

CDI ALZHEIMER
c/o RSA "CASA PER CONIUGI"

Carta dei Servizi



Gestione PROGES – Società Cooperativa Sociale

Proprietà: Comune di Milano

Sede amministrativa: Via Colorno 63 Parma (PR) –
Tel. 0521 600611- Fax: 0521.606260

Sede operativa: Via dei Cinquecento 19 – 20139 Milano

Tel. 02 – 5392964– 57409217 – Fax 02 - 5396200

Web: <http://www.proges.it>

E-mail: cdi.milano@proges.it; info@rsaconiugi.it

N° di autorizzazione al funzionamento: *Delibera n°1267 del 01/06/2007*

N° di accreditamento: *DGR n°9882 del 22/07/09,*

N° modifica accreditamento: *Decreto n.9726 del 16/11/2015*

Lettera di benvenuto

Gentile Signora/e,

Il documento che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" del Centro Diurno Integrato Alzheimer c/o la RSA "Casa per Coniugi", situato a Milano - in via dei Cinquecento n. 19 - e gestita da PROGES – Società Cooperativa Sociale.

Il Centro Diurno Integrato Alzheimer è stato istituito nel 2007 dal Comune di Milano e gestito dall'ente stesso fino al giugno 2009; la Cooperativa Pro.Ges. chiamata a subentrare nella gestione all'Amministrazione comunale intende perseguire e valorizzare le finalità che da sempre hanno caratterizzato l'istituto: permettere all'anziano parzialmente non autosufficiente di fruire di assistenza socio-sanitaria rimanendo nel proprio contesto familiare e sociale, ritardando o evitando il ricovero.

Questo documento Le permetterà di conoscere quindi la struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che Pro.Ges. intende perseguire ai fini di rispondere in modo attento e mirato alle Sue aspettative.

Pro.ges per garantire professionalità si è dotata di un Codice Etico, valido per tutta la cooperativa, ma che viene intercalato in ogni realtà come anche nella realtà del CDI C/O RSA Casa per coniugi (all. 13).

La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, bensì anche uno strumento utile affinché Lei e i Suoi familiari possiate contribuire allo sviluppo del nostro progetto assistenziale. A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della struttura protetta. La invitiamo, quindi, ad offrirci i Suoi consigli ed a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi.

A tale scopo sono a Sua disposizione un apposito "Modulo di segnalazioni e suggerimenti" da utilizzare se e quando lo dovesse ritenere opportuno; è anche disponibile un "Questionario di valutazione del grado di soddisfazione" che sarà somministrato almeno annualmente.

Faremo tutto il possibile per comprendere le sue esigenze e garantirLe prestazioni assistenziali e sanitarie adeguate, oltre ad una permanenza confortevole.

AL MOMENTO IL CDI E' REGOLAMENTATO DALLA NORMATIVA VIGENTE IN MATERIA DI PROCEDURE/PROTOCOLLI ANTI SARS-COVID 19

Lo Staff del CDI Alzheimer

PRESENTAZIONE

Il Centro Diurno Integrato Alzheimer di Via dei Cinquecento 19 è un servizio che si colloca all'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) "Casa per Coniugi".

La RSA, nel corso degli anni, è diventata sempre più una struttura aperta al territorio, un luogo di riferimento importante e significativo per gli anziani della zona: dall'accoglimento per il pranzo di mezzogiorno di alcuni anziani in difficoltà, alle feste aperte agli abitanti della zona. E' inoltre presente un Giardino Alzheimer aperto agli anziani della zona.

In questa prospettiva di ampliamento dei servizi offerti agli anziani è stato pensato il **Centro Diurno Integrato Alzheimer**.

Poichè è già attivo in zona un Centro Diurno Integrato che accoglie anziani parzialmente o non autosufficienti, si è voluto creare un nuovo servizio rivolto specificatamente ad anziani affetti da decadimento cognitivo. Da anni l'impegno professionale degli operatori della RSA si è focalizzato sulla demenza, in quanto malattia presentata dalla maggior parte dei suoi utenti. E' stata pertanto acquisita un'esperienza professionale che si è voluto mettere a disposizione di un servizio che avesse l'obiettivo di rallentare il decorso della malattia ed evitare o rinviare l'istituzionalizzazione.

Il servizio si rivolge al contempo all'intero nucleo familiare dell'anziano, sempre considerato detentore di risorse autonome che, se sostenuto attraverso un adeguato intervento di supporto, può continuare ad esercitare i suoi ruoli di tutela, cura e mantenimento dell'anziano a domicilio.

OBIETTIVI

Gli obiettivi generali che il Centro Diurno Alzheimer si propone di realizzare sono:

- fornire un'**alternativa al ricovero**
- fornire un'**integrazione all'assistenza domiciliare**
- **sostenere, aiutare, formare e informare le famiglie** nella gestione del carico assistenziale, emotivo e relazionale

Questi obiettivi vengono realizzati attraverso interventi specifici di stimolazione delle abilità allo svolgimento delle attività quotidiane e di riabilitazione delle capacità individuali ancora conservate, in un clima di vita sereno e accogliente.

In una prospettiva di continuità dell'assistenza, qualora le condizioni dell'utente del Centro Diurno peggiorino e la famiglia decida il ricovero definitivo in RSA, vi è la possibilità di essere accolti presso la RSA "Casa per Coniugi" (se vi è la disponibilità).

A CHI SI RIVOLGE

Il Centro Diurno Alzheimer accoglie **anziani, di età superiore ai 65 anni, affetti da deterioramento mentale, senza gravi disturbi comportamentali, con compromissione dell'autosufficienza e con necessità assistenziali che superano le capacità del solo intervento domiciliare ma che non richiedono ancora il ricovero in RSA** (DGR. Lombardia n.7-8494/2002 Allegato 1).

Destinatari del servizio sono anche i **famigliari** o gli amici che si occupano dell'anziano, fornendo loro sostegno nell'assistenza e sollievo diurno dal compito di cura.

La residenza nella Zona 4, nell'accettazione delle domande, è considerata titolo preferenziale.

MODALITÀ DI ACCESSO, FORMAZIONE E GESTIONE LISTA D'ATTESA

Ammissione utenti comunali

La Domanda di Ammissione deve essere presentata al Servizio Sociale Professionale Territoriale (ex Centro Multiservizi Anziani - CMA) della zona di residenza dell'anziano.

Il Servizio Sociale Professionale Territoriale inoltra la Domanda di Ammissione al Settore Domiciliarietà del Comune di Milano la cui sede è in Via Sile 8.

Le domande vengono valutate da un'apposita commissione e quelle accolte vengono poste in una lista d'attesa.

La famiglia viene avvisata ed il Centro Diurno Alzheimer valuta la richiesta d'inserimento tramite un'apposita équipe. Il parere positivo o meno dipende dalla situazione sanitaria ed assistenziale dell'anziano richiedente, dall'urgenza della richiesta e dal carico assistenziale già in essere nel Centro Diurno Alzheimer (vedi allegato 14).

Ammissione degli utenti solventi

La domanda di ammissione deve essere presentata direttamente all'Ufficio di Servizio Sociale della RSA.

Le domande vengono valutate dall'équipe multiprofessionale e inserite nella lista d'attesa interna. Per quanto concerne i criteri di formazione e gestione delle liste d'attesa si veda apposito protocollo allegato (vedi allegato 14).

I potenziali utenti ed i loro familiari possono visitare il Centro Diurno Alzheimer, previo appuntamento in orari d'ufficio (9.30/11.30 – 14.00/15.30), guidati dal Coordinatore o da persona da esso designata (i numeri di telefono del Centro Diurno sono riportati in copertina).

Per la fase dell'accoglimento è stato predisposto uno specifico protocollo che ne descrive le modalità (vedi allegato 10).

CAPACITÀ RICETTIVA

Il numero massimo di utenti è 30 di cui N° 21 in convenzione con il Comune di Milano e N° 9 gestiti direttamente da Proges

ORARI

Il Centro Diurno Alzheimer è ***aperto tutto l'anno***, 5 giorni alla settimana, ***dal lunedì al venerdì***, sabato e festività escluse.

L'orario di apertura è dalle **8.00 alle 17.00**. Per coloro che raggiungono il Centro Diurno autonomamente, l'orario di ingresso è **dalle 8.30 alle 9.30** e di uscita dalle **16.00 alle 16.30**.

E' consentita una ***flessibilità degli orari di entrata e di uscita*** in caso di richiesta motivata: gli orari possono essere programmati e concordati in base alle necessità dell'anziano e della sua famiglia, e nel rispetto dell'organizzazione del Centro Diurno.

E' inoltre prevista una **flessibilità dei giorni di frequenza** che può anche non coincidere con tutti i giorni della settimana, ma viene programmata caso per caso (es. due/tre giorni a settimana), secondo il progetto individualizzato.

RETTA

La retta dipende dal reddito dell'anziano.

Il contributo per ogni giorno di frequenza è compreso fra 0,00 Euro e 38,56 Euro (retta intera privata).

Il contributo viene calcolato sulla base:

- . del reddito percepito dall'anziano al netto delle imposte e degli oneri deducibili (quali: affitto, mutuo etc.)
- . del numero dei componenti del nucleo familiare

La retta è a totale carico dell'anziano, ossia 38,56 Euro, nei seguenti casi:

- . qualora l'anziano disponga di risparmi superiori a 15.000 Euro. In caso vi siano beni mobili cointestati all'anziano e ad altri membri della famiglia, l'importo totale dei beni viene diviso per il numero degli intestatari.
- . qualora il reddito, al netto delle imposte e degli oneri deducibili sia superiore a quello delle quattro fasce riportate nella tabella allegata (vedi allegato 9).

Utenti paganti in proprio:

Il contributo per ogni giorno di frequenza a tempo pieno è pari a € 38,56 (iva inclusa).

E' possibile una riduzione del contributo in caso di frequenza part-time, da concordarsi tra le parti.

Cauzione:

All'atto della sottoscrizione del contratto per gli utenti paganti in proprio deve essere versata all'Ente Gestore la somma di € 300,00 (Trecento,00) a titolo di deposito cauzionale fruttifero con l'intesa che tale somma verrà restituita alla fine del rapporto. Tuttavia, in ogni caso di mancato o parziale pagamento, l'Ente Gestore è autorizzato a compensare, in tutto o in parte, il proprio eventuale credito con le somme depositate a titolo di cauzione infruttifera con conseguente diritto di trattenere dette somme fino a concorrenza del proprio credito.

Certificazione per detrazione a fini fiscali

Annualmente, entro il mese di aprile l'Ente Gestore rilascia agli utenti paganti in proprio idonea certificazione per la detrazione fiscale delle spese sanitarie.

Al momento della stipula del contratto l'Utente o chi ne fa le veci dichiara il soggetto a favore del quale sarà emessa fattura e relativa certificazione.

ACCESSO ALLA STRUTTURA

Il Centro Diurno è raggiungibile con i mezzi pubblici: **MM3** – linea gialla – fermata **Corvetto** oppure con gli **autobus 95 e 77** la cui fermata si trova davanti all'ingresso di Via dei Cinquecento.

SERVIZIO TRASPORTO

Gli anziani che non sono in grado di accedere autonomamente al Centro Diurno Alzheimer possono usufruire del **servizio di trasporto, compreso nella retta limitatamente alla zona 4 del Comune di Milano**, che li conduce dall'abitazione al Centro Diurno e li riaccompagna all'abitazione alla chiusura delle attività. Il servizio è svolto attraverso un pulmino attrezzato anche per il trasporto di carrozzine. Nel caso siano concordati orari di frequenza diversi da quelli di apertura (8.00 – 17.00), oppure se non si è residenti in zona 4, l'anziano o la sua famiglia devono provvedere autonomamente al trasporto.

LOCALI A DISPOSIZIONE

Il Centro Diurno Alzheimer è collocato al piano terreno, in un settore distinto dalla RSA, ma ad essa direttamente accessibile. Gli arredi, funzionali alla disabilità, mantengono caratteristiche di abitabilità domestica.

Nel Centro Diurno sono previsti i seguenti spazi: un **locale polifunzionale** dove vengono svolte le attività di animazione e riabilitative, una **sala da pranzo**, un **locale per il riposo**, i **servizi igienici**, un **locale per l'igiene assistita**, un **ambulatorio medico**, una **palestra**.

Il Centro Diurno Alzheimer usufruisce, inoltre, dei seguenti locali **in comune con la RSA**: **ufficio amministrativo, salone, bar, biblioteca/sala lettura, studio podologico, parrucchiere.**

GIARDINO

All'interno della struttura è presente un giardino **fruibile dagli ospiti della RSA, dagli utenti del Centro Diurno Alzheimer e, per alcune ore al giorno, dagli anziani della zona, dedicato in modo particolare ai soggetti con demenza**. Il giardino prevede infatti un percorso protetto, ad anello, realizzato con materiale “antitrauma” e una vegetazione scelta sulla base delle specifiche esigenze presentate da persone con facoltà cognitive compromesse, per essere una piacevole occasione di svago e di stimolazione sensoriale.

SERVIZI E PRESTAZIONI OFFERTE

Tutti i servizi operano in costante **integrazione** così da offrire risposte il più adeguate possibile alle richieste e alle necessità che si presentano.

La Regione Lombardia prevede per questo tipo di servizio la presenza degli operatori indicati nella seguente Tabella, per i quali è previsto anche un tempo, espresso in minuti, che ciascuno deve dedicare al singolo ospite del Centro Diurno alla settimana (DGR. Lombardia n.7-8494/2002 Allegato 1).

Max ospiti: 30	Minuti
ASA	168 per ospite

Fisioterapista	34 per ospite
Infermiere	34 per ospite
Animatore	28 per ospite
Medico	6 ore complessive alla settimana

Il Centro Diurno Alzheimer, oltre a disporre dei suddetti operatori per il tempo prescritto, dispone anche delle seguenti figure professionali: un coordinatore, uno psicologo, i medici specialisti presenti anche in RSA e altre figure che garantiscono i servizi descritti di seguito.

Coordinamento e Servizio Sociale

La Direzione è unica per i due servizi: Centro Diurno Alzheimer e RSA, ciò consente la continuità e l'integrazione dell'assistenza, pur nella diversificazione delle prestazioni.

Il **Direttore della RSA** è il responsabile del regolare e buon andamento del Centro Diurno Alzheimer. Il coordinamento del Centro Diurno Alzheimer e il Servizio Sociale sono svolti da un **Coordinatore** che ha **compiti sociali** nell'ambito dei quali mantiene i contatti con le famiglie, oltre che con i servizi esterni, come il Servizio Sociale Professionale Territoriale, gli Uffici Amministrativi Centrali, le Associazioni di Volontariato etc.. Svolge inoltre **compiti organizzativi e di gestione dei problemi quotidiani**. Funge da referente per il Direttore della RSA, al quale risponde direttamente del suo operato.

Il Coordinatore si avvale del degli Uffici Amministrativi della RSA per la gestione amministrativa del Centro Diurno.

Servizio Psicologico

Data la tipologia di anziani, affetti da disturbi cognitivi, la *psicologa*, che opera anche nella RSA, partecipa all'impostazione e alla verifica nel tempo del piano di assistenza individualizzato per ogni anziano. Svolge all'ingresso e periodicamente colloqui con l'anziano e valutazioni testisti e realizza interventi diretti alla famiglia.

Servizio di assistenza di base

E' il servizio portante del Centro Diurno: oltre ai tradizionali compiti di assistenza alla persona (come l'igiene e la sorveglianza), gli operatori socio-assistenziali hanno un ruolo fondamentale nell'accompagnare l'anziano durante le attività della giornata. Costituiscono per lui un **punto di riferimento stabile** rendendolo partecipe alle attività di base della vita quotidiana, come nel momento dedicato al pranzo, e partecipando alle attività di stimolazione previste nel Piano di Assistenza Individuale (PAI), in **integrazione** con il servizio di animazione.

Servizio di Animazione

Questo servizio, unitamente a quello dell'assistenza di base, viene considerato **prioritario** ai fini della realizzazione degli obiettivi che si prefigge il Centro Diurno Alzheimer. L'anziano viene coinvolto direttamente in alcune attività quotidiane e impegnato in attività piacevoli che stimolano la cognitivtà e la socialità, in base a quanto previsto dal Progetto Individualizzato (PI) e dal Piano di Assistenza Individuale (PAI). Le attività di animazione, qualora possibile e opportuno, si integrano con quelle previste nella RSA. Il calendario dell'animazione prevede delle feste organizzate nel Salone della RSA alle quali partecipano anche gli anziani del Centro Diurno Alzheimer e, se lo

desiderano, i loro famigliari e amici. Sono previste delle uscite (ad esempio, per recarsi al mercato il martedì) e brevi gite nella bella stagione.

Servizio Medico

Il servizio svolge le seguenti funzioni:

- ▀ visita di ingresso del nuovo utente del Centro Diurno Alzheimer;
- ▀ presa di contatto con il medico di medicina generale per eventuali problemi di gestione comune. L'**anziano** infatti **rimane iscritto al Servizio Sanitario Nazionale nelle liste del proprio medico di base** ed è indispensabile il collegamento fra questo medico e il medico del Centro Diurno;
- ▀ visite mediche periodiche e per problemi sanitari di nuova insorgenza;
- ▀ consiglia terapie e accertamenti diagnostici;
- ▀ propone eventuale fisioterapia da svolgersi presso il Centro Diurno e diete personalizzate in collaborazione con la dietologa;
- ▀ propone richieste di **visite specialistiche, alcune delle quali possono essere effettuate gratuitamente dagli specialisti presenti settimanalmente in RSA**: psichiatra, oculista, otorinolaringoiatra, ortopedico e fisiatra.

Per eventuali emergenze cliniche, in tutto l'orario di apertura del Centro Diurno, è disponibile a intervenire urgentemente il medico di guardia della RSA.

Servizio Infermieristico

La presenza quotidiana di un infermiere professionale garantisce la **somministrazione di terapie farmacologiche** e l'**esecuzione di eventuali medicazioni**.

Servizio di Fisioterapia

I fisioterapisti, in considerazione della tipologia di utenti del servizio, effettuano **interventi di prevenzione dei problemi motori e della postura**, oltre che **eventuali trattamenti di problemi attivi** su proposta del medico del Centro Diurno.

SERVIZI OFFERTI DALLA RSA

Servizio di Podologia e Pedicure

Il servizio è gratuito ed è a disposizione degli anziani che ne hanno necessità, previa valutazione infermieristica.

Servizio Parrucchiere

La parrucchiera è presente tre volte la settimana ed effettua gratuitamente una prestazione al mese (shampoo, taglio e piega).

Orari: martedì 9.30-15.00; giovedì 9.30-15.00; venerdì 9.30-12.00

Esclusioni: ulteriori prestazioni della parrucchiera, oltre a quelle specificate, sono a carico dell'ospite ed hanno comunque prezzi inferiori a quelli esterni.

Costi: Taglio e piega € 5,50 - Permanente € 25,00; Tinta € 17,00.

Servizio Ristorazione

Il servizio, compreso nella retta, è gestito da una società di ristorazione esterna. I pasti sono preparati nei locali adibiti a cucina. I menù tengono conto dei problemi nutrizionali degli anziani, delle abitudini e delle loro preferenze alimentari. Il menù settimanale viene esposto in bacheca. L'anziano può scegliere, il giorno precedente, tra due primi e due secondi principali e una o più alternative fisse (si veda menu tipo allegato).

In caso di particolari esigenze sanitarie, il medico, avvalendosi della consulenza della dietologa, può richiedere diete specifiche.

Servizio Bar

Il bar, la cui gestione è affidata ad una società esterna, è un servizio in comune con la RSA e rappresenta un punto di incontro dove vengono svolte anche alcune attività di animazione. E' aperto tutti i giorni della settimana, comprese le festività. Le consumazioni hanno prezzi inferiori a quelli praticati dai locali esterni.

Biblioteca ed emeroteca

Il servizio prevede il prestito dei libri disponibili e la consultazione di qualche quotidiano.

Giardino Alzheimer

È presente un giardino "Alzheimer" di circa tre mila metri quadrati: uno spazio verde fruibile dagli ospiti della RSA, del Centro Diurno Alzheimer e dagli anziani della zona, ma dedicato in modo particolare ai soggetti con demenza.

CONTINUITA' ASSISTENZIALE CDI/RSA

In un'ottica di continuità assistenziale gli utenti del CDI accedono prioritariamente ai ricoveri temporanei e/o definitivi della RSA in qualità di paganti in proprio.

In caso di ricoveri definitivi in convenzione con il Comune di Milano, mantenendo salva la lista d'attesa del Comune e compatibilmente con i posti a disposizione, se l'utente o il suo familiare lo desiderano, in accordo con il Servizio Residenza anziani e persone con disabilità, si cercherà di collocare l'anziano presso la nostra RSA.

MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Allo scopo di rendere riconoscibili le persone che operano all'interno del CDI e siano altresì riconoscibili le loro mansioni, tutti coloro che operano all'interno del CDI sono dotati di un cartellino di riconoscimento riportante, oltre ai dati identificativi come Cognome e Nome, la mansione svolta (es.: OSS, Medico, Assistente Sociale, ecc...).

ORGANIZZAZIONE GIORNALIERA

L'organizzazione giornaliera del Centro Diurno Alzheimer è tesa a mantenere in *equilibrio costante* due esigenze fondamentali: una *strutturazione stabile e affidabile* insieme ad una *flessibilità adeguata* a raccogliere le esigenze dell'anziano e della sua famiglia.

Giornata tipo

- 8.00/10.30 Si svolge il servizio di trasporto degli anziani dal domicilio al Centro Diurno. Per coloro che raggiungono il Centro Diurno autonomamente, ***l'orario di ingresso è dalle 8.30 alle 9.30*** (in casi particolari è possibile concordare un diverso orario con l'équipe).
- 8.30/12.00 Se l'anziano lo desidera all'ingresso viene offerta una piccola colazione. Quindi iniziano le attività concordate in équipe, in base ai Piani di Assistenza Individuali (PAI).
- 12.00/13.00 Pranzo. Gli anziani sono assistiti dagli operatori.
- 13.00/14.00 Pausa di riposo per gli anziani che lo desiderano.
- 14.00/16.00 Ripresa delle attività in base ai Piani di Assistenza Individuali (PAI). Verso le ore 16.00 viene offerta una merenda.
- 16.00/17.00 Gli anziani che usufruiscono del servizio di trasporto vengono accompagnati al proprio domicilio. Per coloro che lasciano il Centro Diurno autonomamente è possibile farlo dalle 16.00 alle 16.30.
Alle ore 17.00 il Centro Diurno chiude

STILE DI LAVORO

Al ***centro dell'attenzione*** vengono sempre posti l'***anziano*** e la sua ***famiglia***.

Al fine di garantire tale centralità della persona vengono adottate specifiche modalità di lavoro che consentono il ***confronto interdisciplinare*** di tutti gli operatori coinvolti nella relazione con l'anziano. Lo stile di lavoro è caratterizzato da un forte impegno nella documentazione delle attività in modo da garantire il ***monitoraggio*** e la ***valutazione*** costante delle stesse anche per operare eventuali azioni correttive. ***Particolare attenzione*** viene rivolta a ***momenti specifici*** della vita nel Centro Diurno: l'accoglimento, la dimissione, la partecipazione dei famigliari.

Valutazione multidimensionale

Il metodo di lavoro si basa sulla valutazione globale dei problemi dell'anziano, svolta attraverso osservazioni e rilevazioni effettuate da ciascuna figura professionale. Le ***aree esplorate*** sono: lo ***stato fisico***, le ***abilità funzionali***, l'***area cognitiva e psicologica***, e quella ***sociale***. Gli esami clinici, l'utilizzo di strumenti testistici, le scale di valutazione e le osservazioni guidate, analizzate durante gli incontri di équipe settimanali, consentono di giungere ad una ***approfondita conoscenza delle***

aree problematiche dell'anziano. Gli operatori ricevono un'adeguata formazione in merito alla metodologia dell'osservazione e gli **interventi** di assistenza, riabilitativi, di stimolazione etc., **costituiscono un momento privilegiato dell'osservazione.** Questa è infatti parte integrante dell'attività e degli interventi diventando così un sistematico metodo di lavoro che garantisce il puntuale monitoraggio dell'operatività quotidiana.

Lavoro d'équipe

L'équipe si riunisce periodicamente ed è il **momento unificante di coordinamento, di progettazione e di verifica**, che assicura la circolazione delle informazioni ma anche il confronto, l'aggiornamento e la supervisione in un **contesto multidimensionale** che garantisce il superamento di una visione settoriale dei problemi.

Nell'ambito dell'équipe per ciascun anziano vengono definiti: il **Progetto Individualizzato (PI)**, che, sulla base dei bisogni emersi, deve definire le aree di intervento e d esplicitare, in ogni area individuata gli obiettivi perseguibili; la **Pianificazione degli interventi (PAI)** dove sono descritti gli interventi messi in atto per la gestione dei problemi precedentemente individuati (DGR Lombardia 10-1765/2014).

Periodicamente vengono svolti l'aggiornamento del PI e del PAI che prevede la verifica dei risultati conseguiti, l'eventuale correzione delle modalità di intervento, le opportune modifiche in base ai cambiamenti rilevati nel percorso di valutazione multidimensionale o la prosecuzione degli interventi già in essere.

Accoglimento

Per l'anziano, ma non solo per esso, l'impatto con una situazione nuova e densa di significati psicologici, come l'ingresso in un Centro Diurno, rappresenta una fase particolarmente impegnativa, diventando a volte un momento cruciale in grado di influenzare il successivo percorso di vita in quel luogo. Per questo motivo tutte le figure del Centro Diurno Alzheimer operano tenendo conto di tali significati psicologici per ridurne, per quanto possibile, gli effetti negativi.

Gli operatori per favorire l'integrazione, le relazioni con gli altri e l'orientamento seguono in modo assiduo l'anziano in questa prima fase, secondo un **Protocollo di Accoglimento** (vedi allegato 10), che ha una durata variabile in base alle necessità individuali.

Dimissione

La fase della dimissione di un anziano e della sua famiglia dal Centro Diurno Alzheimer richiede anch'essa una particolare attenzione ed è un altro momento nel quale si realizza l'**integrazione** con gli altri servizi presenti sul territorio per l'anziano. Il **Protocollo per la Dimissione** (vedi allegato 11) descrive le modalità di questa fase.

La Dimissione avviene nei seguenti casi:

1. peggioramento delle condizioni psico-fisiche a causa del quale non è più sufficiente l'assistenza del Centro Diurno;
2. miglioramento delle condizioni psico-fisiche a causa del quale non è più necessaria l'assistenza del Centro Diurno oppure intenzione dell'anziano di non proseguire la frequenza;
3. cambiamento della situazione familiare per il quale non è più richiesto il servizio;

4. assenza per un periodo di 30 giorni continuativi.

Partecipazione dei familiari

La partecipazione dei famigliari è una risorsa indispensabile per il migliore adattamento dell'anziano e per il conseguimento degli obiettivi assistenziali individuali definiti. A tal fine è importante stabilire insieme i modi e i tempi della loro partecipazione. La **collaborazione**, una comunicazione aperta e costante fra i famigliari e il personale del Centro Diurno viene favorita attraverso **il passaggio quotidiano delle informazioni** (contatto diretto con gli operatori ASA) in modo tale che entrambi, famigliari e operatori, siano consapevoli dei bisogni e dei problemi dell'anziano e dei metodi di assistenza e di trattamento migliori.

I famigliari, se presenti e ove possibile, partecipano alla definizione del PI e del PAI. Se impossibilitati vengono ugualmente contattati dal personale sanitario o dalla coordinatrice del CDI e aggiornati sulle condizioni del proprio familiare.

Sono previsti inoltre **cicli di incontri periodici di formazione, di informazione e di discussione** sulle tematiche dell'assistenza alla persona con demenza. Una partecipazione così definita assicura un sostegno anche per i famigliari stessi che trovano nel Centro Diurno un punto di riferimento per diminuire lo stress dell'assistenza e un aiuto nella risoluzione dei dubbi che inevitabilmente affronta chi si trova ad assistere un parente affetto da una malattia cronica e invalidante.

La **rilevazione della soddisfazione** del servizio viene effettuata almeno una volta all'anno. I risultati vengono restituiti e discussi con i parenti entro due mesi dalla fine della rilevazione.

Procedure e protocolli

Sono state redatte ed adottate specifiche procedure e protocolli che garantiscono la **maggior efficacia possibile** nella gestione delle seguenti problematiche:

- **igiene dell'ospite nel rispetto della privacy**
- **somministrazione degli alimenti e delle bevande**
- **prevenzione delle cadute**
- **cura dell'aspetto dell'ospite**
- **trattamento dell'incontinenza**
- **utilizzo dei mezzi di tutela fisica**
- **accoglimento di nuovi utenti**
- **dimissione di un utente**

Le attività assistenziali vengono costantemente monitorate e verificate. A tal fine il personale compila apposite **schede di osservazione e di registrazione**.

Questo metodo di lavoro consente di aggiornare tempestivamente le modalità del servizio rispetto ai bisogni dell'ospite. Ad esempio, l'adozione di ausili per l'incontinenza o per la deambulazione e la programmazione dei tempi di intervento sono sempre precedute da tali rilevazioni ed aggiornate periodicamente.

SEGNALAZIONE DISFUNZIONI / RECLAMI / SUGGERIMENTI

Eventuali segnalazioni di disfunzioni riscontrati, reclami o suggerimenti, possono essere inoltrate per iscritto con l'indicazione del mittente.

E' a disposizione di chiunque un modulo predisposto (vedi allegato 4) nel quale descrivere la segnalazione che si intende sottoporre all'attenzione del CDI e collocarlo nell'apposita cassetta chiusa, situata nell'atrio di ingresso.

La segnalazione di un disservizio verrà presa in carico entro 48 ore dando un primo riscontro di avvenuto accoglimento della stessa. Inoltre, si comunicherà che la segnalazione verrà valutata coinvolgendo i servizi competenti e si fornirà risposta in un tempo variabile, comunicato all'autore della segnalazione, in base alla complessità del problema. Il tempo massimo di risposta sarà comunque (tenuto conto della complessità del problema) non superiore a 2 mesi. Tutti i suggerimenti saranno tenuti in considerazione e si cercherà di applicarli nel limite delle possibilità e nel rispetto delle normative vigenti.

MODALITA' PER L' ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Durante la frequenza al CDI hanno diritto di accesso ai documenti sanitari, esclusivamente in presenza del medico che fornisce informazioni/spiegazioni, le seguenti figure: il diretto interessato, la persona formalmente delegata dall'interessato, il tutore/amministratore di sostegno.

Su richiesta della famiglia, dei Servizi Sociali o delle autorità aventi diritto è possibile rilasciare apposita relazione sulle condizioni psico-socio-sanitarie dell'utente.

L'istanza, motivata, dovrà pervenire in forma scritta alla coordinatrice del CDI che provvederà al rilascio di tale relazione entro 30gg dalla richiesta.

LA QUALITÀ

Consideriamo il tema della qualità un'occasione per tutti gli operatori per riflettere sul proprio operare e sul proprio pensare, oltre a un impegno nei confronti dell'utenza.

Elenchiamo gli indicatori di qualità che vengono adottati suddivisi per area.

Area Strutturale:

- **Assenza di barriere architettoniche**
- **Comfort degli ambienti:** impianto di condizionamento dell'aria, arredi per disabili, etc.

Area Prestazioni Offerte:

- **Personalizzazione** dei programmi rivolti all'anziano
- **Verifica periodica** del PI e del PAI
- **Trasporto andata/ritorno compreso nella retta** tramite pulmino
- Rilevazione di dati sulla **partecipazione alle attività** e sui risultati ottenuti
- Presenza di **animazione** con funzione di stimolazione e riabilitazione
- Organizzazione di **feste**
- **Economicità delle prestazioni a pagamento:** Parrucchiera e Bar

Area Metodo di Lavoro:

- ▀ Rilevazione dei **motivi di dimissione**, come indicatori indiretti del raggiungimento degli obiettivi prefissati attraverso i servizi offerti
- ▀ Riunioni di **équipe** periodiche, a cui partecipa tutto il personale del Centro Diurno Alzheimer, come strumento di costante controllo e autocontrollo attraverso la verifica degli obiettivi e dei risultati
- ▀ **"Passaggio delle consegne"** tra gli operatori
- ▀ Partecipazione a **congressi, convegni e altre occasioni di confronto con realtà diverse**, come formazione permanente e stimolo ai processi di autovalutazione e autocorrezione

Area della Comunicazione e delle Informazioni:

- ▀ **Riconoscibilità del personale** a contatto con gli ospiti attraverso il tesserino di riconoscimento
- ▀ **Distribuzione della Carta dei Servizi** agli anziani, ai famigliari e a tutti gli Uffici e agli Enti interessati (Comune, Aziende sanitarie e ospedaliere, Consiglio di Zona, associazioni di volontariato). Eventuali modifiche verranno comunicate agli utenti e/o familiari e/o tutori e/o amministratori di sostegno tramite affissione alla bacheca del Centro Diurno.
- ▀ **Rilevazione della soddisfazione** dell'anziano, dei parenti e degli operatori attraverso indagini con questionari effettuata almeno una volta all'anno (vedi allegati)
- ▀ **Restituzione dei risultati delle indagini di soddisfazione** attraverso comunicazione verbale e/o per iscritto dei risultati
- ▀ **Possibilità di segnalare disfunzioni, reclami e suggerimenti** attraverso appositi moduli

ALLEGATI

1. Questionario di gradimento dei servizi per gli anziani
2. Questionario di gradimento dei servizi per il familiare
3. Questionario di soddisfazione per gli operatori
4. Modulo segnalazioni
5. Consenso informato al trattamento dei dati personali
6. Consenso informato alla cura
7. Menù tipo settimanale
8. Iniziative di miglioramento previste per l'anno in corso
9. Tabella parametrica redditi di accesso al servizio CDI
10. Protocollo di accoglimento dei nuovi utenti
11. Protocollo per la dimissione di un utente
- 11 bis – Relazione di Dimissione
12. Carta dei Diritti della Persona Anziana (come da disposizione della D.G.R. 14/12/01 N° 7/7435)
- 12 bis- Carta dei diritti della salute della persona con Decadimento Cognitivo
13. Codice etico Ente Gestore (PRO.GES.)
14. Protocollo criteri di formazione e gestione della lista d'attesa.