

## **CENTRO DIURNO INTEGRATO**

### **VODIA CREMONCINI**

#### **Carta dei servizi**

Il Centro Diurno Integrato "Vodia Cremoncini" è situato al piano terra di un condominio di proprietà ALER all'interno del Quartiere Gratosoglio, in via Saponaro 32 a Milano. L'ente gestore è la Cooperativa Sociale "Filo di Arianna" che svolge attività di servizi alla persona nel settore socio-sanitario. La cooperativa è socia del Consorzio "Farsi Prossimo", promosso dalla Fondazione Caritas Ambrosiana.

Il Centro Diurno Integrato (a seguire C.D.I.) è stato autorizzato al funzionamento in via permanente per un numero di trenta persone in data 04.12.2003 dalla Provincia di Milano ed 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 30 posti in data 15.07.2004.

#### **1. Come raggiungere il Centro Diurno**

Il C.D.I. Vodia Cremoncini 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, Metro 2 (verde) fermata P.zza Abbiategrasso e poi tramvia.

In auto: tangenziale ovest uscita Rozzano - via Dei Missaglia direzione Milano

#### **2. Descrizione della struttura**

Il C.D.I., situato al piano terra di una delle sette torri che costituiscono il complesso residenziale Aler, occupa una superficie di circa mq. 500. Si tratta di una serie di ambienti regolarmente riscaldati e dotati di ampie finestre, 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:

- ingresso
- guardaroba dotato di armadietti personali
- segreteria
- ambulatorio medico
- palestra + spogliatoio
- sala da pranzo + locale tisaneria e riscaldamento cibi
- sala per le attività di gruppo e l'animazione
- sala riposo
- 1 bagno attrezzato per doccia assistita
- 2 bagni per ospiti con WC attrezzati per disabili
- spogliatoio e WC per il personale
- magazzini

#### **3. Popolazione servita**

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

- di norma 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 ricettività massima di 30 posti e si rivolge principalmente ad 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 anziani con limitata autonomia fisica, psichica o sensoriale o che vivono situazioni di solitudine e di abbandono. Il C.D.I. si propone di:

- sostenere la quotidianità e migliorare il benessere psico-fisico degli anziani
- mantenere le persone fragili nel proprio ambiente familiare e sociale, evitandone i ricoveri ospedalieri impropri e ritardandone l'istituzionalizzazione
- favorire l'autonomia fisica, psicologica e sociale offrendo servizi di base ed interventi di risocializzazione, animazione, stimolazione fisica e mentale
- contrastare l'isolamento e la perdita di motivazione valorizzando le risorse e le capacità residue

Questi obiettivi sono 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 C.D.I. "Vodia 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 multidisciplinare e con uno sguardo globale della persona**, 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 esempio nel processo di verifica della qualità del servizio);

- creare un **clima di accoglienza, convivialità e solidarietà** dove l'operatore lavora *per*, ma soprattutto *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. Orari di apertura

Il C.D.I. Vodia Cremoncini è aperto dalle ore 8.30 alle ore 17.00, per tutto l'anno, dal lunedì al venerdì, con la sola esclusione dei giorni festivi. Non si effettuano periodi di chiusura prolungati in estate o per le festività. Il CDI può valutare fino ad un massimo di 3 giorni all'anno di chiusura aggiuntivi alle festività in occasione di eventuali "ponti". In questi casi il CDI provvede a una comunicazione tempestiva alle famiglie e la retta mensile prevista da contratto resta invariata.

## 7. Servizi forniti

Il C.D.I. Vodia Cremoncini fornisce a tutti gli iscritti i seguenti servizi:

### Interventi socio-assistenziali:

- consulenza e orientamento ai servizi territoriali;
- ristorazione: colazione, pranzo e merenda. La preparazione e consegna del pasto sono affidate ad una ditta esterna che garantisce oltre al rispetto di tutte le norme igieniche HACCP anche una varietà e rotazione dei cibi secondo un menù stagionale. E' garantito il rispetto delle diete personali su prescrizione medica;
- assistenza di base alla persona (affiancamento negli spostamenti, assistenza al pasto);
- assistenza all'igiene e alla cura della persona (accompagnamenti in bagno, igiene intima quotidiana, bagno assistito settimanale per una frequenza full-time 5 giorni settimanali, taglio delle unghie, rasatura);
- attività di animazione (canti, giochi, letture, visione di filmati, uscite, momenti conversazione e confronto)
- laboratori artistico-creativi, attività manuali e legate al vivere domestico e alla vita quotidiana

### Interventi sanitari:

- assistenza infermieristica: preparazione e somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte dai curanti e da assumere al centro, monitoraggio dei parametri vitali e del peso corporeo, medicazioni, educazione sanitaria, igiene alimentare, consulenza sulla gestione delle cure a domicilio;
- assistenza fisioterapica: attività di geromotricità e fisioterapia sia individuale che di gruppo svolte nella palestra attrezzata, esercizi attivi e passivi per il rinforzo muscolare e per migliorare l'equilibrio, attività che mirano al recupero o al mantenimento delle capacità motorie, cognitive e delle attività della vita quotidiana, monitoraggio e consulenza sul corretto utilizzo di ausili (walker, corsetti...), consulenza sulla gestione a domicilio dei deficit motori;
- terapie non farmacologiche a carattere cognitivo ed espressivo;
- supervisione e consulenza medica: il medico del C.D.I. si occupa di monitorare la situazione sanitaria visitando gli ospiti e somministrando scale e test di valutazione; **non può modificare, impostare né prescrivere terapie farmacologiche.**

E' disponibile su appuntamento per consulenze coi familiari ed eventualmente per prendere contatto con i medici curanti ma non sostituisce in alcun caso il medico di medicina generale

(medico di base) al quale resta in carico la cura dell'ospite e demandato il compito di prescrivere farmaci, esami e visite.

#### Pianificazione eventuali interventi domiciliari

In casi particolari, su richiesta della famiglia e previa valutazione positiva dell'équipe, per gli utenti già in carico al CDI e temporaneamente impossibilitati alla frequenza, o per gli anziani inseriti in lista d'attesa, potranno essere offerti a domicilio alcuni tra gli interventi socio-assistenziali e sanitari sopra descritti. Tempi e modalità di erogazione degli interventi domiciliari saranno preventivamente concordati con la famiglia interessata e il costo delle prestazioni offerte a domicilio sarà da considerarsi scorporato e aggiuntivo alla retta mensile stabilita per la frequenza al CDI.

#### Trasporto:

Il trasporto da e per il Centro Diurno Integrato è affidato ad una società esterna specializzata nel trasporto di persone, anche disabili. Il servizio è offerto su richiesta, vincolato alle valutazioni della Coordinatrice e legato alla scelta della retta che viene formalizzata attraverso la firma del contratto al momento dell'iscrizione. Non è fornita assistenza nel percorso dal domicilio al mezzo e, qualora l'ospite decidesse di avvalersi del servizio trasporto, sarà suo preciso impegno, magari coadiuvato dai familiari o da terze persone da loro individuate, farsi trovare pronto all'orario concordato e recarsi dal proprio domicilio al passo carrabile adiacente (e viceversa per il ritorno a casa).

#### Servizi integrativi (esclusi dalla retta)

Su richiesta è possibile richiedere prestazioni di parrucchiere/a, che non saranno comprese nella retta e che verranno pagate direttamente al parrucchiere, previo rilascio della opportuna ricevuta fiscale. Per tutti gli ospiti che hanno in programma la doccia settimanale assistita, è comunque garantito il lavaggio e l'asciugatura dei capelli. Inoltre, per chi ne faccia richiesta, può essere offerto gratuitamente un intervento mensile o occasionale di taglio corto dei capelli con rasoio elettrico.

#### Modalità di erogazione dei servizi e delle prestazioni

Gli interventi da erogare ad ogni anziano sono definiti dall'équipe socio-sanitaria del Centro in collaborazione coi familiari e col medico di base (a seconda delle disponibilità date al Servizio) tramite l'elaborazione del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) e del progetto Individuale (P.I) Questi documenti sono formulati sulla base dei bisogni di ciascun ospite considerato nella sua complessità di aspetti psico-fisici e vengono revisionati in forma dinamica in base all'evoluzione della condizione dell'anziano e comunque ogni 6 mesi. 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.

### **8. Costi della frequenza**

La frequenza può essere distribuita su tutte le giornate di apertura oppure limitata ad alcuni giorni della settimana. Le modalità di frequenza sono concordate secondo le esigenze dell'anziano e del suo nucleo familiare, compatibilmente con una progettualità di senso e con la disponibilità di posti. Il C.D.I. Vodia Cremoncini richiede a tutti una frequenza minima di due giornate alla settimana.

Le rette sono **mensili** e l'importo viene determinato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Filo di Arianna.

Le tariffe delle rette, al netto del contributo regionale, sono definite da due fattori:

- Numero di giornate settimanali richieste e contrattualizzate
- Richiesta del trasporto

Sulla base di questi criteri le tariffe applicate (IVA inclusa) sono descritte nella seguente tabella:

<b>RETTE MENSILI</b>	2 giorni alla settimana	3 giorni alla settimana	4 giorni alla settimana	5 giorni alla settimana
Giornata intera con trasporto	€ 350,00	€ 525,00	€ 650,00	€ 745,00
Giornata intera senza trasporto	€ 290,00	€ 440,00	€ 540,00	€ 620,00

**Anche in caso di giorni di assenza** durante il mese, la retta mensile prescelta verrà applicata integralmente senza alcuna detrazione.

Nel caso in cui vengano richieste **giornate occasionali aggiuntive di frequenza**, le presenze verranno singolarmente fatturate in aggiunta alla retta di base prescelta secondo le tariffe riportate nello schema sottostante (IVA inclusa).

<b>RETTA GIORNALIERA</b>	
Giornata intera con trasporto	€ 42,00
Giornata intera senza trasporto	€ 35,00

Nel caso in cui si voglia modificare stabilmente il numero di giorni settimanali di frequenza, compatibilmente con la disponibilità e l'organizzazione del CDI, bisognerà sottoscrivere un nuovo contratto.

Per quanto riguarda le prestazioni domiciliari, le tariffe sono le seguenti (IVA inclusa)

<b>FIGURA PROFESSIONALE</b>	<b>INTERVENTO INFERIORE A 30'</b>	<b>TARIFFA ORARIA</b>
Infermiere	12 €	21,50 €
Fisioterapista	12 €	21,50 €
Operatore Socio Sanitario	10 €	18,00 €

### **Rette nei mesi di ingresso e dimissione**

Nei casi di ingresso e dimissione in corso del mese, la retta verrà calcolata su base giornaliera. Il calcolo della retta del primo e ultimo mese di frequenza sarà effettuato moltiplicando il costo unitario giornaliero per il numero di giornate previste dal contratto, indipendentemente che l'ospite sia stato presente o assente. La data di presa in carico (primo giorno di frequenza) è quella riportata sul contratto. Ai fini del conteggio della retta dell'ultimo mese di frequenza farà fede la data riportata sulla comunicazione delle dimissioni.

### **Assenze e interruzioni di frequenza**

In caso di giornate di assenza non superiori a 30 consecutive, verrà conservato il posto e la retta mensile prescelta sarà applicata integralmente senza detrazione alcuna.

In caso di assenza prolungata e consecutiva superiore a 30 giorni di calendario l'ospite e/o il familiare sono tenuti a fissare un colloquio con la Coordinatrice per valutare la possibilità di mantenimento del posto che sarà subordinata a questi fattori:

- Assenza di una lista d'attesa
- Pagamento anticipato di tutto il periodo di assenza, che darà diritto ad una riduzione del 20% sul costo della retta di quel periodo.

Qualora il posto non possa essere mantenuto, si concorderanno le dimissioni con l'ospite e/o il familiare e la Coordinatrice informerà sulle modalità e possibili tempi per un nuovo inserimento in funzione della lista d'attesa.

Al rientro da un lungo periodo di assenza è comunque sempre necessario consegnare al CDI una scheda medica aggiornata, compilata dal medico di medicina generale.

### **Somma a garanzia**

A titolo di somma a garanzia infruttifera (deposito cauzionale) è previsto il pagamento di un importo pari ad una mensilità della retta prescelta (IVA inclusa).

Tale deposito verrà restituito successivamente alle dimissioni dal servizio previa regolarizzazione di eventuali pendenze all'atto della cessazione del rapporto.

### **Pagamenti**

Il pagamento delle rette è da effettuarsi tramite assegno o bonifico bancario. Il C.D.I. non può accettare pagamenti effettuati con denaro contante.

La retta mensile va saldata non oltre 15 giorni dalla consegna della fattura mensile (di norma entro il 10 del mese successivo a quello di frequenza).

Al fine delle detrazioni fiscali, nel periodo marzo/aprile di ogni anno viene rilasciata dalla Cooperativa Filo di Arianna la certificazione delle spese sanitarie sostenute dall'ospite per la frequenza del C.D.I. nell'anno precedente. Questa dichiarazione è valida per la dichiarazione dei redditi (DGR 26316 21 marzo 1997).

## **9. Convenzioni e agevolazioni**

Attualmente è in vigore una convenzione tra la Cooperativa Filo di Arianna e il Comune di Milano per numero 15 posti (contratto sottoscritto in data 15.04.2005). Attraverso tale convenzione e su valutazione del servizio sociale competente, sarà possibile occupare un posto in convenzione che prevede il pagamento totale o parziale della retta a carico dell'Ente Pubblico. Per quegli ospiti che hanno a proprio carico una parte della quota della retta convenzionata, tale quota va versata anche per le giornate di assenza con una riduzione del 70%.

Prima dell'ingresso di un ospite in convenzione verrà emessa una determina da parte del Comune, che fissa la quota a carico del Comune di Milano e quella a carico dell'utente. E' dunque consigliato, agli aspiranti ospiti residenti a Milano, di rivolgersi direttamente ai Servizi Sociali per verificare il possesso dei requisiti atti ad accedere ad un posto convenzionato.

Inoltre il C.D.I. Vodia Cremoncini intende favorire l'accesso alla struttura anche a persone che abbiano **difficoltà di ordine socio economico**. A questo scopo può essere applicata una riduzione della retta solvente fino al 25% su **segnalazione scritta dei servizi sociali territoriali** di qualsiasi Comune del territorio di pertinenza.

## **10. Lista di attesa**

Le domande di frequenza pervenute al Centro Diurno 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).

Gli elementi di precedenza sono:

1. data di arrivo della domanda;
2. segnalazione dei Servizi sociali;
3. disponibilità ad essere inseriti nei giorni rimasti liberi.

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.

## 11. Ammissione

La richiesta di ammissione va rivolta – anche telefonicamente – al coordinatore, il quale provvederà a fornire tutte le informazioni richieste e a concordare le modalità di trasmissione della modulistica necessaria.

E' possibile che l'anziano e i familiari visitino il Centro allo scopo di valutare la rispondenza della struttura alle proprie esigenze. Le visite guidate possono essere richieste prendendo appuntamento in struttura. Il Coordinatore e/o gli operatori da lui incaricati, saranno a disposizione per informazioni e guida all'interno del C.D.I.

Appena si libera un posto il coordinatore del servizio avvisa il richiedente e lo invita a recarsi dal curante per la compilazione della scheda sanitaria. Fissa anche un appuntamento per un colloquio conoscitivo e una visita medica gratuita atti a valutare l'idoneità all'ammissione.

In questa sede sarà necessario formalizzare la domanda attraverso:

- Compilazione della domanda di ammissione
- Consegna fotocopie carta d'identità, codice fiscale, tessera sanitaria ed eventuali certificazioni mediche o di invalidità
- Consegna di fotocopie di esami e referti medici più recenti
- Firma della liberatoria per il trattamento dei dati personali
- Restituzione della scheda medica redatta dal medico di medicina generale

L'inserimento è subordinato al parere favorevole del medico e del coordinatore del Centro Diurno che in caso affermativo provvederanno alla compilazione e **sottoscrizione del Contratto**. Per tutte le controversie che dovessero sorgere in ordine all'interpretazione ed applicazione del contratto è competente il Foro di Milano.

In occasione di periodi di assenza per ricoveri ospedalieri o stati di malattia prolungati, verrà richiesto un l'aggiornamento della documentazione sanitaria.

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.

Il Centro non fornisce presidi, ausili, farmaci e materiale sanitario per medicazioni.

Sarà cura dell'anziano e dei suoi familiari disporre del materiale necessario (esempio: pannoloni, siringhe per insulina, strisce reattive, etc...). In caso di urgenza il centro garantirà la loro messa a disposizione, e chiederà la fornitura alla famiglia che dovrà provvedere tempestivamente.

## 12. Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire nei seguenti casi:

1. Volontarie: la richiesta di dimissione dovrà essere espressa in forma scritta e consegnata o fatta pervenire via mail al Coordinatore.
2. Per sopraggiunte aggravate condizioni cliniche o assistenziali: qualora la situazione sanitaria dell'ospite o il suo comportamento fossero motivo di grave pregiudizio allo svolgimento delle attività quotidiane del C.D.I. o alla incolumità degli altri ospiti. In questi casi l'equipe, fatte queste valutazioni avvierà un percorso di dimissioni concordate in continuità assistenziale. Sarà compito del Coordinatore esplicitare all'ospite e ai suoi familiari le sopraggiunte condizioni di incompatibilità, orientarli e invitarli a contattare i servizi sociali per favorire una soluzione alternativa alla frequenza del C.D.I.
3. Per interruzione della frequenza prolungata oltre i 30 giorni e in assenza di alcuna comunicazione da parte dell'ospite o dei suoi familiari.
4. Per morosità: in caso di mancato pagamento della retta di frequenza, il Centro Diurno si riserva la possibilità, una volta valutate le particolari condizioni personali, di procedere alla sospensione o alla interruzione definitiva della frequenza del centro.

Le dimissioni volontarie dal centro devono essere espresse in modo esplicito in forma scritta e consegnate in segreteria o inviate via mail con preavviso di almeno 10 giorni.

Al fine di agevolare una libera valutazione del servizio e le relative procedure di inserimento, durante il primo mese di frequenza, e solo relativamente a quel periodo, per le eventuali dimissioni non è dovuto alcun preavviso. Resta invece l'obbligo di comunicazione scritta e di pagamento della retta per le singole giornate scelte nel contratto (di presenza effettiva o di assenza) fino alla data della dimissione, anche qualora il percorso di inserimento non sia andato a buon fine.

### 13. Documentazione per la continuità assistenziale

In caso di ricorso al pronto soccorso sanitario o per ricoveri ospedaliero, il C.D.I. Vodia Cremoncini garantisce la trasmissione gratuita dei seguenti dati

- Fotocopia tessera sanitaria
- Terapia in atto
- Ultimi valori dei parametri vitali

In caso di dimissioni o trasferimento in altra struttura il centro si rende disponibile a rilasciare gratuitamente all'ospite, al curante o al servizio sociale che ne facciano richiesta, una relazione socio-sanitaria di dimissione dove sono riportati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, la necessità di trattamenti successivi e altre informazioni utili.

E' possibile, su richiesta dell'ospite o di una figura di protezione giuridica legalmente nominata per lui, rilasciare entro 15 giorni copia della documentazione socio-sanitaria. La richiesta deve essere inoltrata al coordinatore in forma scritta in carta libera. Per il rilascio è richiesto il pagamento di euro 20,00 comprensivi di IVA.

### 14. Giornata tipo

Orario	Attività
08.30/10.00	Arrivo al centro, accoglienza e colazione
10.00/12.30	Assistenza all'igiene personale, docce assistite, trattamenti infermieristici, fisioterapia individuale e di gruppo, training cognitivi, terapie occupazionali e attività di socializzazione, passeggiate.
11.00	Ristoro/idratazione
12.30/14.00	Pranzo
14.00/15.00	Riposo, relax o socializzazione libera
15.00/16.15	Animazione (giochi, canto, ...) e terapie occupazionali, assistenza all'igiene personale, docce assistite
16.15	Merenda
16.45/17.00	Rientro al domicilio

Occasionalmente vengono proposte brevi uscite giornaliere sul territorio limitrofo e della città (attività con la parrocchia, partecipazione ad eventi culturali, feste cittadine...) o gite (lago, mare, parchi, santuari...).

### 15. Profili professionali

Per la determinazione dell'organico necessario al buon funzionamento del Centro Diurno per 30 anziani, vengono presi in considerazione gli standard gestionali in vigore nel rispetto dei requisiti minimi regionali

N°	Profilo	Ore settimanali
1	Coordinatore/educatore professionale	20 ore
1	Medico	6 ore e ½
1	Infermiere professionale	20 ore



1	Fisioterapista	20 ore
3	Operatori Socio Sanitari	114 ore
1	Animatore	20 ore

Il C.D.I. Vodia Cremoncini 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.

### **16. Riconoscimento**

Tutti gli operatori e volontari del C.D.I. sono dotati di cartellino di riconoscimento con fotografia, nome, cognome e qualifica.

### **17. Standard di qualità**

La Cooperativa Filo di Arianna a giugno 2018 ha conseguito la ri-certificazione di qualità secondo le norme EN ISO 9001: 2015 per la gestione dei propri servizi residenziali (Certificato SQS e IQNET del Sistema di Gestione della Qualità - Versione 16.06.2018)

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.

A seguito di adeguamento al D.Lgs 231/2001, la Cooperativa nel 2013 si è dotata di CODICE ETICO E MANUALE ORGANIZZATIVO GESTIONALE. Una relazione di aggiornamento sull'adeguatezza del proprio sistema viene inviata annualmente agli uffici competenti della ATS Città Metropolitana di Milano. I servizi della Cooperativa Filo di Arianna vengono erogati sulla base di tale codice etico, che viene opportunamente e periodicamente condiviso con tutto il personale.

### **18. Rilevazione dei disservizi**

Come indicato nel Manuale dei Processi della Qualità - Rev.00 del 05.2018, in particolare attraverso le procedure P MIS02 PROCEDURA GESTIONE NON CONFORMITA' e P MIS03 PROCEDURA MISURAZIONE SODDISFAZIONE CLIENTE la cooperativa garantisce la raccolta, la tracciabilità dei disservizi rilevati (definiti nel Manuale come "Non Conformità - NC") e la predisposizione delle relative azioni di miglioramento, nonché la loro diffusione, se di interesse collettivo.

La descrizione delle modalità di prevenzione e gestione dei disservizi, in sintesi prevede l'analisi della soddisfazione del cliente (attraverso customer ed eventuali reclami), verifiche ispettive interne, monitoraggio e misurazione dei processi, monitoraggio e misurazione dei servizi (riguardante sia le risorse umane, che i materiali e servizi approvvigionati, che il servizio di accoglienza dell'utente e della sua gestione nell'ambito del progetto individualizzato).

Attraverso il modulo M MIS02.01 "Registro gestione N.C." viene tracciato, misurato e controllato lo stato di miglioramento di eventuali disservizi emersi.

### **19. Questionari di rilevazione della soddisfazione e reclami**

Una volta l'anno è 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 entro 3 giorni 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 inoltro.

## 20. Riferimenti

Indirizzi	Giorni e orari	Telefono
C.D.I. "VODIA CREMONCINI" Via Saponaro, 32 - 20142 MILANO	Dal lunedì al venerdì Ore 9,30 – 16,30	02-89919160
<i>Coordinatrice C.D.I. : Sonia Amato</i> <i>s.amato@filodiariannacoop.it</i>	Lunedì, mercoledì, venerdì Ore 9,30 – 16,30	335-1375741
COOPERATIVA FILO DI ARIANNA Via Gasparotto, 19 - 20092 Cinisello Balsamo (MI) <i>Referente: Simona Novara</i> <i>s.novara@filodiariannacoop.it</i>	Dal lunedì al venerdì Ore 9,00-13,00	02-89919444 333-9096024


## 21. Validità del presente documento

La carta dei servizi viene aggiornata annualmente a seguito di verifica del servizio e revisione delle procedure e delle condizioni di erogazione a cura della Direzione della Cooperativa e del sistema qualità, secondo gli obiettivi di miglioramento fissati e di quanto prescritto dalle normative vigenti in materia di accreditamento e appropriatezza

Ogni aggiornamento della carta dei servizi viene comunicato a utenti/familiari/caregiver/tutori/amministratori attraverso copia cartacea allegata alla fattura mensile o informatica per quegli utenti che dispongono di indirizzo di posta elettronica.

## Allegati alla Carta dei Servizi

- A. Carta dei diritti dell'anziano
- B. Questionario di soddisfazione per ospiti e familiari
- C. Scheda per segnalazioni e reclami
- D. Menù in vigore

  
Andrea Gillerio  
Presidente Filo di Arianna SCS ONLUS  
FILO DI ARIANNA  
SOC COOP SOC ONLUS  
Via S. Bernardino 4 20122 Milano  
P.IVA. 13430750151  
CF 02501930966