

**CDI**  
c/o RSA “Virgilio Ferrari”

# ***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 Panigarola n.14 – 20139 Milano  
Telefono 02.5394002 Fax: 02. 5398064

**Web:** [www.proges.it](http://www.proges.it)      **E-mail:** [cdi.milano@proges.it](mailto:cdi.milano@proges.it); [info@rsaferrai.it](mailto:info@rsaferrai.it)

**Autorizzazione al funzionamento definitiva:**

Deliberazione Giunta Regionale n. 741 del 29.03.2007 ASL Milano - Regione Lombardia  
ss Accreditamento Strutture Socio Sanitarie

**Accreditamento**

Deliberazione ATS Milano Città Metropolitana N.737 del 24/06/2016

## Lettera di benvenuto

**Gentile Signora/e,**

*Il documento che Le viene presentato costituisce la “Carta dei Servizi” del Centro Diurno Integrato c/o la RSA Virgilio Ferrari situato a Milano - in via Panigarola n.14 - e gestita da PROGES – Società Cooperativa Sociale.*

*Il Centro Diurno Integrato è stato inaugurato il 23 novembre 1992 dal Comune di Milano e gestito da tale ente fino al giugno 2009; la cooperativa Pro.Ges. chiamata dal 1 luglio 2016 a subentrare nella gestione 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 Virgilio Ferrari (all. 10).*

*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*

## PRESENTAZIONE

***Il Centro Diurno Integrato di Via Panigarola n. 14 è un servizio che si colloca all’interno della Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) RSA Virgilio Ferrari.***

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.

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

## CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL’ACCESSO

Tale Centro è un servizio intermedio di carattere socio-sanitario diretto ad anziani parzialmente autosufficienti che vivono ancora al proprio domicilio ma che necessitano di supporto per lo svolgimento delle attività della vita quotidiana. Esso è in grado di offrire all’anziano una sufficiente copertura ai differenti bisogni senza ricorrere all’istituzionalizzazione.

**Il servizio inoltre 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.**

L’accesso è comunque garantito da 3 principi fondamentali:

- **EGUAGLIANZA:** Non vengono compiute distinzioni per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e/o le opinioni politiche.
- **IMPARZIALITA’:** Ad ogni cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la sua dignità.
- **CONTINUITA’:** L’erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni e, in caso di funzionamento irregolare o di interruzione, lo staff si impegna ad adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile.

## OBIETTIVI

Gli obiettivi generali che il Centro Diurno 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 Virgilio Ferrari (se vi è la disponibilità).

## **A CHI SI RIVOLGE**

Il Centro Diurno si rivolge ad **anziani, di età superiore ai 65 anni, affetti da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze, ma 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 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.

### 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.

I potenziali utenti ed i loro famigliari possono visitare il Centro Diurno, previo appuntamento in orari d'ufficio (9.30/11.30 – 14.00/15.30), guidati dall'assistente sociale, 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.

## CAPACITÀ RICETTIVA

***Il numero massimo di utenti è 22 di cui N° 15 in convenzione con il Comune di Milano e N° 7 gestiti direttamente da Proges***

## ORARI

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

L'orario di funzionamento dell'Unità è dalle **8.00 alle 17.00** (fascia oraria che comprende il trasporto degli utenti con mezzo del gestore).

L'orario di apertura agli utenti e/o visita è dalle **8.30 alle 16.30** (fascia oraria in cui è presente almeno un operatore per accogliere utenti e/o visitatori).

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 39,00 Euro (retta intera privata).

Il contributo Comunale viene calcolato sulla base: dell'ISEE socio sanitario presentato alla Pubblica Amministrazione

### **Utenti paganti in proprio:**

Il contributo per ogni giorno di frequenza a tempo pieno è pari a € 39,00 (iva inclusa; 37,14 + IVA). 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 infruttifero 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**; **Autobus**: Linea 77 — Linea 84 — Linea 95; **Filobus**: Linea 93.

## SERVIZIO TRASPORTO

Gli anziani residenti in zona 4 del Comune di Milano che non sono in grado di accedere autonomamente al Centro Diurno possono usufruire del **servizio di trasporto senza alcun costo aggiuntivo**, 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 (8.30 – 16.30), 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 è collocato al piano rialzato della Residenza, in un settore distinto dalla RSA ma ad essa direttamente accessibile. Gli arredi, funzionali alla disabilità, mantengono caratteristiche di abitabilità domestica.**

Il Centro è costituito dai seguenti locali:

- 1 soggiorno/sala da pranzo con tisaneria;
- 1 sala per il riposo;
- 1 bagno assistito;
- 1 ambulatorio.

Gli utenti del Centro possono, inoltre, usufruire dell'adiacente palestra e sala elettromedicali.

Gli spazi comuni sono costituiti da 2 saloni per le attività di socializzazione, un bar, una chiesa e un ampio giardino.

## GIARDINO

All'interno della struttura è presente un giardino **fruibile dagli ospiti della RSA, dagli utenti del Centro Diurno e, per alcune ore al giorno, dagli anziani della zona.**

## RETE WI-FI

È presente il servizio di Rete Wi-Fi gratuita accessibile dagli utenti e dai loro cari. Le credenziali di accesso vengono rilasciate su richiesta dalla reception della RSA e, a fronte del rilascio voucher, viene chiesto un indirizzo e-mail che può essere utilizzato per eventuali Customer Satisfaction.

## 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)

<b>Max ospiti: 22</b>	<b>Minuti</b>
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, oltre a disporre dei suddetti operatori per il tempo prescritto, dispone anche delle seguenti figure professionali: un referente, un'assistente sociale, 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 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.

Il coordinamento del Centro Diurno è svolto da un **Referente** che ha **compiti sociali** e svolge **compiti organizzativi e di gestione dei problemi quotidiani**. Funge da punto di riferimento per il Direttore della RSA, al quale risponde direttamente del suo operato. Il Referente si avvale del degli Uffici Amministrativi della RSA per la gestione amministrativa del Centro Diurno.

**Il Servizio Sociale** viene svolto dall'assistente sociale che ha il compito di mantenere 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..

### 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. L'anziano viene coinvolto direttamente in alcune attività quotidiane e impegnato in attività piacevoli che stimolano la cognitività 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 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 Integrato;
- ▀ 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**: 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 3 volte la settimana ed effettua gratuitamente le prestazioni di shampoo, taglio e piega.

Prestazioni eccedenti quella mensile prevista, potranno essere effettuate previo accordo e a carico dell'utente.

Giorni: Martedì, Giovedì, Venerdì Orario:13:30/17:00

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

*Costi (IVA compresa): Permanente € 25,00; Colore € 17,00*

Il barbiere da uomo, il cui servizio è completamente gratuito, è presente 2 volte la settimana ed esegue prestazioni anche presso il CDI oppure nel locale adibito a questo servizio.

*Orari: Lunedì, Mercoledì e Venerdì in mattinata*

### **Servizio Ristorazione**

Il servizio, compreso nella retta, è gestito da Milano Ristorazione. 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**

Nella sala adiacente al bar è collocata una libreria per la consultazione e la lettura di libri e qualche quotidiano.

## **CONTINUITA' ASSISTENZIALE**

In un’ottica di continuità assistenziale gli utenti del CDI accedono prioritariamente ai ricoveri temporanei e/o definitivi della RSA.

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 Residenzialità anziani e persone con disabilità, si cercherà di collocare l’anziano presso la nostra RSA.

La continuità assistenziale dell’utente è garantita anche in caso di eventuali trasferimenti: tra CDI e RSA, come sopra indicato, attraverso relazione scritte e incontri tra le equipe multidisciplinari di nucleo e del CDI; tra CDI e altre Unità d’Offerta Socio-sanitarie o Sanitarie del territorio, tramite opportuna documentazione redatta dall’equipe multidisciplinare in fase di dimissione oltre a preventivi contatti telefonici/cartacei con il medico curante.

### **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 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, <b><i>l’orario di ingresso è dalle 8.30 alle 9.30</i></b> (in casi particolari è possibile concordare un diverso orario con l’equipe). |
| 8.30/12.00  | Se l’anziano lo desidera all’ingresso viene offerto il tè. 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 e, se l'equipe lo reputa necessario, lasciati in custodia a persone di fiducia o familiare. Per coloro che lasciano il Centro Diurno autonomamente è possibile farlo dalle 16.00 alle 16.30.  
**Alle ore 16.30 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 ed 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 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** 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 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** 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, dall’assistente sociale 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 presso il Centro Diurno 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.

Qualsiasi segnalazione 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.

Qualora le azioni di miglioramento si rivelassero di interesse collettivo, le stesse verranno rese note tramite avvisi scritti e/o riunioni.

### **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 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. Carta dei Diritti della Persona Anziana (come da disposizione della D.G.R. 14/12/01 N° 7/7435)
9. Carta dei diritti della salute della persona con Decadimento Cognitivo
10. Codice etico Ente Gestore (PRO.GES.)