16. CDI - Informazioni Essenziali (agg. Scheda CDI del 13/03/2023)

FINALITA' DEL CDI

Il Centro Diurno Integrato "Arcobaleno" (CDI) è una struttura diurna gestita dall'Asc Consorzio Desio-Brianza accreditata da Regione Lombardia con decreto n. 98 del 10/01/2014 e regolamentata da D.G.R. Lombardia n. 7/8494 del 2002.

IL CDI Arcobaleno contribuisce ad assistere l'anziano quando gli interventi a domicilio non sono in grado di garantire una adeguata intensità e continuità di supporto. Offre, in regime diurno, prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative e opportunità di animazione nonché di creazione e mantenimento dei rapporti sociali a favore di persone, di norma ultrasessantacinquenni, parzialmente o totalmente non autosufficienti, per migliorarne la qualità di vita e supportare le famiglie che se ne prendono cura. Il CDI si colloca nel territorio come valida alternativa al ricovero definitivo e s'inserisce in una più vasta rete di servizi.

DEFINIZIONE CDI E DESTINATARI

Sono accolte al CDI tutte le persone, di norma, ultrasessantacinquenni con le seguenti caratteristiche:

- Persone con compromissione dell'autosufficienza:
  - Affette da polipatologie invalidanti che richiedono frequenti monitoraggi terapeutici e clinici;
  - Patologie degenerative del Sistema Nervoso Centrale (Malattia di Alzheimer, demenza vascolare, demenza mista etc....) ma senza gravi disturbi comportamentali;
- Persone sole, anche con un discreto livello di autonomia, ma a rischio di emarginazione delle cure o inserite in contesti in cui l'assistenza domiciliare risulta troppo onerosa.

Il Centro prevede un numero massimo di 24 posti abilitati all'esercizio, accreditati da Regione Lombardia e a contratto.

MODALITA' D'ACCESSO E DIMISSIONI

L'ospite o i familiare/tutore/curatore/amministratore di sostegno possono contattare il CDI o l'Asc Consorzio Desio-Brianza per reperire informazioni di carattere generale riguardanti il Centro e per fissare un primo appuntamento con il Coordinatore che illustrerà le finalità, le attività, l'organizzazione del Centro ed è incaricato per svolgere le visite guidate all'interno della struttura. Ulteriori informazioni in merito al CDI sono reperibili all'indirizzo www.consorziodesiobrianza.it. La lista di attesa, ai fini dell'inserimento presso il Centro, si forma in funzione della data di presentazione della domanda (modulo di richiesta) e viene inviata ad ATS Brianza dalla Responsabile del Settore Inclusione Sociale e Fragilità dell'Asc Consorzio Desio-Brianza con cadenza mensile. Il Coordinatore si occupa di prendere contatti con le persone che hanno fatto richiesta di inserimento in funzione della data di presentazione della domanda. Nell'imminenza dell'inserimento viene fissata la vista medico-geriatrica presso il CDI; tale visita rappresenta il momento in cui si valuta l'idoneità dell'ospite all'inserimento presso il Centro.

Nei primi giorni (al massimo 5 giorni lavorativi) l'ospite frequenterà la struttura con orario ridotto (periodo d'inserimento), per poi passare a tempo pieno o part-time in base alle necessità dell'ospite e dei suoi familiari. Il primo mese di frequenza dell'ospite costituisce il periodo di osservazione clinica, funzionale e globale finalizzato alla stesura del Progetto Assistenziale Individuale (PAI).

In seguito ai colloqui con l'ospite, i familiari ed alla valutazione multidisciplinare, l'équipe tecnica definisce il Piano Assistenziale Individuale che viene presentato e condiviso con i familiari e/o gli ospiti.

L'équipe tecnica del centro aggiorna il PAI al variare della situazione dell'ospite e comunque con cadenza almeno semestrale.

Le dimissioni dal CDI avvengono sia su richiesta dell'ospite e/o dei familiari e/o Tutore, Curatore, Amministratore di sostegno, sia su indicazione degli operatori del Centro, attraverso:

a. *Dimissioni Volontarie dell'Ospite*. Si intende l'atto di rinuncia alla frequenza al CDI Arcobaleno da parte dell'Ospite e/o del Garante e/o Tutore, Curatore, Amministratore di sostegno. In tal caso è necessario comunicare le dimissioni attraverso la compilazione di apposito modulo (scheda di rinuncia) indicando la data delle dimissioni stesse. Non vi è obbligo di preavviso.

L'Ospite e/o il Garante e/o l'Amministratore di sostegno dovrà provvedere al pagamento del corrispettivo della retta per i 5 giorni lavorativi successivi alla data di dimissione. L'eventuale quota già anticipata con il pagamento mensile verrà restituita per differenza in base ai giorni di presenza oltre i 5 giorni successivi alla data di dimissione.

b. *Dimissioni stabilite dal CDI* In caso di dimissioni stabilite dall'equipe del CDI il servizio avviserà l'Ospite e/o il Garante e/o Tutore, Curatore, Amministratore di sostegno con un preavviso di venti giorni lavorativi attraverso apposito modulo (scheda di dimissioni) e si procederà a dimissioni quanto più possibili accompagnate.

   L'équipe potrà decidere la dimissione di un ospite qualora lo stesso presentasse una delle seguenti condizioni:

   - rilevanti disturbi del comportamento che interferiscano con la vita di relazione al CDI
   - problemi sanitari per cui l'assistenza offerta al CDI non risulti più idonea

   In caso di dimissioni stabilite dal CDI, all'Ospite e/o al Garante e/o Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno non verrà richiesto di provvedere al pagamento del corrispettivo della retta giornaliera per i 5 giorni successivi alla data di dimissione. L'eventuale quota già anticipata con il pagamento mensile verrà restituita per differenza in base ai giorni di presenza

c. *Dimissioni stabilite dal CDI in caso di assenza prolungata senza preavviso e/o in caso di insolvenza della retta.* In caso di assenza prolungata dell'Ospite senza preavviso (per più di cinque giornate di frequenza), salvo cause di forza maggiore, l'Ospite viene dimesso dal Centro attraverso apposito modulo (scheda di dimissioni_assenze) che verrà inviato all'Ospite e/o al Garante e/o Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno.

   L'Ospite e/o il Garante e/o Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno dovrà provvedere al pagamento del corrispettivo della retta giornaliera per i 5 giorni lavorativi successivi alla data di dimissione. L'eventuale quota già anticipata con il pagamento mensile verrà restituita per differenza in base ai giorni di presenza oltre i 5 giorni successivi alla data di dimissione.

d. *Decesso.* In caso di decesso dell'Ospite, il Garante e/o Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno dovrà provvedere a comunicare tempestivamente tale evento al coordinatore del CDI attraverso la compilazione di apposito modulo (scheda di decesso).

   In caso di decesso, al Garante e/o Tutore/Curatore/Amministratore di sostegno non verrà richiesto di provvedere al pagamento del corrispettivo della retta giornaliera per i 5 giorni successivi alla data di decesso. L'eventuale quota già anticipata con il pagamento mensile verrà restituita per differenza in base ai giorni di presenza

e. *Periodo di inserimento non andato a buon fine.* Il Regolamento del CDI prevede un periodo di inserimento, della durata massima di 5 giorni lavorativi, durante il quale l'Ospite frequenta la struttura con orario ridotto per poi passare a tempo pieno o part-time in base alle necessità dell'Ospite e dei suoi famigliari.

   Se il periodo di inserimento al Centro non si conclude positivamente, l'Ospite e/o il Garante e/o Tutore, Curatore, Amministratore di sostegno sono tenuti al pagamento delle sole giornate di effettiva frequenza al CDI dell'Ospite.

   Se il periodo di inserimento al Centro si conclude positivamente, i restanti giorni del mese in cui si è svolto l'ingresso verranno calcolati sulla base dei giorni effettivi di frequenza.

Il CDI garantisce la continuità assistenziale degli ospiti presso altre unità d'offerta sociosanitarie e sanitarie, ponendo particolare attenzione alle situazioni di urgenza o legate a eventi imprevisti, in relazione alla tipologia e alla complessità assistenziale.

La continuità assistenziale è garantita, attraverso:

- la messa a disposizione di tutte le informazioni inerenti il percorso effettuato dall'utente nel centro
- se richiesto, all'atto della dimissione/trasferimento, è previsto il rilascio all'ospite della relazione di dimissione (che riporta lo stato di salute, i trattamenti effettuati, necessità di trattamenti successivi e altre informazioni utili)

Il Sistema Gestione Qualità aziendale prevede procedure di controllo per la prevenzione di problematiche e urgenze legati alla manutenzione delle attrezzature o degli ambienti. In caso di eventi imprevisti vengono attuate azioni al fine della loro risoluzione:

- rilevazione del problema da parte dell'operatore

- informazione al Responsabile del servizio che valuta sulla base della gravità come procedere (es. contatto con la Referente strutture e attrezzature dell'ASC Consorzio Desio Brianza)

Il disservizio viene tracciato attraverso la registrazione su portale sysaid degli interventi di manutenzione

TRASPORTO

Il trasporto è effettuato dai familiari degli ospiti del CDI o può essere fornito dalle Amministrazioni comunali, nel rispetto del proprio regolamento comunale; può anche essere fornito a pagamento dal gestore.

In caso d'impossibilità dell'utente di recarsi al CDI, si prega il familiare/Garante di avvisare tempestivamente il Centro.

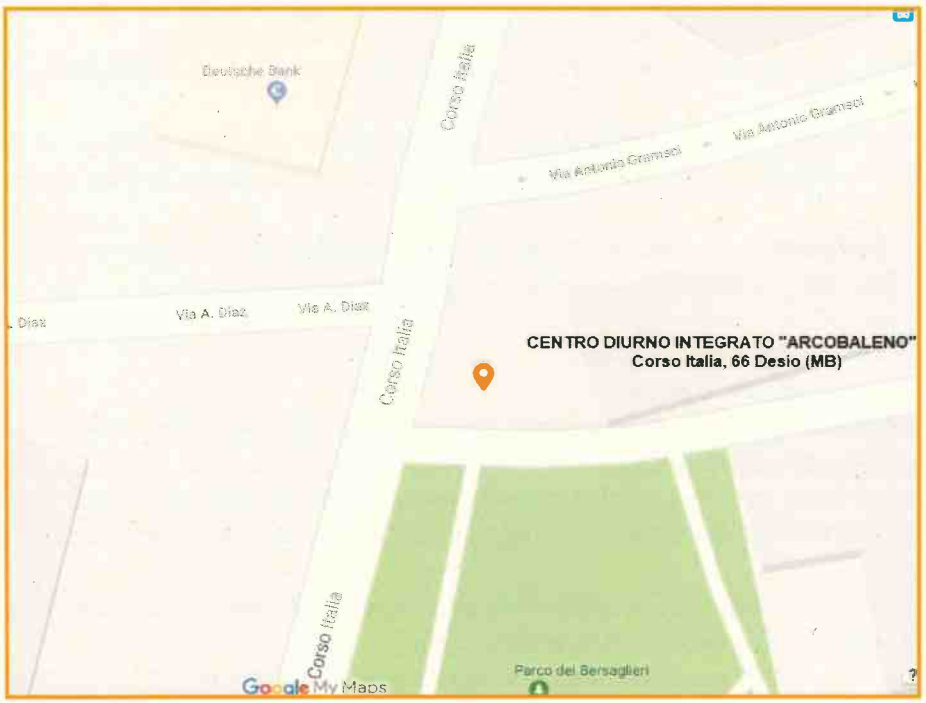
EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE (orari e calendario)

Il Centro è aperto dal lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.00, 12 mesi all'anno escluse le festività infrasettimanali.

Il Centro potrebbe rimanere chiuso per brevi periodi nel corso dell'anno. Le date effettive di chiusura saranno comunicate attraverso la consegna del calendario annuale distribuito all'inizio dell'anno.

DOVE

Il CDI Arcobaleno è situato nel centro storico di Desio, in Corso Italia n° 66, angolo via Gramsci a Desio tel.0362.628824. È facilmente raggiungibile con la rete stradale dai Comuni dell'Ambito di Desio, Trenord, bus (Seregno, Cesano Maderno).



GRUPPO DI LAVORO

Il personale è dipendente della Cooperativa "EQUA" con sede legale a Milano.

Al CDI operano in equipe: Coordinatore, Medico Specialista Geriatra, Ausiliari Socio Assistenziali, Operatori Socio Assistenziali, Animatore/Educatore Professionale/Educatore socio pedagogico, Fisioterapista, Infermiere.

Il Coordinatore:

- progetta e cura il miglioramento dei processi erogativi anche attraverso l'applicazione di metodiche innovative e prevalentemente orientate all'utenza;
- presidia, all'interno dell'equipe, l'organizzazione, la progettazione e la realizzazione delle attività mirate al miglioramento della qualità del servizio, tenendo conto delle esigenze dei clienti

esterni/interni;
- gestisce i rapporti con la rete territoriale;
- garantisce la corretta realizzazione e l'aggiornamento costante delle attività secondo la normativa vigente.

Il Coordinatore è disponibile su appuntamento ed è contattabile al n. 0362/628824 (sede CDI Arcobaleno) – e-mail: cdi@codebri.mb.it;
Gli operatori sono riconoscibili tramite apposito cartellino identificativo che riporta fotografia, nome, cognome e qualifica.

RETTA:
- Retta ospiti frequenza Tempo Pieno dalle 8:30 alle 18:00 costo mensile 550 euro
- Retta ospiti frequenza Tempo Parziale **senza pasto** costo mensile 300 euro
- Retta ospiti frequenza Tempo Parziale **con pasto** costo mensile 320 euro
- Retta mensile relativa alla frequenza part time verticale: viene definita rispetto ai giorni di frequenza settimanali

E' previsto un periodo di inserimento, della durata massima di 5 giorni lavorativi, durante il quale l'Ospite frequenta la struttura con orario ridotto per poi passare a tempo pieno o part-time in base alle necessità dell'Ospite e dei suoi famigliari.
Il costo relativo al periodo di inserimento è il seguente:
- Costo giornaliero inserimento tempo pieno 28 euro comprensivo del pasto;
- Costo giornaliero inserimento tempo parziale 15 euro senza pasto;
- Costo giornaliero inserimento tempo parziale 18 euro comprensivo del pasto.

In caso di assenza la retta verrà addebitata comunque (la retta è dovuta in funzione al mantenimento del posto). Non viene richiesto deposito cauzionale. La retta non è richiesta nei periodi di chiusura stabiliti dal CDI.
Ogni anno a tutti gli ospiti viene rilasciata la dichiarazione prevista ai fini fiscali, in riferimento alla DGR n. 26316/1997, nella quale viene indicata la quota per prestazioni sanitarie.

ATTIVITÀ PROPOSTE ALL'INTERNO DEL CDI
Le attività svolte al CDI sono le seguenti:
- attività medica (valutazione clinica e controlli periodici, contatti con Medico Curante, prescrizione ausili e presidi per gli ospiti inseriti al CDI)
- attività infermieristica (monitoraggio parametri vitali e condizioni cliniche dell'ospite, somministrazione della terapia, controllo dell'alimentazione degli ospiti, controllo cute e prevenzione e cura ulcere da pressione)
- attività riabilitativa (rieducazione neuromotoria ed ortopedica di tipo individuale a cicli oppure di gruppo continuativa, attività psicomotoria integrata di gruppo)
- attività educativa e animativa, di stimolazione cognitiva, espressiva, e di tipo occupazionale
- attività sociale (colloqui individuali con ospiti e/o parenti, rapporti con i Servizi territoriali, consulenze)
- attività assistenziale (assistenza all' igiene personale, all'alimentazione ed alla deambulazione, attività di risocializzazione)
- prestazioni aggiuntive (parrucchiere, podologo, bagni assistiti), per tali prestazioni è possibile consultare listino specifico dei servizi erogati anche da professionisti esterni al CDI

I volontari che intendessero prestare aiuto presso il CDI devono fare domanda al Centro, fare un colloquio con coordinatore/coordinatrice e l'educatrice/educatore finalizzato alla reciproca conoscenza.
I volontari affiancano gli operatori per poter rispondere al meglio, con sollecitudine e buona volontà, nelle attività di animazione e socializzanti. Nello svolgimento dei propri compiti, i volontari tengono compagnia, danno conforto, sostegno e aiuto agli utenti, in semplici attività ricreative.
Sono previsti, nel corso dell'anno, incontri a carattere formativo, sulle metodiche educative tra i volontari e l'educatore o il coordinatore. L'obiettivo di tali incontri è permettere ai volontari di operare al meglio, dando loro la possibilità di conoscere le fragilità e criticità dei singoli utenti.
E' prevista la possibilità di accogliere tirocinanti, operatori del servizio civile e volontari; tali figure non sostituiscono il personale

GESTIONE DEI RECLAMI

La gestione dei reclami avviene mediate procedura identificata per tutto l'Ente nel Sistema Qualità nella Procedura denominata "Audit, non conformità, azioni correttive, azioni di miglioramento, reclami e rilevazione della soddisfazione"
Per reclamo si intende una segnalazione o contestazione che può avvenire a livello scritto (es.: lettera, e-mail, fax, ecc.) o con ascolto diretto attraverso colloqui, incontri o contatti telefonici con clienti, ospiti, collaboratori, finanziatori, aziende che ospitano stagisti, famiglie.
La segnalazione di un reclamo è una preziosa indicazione che può essere comunicata da chiunque, formalizzata nella scheda di rilevazione reclamo allegata (all. B) ed esaminata con particolare attenzione in quanto informazione e strumento utile per il monitoraggio e il miglioramento della qualità del servizio.
Il modulo permette di identificare il reclamante, descrivere il reclamo, stabilirne la fondatezza, precisare l'esito, mandare una risposta al reclamante, chiudere l'azione ed archiviarla.
Eventuali reclami di natura riservata, sono trattati con il massimo riserbo.
Le registrazioni sono archiviate dal Referente SGQ in formato cartaceo e nell'apposita cartella informatica.
La gestione di eventuali segnalazioni e reclami avviene di norma entro 30 giorni dalla ricezione.

ALLEGATI:

A: QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE dei familiari degli Ospiti del CDI ARCOBALENO
B: ALLEGATO B – scheda reclamo

GIORNATA TIPO

8.30/9.30	Apertura servizio-Accoglienza degli ospiti
9.30/10.00	Momento d'insieme con somministrazione di te e caffè
10.00/12.00	Attività educativa/riabilitativa/di stimolazione cognitiva/ di tipo occupazionale
12.00 /12.30	Igiene personale in preparazione al pranzo
12.30/13.30	Pranzo
13.30/14.00	Igiene personale
14.00/15.00	attività relax e riposo per gli ospiti
14.30 /15.30	attività educativa/riabilitativa/di stimolazione cognitiva/ di tipo occupazionale
16.00/16.30	igiene quotidiana e merenda
16.30/17.30	Attività di risocializzazione
17:30/18.00	preparazione per il rientro a domicilio degli ospiti

In base al PAI, per ogni ospite è stabilita la frequenza e la partecipazione alle varie attività.
Gli ospiti inseriti a tempo pieno o tempo parziale con pasto usufruiscono del servizio di mensa affidato a una ditta di ristorazione.
Il pranzo è servito alle ore 12.00 e comprende il primo, il secondo, il contorno, pane, frutta e/o dessert.
Il menù mensile è sempre esposto in sala pranzo. Il menù è adattato alle esigenze dell'ospite.

VALUTAZIONE SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DELL'OSPITE

Annualmente alle famiglie, agli ospiti e agli operatori viene chiesta la compilazione di un questionario di soddisfazione i cui risultati vengono socializzati attraverso l'invio agli stessi dell'analisi dei dati. Sulla base di quanto emerso dai questionari, l'equipe del CDI individua eventuali azioni migliorative da proporre.

INFORMAZIONI SU STRUMENTI E MODALITA' ATTI A TUTELARE I DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

Le informazioni in merito agli strumenti e alle modalità atti a tutelare i diritti delle persone assistite sono pubblicate sul sito dell'Asc Consorzio Desio-Brianza http:
https://www.consorziodesiobrianza.it/altri-contenuti-accesso-civico-amministrazione-trasparente/
in ottemperanza al Decreto Legislativo n. 33/2013 Art. 5 (Accesso Civico).

ACCESSO E RILASCIO DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA E FISCALE

L'accesso o il rilascio di eventuale documetazione socio sanitaria da parte del familiare/garante/tutore/curatore/amministratore di sostegno può essere richiesta attraverso apposita istanza scritta indirizzata all'Asc Consorzio Desio-Brianza e presentata al protocollo della sede centrale dell'Ente via Lombardia 59 a Desio o tramite Posta Elettronica Certificata all'indirizzo PEC servizipersona@pec.codebri.mb.it
La tempistica per l'accesso o il rilascio della documentazione richiesta è quella prevista dalla normativa vigente e s.m.i. Il procedimento di accesso dovrà concludersi nel termine di 30 giorni dalla ricezione dell'istanza, fatti salvi i casi di sospensione o differimento. Il procedimento non prevede alcun costo.
Annualmente verrà rilasciata, all'intestatario della fattura o all'ospite, la certificazione delle spese sanitarie ai sensi della DGR 21/03/1997 n. 26316 ed eventuali aggiornamenti ed integrazioni valida ai fini della dichiarazione dei redditi.

DISCIPLINA DEL VOLONTARIATO

Il CDI favorisce l'integrazione dei volontari per attività di socializzazione e di compagnia agli ospiti del CDI.
La prestazione volontaria non obbliga l'ente ad alcun impegno retributivo.
L'inserimento dei gruppi di volontariato è regolamentato da una convenzione con la cooperativa EQUA. Per svolgere l'attività di volontariato presso il CDI è necessario pertanto essere iscritti come soci della Cooperativa EQUA.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA - *(allegato D D.G.R. Lombardia 14 dicembre 2001, n. 7/7435)*

Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*;
- famiglie e formazioni sociali;

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.;

- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la

proprie credenze, opinioni e sentimenti.	cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l' Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

Consorzio Desio Brianza
Azienda Speciale Consortile

Questionario di soddisfazione
Servizio Centro Diurno Integrato "Arcobaleno"

Il Consorzio Desio-Brianza ti chiede gentilmente di compilare il questionario di soddisfazione relativo al servizio offerto esprimendo una valutazione come segue:
1 stella: per nulla soddisfatto/a
2 stelle: poco soddisfatto/a
3 stelle: abbastanza soddisfatto/a
4 stelle: molto soddisfatto/a
Ringraziamo anticipatamente per la collaborazione e sarà garantito l'anonimato.

* Obbligatoria

1. Ti sembra adeguato il programma previsto nel Piano Assistenziale Individualizzato proposto rispetto ai bisogni del tuo familiare? *

☆ ☆ ☆ ☆

2. Ritieni che sia garantita la qualità degli interventi di cura della persona (igiene, abbigliamento,...)? *

☆ ☆ ☆ ☆

3. Ritieni che gli interventi rispetto ai bisogni sanitari del tuo familiare siano adeguati? *

☆ ☆ ☆ ☆

4. Ritieni che il servizio pulizie sia adeguato? *

☆ ☆ ☆ ☆

5. Ritieni che il servizio mensa sia appropriato per varietà e qualità? *

☆ ☆ ☆ ☆

6. Ritieni che l'attività degli operatori sia svolta con professionalità e che tali figure siano disponibili all'ascolto? *

☆ ☆ ☆ ☆

7. E' semplice rintracciare gli operatori quando ne hai bisogno? *

☆ ☆ ☆ ☆

8. Come giudichi complessivamente il servizio offerto? *

☆ ☆ ☆ ☆

9. Hai suggerimenti da darci per migliorare il servizio offerto?

10. Comune di residenza dell'ospite del CDI *

- ◯ Bovisio Masciago
- ◯ Cesano Maderno
- ◯ Desio
- ◯ Limbiate
- ◯ Muggiò
- ◯ Nova Milanese
- ◯ Varedo
- ◯ Altro

Questo contenuto non è stato creato né approvato da Microsoft. I dati che invii verranno recapitati al proprietario del modulo.

Microsoft Forms

Data:
N° progressivo del reclamo attribuito dal Referente SGQ ___/___

Presentazione del reclamo da parte di (cognome e nome):

- [ ] Utente
- [ ] Familiare Utente (in questo caso specificare il servizio):
- [ ] Altro (specificare)

Motivo del reclamo:

Chi ha accolto il reclamo:
Data di presentazione/accoglimento del reclamo:

Analisi del reclamo (parte riservata a chi ha accolto il reclamo)

- [ ] Reclamo fondato
- [ ] Reclamo non fondato (in questo caso, specificare le motivazioni)

Gestione del reclamo ed azioni intraprese:

Chi ha gestito il reclamo _____
Data _____

Risposta fornita al reclamante (allegare eventuale documento):

Esito dell'intervento:

- [ ] Reclamo risolto
- [ ] Reclamo non risolto

Per presa visione Responsabile di Settore _____
Per presa visione Referente SGQ _____
Data chiusura _____