

Carta dei Servizi

Centro Diurno Comunale per Anziani

Besana in Brianza

Indice

1. Presentazione del Centro diurno per anziani
2. Com'è organizzato il Centro
3. Come si accede al Centro
4. Cosa si fa: le attività previste
5. Qualità del Centro
6. Strumenti per l'ascolto del cliente e per la valutazione del servizio

1. Presentazione del Centro diurno comunale per anziani

Il Centro diurno comunale per anziani di Besana in Brianza (autorizzazione al funzionamento n° 89/2000 del 12/04/2000 rilasciata dalla provincia di Milano) è un servizio che offre ai cittadini anziani un *punto di incontro* per relazionarsi con altre persone e poter partecipare ad attività ricreative, creative, culturali al fine di passare in modo costruttivo il tempo libero, stimolare nuovi interessi e prevenire situazioni di malessere legate a solitudine e isolamento.

Presso il Centro è dunque possibile incontrarsi per chiacchierare, giocare, frequentare corsi, partecipare ad uscite e ad eventi.

Il Centro diurno comunale per anziani si trova in Via Viarana n.6 – Besana in Brianza.

Per qualsiasi informazione si può contattare Ufficio tel e fax 0362/995103 email settecollibesana@gmail.com

2. Com'è organizzato il Centro

Il Centro diurno comunale per anziani è un servizio appartenente all'area Servizi Sociali del comune di Besana in Brianza ed è gestito dal 02/03/1999 dalla Associazione Anziani e Pensionati Besanesi (A.An.Pe.B.).

Il referente del Centro ha il compito di promuovere e coordinare le iniziative e le attività, di monitorare il buon andamento del Centro e di essere il punto di riferimento per tutti coloro che lo richiedano.

All'interno del Centro è presente il bar accessibile solo ai soci, gestito da volontari, i cui prezzi sono stabiliti dal Consiglio Direttivo; è competenza dell'Associazione A.An.Pe.B. provvedere all'approvvigionamento delle derrate bibite e della tenuta di scorta minima del magazzino.

Gli orari di apertura del Centro sono:

da Lunedì a Domenica dalle 13.30 alle 18.00 (con ora legale 18.30)

Mercoledì dalle 8 alle 11.30

per 52 settimane l'anno, giorni festivi inclusi salvo eccezioni concordate e comunicate.

3. Come si accede al Centro

Il Centro è accessibile previa richiesta scritta di iscrizione su apposito modulo vistato dal Presidente e dal Segretario per accettazione e pagamento della quota associativa per i cittadini residenti e non. L'entità della quota viene stabilita annualmente dal Consiglio Direttivo e la stessa non è restituibile né trasmissibile.

Possono usufruire anche i Soci tesserati Ancescao di altri centri salvo limitazioni stabilite dal consiglio direttivo.

4. Cosa si fa: le attività previste

E' sempre possibile trovarsi al Centro liberamente per chiacchierare, giocare a carte o seguire attività di gruppo autogestite. Ogni anno il Centro organizza anche un programma di attività specifiche e di iniziative che viene esposto al Centro e comunicato alla cittadinanza, sito internet del Comune, volantini e altre vie di informazione per i cittadini.

Tra le attività previste troviamo sia attività ricreative e di socializzazione che attività più specificamente creative ed espressive o culturali.

Si potranno organizzare inoltre viaggi, gite, soggiorni climatici e/o turistici riservati ai soci come momento di socializzazione, di miglioramento della salute e di sviluppo culturale.

Potranno essere organizzati anche incontro con geriatri, medici, specialisti, nutrizionisti, psicologi ed organizzazioni riconosciute per trattare problematiche relative alla prevenzione medica e dalla cura di determinate patologie dirette al miglioramento del proprio stile di vita e, di conseguenza, della propria salute ed altre attività a carattere didattico (arte, storia, educazione civica, corsi computer, ecc.).

5. Qualità del Centro

La qualità del servizio offerto al Centro diurno viene misurata secondo alcuni indicatori e alcuni standard:

- N. di attività, laboratori, corsi attivati rispetto a quelli presenti nel programma attuale: almeno l'80%.
- Numero di ore settimanali di apertura al pubblico rispetto a quanto dichiarato nella presente Carta dei Servizi: almeno il 98%.
- Percentuale di utenti che si dichiarano soddisfatti dal servizio: di prossima valutazione.

6. Strumenti per l'ascolto del cliente e per la valutazione del servizio

L'ascolto degli anziani frequentanti è un impegno del Centro diurno e viene realizzato tramite:

- Colloqui richiesti dagli utenti
- Rilevazioni del livello di soddisfazione dell'utenza attraverso questionari o incontri collettivi
- Analisi degli eventuali reclami o segnalazioni

I risultati delle rilevazioni effettuate per determinare il livello di soddisfazione dell'utenza vengono diffusi attraverso materiale cartaceo disponibile e distribuito al Centro

La possibilità di presentare reclami e /o suggerimenti completa gli strumenti di tutela a disposizione degli utenti.

Il reclamo è un elemento utile per porre in essere azioni correttive e modificare le modalità di operare che hanno portato a un disservizio. Nel caso in cui un utente voglia presentare un reclamo è necessario che utilizzi il modulo appositamente predisposto – che può essere chiesto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e che lo compili in ogni sua parte. Dal ricevimento del reclamo l'Amministrazione comunale attua le azioni correttive adeguate a rimuovere il disservizio, impegna dosi a rispondere in forma scritta nel merito delle azioni attuate e o individuate.