scritta.

Prima della dimissione si annotano in cartella le informazioni relative agli interventi socio-assistenziali e territoriali attivati per l'eventuale erogazione di presidi, protesi e ausili, per l'accesso in Residenze Sanitarie Assistenziali, trasferimenti, attivazione dell'assistenza domiciliare, passaggio di consegne con i medici di famiglia, etc.

All'atto della dimissione viene formulata una valutazione finale che descrive diagnosi e condizioni cliniche del paziente dimesso.

Il paziente riceve una lettera di dimissione indirizzata al medico curante che riporta la diagnosi, la terapia praticata, il decorso, le indicazioni mediche e infermieristiche, l'eventuale terapia del dolore e i comportamenti da adottare. Contiene anche i nomi e i recapiti telefonici degli operatori di riferimento a cui il paziente può rivolgersi in caso di necessità.

Dimissioni d'ufficio:

- evoluzione psico-fisica dell'ospite che necessiti di un trattamento sanitario che la struttura non sia più in grado di garantire;
- insorgenza di comportamenti non compatibili con la vita comunitaria;
- insolvenza del pagamento della retta per due mensilità consecutive.

TUTELA DELLA PRIVACY

I dati relativi alla situazione socio-sanitaria degli ospiti sono custoditi a norma di legge.

Gli utenti autorizzano il trattamento dei suddetti dati sottoscrivendo la domanda di inserimento.

In base a quanto disposto dal Regolamento 679/2016/UE e dal D.Lgs. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. 101/2018, si precisa che:

- a) la finalità del trattamento dei dati è la valutazione per l'inserimento in CDI e le procedure amministrative inerenti l'espletamento delle pratiche di accreditamento; i dati saranno trattati su supporti cartacei ed elettronici;
- b) il conferimento dei dati ha natura facoltativa, tuttavia la loro mancanza non consentirà di dare luogo alle attività di cui sopra;
- c) i dati raccolti verranno comunicati ai Servizi competenti della locale A.T.S. e di Regione Lombardia, esclusivamente per la finalità di assolvimento del debito informativo a cui il CDI, in quanto accreditato, è tenuto;
- d) potranno essere esercitati i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa, redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE, è reperibile presso gli uffici dell'Ente e consultabile sul sito web dell'Ente, all'indirizzo www.comune.buccinasco.mi.it;
- e) il titolare del trattamento è il Comune di Buccinasco.



INFORMAZIONI GENERALI

Centro Diurno Integrato Via Lomellina 10/2 – 20090 Buccinasco (MI)

Tel. Centralino 02/45784340 - 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.

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 prestazione 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 dovrà essere presentato al protocollo generale del Comune di Buccinasco. 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 15 giorni lavorativi dal reclamo stesso. Presso il Centro viene istituito un protocollo dei reclami per l'archiviazione degli stessi, unitamente alla risposta fornita (modulo di segnalazione). Il dossier è reso disponibile per l'attività di verifica da parte dell'Ente Committente e della famiglia dell'utente.
- **reclamo verbale:** il reclamo verbale può essere riferito direttamente al Coordinatore interno del Servizio.



MODULO DI SEGNALAZIONE

Data del segnalazione/reclamo ____/____/____

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: _____