



CENTRO DIURNO



del Centro Servizi alla Persona "MORELLI BUGNA"
VILAFRANCA DI VERONA



Foto di Davide Ortombina

Carta dei servizi

Corso Vittorio Emanuele n° 145 - 37069 Villafranca di Verona (VR)

Tel. 045/6331546 (Centro Diurno)

oppure 045/6331500 (Centralino Centro Servizi alla Persona "Morelli Bugna")

Sito internet: www.morellibugna.com

Centro Diurno

***Un intervento a favore
delle persone con
problemi di demenza
e a sostegno
delle famiglie***



IL CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno del Centro Servizi alla Persona "Morelli Bugna" apre nel Dicembre 2000 come un servizio integrato nella comunità, in grado di favorire la permanenza al proprio domicilio di persone affette da deterioramento cognitivo o demenza e di persone parzialmente autosufficienti.

Il servizio si pone come supporto ai famigliari nell'assistenza e come punto di riferimento stabile per informazioni e sostegno.

PRINCIPI sull'erogazione del servizio

Il Centro Diurno del Centro Servizi alla Persona "Morelli Bugna" intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio:

- **Uguaglianza:** viene garantito agli Ospiti un trattamento che non discrimini le persone per razza, sesso, censo, convinzioni religiose o politiche.
- **Imparzialità:** il Centro Servizi alla Persona "Morelli Bugna" garantisce che il personale in servizio al Centro Diurno opera con trasparenza ed onestà.
- **Continuità:** l'Ente garantisce un servizio di assistenza permanente, valorizzato da momenti di verifica dei piani individuali che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie.
- **Riservatezza:** le prestazioni sanitarie ed assistenziali vengono prestate con riservatezza e rispetto, garantendo il segreto professionale sulle informazioni relative a diagnosi e cure.
- **Dignità umana:** le prestazioni sanitarie ed assistenziali vengono prestate nel rispetto della dignità umana e nella massima considerazione della sfera privata e personale.
- **Partecipazione:** la struttura si impegna a coinvolgere gli Ospiti e i loro parenti, ponendoli in condizione di esprimere la loro opinione sulla qualità delle prestazioni, incentivando la formulazione di eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio e garantendo una risposta pronta, chiara ed esauriente ad eventuali reclami.

- **Professionalità:** la struttura garantisce che il personale in servizio è dotato della necessaria professionalità, mantenuta ed accresciuta attraverso un processo di formazione continua.
- **Efficacia ed efficienza:** viene perseguita l'efficienza dei servizi (cioè l'erogazione delle prestazioni previste, senza inutili perdite di risorse) senza comprometterne l'efficacia (cioè il raggiungimento dell'obiettivo).
- **Individualità:** ogni Ospite è considerato come unico e vengono previsti piani assistenziali personalizzati.

Il Centro Servizi alla Persona "Morelli Bugna", insieme al suo Centro Diurno, al fine di mantenere elevato il servizio offerto, ha ottenuto nel 2003 la certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità e attualmente è certificata secondo la normativa UNI EN ISO 9001.



POLITICA DELLA QUALITÀ

Un servizio di qualità finalizzato a soddisfare i bisogni degli anziani e delle loro famiglie, degli operatori interni e dei fornitori

La Direzione del Centro Servizi alla persona Morelli Bugna ha adeguato il proprio Sistema di Gestione della Qualità alla nuova Norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015, al fine di essere capaci di affrontare e risolvere efficacemente le varie problematiche operative che dovessero verificarsi.

La politica della qualità si dovrà concretizzare in particolar modo nei seguenti ambiti di intervento:

- Soddisfare le sempre maggiori necessità che investono gli anziani ospiti accolti in struttura, cercando il più possibile di erogare un servizio individualizzato che renda la permanenza serena e confortevole.
- Adeguare la struttura per garantire gli standard di sicurezza previsti dalle normative vigenti e creare degli ambienti confortevoli e adatti ad agevolare la vita quotidiana di anziani affetti da patologie invalidanti.
- Coinvolgere i famigliari degli ospiti soprattutto attraverso il comitato familiari, al fine di renderli partecipi delle scelte e delle problematiche che investono il Centro servizi e delle possibili soluzioni, favorendo un rapporto instaurato su principi di chiarezza e trasparenza delle informazioni.
- Promuovere la formazione continua del personale della struttura per favorirne la crescita professionale e migliorare i rapporti interpersonali oltre che il clima organizzativo, monitorandone l'andamento attraverso appositi questionari.
- Fissare i requisiti minimi di qualità dei servizi e in tale processo coinvolgere e responsabilizzare a vari livelli il personale nel loro raggiungimento;
- Effettuare un rigoroso controllo periodico dei processi e della loro efficacia basandosi il più possibile su dati oggettivi.
- Instaurare un rapporto di collaborazione con i fornitori ed in particolare con quelli ai quali sono stati affidati i servizi esternalizzati di pulizia, cucina e lavanderia, mantenendo un costante monitoraggio della qualità dei servizi erogati da parte di questi e del rispetto dei capitolati di gara e delle migliori offerte.

II DIRETTORE

Dott. Mauro Zoppi

Villafranca di Verona, 11 Luglio 2018

DESTINATARI E ORARI DI APERTURA

Il Centro Diurno accoglie persone con problemi di demenza, indipendentemente dall'età anagrafica. Il Centro ha finalità socio-riabilitative: attraverso personale specializzato si opera per rivalorizzare le capacità cognitive residue e per mantenere il più a lungo possibile le capacità relazionali degli Ospiti.

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 17.00 per tutto il periodo dell'anno, salvo possibili chiusure nel periodo natalizio e di ferragosto.

La frequenza è possibile anche per singole giornate.

Oltre agli ospiti esterni vengono accompagnati quotidianamente al Centro Diurno anche alcuni ospiti degenti presso il Centro servizi inseriti nel progetto "Nucleo Alzheimer".

LA STRUTTURA

Il Centro Diurno del Centro Servizi alla Persona è situato nel centro storico di Villafranca di Verona, al piano terra di un antico palazzo ristrutturato denominato Corte Bottacini-Bisinelli che si affaccia sul parco del Centro Servizi.

L'ingresso si apre su un'ampia sala polifunzionale utilizzata per le attività degli ospiti ed è illuminata da luci policromatiche che rendono l'ambiente ancora più accogliente. Percorrendo il corridoio si trovano i tre bagni, di cui uno per l'attività assistita, ed uno spazio ad uso della parrucchiera fino ad arrivare alla sala da pranzo ed alla cucina attrezzata.

Il Centro è dotato di una zona riservata al personale dipendente che include uno spogliatoio, un bagno ed un ufficio.

All'esterno l'ampio e curato giardino del Centro Servizi consente agli Ospiti di poter uscire all'aria aperta pur continuando a trovarsi in un ambiente protetto.

Alla struttura è possibile accedere sia da Corso Vittorio Emanuele che da Via Rinaldo attraversando il parco del Centro Servizi.

MODALITA' DI ACCOGLIMENTO

Per presentare la domanda di accoglimento in posto convenzionato è necessario rivolgersi all'Assistente sociale del comune di residenza dell'Ospite, mentre per i posti non convenzionati è sufficiente rivolgersi all'Assistente sociale dell'Ente.

ASSISTENTE SOCIALE

L'Assistente sociale è la figura cui fare riferimento per avere informazioni circa la modalità di accoglimento. La stessa è inoltre a disposizione, una volta accolto l'Ospite, per fornire informazioni circa l'andamento della frequenza al Centro e la predisposizione di alcune pratiche amministrative (es. riconoscimento dell'invalidità civile, dichiarazione delle spese sanitarie ai fini della dichiarazione annuale dei redditi).

L'Assistente sociale è presente al centro diurno il lunedì ed il mercoledì mattina.

[Tel. 045/6331526 - assistentesociale@morellibugna.com](mailto:assistentesociale@morellibugna.com)

ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO

Il Centro Diurno opera attraverso progetti individualizzati, predisposti dall'équipe multiprofessionale, in collaborazione con i famigliari. Gli interventi programmati sono rivolti alla realizzazione di attività della vita quotidiana: semplici compiti domestici, giardinaggio, cura della persona, affinché l'individuo possa recuperare un senso nel fare e quindi una propria identità. Vengono inoltre previste attività ludiche con finalità di tipo riabilitativo.

Vengono inoltre effettuate in giorni diversi attività svolte dalle animatrici, dai fisioterapisti, dalla logopedista e dalla psicologa (vedi capitolo "Servizi offerti").

Durante la permanenza al Centro diurno vengono garantite le cure igieniche, l'assistenza infermieristica e podologica. E' inoltre possibile usufruire del bagno assistito e del servizio di parrucchiera.

Per la programmazione delle attività, l'équipe di lavoro si ispira al metodo della reminescenza, *gentle care*, *validation therapy* e *ROT (terapia di orientamento reale)*.

Unità Operativa Interna e Piano di Assistenza Individualizzato

Per ogni nuovo Ospite si riunisce l'Unità Operativa interna (UOI), coordinata dall'Assistente sociale e costituita da: infermiere, operatore socio sanitario, educatore, fisioterapista, logopedista e psicologa, in occasione della quale viene redatto un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI). Scopo del Piano è di stabilire degli obiettivi per l'Ospite e quindi orientare verso gli stessi gli interventi socio-assistenziali e sanitari al fine di stimolare e valorizzare le capacità residue nonché di contenere, ove è possibile, il naturale decadimento psico-fisico. Gli obiettivi stabiliti nel PAI vengono monitorati ed eventualmente ridefiniti ogni 4 mesi.

SERVIZI OFFERTI

Tranne il servizio podologico, tutti i servizi che affiancano ed integrano quello assistenziale, sono prestati da personale dipendente del Centro Servizi.

SERVIZI SANITARI

Servizio infermieristico

Le attività sanitarie (collaborazione con i medici di base, gestione dei farmaci da somministrare, monitoraggio parametri vitali, ecc.) sono gestite da un'infermiera professionale. La somministrazione dei farmaci viene effettuata dagli infermieri o dalle coordinatrici.

Per quanto riguarda l'assistenza medica, l'ospite mantiene il proprio medico di base, con il quale verrà instaurato un rapporto di collaborazione.

Servizio di fisioterapia

Un fisioterapista si reca al Centro diurno una volta la settimana per svolgere attività ludico-motoria di gruppo. Indicativamente è presente al Centro diurno il mercoledì pomeriggio, salvo cambiamenti per motivi organizzativi.

Riabilitazione logopedica

La logopedista, previa propria valutazione, attiva percorsi riabilitativi psicocognitivi, relazionali e comunicativi. Indicativamente è presente al Centro diurno il martedì mattina, salvo cambiamenti per motivi organizzativi.

Podologo

Il servizio podologico è prestato da un professionista esterno presente al Centro diurno una volta al mese, indicativamente è presente al Centro diurno il giovedì mattina, salvo cambiamenti per motivi organizzativi.

SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

Igiene e cura della persona

Nelle attività di igiene quotidiana personale, bagno assistito, assunzione dei pasti, sostegno nella deambulazione, gli Ospiti sono seguiti ed assistiti da Operatori Socio Sanitari.

Previa valutazione della fattibilità del servizio gli ospiti possono usufruire di un bagno assistito settimanale.

Sostegno psicologico

La psicologa garantisce l'eventuale supporto psicologico agli Ospiti e, qualora richiesto, ai loro familiari. E' presente al Centro il venerdì mattina.

Attività di animazione

Un'educatrice professionale si reca il lunedì e il giovedì mattina al Centro diurno per organizzare ed effettuare diverse attività aventi carattere ricreativo e ludico, ma anche di stimolazione e socializzazione. Offre inoltre agli OSS che operano al Centro diurno spunti sulle attività ricreative più adatte alla tipologia di utenti presenti.

Servizio parrucchiera

Gli Ospiti possono usufruire, previo accordo con il personale del Centro diurno, del servizio di parrucchiera il venerdì mattina ogni due settimane.

SERVIZI ALBERGHIERI

Servizio ristorazione

All'arrivo al centro viene offerta agli ospiti una piccola colazione.

Il pranzo per gli Ospiti è preparato presso la cucina del Centro Servizi e trasportato al Centro Diurno con appositi contenitori termici che ne conservano temperatura e integrità.

Il pranzo viene servito alle ore 11:30-12:00 circa.

Nel pomeriggio è prevista la merenda.

Sul sito internet dell'Ente www.morellibugna.com è presente il link per accedere al portale del menù del giorno, che riporta per ogni pietanza gli ingredienti utilizzati, la presenza di eventuali allergeni e i valori nutrizionali.



Servizio trasporti

E' possibile usufruire del servizio di trasporto per l'accompagnamento degli ospiti dal proprio domicilio al Centro e ritorno.

Il servizio è effettuato con mezzi di proprietà dell'Ente attrezzati per il trasporto dei disabili e con la presenza di un Operatore che assiste gli ospiti durante il percorso.

Il servizio è a pagamento ed è garantito, previa valutazione dei percorsi, fino al raggiungimento dei posti disponibili.

Tramite stipula di una convenzione il servizio trasporti è stato affidato all'associazione AUSER "Lorenzo Massari" di Villafranca di Verona.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

I suggerimenti e gli eventuali reclami sui servizi erogati vanno segnalati al coordinatore del centro utilizzando la modalità preferita (verbale, telefonica o tramite posta). Tutti i reclami vengono gestiti nel rispetto di una procedura gestita dal Sistema Gestione Qualità dell'Ente che, se necessario, prevede un'indagine su quanto accaduto e la valutazione di un'eventuale azione correttiva che assicuri il non-ripetersi del problema/errore.

A tutti i reclami viene garantita una risposta verbale o scritta.

Comitato familiari ospiti

E' attivo per il centro diurno del Centro Servizi alla Persona CR Morelli Bugna un "Comitato Familiari Ospiti". Il modulo di adesione a tale organismo viene consegnato dall'Assistente Sociale al familiare in fase di accoglimento. I riferimenti nominativi e telefonici del comitato sono indicati su una bacheca posta all'ingresso principale della struttura.

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Viene monitorata la soddisfazione del cliente attraverso la somministrazione periodica di un questionario di soddisfazione.

Ultima data di somministrazione: Settembre 2017

Destinatari: familiari e ospiti del Centro servizi e del Centro diurno

**I RISULTATI DEL QUESTIONARIO SONO
PUBBLICATI SUL SITO DELL'ENTE**

www.morellibugna.com

nella sezione DICONO DI NOI

e allegati al presente documento (Allegato 3)

Centro Diurno del Centro Servizi alla Persona “Morelli Bugna”**RETTE ANNO 2019**

Retta giornaliera CON IMPEGNATIVA	€ 31,00
Retta giornaliera SENZA IMPEGNATIVA	€ 35,50

In caso di mancata frequenza al Centro Diurno:

per i primi 5 giorni di assenza, indipendentemente dal motivo, sarà addebitato il costo per il MANTENIMENTO DEL POSTO, pari all'ammontare della retta detratto il costo del pranzo di € 6,50;

per i successivi giorni di assenza;

- se l'assenza è dovuta a motivi di salute, previa presentazione di certificato del medico curante, gli stessi non verranno conteggiati;
- se l'assenza è per motivi diversi da quelli di salute verranno conteggiati tutti i giorni con retta di mantenimento del posto come sopra indicato.

Per l'eventuale **SERVIZIO DI TRASPORTO ASSISTITO** con automezzo dell'Ente, vengono applicate le seguenti tariffe:

Villafranca capoluogo	€ 5,00 a corsa
Frazioni Villafranca – Comuni ex ULSS 22 confinanti	€ 7,00 a corsa
Altri comuni	€ 9,00 a corsa

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER L'ACCOGLIMENTO

Prima dell'ingresso al Centro Diurno, è necessario presentare i seguenti documenti:

- fotocopia della carta d'identità o altro documento d'identità valido;
- fotocopia del codice fiscale e della tessera sanitaria;
- fotocopia della documentazione sanitaria recente ;
- certificato del medico curante con diagnosi, terapia, dosaggi e orari di somministrazione;
- nome, cognome e numero di telefono del medico curante con specificati gli orari di ambulatorio.

Agg. al 27.12.2018

Standard dei servizi e indicatori di qualità

Processo	STANDARD
Presenza infermieristica	2 volte la settimana
Presenza della logopedista	1 volta la settimana
Presenza delle fisioterapiste	1 volta la settimana
Presenza delle educatrici	1 volta la settimana
Servizio podologico	Una volta al mese
Rilevazione parametri: pressione arteriosa, saturazione, frequenza cardiaca, peso	Semestralmente
Pasti	Menù invernale ed estivo articolati su 4 settimane
SERVIZI SU RICHIESTA GIA' COMPRESI NELLA RETTA	
Taglio e piega capelli	Donne: 1 intervento ogni 15 giorni Uomini: 1 volta al mese
Bagno	1 volta la settimana previa valutazione

Processo	Descrizione Indicatore	INDICATORE	Valori anno 2017
Piano assistenziale individualizzato	Efficienza elaborazione primo PAI	<i>Tempo medio di elaborazione (gg)</i>	19,73
	Efficienza aggiornamento PAI	<i>Tempo medio di aggiornamento PAI (mesi)</i>	3,06



QUESTIONARIO PER I FAMIGLIARI DEGLI OSPITI DEL CENTRO DIURNO – 2017

RISULTATI

N° questionari elaborati: 6

SI	NO	NON VAL
----	----	---------

AMBIENTE		SI	NO	NON VAL
	Ritiene che l'ambiente del centro diurno sia confortevole?	87,50%	4,17%	8,33%
	Ritiene adeguata l'ora di apertura del centro diurno?			
	Ritiene adeguata l'ora di chiusura del centro diurno?			
	Ritiene che il centro diurno offra una gamma di servizi adeguata?			

TRASPORTI		SI	0
	Il Suo familiare usufruisce/ha usufruito del servizio di trasporto?	SI	0
	Solo in caso di risposta positiva risponda alle prossime domande		
	Ritiene che il servizio trasporto rispetti gli orari previsti?		
	Gli addetti al trasporto si rapportano in maniera cortese con Lei e il Suo familiare?		

COORDINATRICE		SI	NO	NON VAL
	L'Assistente Sociale si rapporta in maniera cortese?	83,33%	3,33%	13,33%
	L'Assistente Sociale è disponibile ad ascoltarLa e rispondere alle Sue domande?			
	Ritiene di essere stato sufficientemente informato in sede di accoglimento delle varie pratiche amministrative da sbrigare?			
	Ritiene di essere sufficientemente informato delle attività svolte al centro diurno?			
	Ritiene di essere informato tempestivamente in caso di emergenze?			

INFERMIERE		SI	NO	NON VAL
	Le infermiere professionali si rapportano in maniera cortese e sono disponibili ad ascoltarLa e	50,00%	0,00%	50,00%
	Le infermiere professionali sono disponibili ad ascoltarLa e a fornirLe spiegazioni?			
	E' soddisfatto del servizio infermieristico fornito?			

OSS		SI	NO	NON VAL
	Gli operatori si rapportano in maniera cortese?	100,00%	0,00%	0,00%
	Gli operatori sono disponibili ad ascoltarla e sanno dove indirizzare le Sue richieste qualora non possano soddisfarle direttamente?			

PARRUCCHIERA		SI	NO	NON VAL
	Se il Suo familiare usufruisce del servizio ritiene che sia svolto in maniera accurata/professionale?	53,85%	7,69%	38,46%
	E' soddisfatto della frequenza con cui viene effettuato il servizio?			

BAGNI		SI	NO	NON VAL
	Se il Suo familiare usufruisce del servizio ritiene che sia svolto in maniera accurata/professionale?	53,85%	7,69%	38,46%
	E' soddisfatto della frequenza con cui viene effettuato il servizio?			

DIRETTORE		SI	NO	NON VAL
	Al bisogno, il direttore è disponibile ad ascoltarla e fornirle spiegazioni?	0,00%	0,00%	46,15%

UFFICI		SI	NO	NON VAL
	L'orario di apertura degli uffici è adeguato alle Sue esigenze?	88,89%	0,00%	11,11%
	Al bisogno, la risposta degli uffici è stata tempestiva?			
	Il personale degli uffici si rapporta in modo cortese nei Suoi confronti?			

		SI	NO	NON VAL
	COMPLESSIVAMENTE E' SODDISFATTO DEL CENTRO DIURNO DEL CENTRO SERVIZI ALLA PERSONA CR MORELLI BUGNA	66,67%	0,00%	33,33%

RIEPILOGO TOTALE	SI	NO	NON VAL
	73,19%	2,90%	23,91%

	SI	NO
CONSIGLIEREBBE LA NOSTRA STRUTTURA AD UN SUO CONOSCENTE?	4	0

COME CONTATTARCI

Centro Diurno 045/6331546

Fax 045 6300433

centrodiurno@morellibugna.com

Assistente Sociale del Centro Servizi 0456331526

Centralino Centro Servizi alla Persona "Morelli Bugna" 045/6331500

assistentesociale@morellibugna.com

SITO INTERNET: www.morellibugna.com