

**CENTRO DIURNO INTEGRATO
GRACE**

Carta dei servizi

Allegati:

**Carta dei diritti della persona anziana
Questionario di soddisfazione
Scheda reclami**

G R A C E
Genera la tua voglia di comunità.

IL CENTRO DIURNO INTEGRATO GRACE

Il Centro Diurno Integrato Grace prende il nome dalla comunità generativa e protetta in cui nasce. Esso si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari ed ha una funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali: può essere definito un luogo finalizzato al mantenimento o al recupero delle attività di base della vita quotidiana, necessarie all'anziano per la sua permanenza, il più a lungo possibile, nel proprio ambiente di vita, in condizione di controllo dei problemi comportamentali e relazionali, in un'ottica di miglioramento della qualità di vita.

Il Centro Grace si pone l'obiettivo generale di offrire ai suoi ospiti i consueti ritmi e le occupazioni del vivere quotidiano, associati a interventi che influenzino positivamente l'autonomia ed il mantenimento delle capacità residue dell'utente, fornendo contemporaneamente ai familiari momenti di sostegno e di sollievo dal carico assistenziale, contrastando l'isolamento sociale. L'approccio innovativo di Grace pone la persona al centro non solo di servizi di cura ma soprattutto di un piccolo quartiere moderno, protetto, sociale e innovativo dove gli spazi del centro e i luoghi della comunità si incontrano per permettere ad ognuno di vivere la quotidianità e di invecchiare serenamente in un luogo familiare, coltivando relazioni sociali e beneficiando di una spinta all'inclusione e al rispetto di una dignità di ognuno.

Il Centro Diurno Integrato Grace è accreditato con ATS/Regione Lombardia.

Obiettivi del CDI Grace sono:

- evitare o ritardare il ricovero di soggetti non autosufficienti totali o parziali;
- intervenire in quelle situazioni divenute troppo impegnative per la sola assistenza domiciliare quando questa non è in grado di garantire la giusta intensità e continuità negli interventi;
- offrire in regime diurno tutte le prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative previste per le strutture residenziali;
- garantire alle famiglie un sostegno reale e sollievo del carico assistenziale;
- offrire un orientamento informativo circa la rete dei servizi e le risorse territoriali;
- organizzare attività di stimolazione fisica e mentale e interventi riabilitativi a prevalente indirizzo occupazionale;
- offrire in regime diurno opportunità di creazione e mantenimento dei rapporti sociali;
- permettere il monitoraggio delle problematiche comportamentali.

*Genera è inoltre in grado di attivare, su richiesta dei familiari, un servizio di **assistenza domiciliare** ad integrazione del servizio del centro.*

UTENTI DEL CDI GRACE

Il centro accoglie dal lunedì al sabato fino a 30 ospiti, di norma sopra i 65 anni.

E' specializzato nella cura delle persone affette dalle diverse forme di demenza senile, tra le quali la malattia di Alzheimer, garantendo interventi specifici e diversificati in ambienti terapeutici, accoglienti e adeguati, con un progetto assistenziale individualizzato che viene definito in base alle caratteristiche soggettive dell'ospite e condiviso con la famiglia.

Il Centro Diurno Grace accoglie:

- persone residenti nel Municipio 7 del Comune di Milano;
- persone residenti nelle zone valutate sufficientemente limitrofe da poter garantire il trasporto;
- persone residenti al di fuori di queste zone, ma in grado di raggiungere il Centro con mezzi propri.

INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA

Le richieste di informazioni e di eventuale accesso al servizio che pervengono presso le nostre sedi sono accolte dal coordinatore del centro che, oltre a fornire telefonicamente tutte le informazioni richieste telefonicamente, si può accordare con il familiare per una visita guidata del centro, durante la quale poter chiarire ulteriormente le caratteristiche del servizio e, allo stesso tempo, le necessità assistenziali.

La richiesta di accesso al servizio viene poi valutata dall'équipe socio sanitaria del centro che si riunisce settimanalmente.

Gli utenti ritenuti idonei vengono inseriti in una lista d'attesa formulata in base alla data della richiesta e alla zona di residenza dell'utente.

L'accesso al servizio avviene a seguito di una valutazione effettuata dal medico geriatra del centro che, con le altre figure dell'équipe, valuta anche le modalità di frequenza adeguate alle necessità familiari e dell'utente.

Il medico ha inoltre la responsabilità di valutare l'eventuale necessità di **dimissioni** dell'utente, qualora l'assistenza fornita dal centro non risultasse più sufficiente ed adeguata alle condizioni di salute dell'ospite. In questo caso il Centro Diurno si impegna a garantire, oltre ad una comunicazione tempestiva ai familiari, un periodo di "accompagnamento alle dimissioni" dell'utente in attesa che la famiglia trovi una soluzione assistenziale adeguata. Durante questo periodo il coordinatore valuta con i familiari la possibilità di integrare il servizio di centro diurno con quello di assistenza domiciliare prestato da operatori qualificati della cooperativa, e provvede inoltre ad orientare la famiglia rispetto ad altri servizi presenti sul territorio.

ORARI DI ACCESSO E COSTI

Il Centro Diurno Integrato Grace è aperto tutto l'anno **da lunedì a sabato** incluse le festività infrasettimanali, ad eccezione di: 1° gennaio, Lunedì dell'Angelo, 15 agosto, 25 e 26 dicembre.

L'orario di accesso al servizio è **dalle ore 9.00 alle ore 17.00**

E' possibile accedere in giornate concordate con il coordinatore e in diverse fasce orarie.

La retta giornaliera è subordinata al numero di giorni di frequenza settimanali secondo il seguente schema:

<i>Frequenza settimanale</i>	<i>Pacchetto settimanale</i>	<i>Retta giornaliera</i>
2 giornate	€ 80,00	€ 40,00
3 giornate	€ 112,00	€ 37,30
4 giornate	€ 146,00	€ 36,50
5 giornate	€ 180,00	€ 36,00
6 giornate	€ 210,00	€ 35,00

Ogni giornata aggiuntiva alla frequenza concordata ha un costo pari a 40 Euro.

La retta relativa alla frequenza part time è pari a 26 Euro al giorno in orario 8.00 - 12.00.

Il servizio di trasporto ha un costo supplementare di € 5,00 a corsa per i residenti in zona e di € 8,00 a corsa per i residenti fuori zona.

Il servizio di trasporto viene organizzato su turni per aree di residenza: è il coordinatore del centro a informare la famiglia dell'orario in cui verrà effettuato il servizio. Compatibilmente con l'organizzazione complessiva dei trasporti, il coordinatore potrà considerare le particolari richieste della famiglia.

Sono inclusi nella retta il servizio di bagno assistito e di barbiere una volta alla settimana.

Il Centro Grace si andrà a convenzionare con il Comune di Milano a copertura totale o parziale della retta giornaliera in base alla specifica situazione dell'utente: per accedere a uno dei posti convenzionati è necessario che l'interessato inoltri la richiesta presso il servizio sociale comunale della propria zona di residenza.

PRESTAZIONI OFFERTE DAL CDI

Interventi:

- orientamento informativo e supporto alla famiglia
- mantenimento e recupero delle capacità basilari per le attività quotidiane
- attività di stimolazione fisica e mentale e interventi riabilitativi a prevalente indirizzo occupazionale
- stimolazione al mantenimento e alla creazione di relazioni sociali
- cura e igiene della persona, bagno assistito, mobilizzazione, assistenza nei bisogni primari
- idratazione, pranzo e merenda
- monitoraggio e consulenza del medico geriatra
- assistenza infermieristica (somministrazione delle terapie, monitoraggio parametri, medicazioni)
- fisioterapia motoria riabilitativa e di mantenimento
- stimolazione cognitiva

Sono previsti anche numerosi **interventi non farmacologici**, in linea con la filosofia di Grace: musico terapia, arte terapia, habitat e giardino terapeutici, proposte artistiche e culturali in quartiere e in città, orto terapia, attività di vita quotidiana nel Borgo.

FIGURE PROFESSIONALI

Presso il Centro Grace operano in maniera coordinata le seguenti figure professionali:

- coordinatore/case manager
- medico responsabile
- terapeuta della riabilitazione
- infermiere professionale
- educatrice professionale
- psicomotricista
- operatori qualificati per l'assistenza (OSS/ASA)
- musico terapeuta
- arte terapeuta
- autisti
- volontari.

Il centro si avvale anche della consulenza di una psicologa.

Tutti gli operatori del centro sono dotati di cartellino di riconoscimento indicante nome, cognome e ruolo professionale.

Il personale assistenziale indossa una divisa riconoscibile dall'ospite, mentre il personale sanitario indossa il camice bianco.

ATTIVITA' DEL CENTRO DIURNO GRACE

Le attività vengono progettate nell'ambito di un piano di assistenza individualizzato (PAI), formulato dall'équipe socio sanitaria del centro e hanno i seguenti **obiettivi**:

- permettere all'ospite di esprimere al meglio ciò che è in grado di fare, contrastando i vissuti di frustrazione
- aiutarlo in ciò che non riesce a compiere autonomamente, graduando il supporto a seconda del suo reale grado di necessità
- mantenere per il maggior tempo possibile le sue capacità intellettive e funzionali, contrastando il processo di deterioramento causato dalla malattia
- agevolare i processi di comunicazione e stimolare i contatti sociali
- ridurre lo stress dell'ospite (e di conseguenza anche del familiare che se ne occupa).

Interventi riabilitativi

Comprendono interventi di riabilitazione motoria funzionale e di riattivazione cognitiva e vengono attuati dai terapisti del centro con la supervisione del medico.

Riabilitazione motoria

- Esercizi specifici indirizzati al mantenimento e, quando possibile, alla riattivazione delle abilità neuromotorie in particolare riguardo alla deambulazione, ai passaggi posturali, alla prensione e manipolazione di oggetti. Gli esercizi possono essere svolti individualmente o in gruppo, e con l'utilizzo di ausili.
- Esercizi funzionali come deambulazione, manipolazione, scrittura, o utilizzazione delle abilità/capacità motorie durante lo svolgimento di attività occupazionali.

Riabilitazione/riattivazione cognitiva

- Terapia di orientamento alla realtà; stimolazione della memoria procedurale sensoriale e cognitiva; terapia di reminiscenza; memory training; terapia di orientamento alla realtà ROT. Gli interventi vengono somministrati prevalentemente in gruppi omogenei, con esercizi e attività finalizzate al mantenimento delle funzioni mnestiche residue e di altre funzioni fondamentali (orientamento alla realtà, attenzione, linguaggio, pensiero, astrazione). In questo ambito di intervento rientra anche il controllo non farmacologico dei disturbi comportamentali, attraverso il lavoro intergrato dell'équipe e sotto supervisione medica.

Attività occupazionali

Attività finalizzate alla socializzazione e alla riattivazione di capacità di base, condotte dall'educatrice in collaborazione con il personale ausiliario del centro. Comprendono:

- laboratori di piccola cucina, cucito, collages, bricolage, cura del verde, attività manipolative specifiche;
- momenti di animazione, giochi, ascolto musica, canto e ballo, lettura giornale, proiezioni.

Musico-terapia

Attività riabilitativa specifica condotta da un musicista che mira alla riattivazione delle capacità mnestiche, linguistiche, sensoriali e che in generale favorisce dinamiche socializzanti e relazionali.

Arte terapia

Attività condotta da una specialista in teatro sociale e arte terapia visiva, attraverso incontri laboratoriali propone tecniche e suggestioni finalizzate a sperimentare momenti di benessere che promuovono capacità creative proprie o di nuova scoperta.

UNA GIORNATA AL CENTRO

09.00-10.00	Apertura e accesso degli ospiti al Centro; accoglienza; piccola colazione; verifica consegne giorno precedente; compilazione menù del giorno
10.00-11.30	Laboratori socio-ricreativi e riabilitativi di gruppo; attività occupazionali; interventi di fisioterapia e stimolazione cognitiva Igiene (bagni assistiti) e cambio ospiti Interventi per la cura di sé (parrucchiere, barbiere, podologo)
11.30-13.00	Preparazione della sala da pranzo in collaborazione con gli ospiti Pranzo
13.00-14.30	Riposo degli ospiti e riassetto sala
14.30-16.00	Laboratori socio-ricreativi e riabilitativi di gruppo Interventi di fisioterapia e di stimolazione cognitiva Igiene (bagni assistiti) e cambio ospiti Merenda Attività occupazionali e momenti di relazione informale
16.00-17.00	Preparazione e assistenza per uscita ospiti Riassetto ambiente Compilazione quaderno delle consegne Chiusura

MENU' TIPO

All'accoglienza viene offerta una piccola colazione.

Il pranzo viene ordinato quotidianamente dalla capo casa, sulla base di un menù bilanciato e adeguato a tutte le differenti necessità alimentari e sanitarie degli ospiti. Il pranzo include un primo piatto (riso, minestre o pasta), un secondo (a base di carne/pesce/uova), un contorno, frutta e/o dolce.

Nel pomeriggio viene servita la merenda.

STRUTTURA DEL CENTRO

Il Centro Diurno occupa il piano terra di un edificio di nuova costruzione dove sono presenti anche

- un Centro per il Supporto alla Cura (Ambulatorio medico, Formazione per familiari e operatori, Orientamento ai servizi e alle risorse territoriali, Care management, Servizi psicologici, Punto Alzheimer)
- Spazi di Residenzialità indipendente o in condivisione a differente grado di protezione
- Appartamenti per esigenze abitative temporanee
- Servizi di Custodia Sociale
- uno spazio per il co-working e l'innovazione.

Si affaccia su un giardino, progettato dall'Associazione I Giardini del Benessere, che propone percorsi multi-sensoriali liberi attraverso particolari specie arboree e floreali, che mostrano differenze sensibili (fiori, profumi, colori) tra i vari momenti dell'anno e che marcano il passaggio del tempo e delle stagioni.

Gli ambienti di Grace sono stati studiati insieme al team di ricerca Labi.I.R.Int (Politecnico di Milano - Facoltà del Design), attivo da oltre 10 anni in questo settore attraverso sperimentazioni, ricerca e progettazione. Le caratteristiche estetiche e funzionali dei nostri ambienti (corridoi, sale multifunzionali, cortili, palestre, cucine etc.) saranno arricchite ed esaltate da sistemi multimediali, arredi sperimentali, decorazioni, segnaletica e altri sistemi di percezione intuitiva, studiati per ridurre le barriere comunicative e funzionali tipiche della patologia.

Gli stessi sono così distribuiti:

- area di accoglienza antecedente all'ingresso vero e proprio del Centro Diurno
- soggiorno e sala da pranzo
- cucina/tisaneria
- palestra
- servizi igienici attrezzati
- ambulatorio
- locale per il bagno assistito
- bagno e spogliatoio per il personale
- palestra (riabilitazione individuale)
- locali polifunzionale (attività ricreative, occupazionali...)
- segreteria
- direzione
- sala riunioni
- deposito (materiale per le attività).

PARTECIPAZIONE E TUTELA

Genera Società Cooperativa Sociale Onlus si è dotata di un codice etico di riferimento ispirato al principio della mutualità (reciproco aiuto) e della solidarietà sia interna, tra i soci, che esterna, rivolta alle persone assistite e alle loro famiglie.

La funzione di partecipazione è garantita innanzitutto dal costante coinvolgimento degli utenti e dei loro familiari nella stesura e nell'attuazione del piano di intervento individuale, attraverso un continuo monitoraggio del bisogno assistenziale in relazione all'evolversi di necessità soggettive e familiari.

Il centro Grace garantisce inoltre la partecipazione dell'utenza nel processo di verifica della qualità dei servizi, che deve partire dalla valutazione soggettiva di chi beneficia di tali servizi in termini di percezione di maggiore o minore benessere procurato dall'intervento.

A questo scopo il centro Grace utilizza un *questionario* che viene somministrato annualmente ai familiari per la valutazione del grado di soddisfazione del servizio.

L'analisi dei questionari, che viene restituita in forma scritta ai familiari entro un mese dalla somministrazione, consente alla Direzione di procedere alla verifica del raggiungimento di obiettivi e di standard prefissati per poter intraprendere iniziative di miglioramento.

Presso la Segreteria del centro è inoltre a disposizione dei familiari una *scheda* nella quale poter esprimere reclami e/o suggerimenti relativi al servizio.

Queste schede vengono sottoposte direttamente al Responsabile del Servizio, il quale provvede a dare, entro 8 giorni, risposta ai familiari per le segnalazioni di semplice soluzione, altrimenti procede ad informare il Referente Qualità della cooperativa per l'apertura di un *Rapporto di non conformità*.

Il centro Grace, attraverso la professionalità di tutti gli operatori impiegati, garantisce cura ed attenzione nei processi di comunicazione e di ascolto, che si fondano innanzitutto sul principio dell'assoluta riservatezza.

Viene inoltre assicurata la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali, nel rispetto del D. lgs 196/03 (moduli allegati).

PROGETTI

Operare in rete: intrecciare e sviluppare relazioni con le diverse risorse presenti sul territorio, offrendo una complessità di risposte ai bisogni rilevati e costruendo una rete di sostegno globale che accompagna l'utente ed i suoi familiari in tutte le fasi del progetto assistenziale.

Progetti Formativi: pianificazione di interventi che rispondano sia a necessità di aggiornamento e di approfondimento in aree tematiche specifiche, sia a bisogni formativi legati agli aspetti relazionali e motivazionali della professione.

COME RAGGIUNGERE IL CENTRO DIURNO GRACE

Il centro Grace è raggiungibile con i seguenti mezzi:

Bus linea 80

- da De Angeli MM1
- Quinto Romano
- Molino Dorino MM1

Per informazioni e appuntamenti contattare il numero 02 3330234 dalle ore 9.30 alle ore 16.00 (coordinatore Simona Ferioli).

Sede operativa:

Centro Diurno Integrato Grace

Via Giovanni Battista Rasario, 8/a

20156 Milano

tel. e fax 02 3390234

e-mail: cdi.grace@generaonlus.it

Sede legale:

Genera Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Vespri Siciliani, 34

20146 Milano

tel. 02 97164712

fax 02 97164697