

**VILLAGGIO ALZHEIMER  
PIAZZA GRACE**

# Carta dei servizi

**Allegati:**

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

## IL VILLAGGIO ALZHEIMER PIAZZA GRACE

Il Villaggio Alzheimer Piazza Grace prende il nome dalla comunità generativa e protetta in cui nasce. Grace è un luogo di cura e di vita che mette al centro la persona in una dimensione di vita in un quartiere reale.

Esso si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari residenziali ed ha una funzione intermedia tra l'assistenza domiciliare, il centro diurno e le strutture residenziali di lungo degenza: può essere definito un luogo finalizzato al mantenimento o al recupero delle attività di base della vita quotidiana, necessarie all'anziano per riscoprire e riappropriarsi degli aspetti relazionali e di condivisione, che la malattia riduce o limita, in un'ottica di miglioramento della qualità di vita.

Il Villaggio Piazza 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, beneficiando del valore aggiunto che la vita condivisa rappresenta, contrastando l'isolamento sociale beneficiando di una rete relazionale e sociale reale quale quella del borgo in cui nasce.

L'approccio innovativo di Grace e del Villaggio, infatti, 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 Villaggio e i luoghi della comunità si incontrano per permettere ad ognuno di vivere la quotidianità e di invecchiare serenamente in un ambiente familiare, coltivando relazioni e beneficiando di una spinta all'inclusione e al rispetto di una dignità di ognuno.

Il Villaggio Piazza Grace, quale progetto di sperimentazione innovativa, ha ottenuto l'accreditamento da parte di Regione Lombardia con delibera n° 794 del 02 agosto 2019 rispetto a quanto previsto dalla DGR 1046/2018.

**Obiettivi** del Villaggio Piazza Grace sono:

- evitare o ritardare il ricovero di soggetti parzialmente autosufficienti;
- intervenire in quelle situazioni divenute troppo impegnative per la famiglia;
- offrire tutte le prestazioni socio-assistenziali, sanitarie e riabilitative previste per le strutture residenziali;
- garantire alle famiglie un sostegno reale e di sollievo del carico assistenziale e una risposta abitativa dove anche questo aspetto rende più complessa la quotidianità;
- 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 carattere non farmacologico e ad indirizzo occupazionale;
- offrire opportunità di creazione e mantenimento dei rapporti sociali;
- permettere il monitoraggio delle problematiche comportamentali

## UTENTI DEL VILLAGGIO PIAZZA GRACE

Progettato nella primavera del 2019 e realizzato subito dopo, il Villaggio ospita fino a 10 ospiti, di norma sopra i 65 anni.

E' specializzato nell'accoglienza e 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 individualizzato che viene definito in base alle caratteristiche soggettive dell'ospite e condiviso con la famiglia.

Dei 10 posti previsti, il Villaggio Piazza Grace prevede la destinazione di un appartamento ad una coppia di coniugi permettendo loro di continuare a vivere insieme in un contesto protetto e di cura affinché il coniuge che accompagna il malato ritrovi serenità, si senta meno solo, supportato e riconosciuto nella difficoltà con l'opportunità di godere ancora della dimensione affettiva nella relazione di coppia.

## 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 tutte le informazioni richieste, si rende disponibile per un colloquio conoscitivo, durante il quale poter chiarire ulteriormente le caratteristiche del servizio e rilevare le necessità assistenziali della persona, proponendo contestualmente una visita guidata del Villaggio stesso.

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

Gli utenti ritenuti idonei vengono inseriti in una lista d'attesa formulata in base alla data della richiesta tenendo in considerazione gli eventuali aspetti di difficoltà o di criticità dei care givers.

Il medico ha inoltre la responsabilità di valutare l'eventuale necessità di **dimissioni** dell'utente, qualora l'assistenza fornita dal Villaggio non risultasse più sufficiente ed adeguata alle condizioni di salute dell'ospite, come meglio esplicitato nel Regolamento.

In questo caso il Villaggio Piazza Grace 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, indicativamente due mesi, il Case Manager valuta con i familiari la possibilità di offrire un servizio di assistenza domiciliare prestato da operatori qualificati della cooperativa, e provvede inoltre ad orientare la famiglia rispetto ad altri servizi presenti sul territorio.

## COSTI

La retta giornaliera è definita in 83€ per la persona singola.

La retta mensile per la coppia di coniugi è pari a 3000€/mese.

Le suddette cifre si intendono comprensive di iva al 5%.

### La retta **include**:

- visita medica di ingresso
- assistenza alla persona h 24
- colazione, pranzo, merenda e cena
- interventi di stimolazione/riattivazione motoria e cognitiva individuali e/o di gruppo
- interventi di stimolazione e facilitazione nella relazione con gli altri ospiti e gli abitanti del Borgo
- interventi educativi e di tipo occupazionale
- monitoraggio sanitario e reperibilità del Medico
- attività infermieristiche
- servizio di accompagnamento a visite mediche al bisogno

### Restano **esclusi** dalla retta:

- servizio di lavanderia straordinaria
- Parrucchiere
- Manicure/pedicure
- Trasporti per visite specialistiche
- Servizio psicologico individuale

La fattura mensile verrà inviata al referente dell'ospite a inizio di ogni mese sui giorni effettivi di permanenza della persona e se ne richiede pagamento entro 3 giorni dalla data di emissione. Il pagamento dovrà essere effettuato con bonifico bancario.

Verrà inoltre rilasciata certificazione della retta ai fini fiscali nei tempi previsti per legge relativamente alla quota sanitaria.

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

Oltre a una settimana di assenza non potrà essere garantito il mantenimento del posto non utilizzato.

Per maggiori informazioni è disponibile il coordinatore del Servizio.

## PRESTAZIONI OFFERTE DAL VILLAGGIO

### *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
- monitoraggio e stimolazione riguardo la corretta alimentazione ed idratazione
- 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: musica terapia, laboratori d'arte, 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 Villaggio Piazza Grace operano in maniera coordinata le seguenti figure professionali:

- responsabile di progetto
- coordinatore
- capo casa/case manager
- medico responsabile
- terapeuta della riabilitazione
- infermiere professionale
- educatrice professionale
- psicomotricista
- operatori socio sanitari qualificati per l'assistenza (OSS)
- musico terapeuta
- addetto alle pulizie
- custode
- autisti
- volontari.

Il Villaggio 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.

## **ATTIVITA' DEL VILLAGGIO PIAZZA GRACE**

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

- permettere all'ospite di esprimere al meglio ciò che è in grado di fare, contrastando i vissuti di frustrazione e di isolamento
- aiutarlo in ciò che non riesce a compiere autonomamente, graduando il supporto a seconda del suo reale grado di necessità
- stimolare e mantenere le sue capacità intellettive e funzionali, contrastando il processo di deterioramento causato dalla malattia rafforzando l'autostima
- agevolare i processi di comunicazione e stimolare i contatti sociali
- contenere i disturbi comportamentali
- facilitare e stimolare la normalità del vivere quotidiani all'interno di un vero quartiere che si orienta verso le caratteristiche dementia friendly in un'ottica di inclusione nel sistema circolare che "genera comunità".

### **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 del Villaggio. 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 professionista che mira alla riattivazione delle capacità mnestiche, linguistiche, sensoriali e che in generale favorisce dinamiche socializzanti e relazionali.

### ***Laboratori artistici***

Attività laboratoriali che propongono tecniche e suggestioni finalizzate a sperimentare momenti di benessere al fine di promuovere capacità creative proprie o di nuova scoperta.

Altre attività sono finalizzate a creare opportunità di vivere momenti e relazioni nel superamento dello stigma sociale della malattia e della concezione di "ambiente chiuso perché protetto" attraverso uscite nel Borgo, uscite in città, partecipazione a laboratori organizzati delle altre realtà presenti a Figino, eventi socializzanti organizzati per la cittadinanza.

## **UNA GIORNATA AL VILLAGGIO**

07.00-8.00	Sveglia e colazione;
8.00-9.00	Igiene personale, sistemazione e pulizia degli appartamenti, lettura del quotidiano;
9.00-10.00	preparazione del gruppo ospiti che partecipa all'attività;
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)
11.30-13.30	Preparazione della sala da pranzo in collaborazione con gli ospiti Pranzo con ospiti ed operatori
13.30-14.30	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
16.30-19.00	Svago e tempo libero, preparazione della cena;
19.00-20.30	Cena;
20.30-22.00	Attività serale ricreativa, preparazione per la notte
22.00-07.00	Riposo notturno.

## **IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

Pranzi e cene vengono ordinati dalla capo casa, sulla base di un menù bilanciato e adeguato a tutte le differenti necessità alimentari e sanitarie degli ospiti. Includono un primo piatto (riso, minestre o pasta), un secondo (a base di carne/pesce/uova), un contorno, frutta e/o dolce.

La colazione e la merenda verranno gestite dagli operatori in servizio in collaborazione e con il coinvolgimento degli ospiti utilizzando derrate alimentari fornite da fornitori approvati dal sistema della Qualità della cooperativa.

## GLI SPAZI INTERNI AL VILLAGGIO PIAZZA GRACE

Il Villaggio occupa 5 appartamenti al primo piano di un edificio di nuova costruzione dove sono presenti anche

- Spazi di Residenzialità indipendente o in condivisione a differente grado di protezione
- Appartamenti per esigenze abitative temporanee
- Servizi di Custodia Sociale
- un Centro diurno integrato
- uno spazio per il co-working e l'innovazione
- uno studentato di prossima apertura.

Gli spazi comuni adiacenti agli appartamenti permettono lo scambio e la condivisione di momenti informali e non, ricchi di significato e di benessere.

Il Villaggio 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 Piazza 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.

Il valore terapeutico dell'ambiente in cui la persona trascorre il suo tempo è un punto centrale nella nostra filosofia, il benessere passa dal bello, per riscoprire il piacere di vivere.

Gli stessi sono così distribuiti:

- area di accoglienza antecedente all'ingresso di accesso alla scala/ascensore che conducono al primo piano agli appartamenti
- 5 appartamenti autonomi con cucina attrezzata, bagno ad uso disabili e zona notte ben suddivisa per garantire il massimo della privacy possibile e permettere ad ogni ospite di ricreare con i suoi arredi e oggetti personali un suo spazio dove sentirsi a casa
- stanza dell'operatore
- zona giorno e cucina condivisa che permette momenti di socialità.

Alcuni spazi al piano terra, dove ha sede il Centro Diurno, saranno utilizzati in momenti dedicati anche dagli ospiti del Villaggio e, nello specifico:

- locale per il bagno assistito
- palestra
- sale degli habitat terapeutici del cdi utilizzate in maniera autonoma e in orari differenti dal Centro: Cielo in una stanza e la Casa di Pina.

## GLI SPAZI ESTERNI E I SERVIZI DEL BORGO SOSTENIBILE

Grazie al supporto tecnologico e all'organizzazione del personale, gli ospiti del Villaggio Piazza Grace potranno usufruire degli spazi esterni alla casa e riappropriarsi di un contesto vivo e pulsante.

La zona pedonale del Borgo offre l'accesso a:

- una libreria/caffetteria dove sarà possibile partecipare ai laboratori creativi e culturali o semplicemente dove bere un caffè o sfogliare libri e riviste;
- un negozio di generi alimentari che predispone anche tavolini all'aperto dove consumare un piccolo snack
- gli orti condivisi gestiti dall'associazione degli abitanti
- una sartoria dove poter acquistare capi di abbigliamento o richiedere una piccola riparazione
- di prossima apertura ci saranno anche altre attività commerciali intenzionate a costruire con noi questo progetto reale, vivo e condiviso;
- una promenade dotata di panchine dove poter sostare godendo degli incontri spontanei con gli altri abitanti di passaggio, i giovani e le mamme con i bambini che abitano il quartiere.

La dimensione intergenerazionale naturale di un quartiere vero è, in termini educativi, un'occasione di scambio e confronto tra anziani e bambini o giovani che stimola di continuo la costruzione del sapere, del riconoscimento reciproco e dal prendersi cura.

## INNOVAZIONE TECNOLOGICA

La tecnologia per Genera è uno strumento efficace soprattutto quando favorisce una reale connessione tra le persone.

Oltre agli habitat terapeutici progettati da **Lab.I.R.Int** sui bisogni specifici delle persone che li vivono, Genera da un anno collabora con **Noon Care**.

Noon Care è una start up milanese che ha progettato e realizzato il sistema informatico denominato Argo: si tratta di una soluzione digitale che permette agli operatori di aggiornare le attività del Villaggio e di monitorare la posizione degli ospiti all'interno e all'esterno della struttura attraverso un sistema di interfaccia digitali con dei dispositivi fissi e dei dispositivi discreti indossabili dall'ospite che permetteranno di tenere la situazione di ognuno sotto controllo in termini di sicurezza per il raggiungimento dell'ospite e il ri-orientamento nello spazio.

Il sistema prevede anche l'attivazione di un'interfaccia famiglia per coinvolgere i familiari nella visualizzazione in tempo reale di aggiornamenti circa le attività svolte, notifiche di eventi straordinari, conferme di appuntamenti fissati e richiesta di servizi accessori.

Ancora, **Social Aid** è un sistema informatizzato già adottato da Genera all'interno di alcuni servizi di carattere socio assistenziale: si tratta di una cartella informatizzata specializzata per la gestione dell'assistenza socio sanitaria territoriale.

Questo strumento risponde alla necessità di tenere sempre alto lo scambio di informazioni tra tutta l'equipe che opera sul progetto della persona monitorando e verificando gli obiettivi definiti, sistematizzando i dati e ottimizzando le informazioni e i bisogni degli ospiti anche relativamente all'aspetto medico-sanitario (stato di salute della persona, somministrazione delle terapie, gestione delle scorte, ecc.).

## 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 delle necessità soggettive. Il Villaggio Piazza Grace garantisce inoltre la partecipazione dell'utenza nel processo di verifica della qualità dei servizi, che parte dalla valutazione soggettiva di chi beneficia di tali servizi in termini di percezione di maggiore o minore benessere procurato.

A questo scopo il Villaggio 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.

E' 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 Villaggio Piazza 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 accompagni l'utente in tutte le fasi del progetto assistenziale.

*Progetti Formativi:* pianificazione di occasioni formative 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 VILLAGGIO PIAZZA GRACE

Il Villaggio Piazza 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:*

**Villaggio Alzheimer Piazza Grace**

Via Giovanni Battista Rasario, 8/a

20156 Milano

tel. e fax 02 3390234

e-mail: piazza.grace@generaonlus.it

*Sede legale:*

**Genera Società Cooperativa Sociale Onlus**

Via Trieste 17

20146 Milano

tel. 02 35974500

fax 02 8434792