



CENTRO DIURNO INTEGRATO

VODIA CREMONCINI

Carta dei servizi

Il Centro Diurno Integrato "Vodia Cremoncini" è situato all'interno del Quartiere Gratosoglio, in via Saponaro 32 a Milano. E' alloggiato al piano terra di un condominio di proprietà ALER.

L'ente gestore è la Cooperativa Sociale "Filo di Arianna" che svolge attività di servizi alla persona nel settore socio-sanitario; è socia del Consorzio "Farsi Prossimo", promosso dalla Fondazione Caritas Ambrosiana.

Il Centro Diurno Integrato "Vodia Cremoncini" è stato autorizzato al funzionamento in via permanente per un numero di trenta persone anziane in data 04.12.2003 dalla Provincia di Milano.

Il C.D.I. è stato accreditato dalla Regione Lombardia con D.G.R. n. 17949 del 28.06.2004. E' stato sottoscritto un contratto con l'ASL di Milano per numero trenta posti in data 15.07.2004. Il C.D.I. è convenzionato con il Comune di Milano per numero 15 posti (contratto sottoscritto in data 15.04.2005).

1. Come raggiungere il C.D.I.

Il Centro è situato in via Saponaro, una laterale di via dei Missaglia, percorrendo la quale in direzione Rozzano risulta visibile alla propria destra.

Mezzi pubblici: tramvie n° 3 e n° 15; autobus n° 79.

2. Descrizione della struttura

Il Centro, situato al piano terra di una delle sette torri che costituiscono il complesso residenziale Aler, ne occupa quasi l'intera area di circa mq. 500. Si tratta di una serie di ambienti regolarmente riscaldati, ampiamente finestrati, che usufruiscono di un comodo accesso dalla strada sia con i mezzi a ruote che a piedi, attraverso una rampa carrabile. I locali si presentano allo stesso livello della zona lastricata esterna e non presentano barriere architettoniche tra un ambiente e l'altro, per cui risulta ottima l'accessibilità anche per persone con mobilità ridotta.

La struttura è costituita da:

- a) Ingresso b) segreteria c) ambulatorio medico e spogliatoio d) palestra e spogliatoio e) sala da pranzo, TV, animazione, feste f) locale tisaneria e riscaldamento cibi g) sala per riposo h) sala per attività di gruppo i) bagno attrezzato per ospiti l) WC per ospiti e per ospiti disabili m) WC per il personale n) Spogliatoio per il personale.

3. Popolazione servita

Il C.D.I. si configura come struttura semi residenziale per l'accoglienza di persone anziane:

- normalmente di età superiore ai 65 anni;
- con compromissione dell'autosufficienza;
- affette da pluripatologie cronico degenerative, anche da demenze, ma senza gravi disturbi del comportamento;
- anche con un discreto livello di autonomia, ma a rischio di emarginazione;
- inseriti in contesti familiari per i quali l'assistenza risulti insufficiente o troppo onerosa.

Il C.D.I. ha una capienza di 30 posti ed intende accogliere anziani residenti nella zona 5 del decentramento del Comune di Milano e dei Comuni limitrofi. Possono essere accolti ospiti provenienti da altre zone del Comune di Milano ma non può essere garantita l'erogazione del servizio di trasporto.

4. Obiettivi

In base alle indicazioni della Regione Lombardia, il servizio opera in regime diurno con l'obiettivo di fornire un valido supporto alla permanenza a domicilio di coloro che hanno deficit dell'autonomia fisica, psichica e sensoriale o vivono situazioni di solitudine e di abbandono.

Il C.D.I. si propone di:

- sostenere la quotidianità degli anziani in difficoltà;
- mantenere gli anziani in difficoltà nel proprio ambiente naturale di vita familiare;
- prevenire il ricovero in struttura residenziale protetta;
- favorire l'autonomia fisica, psicologica e sociale;
- contrastare l'isolamento e la perdita di motivazione;
- valorizzare e integrare le risorse e le capacità umane;
- offrire servizi di base ed interventi di risocializzazione, animazione, stimolazione fisica e mentale;

Questi obiettivi verranno perseguiti in integrazione con i servizi sociali, di assistenza domiciliare e con i medici di famiglia del territorio, secondo la logica degli interventi di rete e dei modelli di cure primarie, così da garantire l'ottimizzazione delle risorse disponibili ed uno sviluppo globale e coordinato degli interventi a favore della popolazione anziana. La collaborazione col volontariato locale è segno dell'azione responsabile della comunità ed occasione di relazione capillare con i suoi anziani.

5. Stile/identità del servizio

Il Centro Diurno Integrato "Cremoncini" si vuole caratterizzare per uno specifico approccio alla tematica degli anziani e per un particolare stile nella gestione dei bisogni personali degli ospiti:

Il nostro punto di partenza è il riconoscimento della **dignità della persona umana** in qualsiasi fase dell'esistenza e in qualsiasi condizione psico-fisica essa si trovi. Si tratta quindi di rispettare la persona nella sua **integrità** e di considerare l'anziano sempre e comunque **protagonista** della propria esistenza, soggetto al centro della propria rete relazionale e individuo con ancora competenze sulla propria vita e sulla propria salute anche là dove le capacità fisiche e cognitive appaiano ridotte.

Operiamo attraverso un **approccio globale della persona e multidisciplinare**, tenendo prima di tutto in considerazione la qualità della vita della persona anziana. I nostri strumenti principali di lavoro sono la **relazione** interpersonale, l'**ascolto** empatico, e il **rispetto** della persona nella sua complessità e integrità psico-fisica. Particolare è quindi la nostra attenzione ai bisogni, non solo sanitari e riabilitativi, ma anche sociali, relazionali, culturali e spirituali dell'anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase della vita con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva, e non necessariamente o solo come momento patologico.

Il nostro vuole inoltre essere un lavoro in continuo rapporto di confronto e collaborazione con i familiari, con la rete di sostegno e con il contesto territoriale. All'interno del Servizio invece vogliamo cercare di costruire le condizioni più idonee perché i soggetti possano esprimere, attraverso canali verbali e non verbali, il proprio vissuto ed elaborare le proprie emozioni, in un clima di ascolto e accoglienza dove sia possibile prima di tutto sperimentare un'esperienza di relazione umana significativa, che dia voce e valore alle ricchezze personali, alle storie di vita e alle memorie custodite dagli anziani. Tutto questo per noi si traduce nel:

- Considerare l'ospite il primo e privilegiato interlocutore del Servizio, e sperimentare **nuove forme di partecipazione** della persona anziana nel Centro (per es. il suo stesso coinvolgimento nella stesura del P.A.I., nel processo di verifica della qualità del servizio, etc...)
- Creare un **clima di accoglienza, convivialità e solidarietà** dove l'operatore lavora *per*, ma anche e spesso *con* l'ospite.
- Sperimentare attività specifiche e gruppi di incontro finalizzati al **lavoro autobiografico e narrativo**, alla raccolta di esperienze vissute e alla conservazione e restituzione di memorie personali e collettive
- Sperimentare momenti e attività mirate a favorire la **libera espressione verbale e non verbale** e la scoperta delle potenzialità latenti e della creatività personale
- Creare le condizioni e le occasioni per **incontri e scambi interpersonali e intergenerazionali** tra gli anziani e i loro concittadini, tra il servizio e il territorio
- **Lavorare sulla rete dell'anziano** e sulla rete del Servizio con grande investimento per una corretta collaborazione con i familiari che preveda una programmazione seria e formalizzata dei momenti confronto.

6. Servizi forniti

Il centro è aperto per tutto l'anno – tranne nelle festività - per cinque giorni la settimana, dalle ore 8,30 alle ore 17,15.

E' richiesta una frequenza minima di due giorni la settimana.

Il C.D.I. fornisce i seguenti servizi:

Interventi socio-assistenziali:

- orientamento ai servizi territoriali
- colazione e merenda
- pranzo
- assistenza di base alla persona

- assistenza all'igiene e alla cura della persona
- attività di animazione

Interventi sanitari:

- assistenza infermieristica
- assistenza riabilitativa
- terapie espressive
- supervisione geriatrica e consulenza medica

Tutte le prestazioni sopradescritte sono garantite a tutti gli iscritti al centro diurno

Il trasporto dal domicilio al CDI e ritorno è legato alla scelta della retta che lo prevede ed è vincolato alla valutazione da parte del coordinatore della distanza del domicilio dal centro.

Gli interventi da erogare ad ogni anziano sono definiti tramite l'elaborazione del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) formulato dall'equipe socio-sanitaria del Centro in collaborazione coi familiari e col medico di base (a seconda delle disponibilità date al Servizio). Il piano o meglio definirlo "progetto" è formulato sulla base dei bisogni di ciascun ospite considerato nella sua complessità di aspetti psico-fisici e viene revisionato in forma dinamica in base all'evoluzione della condizione dell'anziano.

Il P.A.I. favorisce una visione completa e personale di ogni singolo ospite e preserva dalla necessità di adeguare in maniera rigida i bisogni delle persone alle logiche della struttura.

7. Retta

Le rette sono **mensili** e vengono determinate dalle seguenti scelte di accesso al centro diurno:

- Numero di giornate settimanali di frequenza
- Richiesta del trasporto

Sulla base di questi criteri le tariffe applicate sono descritte nella seguente tabella:

RETTE MENSILI	2 giorni alla settimana	3 giorni alla settimana	4 giorni alla settimana	5 giorni alla settimana
Giornata intera con trasporto	€ 345,00	€ 510,00	€ 655,00	€ 800,00
Giornata intera senza trasporto	€ 310,00	€ 455,00	€ 585,00	€ 710,00

Nel caso in cui vengano richieste **giornate aggiuntive di frequenza** del centro, le presenze verranno singolarmente fatturate in aggiunta alla retta di base prescelta.

Per la giornata intera con trasporto verranno conteggiati 38,00 €, senza trasporto 33,00 €.

Il Centro Diurno intende offrire le condizioni per consentire l'accesso alla struttura anche a persone che abbiano **difficoltà di ordine socio economico**. Proponiamo quindi la possibilità di usufruire di uno sconto del 30% a chi venga **segnalato dai servizi sociali territoriali**.

Tutte le tariffe indicate sono **comprehensive di IVA**.

Le rette degli ospiti inseriti in base a **convenzione** vengono stabilite in base al documento di determina dell'inserimento presso il Centro Diurno.

La retta mensile prescelta verrà applicata **integralmente anche in caso di giornate di assenza**, con due sole **eccezioni**:

- Inserimenti e dimissioni
 - ✓ **Inserimenti**
 - In caso di inizio della frequenza al centro dal 1 al 10 del mese verrà applicata la retta piena prescelta
 - In caso di inizio della frequenza al centro dall'11 al 20 del mese verrà applicato sulla retta prescelta uno sconto del 30%
 - In caso di inizio della frequenza al centro dal 21 a fine mese verrà applicato sulla retta prescelta uno sconto del 60%
 - ✓ **Dimissioni**
 - In caso di dimissioni dal centro dal 1 al 10 del mese verrà applicato sulla retta prescelta uno sconto del 60%
 - In caso di dimissioni dal centro dall'11 al 20 del mese verrà applicato sulla retta prescelta uno sconto del 30%.
 - In caso di dimissioni dal centro dal 21 a fine mese verrà applicata la retta piena prescelta

Per quanto riguarda le dimissioni, la volontà di interrompere la frequenza del centro dovrà essere espressa in modo esplicito **in forma scritta**, possibilmente utilizzando l'apposito modulo disponibile presso il centro diurno.

- Ricoveri ospedalieri
 - ✓ In caso di ricovero ospedaliero le giornate di assenza verranno conteggiate ai fini di una riduzione della retta mensile secondo i seguenti criteri:
 - Da 11 a 20 giorni di ricovero verrà applicato uno sconto del 30%
 - Da 21 a 31 giorni di ricovero verrà applicato uno sconto del 60%Per la determinazione dei giorni di ricovero effettuati farà fede la lettera di dimissioni dell'ospedale.

Entro il 10 del mese successivo verrà fatturata la retta prescelta con gli eventuali giorni aggiuntivi. Tutti i servizi erogati agli ospiti dal Centro Diurno Integrato sono compresi nella retta.

8. Lista di attesa

Le domande di frequenza pervenute al C.D.I. quando è al completo vengono messe in lista di attesa, in ordine di data di arrivo (fa testo anche la telefonata che esprime la volontà di frequentare e fornisce elementi tali da poter compilare il modulo previsto).

Nel momento in cui si libera un posto il Coordinatore contatterà dalla lista appropriata l'ospite interessato per fissare un appuntamento per il colloquio di valutazione.

9. Ammissione e dimissione

L'inserimento è subordinato al parere favorevole del medico e del coordinatore del Centro Diurno.

La richiesta di ammissione va rivolta – anche telefonicamente – al coordinatore, il quale provvederà a fornire tutte le informazioni; è possibile che l'anziano e i familiari visitino il Centro allo scopo di valutare la rispondenza della struttura alle proprie esigenze.

In caso positivo e comunque in seguito alla valutazione da parte del coordinatore di una compatibilità generale della richiesta con finalità, obiettivi, strumenti e utenza del Centro Diurno, verrà consegnata all'anziano o ai suoi familiari una scheda sanitaria che dovrà essere compilata dal medico di famiglia. Tale scheda dovrà essere consegnata prima di un colloquio di valutazione con il medico e con il coordinatore. In occasione del colloquio andrà anche fornita una copia degli esami e dei referti medici più recenti. Anche in occasione di periodi di assenza per ricoveri ospedalieri o stati di malattia prolungati all'ospite e ai familiari verrà richiesto l'aggiornamento della documentazione sanitaria.

Si sottolinea che il medico del centro non sostituisce il medico di base, al quale resta demandato il compito di prescrivere terapie e visite. Non è quindi possibile rilasciare nessun tipo di certificazione sanitaria.

All'ingresso viene chiesto all'ospite o al familiare di firmare per l'accettazione del contratto e il modulo per il consenso informato e il modulo per il trattamento dei dati personali.

Per tutte le controversie che dovessero sorgere in ordine all'interpretazione ed applicazione del contratto è competente il Foro di Milano.

Nel centro sarà possibile proseguire, sotto la sorveglianza degli operatori, le terapie prescritte dal proprio medico curante. Alle attività motorie e riabilitative potranno partecipare solo anziani che non presentino controindicazioni cliniche, come verificato dal medico del servizio e dal terapeuta della riabilitazione.

Sarà cura dell'anziano e dei suoi familiari disporre dei farmaci e dei presidi necessari: pannoloni, siringhe per insulina, strisce reattive. Qualora la situazione sanitaria dell'ospite o il suo comportamento fossero motivo di grave pregiudizio allo svolgimento delle attività quotidiane del Centro Diurno o alla incolumità degli altri ospiti, l'équipe si riserva la possibilità di suggerire la dimissione dal centro e di attivarsi con l'ospite e i familiari per favorire una soluzione alternativa alla frequenza del centro.

In caso di mancato pagamento della retta di frequenza, il Centro si riserva la possibilità, una volta valutate le particolari condizioni personali, di procedere alla sospensione o alla interruzione definitiva della frequenza del centro.

10. Convenzioni

Il C.D.I. è convenzionato con il Comune di Milano, per 15 presenze quotidiane di ospiti con integrazione della retta da parte dello stesso.

Per quanto riguarda la quota definita dalla determina a carico dell'utente, sulle giornate di assenza rispetto alle presenze previste verrà applicata una riduzione del 70%.

È possibile, attraverso il Centro Multiservizi Anziani del Comune di Milano, situato nella propria zona, chiedere un contributo al pagamento della retta del centro.

Per gli ospiti residenti in altri Comuni limitrofi si consiglia di rivolgersi direttamente ai servizi sociali del proprio Comune per accertare la possibilità di un contributo economico.

11. Giornata Tipo

Orario	Attività
8,30/10.00	Arrivo al centro, accoglienza e colazione
10.00/13.00	Assistenza all'igiene. Bagni assistiti, Riabilitazione motoria e terapie occupazionali
11.00	Ristoro
13.00/14.00	Pranzo
14.00/15.00	Riposo
15.00/17.00	Attività pomeridiane (carte, canto, ecc)
16.00	Merenda
17.00	Rientro al domicilio

12. Profili professionali presenti nel C.D.I.:

- Coordinatore per 38 ore settimanali
- Medico per 6,5 ore settimanali
- 2 Infermiere professionali per complessive 22 ore settimanali
- Terapista della riabilitazione per 20 ore settimanali
- 3 Ausiliari socio assistenziali a tempo pieno per complessive 114 ore settimanali
- Educatore/Animatore per 15 ore settimanali
- Arteterapeuta per una mattina ogni settimana

Per la determinazione dell'organico necessario al buon funzionamento del C.D.I. per 30/15 anziani, vengono presi in considerazione gli standard gestionali in vigore.

Il Centro si avvale, oltre che di personale retribuito, della collaborazione di figure volontarie che possono garantire un impegno anche minimo, ma stabile e continuativo nel tempo.

Per facilitare la collaborazione tra operatori professionali e volontari è prevista un'attenzione particolare alla formazione iniziale e continua di tutti gli operatori.

13. Standard di qualità

La Cooperativa Filo di Arianna a maggio 2003 ha conseguito la certificazione di qualità secondo le norme EN ISO 9001: 2000 per la gestione dei propri servizi residenziali. E' in corso l'adeguamento della procedura ai servizi diurni per anziani. L'accertamento del rispetto degli standard e delle procedure avviene mediante verifiche ispettive interne che sono pianificate dal Servizio Qualità d'intesa con la Direzione e sono volte a valutare la conformità e l'applicazione del sistema di qualità.

Viene prestata particolare attenzione alla rispondenza delle attese degli utenti e dei loro familiari ed alle necessità delle parrocchie e dei servizi sociali dei Comuni del territorio.

I servizi della Cooperativa Filo di Arianna vengono erogati sulla base di un codice etico appositamente elaborato e opportunamente condiviso con il personale.

14. Questionari di rilevazione della soddisfazione e reclami

E' prevista la distribuzione di un questionario agli ospiti ed ai loro familiari per valutare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi erogati e per raccogliere suggerimenti e critiche. Il questionario compilato da parte degli interessati verrà riconsegnato in segreteria in busta chiusa.

A partire dall'analisi dei risultati della rilevazione viene elaborato un report in cui vengono indicati gli elementi di forza e le criticità; vengono inoltre stabiliti degli obiettivi di miglioramento rispetto alle carenze evidenziate. Allo scopo di illustrare tali obiettivi si terranno incontri periodici con i familiari degli ospiti per un confronto sul funzionamento del centro, la presentazione di iniziative, di migliorie, la discussione di problematiche relative agli ospiti e all'organizzazione.

I reclami possono essere verbali o redatti tramite apposito modulo dall'ospite, dai familiari, dai volontari e da coloro che a diverso titolo frequentano il C.D.I.; possono essere presentati direttamente alla segreteria del C.D.I., ove è predisposta una scatola nella quale possono essere inseriti anche in forma anonima.

Il coordinatore garantirà l'avvio dell'istruttoria presso la Direzione della Cooperativa e la tempestiva verifica e rimozione della causa; sarà data informazione all'interessato sullo svolgimento dei controlli e sull'esito finale del procedimento entro un massimo di 30 giorni dalla data di inoltramento.

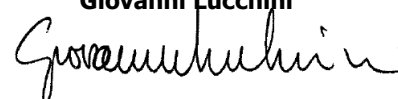
15. Riconoscimento

Tutti gli operatori e i volontari presenti sono dotati di cartellino di riconoscimento con fotografia, nome, cognome e qualifica.

16. Riferimenti

Indirizzi	Giorni	Orari	Telefono
C.D.I. "VODIA CREMONCINI" Via Saponaro, 32 - 20142 MILANO Referente: Federico Saibene	Dal lunedì al venerdì	9.30-17.30	02-89919160
COOPERATIVA FILO DI ARIANNA Via Ponale, 2 – 20162 Milano Referente: Andrea Gillerio	Dal lunedì al venerdì	Ore 9.00–13.00	335-370568

Il rappresentante legale
Giovanni Lucchini



Allegati alla Carta dei Servizi

- A. Carta dei diritti dell'anziano
- B. Questionario di soddisfazione per ospiti
- C. Questionario di soddisfazione per familiari
- D. Scheda per segnalazioni e reclami
- E. Menù in vigore
- F. Informativa sulla tutela della privacy e modulo di espressione del consenso al trattamento dei dati sensibili