



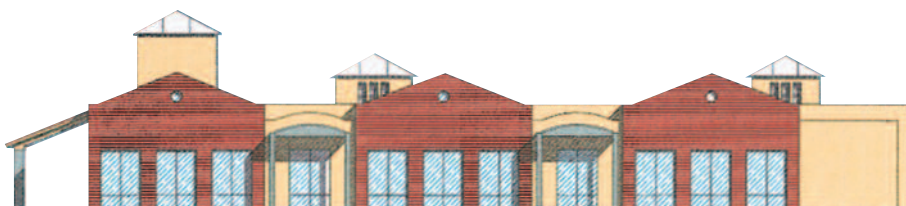
*Città di Garbagnate Milanese*

*Assessorato alle Politiche Sociali,  
e per la Salute e per la Terza Età*

# Centro Polifunzionale Cà del di

## Centro Diurno Integrato

# La Carta dei Servizi



La carta dei servizi del Centro Diurno Integrato é uno strumento per offrire agli anziani e ai loro familiari alcune informazioni circa gli aspetti operativi che il servizio garantisce quotidianamente.

Ciò che viene presentato, non intende essere però solo una elencazione di prestazioni o interventi attuabili, ma la scelta di uno stile di intervento che mira a realizzare una sempre maggior "qualità di vita" delle persone anziane .

I cambiamenti sociali, politici ed economici e la coscienza collettiva fanno sì che si parli spesso dell'anzianità e dei servizi ad essa dedicati.

Da un punto di vista sociale la vecchiaia è diventata, negli ultimi anni, il problema principale per tutti i paesi industrializzati nei quali il miglioramento delle condizioni di vita ha contribuito al prolungamento dell'esistenza degli individui. Ma diventare anziani sarà sempre più accettabile, quanto maggiore sarà l'attenzione sulla qualità dei servizi offerti.

Centralità della persona, costruzione di relazioni significative, accompagnamento della persona anziana, sono le priorità entro cui si svolge il rapporto quotidiano intenso e articolato, capace di dare serenità e fiducia a soggetti spesso soli ed in difficoltà.

L'Amministrazione Comunale

## PREMESSA

Il Centro Diurno Integrato è un servizio rivolto prevalentemente ad anziani, con vario grado di non autosufficienza, che per il loro declino funzionale e/o cognitivo esprimono bisogni non sufficientemente gestibili a domicilio, ma non ancora tali da richiedere un ricovero stabile in struttura socio-sanitaria.

Il Centro Diurno Integrato è quindi una risorsa significativa per il mantenimento della qualità di vita dell'anziano, ponendosi, nella rete dei servizi, come risorsa intermedia tra il disagio legato all'istituzionalizzazione, ricovero in RSA, e la serenità che può mantenere conservando il proprio domicilio.

Il compito generale del Centro Diurno Integrato è quello di fornire un sostegno integrato alla vita quotidiana orientato alla valorizzazione delle funzioni residue, agli interventi di tipo occupazionale e alla animazione.

L'equipe del Centro Diurno Integrato, fissa gli obiettivi di cura e verifica periodicamente l'andamento del progetto personalizzato di assistenza (PAI).

Nel Centro Diurno Integrato possono coesistere tipologie diverse di ospiti, con differenti esigenze e con diverso impegno assistenziale.

## LA STRUTTURA

Il Centro Diurno Integrato è una struttura di nuova costruzione, realizzata per garantire il comfort fisico, psicologico e relazionale dei suoi ospiti.

È situato in zona tranquilla, prevalentemente residenziale, ricca di servizi: scuola media statale, scuola materna statale, nido comunale, parco dei bambini e ampio parcheggio.

Il Centro è facilmente raggiungibile anche con mezzi pubblici.

La struttura ospita anche il Centro Vari. Età che è un servizio rivolto alla popolazione adulta del territorio.

Si sviluppa in un unico piano a terra privo di barriere architettoniche, su una superficie coperta di mq 760, completata da una superficie esterna protetta da recinzione di mq 2220.

La struttura si distribuisce attorno ad un patio centrale ed è provvista di vetrate su tutti i lati.

Tutti i locali sono facilmente accessibili attraverso un ampio e luminoso corridoio, dotato di corrimano e di segnalazioni facilmente comprensibili per orientare gli spostamenti degli ospiti e dei visitatori.

## *I locali si caratterizzano come segue:*

### *all'interno*

- **solarium:** posto all'ingresso, per i momenti di gioco, di lettura, arredato anche da mobili per l'uso personale da parte degli ospiti;
- **le sale per le attività:** una che comunica con il solarium, dotata di corrimano e con ampia vista sul giardino interno, una più raccolta. Entrambe vengono utilizzate per tutte le attività guidate dall'educatore/animatore tra cui attività occupazionali, culturali e laboratori;
- **la sala da pranzo:** un ampio locale con tavoli a quattro posti, con una grande vetrata;
- **la cucina:** adeguata per la preparazione della colazione e della merenda e per la distribuzione del pranzo;
- **i bagni:** sono ampi e dotati di ausili. Tutti i bagni hanno sostegni di sicurezza e sistemi di comunicazione per ogni necessità ed evenienza; tutti sono accessibili anche in carrozzina.
- **il bagno assistito:** ampio locale dotato di water, lava piedi, lavandino e doccia con protezione sui lati per l'igiene degli ospiti adeguatamente assistiti dal personale;
- **le palestre:** una per le attività di fisioterapia e riabilitazione, sia individuale che collettiva, l'altra, più ampia, per attività di gruppo. Entrambe sono dotate di spogliatoi e docce;
- **l'ambulatorio - infermeria:** per le visite mediche e per le attività infermieristiche;
- **il locale per il riposo:** dotato di comode poltrone reclinabili con poggiatesta e poggipiedi per il riposo pomeridiano;
- **gli uffici:** per le attività amministrative e di coordinamento.

### *All'esterno:*

- **il patio:** nel quale sono previste attività di piccolo giardino nel periodo primavera-estate;
- **il giardino:** dove gli ospiti possono passeggiare comodamente;
- **il percorso interno:** per pulmini e mezzi di soccorso.

## DESTINATARI

IL C.D.I. è aperto a persone anziane fragili:

- affette da pluripatologie cronico-degenerative, fra le quali anche le demenze (ma senza gravi disturbi comportamentali);
- di norma di età superiore ai 65 anni;
- sole, anche con un discreto livello di autonomia, ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o sociale per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa;
- che si trovano in condizioni psico-fisiche tali da raggiungere il C.D.I. con un trasporto protetto.

### **Non sono ammesse:**

- Persone autosufficienti, né con elevate esigenze clinico - assistenziali, né persone con problematiche psichiatriche attive o con demenza associata a gravi disturbi comportamentali, né persone in età giovane o giovane adulta con disabilità.

## OBIETTIVI

In base agli standards previsti dalla Regione Lombardia, il servizio opera in regime diurno e ha l'obiettivo di fornire un valido supporto alla permanenza a domicilio di coloro che hanno deficit nell'autonomia fisica e/o psichica e/o sensoriale e/o vivono situazioni di solitudine e di abbandono.

Il CDI si propone di:

1. Mantenere l'anziano nel suo ambiente di vita il più a lungo possibile, dando contemporaneamente risposte ai problemi della solitudine e della scarsa autosufficienza;
2. Sostenere la famiglia nell'assistere l'anziano fragile, fornendo un sollievo diurno dall'onere assistenziale;
3. Offrire in regime diurno prestazioni ed interventi socio - assistenziali, sanitari, riabilitativi e nuove opportunità di animazione e di socializzazione;
4. Effettuare interventi che blocchino i processi di emarginazione in corso;
5. Contribuire a rimuovere le cause che creano situazioni di bisogno e di dipendenza;
6. Concorrere a diminuire l'istituzionalizzazione per motivi sociali;
7. Riscoprire il ruolo dell'anziano e valorizzare i rapporti con la famiglia, gli amici, la comunità.

# SERVIZI

Le attività e i servizi erogati dal Centro Diurno Integrato sono suddivisi, secondo le indicazioni regionali, in quattro tipologie distinte di prestazioni che acquisiscono efficacia solo se ben correlate tra loro all'interno del Piano di Assistenza Individuale.

## 1. Servizi alla persona

Supporto e protezione nelle attività della vita quotidiana, nella assunzione dei cibi e delle bevande, nella cura e igiene della persona (scelta e cura dell'abbigliamento, cura della barba e dei capelli, igiene orale, delle mani e dei piedi, bagni assistiti)

## 2. Servizi sanitari e riabilitativi

- Valutazione e controllo geriatrico
- Consulenza medica in collaborazione con il Medico Curante per percorsi diagnostici o terapeutici
- Cura infermieristica, controllo dei parametri vitali somministrazione dei farmaci, medicazioni
- Riabilitazione funzionale con programmi individuali e collettivi
- Valutazione ausili con possibilità di prescrizione

## 3. Servizi di animazione e di socializzazione

Interventi di gruppo e/o individuali psico - attivanti o per contenere il rallentamento psico-fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale, nonché per sviluppare una concezione positiva della propria vita.

A titolo esemplificativo si riportano alcune attività:

- attività musicali, artistiche e di intrattenimento e rilassamento
- feste per compleanni, eventi e ricorrenze, spettacoli, giochi
- orientamento spazio temporale tramite lettura e commento di quotidiani
- uscite sul territorio
- laboratori di varia natura
- cura del giardino e dell'acquario
- personalizzazione degli spazi comuni
- Yoga

## 4. Servizi di sostegno al contesto familiare

- Incontri periodici con le famiglie
- Prenotazione visite specialistiche per il familiare in carico al CDI
- Accompagnamento visite mediche specialistiche, concordando con la famiglia tempi e modalità



# ALIMENTAZIONE

Durante la giornata è prevista la somministrazione di: **colazione, pranzo, merenda, bevande fredde e calde.**

Il menù, consultabile nella zona pranzo e proposto giornalmente agli ospiti, consente la possibilità di due scelte. Può essere personalizzato per aderire alle esigenze alimentari, di diete personalizzate o a particolari problemi di masticazione e di deglutizione, su richiesta del medico.

I pasti sono variati secondo menù quadri-settimanali stagionali. Un menù tipo giornaliero e settimanale è così composto:

<i>Es. menù pranzo</i>	Primi piatti	Secondi piatti	Contorni	Frutta, budino...
lunedì	Pasta alle zucchine	Fesa di tacchino impanato	Patate al forno	Frutta
	Pasta al sugo	Crocchette di patate	Insalata	Succo di frutta
martedì	Mezze penne ai fagioli	Vitellone alla pizzaiola	Purè di patate	Frutta
	Tortino di pasta	Formaggi misti	Carote in insalata	Budino
mercoledì	Pasta alla crema di ricotta	Polpette di carne in umido	Carote gratinate	Frutta
	Risotto ai carciofi	Prosciutto cotto	Finocchi in insalata	Succo di frutta
giovedì	Pasta con cavolfiore	Frittata di pancetta e cipolla	Insalata	Frutta
	Risotto al pomodoro	Petto di pollo al limone	Finocchi gratinati	Budino
venerdì	Pasta mimosa	Pesce impanato	Insalata	Frutta
	Riso in brodo con patate e prezz.	Bresaola	Fagiolini	Succo di frutta

## COLAZIONE

tutti i giorni, a scelta tra:  
Caffè, caffè d'orzo, thè, latte  
Fette biscottate, biscotti

## MERENDA

tutti i giorni, a scelta tra:  
thè e biscotti, frutta di stagione, macedonia,  
dolci legati a tradizioni e festività  
(colomba, panettone, torta paesana ecc.)

## ORARI DI FUNZIONAMENTO ED ACCESSO

Il Centro Diurno Integrato è funzionante nell'intero arco dell'anno, con esclusione dei giorni di sabato, domenica e festivi.

L'apertura è prevista dalle ore 8.30 alle ore 17.30 per una frequenza pari e anche superiore a 8 ore (previo accordo).

È prevista la possibilità di una frequenza a tempo parziale, da definirsi nel Programma di Assistenza Individuale (P.A.I.) al momento dell'accoglienza o in momenti di valutazione successivi.

### LA GIORNATA TIPO

ORARI	ATTIVITÀ DI GRUPPO	ATTIVITÀ INDIVIDUALE
8.30-9	Accoglienza ospiti	
9-10	Colazione	Visite geriatriche*
10-12	Ginnastica/risveglio motorio Attività occupazionali Attività di animazione e socializzazione	Bagni assistiti Medicazioni e controlli sanitari Fisioterapia
12-12.30	Preparazione per il pranzo	
12.30-14	Pranzo	
14-15	Attività di relax, passeggiate	Riposo
15-16.30	Attività di animazione, socializzazione e occupazionale	Servizio parrucchiere/barbiere Podologo*
16.30-17	Merenda	
17-17.30	Rientro al proprio domicilio	

*N.B.\* su appuntamento nei giorni di presenza del personale addetto*

## **PROCEDURA PER L'AMMISSIONE**

Per essere ammessi a frequentare il C.D.I. è necessario che l'Anziano o un suo Familiare presenti una richiesta di inserimento presso i Servizi Sociali del Comune di Garbagnate Milanese, su un fac simile di domanda. L'ammissione è subordinata alla valutazione della situazione sanitaria e sociale dell'anziano.

L'ammissione avviene con le seguenti modalità:

1. presentazione della domanda presso i Servizi Sociali
2. colloquio con l'Assistente Sociale dei Servizi Sociali
3. visita con il Medico geriatra del CDI
4. valutazione dell'equipe del Centro Diurno Integrato

Dopo attenta valutazione sia della relazione sociale, che della relazione sanitaria, l'equipe multidisciplinare del Centro Diurno Integrato decide circa l'ammissione.

In caso di diniego la comunicazione viene data all'interessato, o alla sua famiglia, in forma scritta e motivata.

Al momento dell'ingresso l'ospite, o un suo familiare, riceve le informazioni sulla retta e le relative modalità di pagamento.

In carenza di posti liberi presso il C.D.I. la richiesta di frequenza sarà messa in lista di attesa, che sarà comunicata nei tempi dovuti ai competenti uffici regionali per il monitoraggio.

Gli elementi di precedenza sono:

- Residenza all'interno del comune di Garbagnate Milanese
- Data di protocollo della domanda
- Residenza all'interno del Distretto n. 1-ASL Provincia di Milano 1
- Rinuncia al servizio trasporto

Sono previste ammissioni per brevi periodi, per esigenze contingenti o per motivi di urgenza, compatibilmente con le disponibilità del servizio.

## **ACCESSO DEI FAMILIARI E VISITATORI**

L'accesso dei familiari e visitatori alla struttura è consentito, previo appuntamento telefonico.

Le visite vengono effettuate il lunedì dalle ore 15.30 alle ore 18.00, con la guida dell'educatrice Pranio Giovanna.

## PROCEDURA DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

L'inserimento nel C.D.I. è preparato dall'Equipe del Centro Diurno Integrato, con tutti gli elementi di conoscenza disponibili sulla persona al fine di favorire l'accoglienza e la personalizzazione dell'intervento.

**L'ASSISTENTE SOCIALE** del Comune di provenienza fa un colloquio preliminare con l'ospite e almeno un suo familiare.

Durante il colloquio viene compilato:

1. il modulo di iscrizione nel quale sono indicate anche le modalità di erogazione del servizio: tutta la giornata/metà giornata, tutta la settimana/alcuni giorni, trasporto.
2. la scheda sociale che sarà parte integrante del fascicolo personale

**IL MEDICO GERIATRA** fa un colloquio con l'ospite e almeno un familiare.

Durante il colloquio viene compilata una parte della sezione medica che sarà parte integrante del fascicolo personale.

**L'EQUIPE del CDI** si incontra il primo giovedì del mese, e valuta tutti gli elementi di conoscenza disponibili sulla persona al fine di favorire l'accoglienza e la personalizzazione dell'intervento.

Viene programmato un percorso di inserimento che prevede:

**PRIMA FASE : ACCOGLIENZA E OSSERVAZIONE** (durata 15 giorni lavorativi)

Gli operatori raccolgono informazioni e verificano l'adeguatezza del servizio in riferimento ai bisogni assistenziali della persona.

L'Educatore del CDI ha il compito di seguire l'inserimento in tutte le sue fasi ed è il punto di riferimento delle famiglie per lo scambio di informazioni utili alla conoscenza dell'anziano.

In questa fase:

- **il fisioterapista** somministra il test TINETTI
- **l'educatore** compila la sezione animazione
- **l'infermiere** completa la sezione infermieristica
- **il medico geriatra** completa la sezione medica e somministra i seguenti test: Barthel, scala funzioni sensoriali, scala attività strumentali della vita quotidiana, UCLA solo nelle demenze, Mini mental.

**SECONDA FASE: PRESA IN CARICO**

Dopo il periodo di osservazione l'Equipe si riunisce e formula il programma d'intervento che è riassunto nel piano di assistenza individuale (PAI) che sarà messo a punto ogni 6 mesi a partire dall'inserimento.

## PROCEDURA PER LE DIMISSIONI

La frequenza al CDI potrà essere interrotta qualora la situazione sanitaria dell'ospite o il suo comportamento fossero motivo di grave pregiudizio allo svolgimento delle attività quotidiane del Centro o della incolumità degli altri ospiti.

La Responsabile dei Servizi Sociali si riserva la possibilità di dimissioni d'ufficio con 15 giorni di preavviso.

Per motivi di particolare gravità la dimissione è immediata.

Le dimissioni possono essere volontarie o d'ufficio.

Le dimissioni volontarie vanno formulate per iscritto e decorrono dal 1° giorno del mese successivo alla comunicazione.

Le dimissioni d'ufficio sono proposte dall'equipe del CDI. Si possono predisporre quando il servizio non è più ritenuto adeguato alle esigenze dell'ospite.

Le dimissioni d'ufficio saranno inoltre disposte anche dopo tre (3) mesi di mancata frequenza, anche se l'ospite ha provveduto a corrispondere la quota fissa mensile.

In caso di interruzione della frequenza, l'equipe rilascerà una relazione riassuntiva di informazione per il Medico di medicina generale, la famiglia e l'Assistente Sociale del Comune di residenza (lettera di dimissione)

## IL MODELLO ASSISTENZIALE

Le attività del CDI sono finalizzate a coinvolgere l'anziano come soggetto attivo e non come semplice fruitore di servizi e di attenzione. Questo significa programmare le attività in funzione delle caratteristiche degli anziani, diversificandole in base ai loro interessi e lasciando la massima libertà di accettazione. La realizzazione di tale metodologia implica un notevole sforzo organizzativo e la collaborazione di tutte le figure che operano nel CDI che, con orari e modalità diverse, contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi finali.

Il modello assistenziale adottato è quello del lavoro in équipe su un duplice livello:

1. per la discussione dei temi relativi all'organizzazione e all'operatività del C.D.I., che saranno oggetto di periodiche verifiche. Infatti, l'organizzazione del C.D.I. potrà subire delle modifiche in relazione alle indicazioni emerse dai questionari di rilevazione della qualità percepita, dalle valutazioni emerse dagli incontri di équipe e dal raccordo con i servizi socio - assistenziali e socio - sanitari del territorio;
2. per la preparazione e la verifica periodica dei P.A.I. che sono predisposti in relazione ai problemi e ai bisogni identificati per ogni ospite ed aggiornati periodicamente ogni 6 mesi o al verificarsi di cambiamenti significativi sul piano clinico e sociale.  
Il P.A.I. è lo strumento che orienta le attività individuali e di gruppo. Alla sua definizione contribuiscono le diverse figure professionali che operano al CDI secondo le rispettive competenze.  
Una volta stilato il PAI viene condiviso con le famiglie che possono integrare gli obiettivi preposti.

Una serie di protocolli forniscono indicazioni operative e procedure per: la cura dell'ospite, la somministrazione degli alimenti e delle bevande, il trattamento dell'incontinenza, la prevenzione delle cadute, la prevenzione delle piaghe da decubito, intervenire nei principali eventi acuti.

Nel C.D.I. sarà possibile proseguire, sotto la sorveglianza degli operatori, le terapie prescritte dal proprio medico di medicina generale.

## IL PERSONALE

Presso il C.D.I. operano diverse figure professionali, facilmente riconoscibili dagli ospiti e dai parenti in quanto dotati di cartellino con foto, nome e qualifica, che concorrono tutti, secondo le rispettive competenze, alla realizzazione del Progetto di Assistenza Individualizzato (P.A.I.).

L'equipe del centro è composta da:

Responsabile di struttura

Educatore/Animatore con funzioni di coordinamento

Medico geriatra

Fisioterapista

Infermiere professionale

Ausiliario Socio Assistenziale (ASA)

Operatori socio sanitari (OSS)

Volontari del Servizio Civile

Un punto di forza è rappresentato dall'avere personale qualificato con esperienza pluriennale in servizi domiciliari e residenziali e ricreativi

## FORMAZIONE

Per la gestione degli ospiti con deterioramento cognitivo è fondamentale che tutti gli operatori abbiano una formazione continua e specifica. Gli operatori devono essere in grado di comunicare con gli anziani con problemi cognitivi e devono utilizzare le corrette metodologie assistenziali per la gestione dei problemi connessi alla perdita dell'autonomia. La formazione e l'aggiornamento del personale è svolta sia presso la sede che presso altri enti (ad esempio la Provincia di Milano).

L'equipe si riunisce periodicamente per affrontare tematiche relative alle problematiche degli ospiti.

## VERIFICA DELLA QUALITÀ

Uno dei principi fondanti dell'intervento del servizio è l'orientamento alla qualità. Adotta come sistema di valutazione della qualità percepita il questionario di soddisfazione per gli ospiti, per i familiari e per gli operatori, secondo i modelli allegati, distribuiti ed elaborati annualmente. I risultati dei questionari saranno diffusi periodicamente attraverso il bollettino del C.D.I.

Per recepire suggerimenti e lamentele sul servizio sono previsto appositi moduli, allegati alla presente. Presso il Comune è presente un responsabile per le relazioni con il pubblico\*.

Risposte alle lamentele saranno fornite dal responsabile per le relazioni con il pubblico entro venti giorni. L'Equipe del Centro si impegna a sperimentare altre forme di valutazione della qualità, con il coinvolgimento degli ospiti, delle loro famiglie, degli operatori e degli altri soggetti portatori di interesse.

*\*dal REGOLAMENTO DELLE ATTIVITÀ DELL'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (Ai sensi dell'ART.8 della legge 7 giugno 2000, n.150)*

### ART. 9 -SEGNALAZIONI, PROPOSTE E RECLAMI DEI CITTADINI-

1. Tutti i cittadini, in forma singola o associata, hanno diritto di segnalare eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi dell'Amministrazione, di presentare proposte volte a migliorare l'azione amministrativa e la qualità dei servizi erogati e di inoltrare reclami. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico promuove l'informazione dei cittadini relativamente a tale diritto, tenendo e mettendo a disposizione presso i propri uffici apposita modulistica cartacea e nella pagina del sito comunale in formato elettronico; informa gli interessati circa le modalità ed i termini della procedura di reclamo, contenuta in apposito Regolamento Comunale del quale, su richiesta, fornisce copia o consente visione.

2. Riceve i reclami e le segnalazioni e direttamente o tramite la collaborazione del Settore/Servizio competente secondo le modalità e i tempi di cui al Regolamento sui Reclami, predispone una risposta al cittadino entro 20/30 giorni dal ricevimento della segnalazione o del reclamo. In caso di ritardo dovuto ad inadempimento da parte degli uffici interessati, viene fatta segnalazione al Direttore dell'URP e al Direttore Generale, i quali individuano le misure più idonee per garantire l'efficacia del servizio;viene altresì fatta segnalazione al Difensore Civico. Il Cittadino può richiedere l'assistenza del difensore Civico in caso di mancata risposta nei termini previsti.

3. Riceve e raccoglie proposte e suggerimenti concernenti il miglioramento delle modalità di accesso e di erogazione dei servizi. Tali proposte sono trasmesse agli uffici competenti i quali, nel caso le ritengano pertinenti ed utili per le attività dell'Ente, ne danno riscontro ai proponenti per mezzo dell'URP, o comunque dando conoscenza a questo della risposta da inoltrare all'interessato.

4. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico elabora periodicamente una statistica relativa a reclami, segnalazioni e proposte degli utenti e la trasmette al Sindaco, al Direttore Generale, se istituito, o al Segretario Generale, alla Conferenza dei Direttori di Settore ed all'Ufficio Controllo Interno ed al nucleo di valutazione.



*Via Bolzano 22 - Garbagnate Milanese*  
*Tel. 0299073601 - fax 0299028173*  
*e-mail: [cadeldi@comune.garbagnate-milanese.mi.it](mailto:cadeldi@comune.garbagnate-milanese.mi.it)*