LA MERIDIANA Società Cooperativa Sociale

20900 MONZA – Viale Cesare Battisti, 86 – Tel. 039.39051 – Fax 039.3905324 – www.cooplameridiana.it

CENTRO DIURNO INTEGRATO

COSTA BASSA - MONZA

OTTOBRE 2022

CARTA DEI SERVIZI

Gentilissimo/a,

L'opuscolo che Le presentiamo costituisce la Carta dei Servizi del Centro Diurno Integrato "Costa Bassa" di Monza.

Si tratta di un documento che Le permetterà di conoscere meglio la struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che il Centro si propone per rispondere al meglio ai Suoi bisogni ed alle Sue aspettative.

La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma è anche uno strumento che Le viene offerto perché Lei possa contribuire allo sviluppo del progetto che La riguarda.

A Lei ed ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della nostra équipe; La invitiamo quindi ad offrirci i Suoi consigli ed a segnalare eventuali disservizi.

Il Centro farà tutto il possibile per venire incontro alle Sue esigenze e per garantirLe un soggiorno confortevole.

Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli anziani del Centro, perché questo è l'obiettivo del nostro lavoro.

La Meridiana s.c.s.

Presentazione dell'Ente Gestore 4
L'organigramma 5
IL CENTRO DIURNO INTEGRATO 7
Premessa 7
Obiettivi 7
Popolazione servita 8
Orari e giorni di apertura del Centro Diurno Integrato 9
Richiesta di informazioni e modalità di ammissione 9
Lista di attesa 9
Pre-ingresso 9
Ingresso e Accoglienza 10
Presenze, assenze e dimissioni 10
Richiesta documentazione 10
La giornata tipo al CDI 11
I servizi offerti 11
Protocolli e procedure per la gestione dell'assistenza e degli eventi critici 12
Il Personale 12
I volontari 13
Responsabilità beni personali 13
La retta di frequenza 13
Integrazione con i servizi territoriali 13
SOSPENSIONE DEL SERVIZIO IN PRESENZA – IL SERVIZIO ISIDORA 13
Verifica Gradimento del servizio: la "customer satisfaction" 16
Contatti 16
Come raggiungerci 16

ALL. 1 - Menù tipo settimanale
ALL .2 - Rette
ALL .3 - Modulo apprezzamenti e lamentele
ALL .4 - Questionario di gradimento del servizio
ALL .5 - Carta dei diritti della persona anziana

Presentazione dell'Ente Gestore

"La Meridiana" è una realtà ormai affermata nell'orizzonte composito del terzo settore delle Provincie di Milano e di Monza Brianza.

È una realtà particolare, sia per la singolarità della formula adottata, che vede impegnati fianco a fianco operatori professionali e volontari, sia per l'originale interpretazione del rapporto fra privato sociale ed ente pubblico.

Nata a Monza nel 1976 come gruppo di volontariato, è cresciuta fino ad assumere la configurazione attuale che conta complessivamente 130 soci, 80 volontari e più di 200 operatori professionali impegnati in diversi settori di intervento.

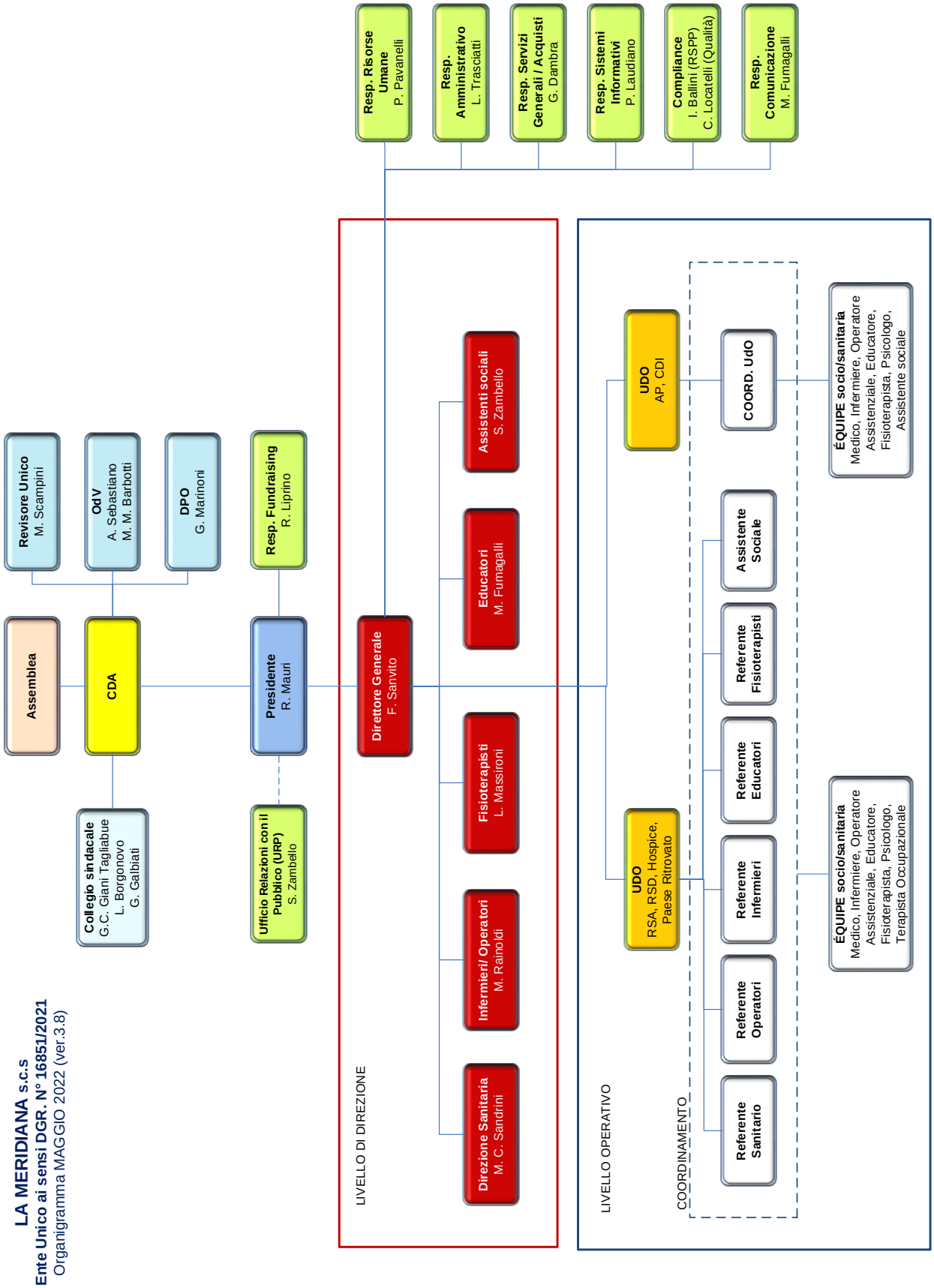
Oggi il gruppo è impegnato nella progettazione e gestione di servizi diurni e residenziali per anziani, si occupa di progetti innovativi e di ricerca sia in ambito pubblico (ATS e Regione) che privato. Negli anni la Cooperativa ha inoltre posto in essere servizi di pronto intervento domiciliare, interventi sperimentali su temi di particolare attualità, come la cura del malato di Alzheimer, e fornito importanti contributi allo sviluppo di nuovi modelli di animazione con persone non autonome.

A partire dall'esperienza maturata negli anni, a marzo 2014 è stata ultimata e inaugurata una nuova struttura (annessa alla RSA "S. Pietro") dedicata a persone in Stato Vegetativo o colpite da malattie neurologiche e neuromuscolari invalidanti come la SLA.

Dal 2018 gestisce il "Paese Ritrovato" un innovativo villaggio dedicato alle persone affette da demenza che possono continuare a vivere in un ambiente protetto senza rinunciare alla propria libertà.

Con Decreto Regione Lombardia del 30/11/21 n.16581 La Meridiana s.n.c. è riconosciuta Ente Unico di una pluralità di UdO sociosanitarie accreditate (RSA San Pietro - CUDES 001169, RSD San Pietro - CUDES 001057, Hospice San Pietro - CUDES 001201, CDI Costa Bassa - CUDES 001174, CDI Il Ciliegio - CUDES 033541).

L'organigramma

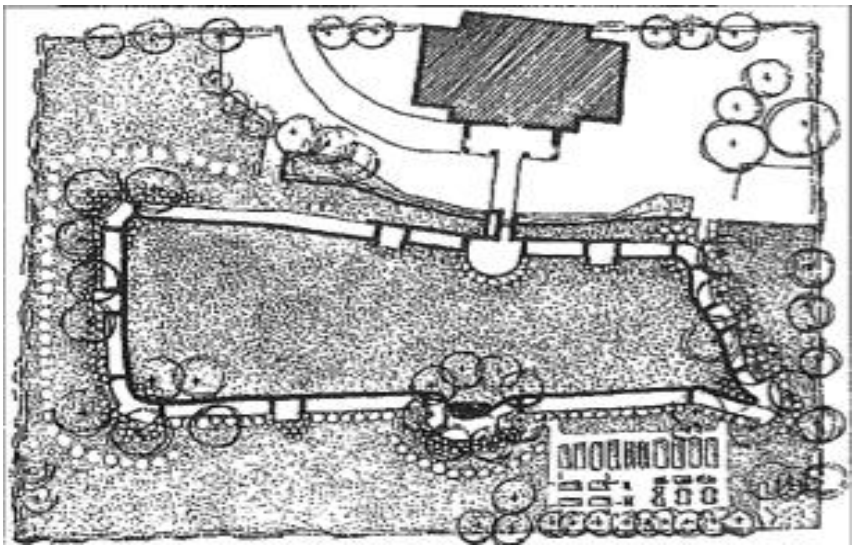


Il progetto

Cascina "Costa Bassa" è un Centro Diurno Integrato per anziani, una realtà in grado di fornire un servizio assistenziale continuativo alla persona anziana. Offre agli utenti interventi di natura socio-assistenziale (assistenza diretta nelle attività quotidiane, sostegno psicologico, animazione e socializzazione) ed interventi sanitari complementari (infermieristici, medici e riabilitativi).
È una unità di offerta accreditata da DGR Regione Lombardia n. 15885 del 13/12/2003 e a contratto con ATS Brianza per n. 40 ospiti (delibera ATS di presa d'atto della voltura n.713 del 14/12/2020), Codice Struttura 001174.
In caso di sospensione totale o parziale delle attività in presenza (per motivi di emergenza), è possibile usufruire del servizio ***Isidora***, una piattaforma on-line che propone attività da remoto per tutti gli ospiti iscritti al centro (massimo 40 ospiti).

Cenni storici
Immersa nel verde del parco di Monza, Cascina "Costa Bassa" era in passato l'Ospedale dei cavalli dei Savoia, rappresentanza che avevano eletto Monza quale luogo di villeggiatura estiva. Da ciò, la costruzione della Villa Reale, del suo Parco e di alcuni edifici di servizio o di rappresentanza.
Divenuta in seguito di proprietà pubblica, Costa Bassa è stata dapprima utilizzata per scopi sociali; poi ha conosciuto un periodo di rischioso abbandono e decadimento finché, nei primi anni '80, la Cooperativa "La Meridiana" ha richiesto, con successo, al Comune di Monza di utilizzarla come innovativo "centro per anziani".

Cenni architettonici



Cascina "Costa Bassa" è una palazzina neoclassica: il lato ovest si affaccia direttamente sulla piccola strada di accesso alla struttura; gli altri tre lati confinano con terreni erbosi ed arborei che caratterizzano il parco di Monza.
Una parte di questi terreni sono stati delimitati, in accordo con l'ente proprietario, da una bassa palizzata in legno nascosta da una siepe in bosso, così da limitarne l'uso ai soli utenti del centro.
La facciata, sul lato est, mostra chiaramente la suddivisione in tre corpi della struttura: uno centrale più ampio ed alto e due laterali più ridotti. È caratterizzata da un grande colonnato d'ingresso

composto da 4 colonne disposte parallelamente alla facciata del corpo centrale, sormontato da una struttura, al centro della quale spicca una grande finestra semicircolare.

Il giardino
Il terreno davanti alla cascina inizialmente era incolto ed abbandonato.
Durante i primi mesi di gestione, è stato riordinato e mantenuto pulito in modo da renderlo piacevole. Rimaneva poco utilizzabile dagli utenti, data la pendenza che lo caratterizza ed il terreno a fondo erboso.
Appena possibile, si è attrezzato e trasformato nel primo giardino italiano per anziani ad autonomia limitata: "Percorsi nel verde" concepito secondo tre rigorosi principi ispiratori:

- semplicità: è un percorso ad anello chiuso, con cambi di direzione curvilinei e senza bivi, incroci o rotatorie, accorgimenti necessari a scongiurare il disorientamento del malato di demenza;
- sicurezza: può essere controllato da un unico punto di osservazione (una piazzola più elevata) così che un solo operatore possa verificare, senza interferenze, se chi si trova nel giardino ha bisogno di assistenza. Il percorso è dotato di corrimano continuo e di pavimentazione antisdrucciolo; è protetto da una barriera naturale di siepi e alberi; strisce zigrinate segnalano, con colori e ruvidità al tatto, (per gli ipovedenti) aree di sosta e curve.
  Per garantire l'accessibilità agli anziani in carrozzina, il percorso non presenta gradini ed è sufficientemente largo da consentire il transito di due carrozzine (o una carrozzina ed un accompagnatore a fianco);
- interesse: "Percorsi nel verde" è anche un'occasione per scoprire stimoli e risvegliare la curiosità verso il mondo esterno; è infatti ricco di punti di osservazione aperti al panorama circostante e disseminato di numerose fonti di attrattiva (piante dai colori e dai profumi attraenti o mangiatoie e nidi che attirano sul luogo uccelli di varie specie).

IL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Premessa

Il Centro Diurno Integrato si rivolge ad anziani che vivono una condizione di solitudine e di disagio e a familiari che necessitano di un sostegno al carico assistenziale per un breve, medio o lungo periodo. Il carattere semi-residenziale del Centro consente all'anziano di trascorrere le ore diurne in un luogo capace di offrire risposte adeguate alle sue esigenze, offrendo al tempo stesso un supporto alla sua famiglia.
È una Struttura destinata a fornire un servizio di accoglienza, assistenza di base e sanitaria a persone anziane che necessitano di supervisione, tutela, sostegno e aiuto nello svolgimento di alcune attività della vita quotidiana in relazione a un livello di autonomia ridotto a causa di problematiche di natura fisica, neurologica e cognitiva.
Si colloca all'interno di una rete di servizi per anziani presente nella città di Monza ha pertanto come interlocutori tutti coloro che partecipano al mantenimento del benessere dell'anziano: i familiari, i volontari, le associazioni, il medico di medicina generale, i servizi sociali comunali, i servizi sanitari dell'ATS di appartenenza (ospedale, ambulatori, servizi domiciliari).

Obiettivi

Il CDI "Costa Bassa" si caratterizza per gli obiettivi del suo intervento e lo stile di gestione dell'anziano e dei suoi bisogni.

Da un lato, infatti, si opera cercando di dare benessere all'anziano e di mantenere le capacità residue e l'autonomia; dall'altro si lavora attraverso l'ascolto, il rispetto della persona nella sua interezza, l'attenzione a sostenere rapporti nuovi positivi e stimolanti, l'analisi dei bisogni, il rapporto con la rete di sostegno intorno alla persona anziana.
Strutturato per accogliere persone con autonomia ridotta, comunque in grado di sostenere uno spostamento quotidiano, il Centro si propone come:

- un luogo stimolante dove trascorrere la giornata partecipando ad attività in compagnia di altre persone
- sostegno temporaneo o permanente a famiglie che gestiscano un proprio congiunto non autosufficiente e che non intendano affidarlo a strutture residenziali per un ricovero di tipo permanente;
- struttura intermedia nel processo di dimissione dell'anziano ricoverato in strutture protette di pronto intervento e ricovero temporaneo, per garantire un più graduale e sicuro reinserimento al domicilio;
- laboratorio di sperimentazione di attività di stimolazione fisica e mentale, unitamente ad interventi riabilitativi a prevalente indirizzo occupazionale per anziani a ridotte capacità di autonomia;

CORONAVIRUS
IL SERVIZIO ISIDORA

In caso di sospensione totale o parziale dell'accesso alla struttura, viene offerto una nuova tipologia di servizio da remoto agli utenti del CDI che permette di mantenere un contatto tra gli utenti al domicilio e gli operatori del Centro.
Il servizio è sostitutivo delle giornate di presenza e viene attivato alla chiusura totale o parziale del CDI.
Maggiori informazioni sul servizio ISIDORA si trovano a pagina 13.

Popolazione assistita

Come definito dalla D.G.R. n. 8494/02 il CDI è rivolto a persone con compromissione dell'autosufficienza:

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

Non sono ammissibili persone autosufficienti, né che già fruiscano di servizi residenziali socio-sanitari, né con elevate esigenza 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.

Orari e giorni di apertura del Centro Diurno Integrato

Il Centro Diurno Integrato è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30 per tutto l'arco dell'anno, ad esclusione dei giorni di festa infrasettimanali.
È possibile frequentare il Centro diversificando la scelta a seconda delle esigenze della famiglia e dell'ospite:

- Tempo pieno: tutti i giorni di apertura dalle ore 8.30 alle ore 16.30
- Part-time verticale: solo alcuni giorni della settimana (minimo due giorni) dalle ore 8.30 alle ore 16.30

Richiesta di informazioni e modalità di ammissione

Tutte le informazioni riguardanti l'accesso al CDI, possono essere ricevute:

- Consultando l'area dedicata attraverso il sito www.cooplameridiana.it
- Fissando un colloquio telefonico o di persona con l'assistente sociale al n.039.3905200.
- Contattando il Coordinatore del Centro al n. 039.323338.

Qualora vi siano le condizioni e le volontà per procedere all'accesso al CDI, attraverso un colloquio con l'Assistente Sociale o il Coordinatore del Centro si procede alla compilazione della domanda di ammissione, che prevede una parte generale e una parte sanitaria.

Lista di attesa

Qualora non vi fossero posti liberi per la frequenza al CDI il nominativo viene inserito nella Lista di attesa che sarà organizzata in ordine cronologico rispetto alla domanda di ammissione, disponibilità del servizio di trasporto e grado di emergenza "sociale e/o assistenziale".
È compito del Coordinatore del CDI contattare l'ospite e/o il caregiver al momento della disponibilità del posto per proseguire con la presa in carico.
In caso di rinuncia al posto è facoltà della cooperativa di addebitare il corrispettivo di € 100.

Pre-ingresso

La fase del pre-ingresso prevede un colloquio con l'ospite e il suo caregiver con il Medico, il Coordinatore del Centro ed eventualmente l'assistente sociale (ASS) in cui:

- Viene valutata l'idoneità della persona, attraverso l'analisi delle informazioni contenute nella scheda sanitaria e definiti i termini e le condizioni della frequenza al CDI (tempo pieno o part-time verticale, servizi accessori quali il trasporto…)
- Viene illustrato e consegnato il Contratto di Ingresso che prevede anche la sottoscrizione del contratto relativo al servizio ISIDORA.
- Vengono, inoltre consegnati:
  1. *Il modulo per la raccolta delle Notizie biografiche e consuetudini*
  2. *L'opuscolo per la nomina di Amministrazione di Sostegno*
  3. *La Carta dei Servizi e i suoi allegati*

Ingresso e Accoglienza

Il giorno dell'ingresso viene sottoscritto l'apposito contratto e perfezionato il pagamento della cauzione infruttifera. Si procede, inoltre alla consegna di tutto il materiale e ausili che necessitino per iniziare la frequenza al CDI, in particolare i farmaci da assumersi durante la giornata di presenza.
L'ospite viene accolto dal personale e viene inserito con gradualità nel gruppo di anziani presente: in questa fase l'intervento dell'educatore del Centro risulta di fondamentale importanza.
Entro 30 giorni, a seguito di osservazione dell'équipe del Centro e della somministrazione dei test psicometrici in uso, verrà redatto il Progetto Individuale (PI) e il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) dell'ospite, tenendo conto del necessario adattamento dell'anziano alla nuova realtà. L'ospite viene assegnato a uno degli operatori socio-assitenziali che diventerà il suo referente assistenziale.

Presenze, assenze e dimissioni

Giornate di assenza

Le eventuali assenze dovranno essere comunicate entro le ore 16.30 del giorno lavorativo precedente, dall'ospite o dal caregiver direttamente agli operatori del CDI. La comunicazione dell'assenza, in modo corretto, permette una riduzione del costo retta pari a euro 5.

Dimissioni

La dimissione può avvenire:

- per incongruità della condizione dell'ospite rispetto al Servizio proposto (peggioramento dello stato funzionale, comparsa di disturbi del comportamento non compatibili con il soggiorno in CDI …)
- per morosità e/o ritardo del pagamento della retta di frequenza
- decesso dell'ospite
- su richiesta dell'ospite e/o della famiglia e deve essere comunicata per iscritto al Coordinatore del CDI almeno 15 giorni prima dalla data di dimissione prevista. Nel caso in cui la dimissione volontaria avvenga prima della scadenza del termine di detto preavviso, è comunque dovuto il corrispettivo anche per i giorni mancanti al periodo di preavviso.

Al momento della dimissione, il medico redige la lettera di dimissione, acquisendone una copia controfirmata per ricevuta dall'ospite o dal caregiver.
Alla dimissione vengono consegnate all'anziano e alla sua famiglia:

- la lettera di dimissione
- i farmaci personali
- gli accessori personali

Richiesta documentazione

L'interessato, il Garante e/o le persone aventi diritto possono richiedere copia della documentazione clinico-anamnestica, utilizzando l'apposito modulo disponibile presso il Centro.
La Direzione si impegna entro dieci giorni lavorativi a consegnare la documentazione a titolo oneroso (euro 50) per copia cartacea e a titolo gratuito per copia digitale.

La giornata tipo al CDI

La giornata al CDI si svolge indicativamente secondo questi momenti:

8.00	Inizio servizio trasporto per il Centro
8.30/12.00	Accoglienza e momenti informali con gli ospiti; assistenza alla persona e assistenza infermieristica; organizzazione spazi e gruppi per la successiva attività di animazione; animazione; fisioterapia.
12.00/13.30	Preparazione del salone per il pranzo e pranzo
13.30/14.45	Momenti informali e proposte animative non strutturate, riposo.
14.45/16.30	Attività di animazione, apertura del bar interno per merenda del pomeriggio.
16:30	Preparazione per il ritorno a casa e servizio di trasporto al domicilio

I servizi offerti

Ogni giorno il Centro diurno offre numerosi servizi ed attività diversificate.

1. Animazione

L'attività di animazione è organizzata tenendo conto delle caratteristiche personali e degli interessi degli ospiti, coinvolgendo anche i familiari nelle proposte educative. L'obiettivo infatti è quello di dare delle risposte concrete ai bisogni ed alle necessità degli ospiti e, contemporaneamente, far sentire ospiti e familiari parte integrante di un progetto.
Lo scopo del servizio, oltre al semplice intrattenimento, è quello di contenere il rallentamento psico-fisico degli ospiti e di limitare la tendenza all'isolamento sociale, cercando di migliorare la qualità di vita di ogni ospite.
L'attività di animazione e di socializzazione prevede interventi di gruppo o individuali (quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, laboratori di terapia occupazionale e di stimolazione cognitiva, spettacoli, giochi, letture, musica, etc.) per contenere il rallentamento psicofisico e per sviluppare una concezione positiva della propria vita.

2. Servizi alla persona

Il personale socio-sanitario del centro diurno si occupa inoltre di offrire agli ospiti:

- Servizi alla persona: supporto e supervisione nelle attività della vita quotidiana, nella assunzione dei cibi e delle bevande, nella cura e nell'igiene della persona, bagno assistito.
- Servizi sanitari e riabilitativi: valutazione geriatrica periodica, somministrazione farmaci, controllo periodico dei parametri vitali (quali ad esempio peso, pressione glicemia, etc.) interventi riabilitativi mediante trattamenti individuali o di gruppo.
- Il servizio parrucchiere e pedicure/manicure non è compreso nella retta ed è previsto solo previa richiesta.

3. Ristorazione

Il pasto viene preparato dal servizio cucina della Rsa "S. Pietro" sita in Monza, Via Cesare Battisti 86 trasportato presso il CDI.
È predisposto un Menu secondo l'andamento stagionale ed è suddiviso su quattro settimane tipo (Vedi ***ALLEGATO N.1 "Menù settimanale tipo"***). Per motivi igienici e di salute è vietato portare cibi da casa o, viceversa, portare a casa cibi dal Centro.
In caso di necessità di diete speciali il medico dell'UdO effettua richiesta specifica al servizio cucina.

4. Trasporto

I pullmini del CDI sono a disposizione degli ospiti residenti in Monza per gli spostamenti da e per il CDI. Il servizio è a pagamento (Vedi ***ALLEGATO N.2 "Rette"***).
I percorsi dei pullmini vengono studiati in modo da non essere stancanti per gli ospiti e gli autisti vengono istruiti perché seguano uno stile di guida confortevole e sicuro.
Gli ospiti residenti al di fuori del comune di Monza possono accedere al CDI con mezzi di trasporto autonomi.

Protocolli e procedure per la gestione dell'assistenza e degli eventi critici

I servizi di assistenza e di gestione degli eventi critici sono gestiti sulla base di specifici protocolli e procedure così come previsto dalle normative vigenti.
I documenti sono messi a disposizione di tutti gli operatori e sono modificati in tutti i casi in cui venga apportata una variazione alle attività, alle responsabilità o alle modalità operative da essi normate.

CORONAVIRUS – PIANO OPERATIVO PANDEMICO

Durante l'emergenza sanitaria sono state predisposte diverse procedure e protocolli che rientrano nel ***PIANO OPERATIVO PANDEMICO,*** di volta in volta modificate in funzione dell'andamento della situazione epidemiologica e dalle indicazioni normative e sanitarie nazionali e regionali.
In particolare, vengono regolamentati:

- la fase di ingresso mediante triage (rilevazione temperatura, dichiarazione assenza sintomi)
- limitazione alla capienza massima dei posti disponibili
- distanziamento interpersonale tra gli ospiti
- utilizzo dei dispositivi di protezione delle vie respiratorie
- divieto di visite di esterni agli ospiti
- l'utilizzo del servizio trasporto
- la presenza di volontari

Il Personale

Tutto il personale della Cooperativa La Meridiana è dotato di badge di riconoscimento con nome e cognome, qualifica e foto: il badge deve essere messo in posizione ben visibile al fine di consentire agli ospiti e a tutti gli interessati il riconoscimento delle figure professionali che operano al Centro diurno.
Al Centro diurno operano le seguenti figure professionali:

FIGURA PROFESSIONALE	COLORE DIVISA
Medico	Camice bianco
Infermiere professionale	Pantaloni e maglia blu
Fisioterapista	Pantaloni lilla e maglia bianca
Educatore professionale	Pantaloni verdi e maglia bianca
ASA e OSS	Pantaloni bordeaux e maglia bianca
Coordinatore del CDI	Nessuna divisa

Viene garantito lo standard di personale previsto dalla D.G.R. n. 8494/2002.

I volontari

Al Centro diurno sono presenti anche dei volontari che affiancano il personale nelle attività e sono di supporto agli ospiti.
Per questo i volontari:

- Partecipano ad un cammino formativo periodico.
- Sono supervisionati dal Coordinatore del CDI, in collaborazione con l'educatore.

Responsabilità beni personali

La Cooperativa garantisce la custodia dei beni personali e degli averi degli ospiti ai sensi degli artt. 1783 - 1786 c.c.. In ogni caso l'Ospite si fa obbligo di evitare di introdurre nel Centro oggetti di valore.

La retta di frequenza

La retta applicata è quella risultante dal Contratto di Ospitalità sottoscritto all'atto dell'ingresso al Centro diurno e successive variazioni e/o adeguamenti. È richiesta una cauzione infruttifera che verrà restituita a conguaglio con il saldo dell'ultima fattura.
Il pagamento della retta dovrà essere regolarizzato entro il giorno 10 del mese successivo a quello di riferimento.
Alla fine di ogni anno verrà rilasciata agli ospiti la dichiarazione prevista dalla Delibera della Giunta Regionale n.1298 del 25/02/2019, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie.

I corrispettivi della retta di frequenza e della cauzione infruttifera sono indicati nell***'ALLEGATO N.2 "Rette".***

Integrazione con i servizi territoriali

Il Centro opera in stretta collaborazione con i servizi comunali e sanitari del territorio, per quanto riguarda la segnalazione di casi e la gestione coordinata dell'assistenza.

SOSPENSIONE DEL SERVIZIO IN PRESENZA – IL SERVIZIO ISIDORA

Qualora a seguito delle condizioni di emergenza sanitaria da Covdi-19 la cooperativa in rispetto alle normative nazionali e regionali decidesse di sospendere l'accesso totale o parziale in presenza al CDI, le principali attività del CDI verranno erogate attraverso il servizio di sostegno denominato ISIDORA

secondo le condizioni sottoscritte da apposito contratto con l'ospite e/o il suo caregiver e **seguendo le seguenti modalità**:

Premesse
La sospensione di servizi dedicati ha creato significative difficoltà per l'anziano e la famiglia che si sono trovati socialmente isolati, privi del supporto formativo sulla gestione delle problematiche comportamentali e non, privi del supporto quotidiano prima erogato dagli operatori dei CDI. Anche il supporto psicologico assicurato ai caregiver dal CDI è venuto meno aumentando l'isolamento, la frustrazione, il senso di inadeguatezza e lo stress del familiare.
Nasce in questo contesto l'idea di trasferire il Centro Diurno al domicilio dell'anziano

Obiettivi
Isidora si propone come uno strumento adeguato di sollievo/supporto all'anziano e alla famiglia, facilitatrice nel mantenimento/instaurazione delle relazioni sociali favorendo il monitoraggio delle condizioni sanitarie e sociali per cogliere precocemente le variazioni/alterazioni ed agire prima che si verifichino eventi.

Modalità operative
Al momento della sospensione dell'attività in presenza, gli operatori del Centro consegneranno al domicilio dell'anziano il TABLET e il dispositivo per la rilevazione dei parametri.
La consegna prevede:

- la verifica del funzionamento degli strumenti
- l'adeguata connettività per i collegamenti da remoto
- l'addestramento dell'ospite e/o del caregiver alle principali funzioni

L'avvenuta consegna certificata con la sottoscrizione di un apposito modulo determina l'attivazione del servizio.

La relazione instaurata con ISIDORA prevede:

- momenti di "**Touchpoint relazionali**", secondo il programma individuale
- Flusso quotidiano, sovrapponibile, di norma, all'orario di apertura del Centro, di **streaming video** con attività programmate quali notizie, documentari, laboratori, giochi, visite guidate …
- Sempre a disposizione **Biblioteca on demand** con contenuti al bisogno raggruppati per tematica ed aggiornati settimanali. La biblioteca on demand include anche corsi di formazione per caregiver e badanti per la gestione delle criticità domestiche più comuni.

Le modalità di touchpoint possono essere di due tipi:

- Videochiamata uno a uno: momento di **contatto tramite videochiamata** in cui l'operatore "entra in casa" dell'anziano, si accerta dello stato di benessere, della rilevazione dei parametri vitali
- Videochiamata di **gruppo**, fino a un massimo di sei anziani e l'operatore, per svolgere attività codificate (di stimolazione cognitiva o motoria), o semplicemente per promuovere relazioni sociali.

Inoltre, insieme al tablet, viene fornito un **saturimetro** per controllare frequenza cardiaca e saturazione del sangue. I dati vengono registrati nel software Isidora e analizzati settimanalmente

dall'infermiere incaricato che terrà sotto controllo i valori dell'ospite e lo coinvolgerà in iniziative per promuovere la sua salute.

Il Personale impiegato

ATTIVITA'	PERSONALE	FREQUENZA	ASSEGNATO
Canale TV in streaming	n. 5 Educatori n.2 Fisioterapisti	Tutti i giorni	cooperativa
Biblioteca on demand	------		
Contatto CASE MANAGER	Nominato tra gli operatori dell'èquipe del CDI	UNA VOLTA ALLA SETTIMANALE (*)	CDI
Contatto con ANGELO CUSTODE	Coordinatore del CDI oppure ASA/OSS	TUTTI I GIORNI	CDI
Servizio Infermieristico	Infermiere	UNA VOLTA ALLA SETTIMANALE (*)	CDI
attività di gruppo con max 6 partecipanti	Educatore o Fisioterapista	TUTTI I GIORNI	CDI

(*) Nel caso di alternanza presenza/domicilio, considerato che almeno un giorno alla settimana l'ospite frequenta il CDI, l'attività da remoto è sospesa.

Mansioni

- **Angelo Custode**: Rileva bisogni e necessità e li trasferisce ai professionisti della équipe coordinando le attività da remoto e in presenza come da PI e PAI.
- **Animatore di gruppo:** Agevola i contatti con le altre persone presenti all'incontro e stimola le capacità dei partecipanti verso il raggiungimento degli obiettivi della attività (cruciverba, tombola, gioco delle carte, associazioni logiche, associazioni matematiche, esercizi fisici, ecc). L'animatore organizza i gruppi tenendo conto delle caratteristiche individuali dei partecipanti e mantenendo un equilibrio nelle capacità cognitive del gruppo per non far sentire nessuno a disagio.
- **Infermiere:** interviene verificando l'andamento dei parametri, analizzando eventuali anomalie, monitorando lo stato di salute generale coordinandosi con il Medico del CDI. Riceve le segnalazioni dall'Angelo Custode e verifica le necessità della persona.
- **Case Manager:** è il responsabile dell'attuazione del progetto individuale. Settimanalmente si confronta con l'ospite e verifica l'andamento del progetto aggiornando i componenti dell'équipe e mantenendo ben in vista gli obiettivi da raggiungere.

Supporto Tecnico: un operatore dedicato agli utenti di Isidora, assiste l'ospite o il caregiver nell'utilizzo degli strumenti informatici in dotazione. Risolve i problemi tecnici e aiuta a ricordare come fare una certa attività.

Apprezzamenti e lamentele

È disponibile presso il centro il ***ALLEGATO 3 "Modulo apprezzamenti e lamentele".*** Le segnalazioni possono essere consegnate al Coordinatore del Centro. Per le eventuali lamentele la Direzione si impegna entro 10 giorni lavorativi a dare una risposta o comunque un riscontro a quanto segnalato, rendendosi disponibile anche ad un confronto.

Verifica Gradimento del servizio: la "customer satisfaction"

Con cadenza annuale viene somministrato un questionario di soddisfazione. I risultati vengono diffusi agli interessati e presso il Centro. ***ALLEGATO N.4 "Questionario di gradimento del servizio".***

Contatti

Il **CDI "Costa Bassa"** si trova all'interno del Parco di Monza (viale per Biassono, 2) ingresso di via Parco nel comune di Biassono.

È possibile contattarci per info e appuntamenti ai numeri:

tel. 039-323338; cel. 347-4363802; fax 039-323338

La nostra e-mail è: **costabassa@cooplameridiana.it**

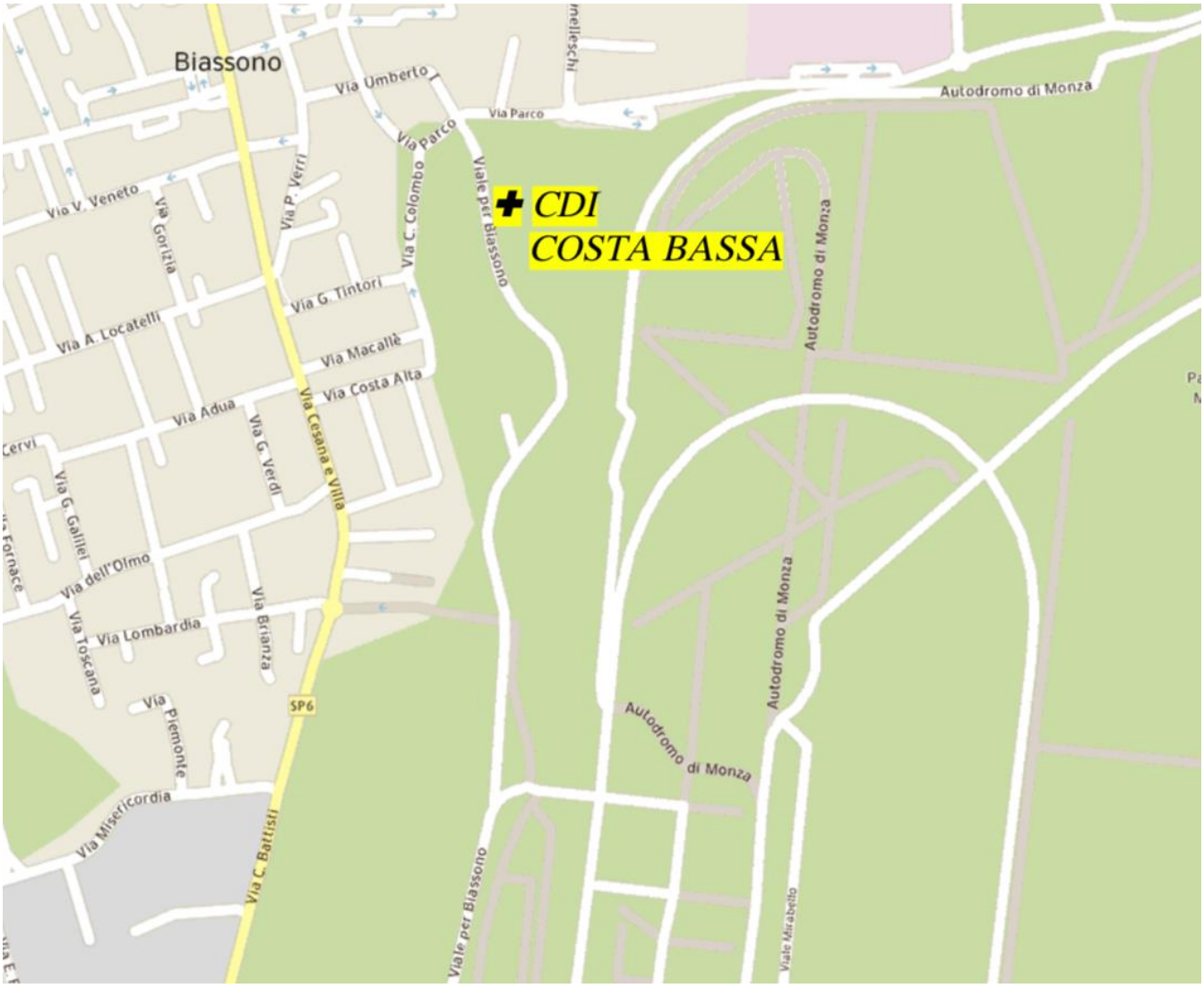
I riferimenti della Cooperativa La Meridiana c/o Centro **Geriatrico "San Pietro"** sono:

Telefono: 039/39051 – Fax: 039/3905324

Sito internet: **www.cooplameridiana.it**

Come raggiungerci

Linea Bus Autoguidovie Z221 – Sesto, Monza, Carate – fermata di Biassono (orari e tragitti reperibili sul sito *www.monzabrianza.autoguidovie.it* o al numero verde 800.778857).


CDI
COSTA BASSA
Biassono
Via Umberto
Via Parco
Autodromo di Monza
Via V. Veneto
Via Gorizia
Via P. Verri
Via C. Colombo
Viale per Biassono
Via G. Tintori
Via A. Locatelli
Via Macallè
Via Costa Alta
Via Adua
Via G. Verdi
Via Cesana e Villa
Via G. Galilei
Via dell'Olmo
Via Lombardia
Via Toscana
Via Brianza
Via Piemonte
SP6
Via Misericordia
Via C. Battisti
Autodromo di Monza
Viale Mirabello