

**CENTRO DIURNO INTEGRATO  
GRACE**

# Carta dei servizi

**Allegati:**

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

## IL CENTRO DIURNO INTEGRATO GRACE

Il Centro Diurno Integrato Grace prende il nome dalla comunità generativa e protetta in cui nasce. Grace è un luogo di cura e di vita. 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 ha ottenuto l'accreditamento da parte di Regione Lombardia con delibera n° 736 del 16 luglio 2018.

**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 Società Cooperativa Sociale Onlus è inoltre in grado di attivare, su richiesta dei familiari, un servizio di **assistenza domiciliare** ad integrazione del servizio del centro. E' possibile fare richiesta al coordinatore di materiale informativo.*

## UTENTI DEL CDI GRACE

Progettato a partire dal 2016 e realizzato nel 2018, il centro accoglie dal lunedì al venerdì 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 nella zona 7 del Comune di Milano;
- persone residenti nella limitrofa zona 8 e/o in 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 Case Manager del centro che, oltre a fornire telefonicamente tutte le informazioni richieste telefonicamente, si può accordare con il familiare per un colloquio conoscitivo, durante il quale poter chiarire ulteriormente le caratteristiche del servizio e, allo stesso tempo, le necessità assistenziali della persona, proponendo contestualmente una visita guidata del Centro stesso.

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, come meglio esplicitato nel Regolamento del CDI.

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 Case Manager 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 venerdì** 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 8.00 alle ore 18.00.**

**Tariffa giornaliera 40€**

E' possibile accedere in giornate concordate con il coordinatore.

### La retta include:

- visita medica di ingresso
- assistenza alla persona
- piccola colazione, pranzo completo
- merenda
- bagno assistito una volta alla settimana
- barbiere una volta alla settimana
- interventi di stimolazione/riattivazione motoria e cognitiva individuali e/o di gruppo
- interventi educativi e occupazionali
- monitoraggio sanitario e reperibilità del Medico

### Restano esclusi dalla retta:

- il servizio di trasporto da e per la struttura (€ 5 se in zona 7 o € 8 se fuori zona)
- il bagno assistito aggiuntivo (€ 15)

**Il servizio di trasporto** ha un costo supplementare di € 5,00 a corsa per i residenti in zona 7 e di € 8,00 a corsa per i residenti fuori zona.

Il servizio di trasporto viene organizzato su turni per aree di residenza: è la CapoCasa 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.

All'atto della sottoscrizione del contratto tra i familiari dell'ospite e il responsabile del servizio, viene richiesto un deposito cauzionale pari a €300 che verrà rimborsato, previa verifica degli adempimenti contrattuali entro 30 giorni dal ricevimento del pagamento dell'ultima fattura.

La fattura mensile verrà inviata al referente dell'ospite e se ne richiede pagamento entro 10 giorni dalla data di emissione alla fine del mese di competenza. Il pagamento potrà essere effettuato con rimessa diretta, con bonifico bancario o assegno.

Verrà inoltre rilasciata certificazione della retta ai fini fiscali nei tempi previsti per legge.

Le assenze degli ospiti dovranno essere comunicate con il maggior preavviso possibile, compatibilmente con il motivo dell'assenza.

In caso di assenza (salvo per ricoveri ospedalieri e/o riabilitativi temporanei) verrà addebitato, per ogni giornata di frequenza persa, un importo pari a 15€ a copertura di costi fissi a carico della struttura, salvo non si sia possibile far recuperare la giornata di assenza in altri giorni della settimana eventualmente disponibili.

Oltre il 30imo giorno di assenza per motivi diversi dal ricovero ospedaliero o riabilitativo, e non giustificato, non verrà garantito il mantenimento del posto non utilizzato.

Durante i prossimi mesi di luglio ed agosto, riconoscendo il valore di un soggiorno fuori città, la cooperativa da l'occasione all'ospite di assentarsi avvalendosi del progetto di continuità assistenziale A Casa come al Centro (già attivato durante la chiusura del servizio a causa dell'emergenza sanitaria da Covid19).

Il Centro Grace è in fase di ottenimento di convenzionamento 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.

Per maggiori informazioni è disponibile il coordinatore del Servizio.

## **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, mobilitazione, 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 di stimolazione e riattivazione**

Comprendono attività di stimolazione/riattivazione motoria funzionale e di riattivazione cognitiva e vengono attuati dai terapisti del centro con la supervisione del Responsabile dell'area riabilitativa.

#### ***Stimolazione/riattivazione motoria e psicomotoria***

- Attività specialistica finalizzata ad incrementare la mobilità, la resistenza, la forza e a stimolare gli equilibri e le capacità prassiche dell'ospite. Gli esercizi vengono svolti in gruppo e con l'utilizzo di ausili.

- Attività specialistica finalizzata a prevenire, rallentare e contenere l'insorgere di complicanze secondarie. Sedute di tipo individuale.
- Stimolazione psico motoria attraverso attività di gruppo finalizzate alla partecipazione emotiva e narrativa attraverso il gioco e l'utilizzo di oggetti psicomotori in una dimensione di relazione con gli altri e di condivisione.

### ***Stimolazione/riattivazione cognitiva***

-Attività ludico cognitive finalizzate alla stimolazione dell'orientamento spazio temporale, della memoria procedurale e autobiografica e delle funzioni mnemoniche presenti.

Gli interventi vengono svolti 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 contenimento non solo farmacologico dei disturbi comportamentali, attraverso il lavoro integrato dell'équipe e sotto supervisione medica.

### ***Attività manuali e di tipo occupazionale***

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, cura del verde, azioni legate alla gestione della casa, del tempo libero o del lavoro, 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 (temporaneamente sospesa)***

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 interventi di stimolazione/riattivazione motoria e psicomotoria, cognitiva e relazionale  
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
- 14.30-16.30 interventi di stimolazione/riattivazione motoria e psicomotoria, cognitiva e relazionale  
Igiene (bagni assistiti) e cambio ospiti  
Merenda  
Attività di tipo occupazionale e momenti di relazione informale

16.30-17.00 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*.

La Cooperativa Genera utilizza questionari di rilevazione del grado di soddisfazione anche per tutti gli operatori. I dati elaborati dai questionari rivolti ai familiari e rivolti agli operatori vengono inoltre riportati nel Bilancio annuale di Responsabilità Sociale che viene depositato in camera di Commercio.

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 Regolamento Europeo in materia di privacy n 679/2016 (GDPR).

E' possibile fare richiesta di copia della documentazione socio sanitaria attraverso richiesta scritta alla coordinatrice previo pagamento di € 25 quali diritti di segreteria. La documentazione verrà consegnata entro 30 giorni dalla data di richiesta.



## 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 3390234 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](mailto:cdi.grace@generaonlus.it)

*Sede legale:*

**Genera Società Cooperativa Sociale Onlus**

Via Trieste 17  
20146 Milano

tel. 02 35974500

fax 02 8434792