

# I PLATANI

CENTRO DIURNO  
BOLOGNA (BO)

## CARTA DEI SERVIZI

Via Sebastiano Serlio, 22 - 40128 Bologna (BO)  
TEL. 051 198 738 03 – FAX 051 373 936  
[iplatani@emmausitalia.it](mailto:iplatani@emmausitalia.it)



**EMMAUS**



<b>PREMESSA .....</b>	<b>5</b>
<b>CARTA DEI SERVIZI E SERVIZIO PUBBLICO .....</b>	<b>5</b>
La Carta dei Servizi .....	5
Principi dei servizi pubblici.....	5
<b>CENTRI DIURNI PER ANZIANI .....</b>	<b>6</b>
Centri Diurni.....	6
Accesso ai Centri Diurni convenzionati.....	7
- Criteri di ammissione .....	7
- Percorso di accesso .....	7
- Servizio Assistenza Anziani quartiere Navile.....	7
<b>PRESENTAZIONE.....</b>	<b>7</b>
<b>LINEE GUIDA .....</b>	<b>8</b>
<b>PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA .....</b>	<b>9</b>
Caratteristiche generali .....	9
Ammissione ed ingresso degli Utenti .....	9
Assegnazione armadietto .....	10
Vita nel Centro diurno .....	10
Giornata tipo.....	10
L'Equipe assistenziale .....	11
<b>COMPITI DELLE VARIE FIGURE PROFESSIONALI E SERVIZI OFFERTI .....</b>	<b>11</b>
Direzione della struttura.....	11
Coordinamento e programmazione delle attività .....	11
Assistenza di base e tutelare .....	12
Attività di animazione e socializzazione .....	12
Servizio infermieristico .....	13
Servizio di trasporto.....	14
Servizio di fisioterapia.....	14
Servizio di barbiere-parrucchiere .....	14
Servizio di podologia.....	14
Servizio di ristorazione.....	14
Vitto e servizio di alimentazione.....	15
Pulizia .....	15
Lavanderia.....	16
Servizio bar.....	16
Televisione .....	16
Hall-Reception.....	16
Centralino.....	16
<b>STANDARD DI QUALITA' .....</b>	<b>17</b>
Introduzione degli standard e modalità di verifica.....	17
Standard di qualità.....	17
<b>TUTELA DEI DIRITTI E ACCOGLIENZA.....</b>	<b>18</b>

L'anziano Utente: informazioni, diritti e doveri .....	18
- Diritto alla riservatezza .....	18
- Presenza dei familiari .....	18
- Personale del Centro .....	18
- Norme comportamentali degli Utenti .....	19
- Custodia dei valori.....	19
- Responsabilità civile .....	19
- Il fumo .....	20
- Permessi di uscita e libertà personali .....	20
- Corretto uso e conservazione degli ambienti del Centro .....	20
- Dimissioni .....	20
- Documentazione da presentare al momento dell'ingresso .....	20
- Buchetta per i reclami e per i consigli .....	20
- Richiesta delle informazioni .....	21
Meccanismi di tutela e verifica .....	21
- Ufficio preposto .....	21
- Modalità di presentazione del reclamo .....	21
<b>NOTIZIE UTILI .....</b>	<b>22</b>
Come raggiungere il Centro diurno .....	22
Orari .....	23
Rette.....	23

## PREMESSA

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare

### **"Progetto Obiettivo: Tutela e Salute dell'Anziano"**

recita, nella raccomandazione n° 34:

*"Ogni volta che il ricovero in un Istituto è necessario ed inevitabile per l'anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'anziano.*

*Gli Stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell'assistenza negli Istituti."*

## CARTA DEI SERVIZI E SERVIZIO PUBBLICO

### LA CARTA DEI SERVIZI

È dal 1995 che la normativa italiana ha introdotto la carta dei servizi quale documento unico che impegna enti e aziende ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso e, al tempo stesso, afferma il diritto degli Utenti al reclamo contro i comportamenti che negano o limitano la fruibilità di tali prestazioni. Mettere l'utenza in condizioni di valutare la qualità del servizio erogato è infatti alla base di un circolo virtuoso tra offerta e domanda dei servizi.

Si avvia così un processo in cui il cittadino diventa soggetto attivo in grado di incidere sia sulla domanda sia sull'offerta e si apre, tra l'organizzazione e gli Utenti, a un dialogo finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell'interesse reciproco.

In tal modo la Carta non è un ulteriore e semplice strumento di comunicazione, ma costituisce un'insostituibile interfaccia tra l'organizzazione e il cittadino, anzi un verso e proprio contratto stipulato tra le due parti.

### PRINCIPI DEI SERVIZI PUBBLICI

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" dichiara che:

- l'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra Utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;
- i soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli Utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;

- l'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni;
- ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'Utente ha diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio;
- la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti di soggetto erogatori. L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano (secondo legge 7 agosto 1990, n. 241). L'Utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'Utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo;
- il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento dei tali obiettivi, nel pieno rispetto della persona.

## CENTRI DIURNI PER ANZIANI

### CENTRI DIURNI

All'interno del Quartiere Navile sono ubicati due centri diurni per anziani ad utenza mista, il Centro diurno "I Platani" ed il Centro diurno "Pizzoli" convenzionati con il Quartiere stesso.

Il Centro diurno "I Platani" è una struttura semi-residenziale socio-assistenziale, rivolto a persone ultrasessantacinquenni residenti a Bologna con limitazione dell'autonomia di lieve, media e grave entità, senza famigliari o con famigliari che necessitano di un sostegno nella cura e nell'accudimento dell'anziano. Può essere altresì indirizzato a persone che pur non avendo i requisiti di età, rientrano nelle tipologie previste dalla L.R. 5/94 (e successive direttive) così come recepita nella disciplina comunale.

Gli Utenti della struttura avranno quindi di massima le seguenti caratteristiche: diminuzione della mobilità, disorientamento spazio-temporale, demenza senile, condizioni di isolamento e solitudine, convalescenza, etc.

La capienza della struttura è fissata in 20 unità al giorno, presenti effettivamente per l'intera giornata. Si potranno accogliere temporaneamente, su valutazione del SST per un periodo ben definito, anziani che si trovino in condizioni di transitoria emergenza.

Il Centro diurno si pone l'obiettivo, tramite interventi di carattere preventivo, di evitare e ritardare l'istituzionalizzazione delle persone anziane che si trovano in situazioni caratterizzate da rischio di perdita dell'autonomia, e di fornire assistenza globale e personalizzata a soggetti con livelli di autonomia già compromessi. Altri obiettivi prioritari del servizio consistono nel mantenere e stimolare le risorse residue, in collaborazione con la famiglia ed i servizi territoriali in un'ottica di rete, favorire la sua permanenza al domicilio il più lungo possibile, contrastare l'isolamento ed il decadimento psico-fisico offrendo assistenza, servizi integrativi, momenti e attività di socializzazione e fornire infine un sostegno alla famiglia.

L'apertura del Centro è prevista nell'arco di cinque giorni settimanali dalle 8.00 alle 18.00 escluso sabati e festivi.

## ACCESSO AI CENTRI DIURNI CONVENZIONATI

### Criteria di ammissione

Possono accedere ai Centri Diurni convenzionati anziani maggiori di 65 anni non autosufficienti di grado lieve, medio ed elevato e persone ultra 50enni con patologie assimilabili all'età senile, residenti a Bologna. La valutazione del bisogno dell'anziano di accedere alle strutture viene effettuata dall'Assistente Sociale Responsabile del Caso e ai sensi della L.R. 5/94, dall'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) composta da un Infermiere del Servizio Territoriale dell'AUSL e da un'Assistente Sociale del Quartiere.

### Percorso di accesso

- L'Utente anziano in difficoltà e/o la sua famiglia presenta domanda di ammissione al Servizio Sociale Territoriale (SST) del Quartiere Navile previo appuntamento con l'Assistente Sociale di riferimento che elaborerà con la famiglia e l'anziano stesso un programma di assistenza personalizzato in base alle specifiche esigenze inoltrando poi la richiesta all'UVM;
- L'UVM predispone il piano assistenziale personalizzato (PAI) e invia la relazione all'Assistente Sociale responsabile del caso;
- L'Assistente Sociale di riferimento contatta la referente del Centro diurno e le invia tutta la documentazione sociale e sanitaria necessaria per l'inserimento;
- La referente del Centro diurno contatta la famiglia e/o l'anziano per fissare un incontro direttamente all'interno della Residenza, finalizzato ad illustrare l'organizzazione del Centro diurno, stabilire e condividere il giorno di avvio del servizio, la definizione dei giorni di frequenza, il piano di intervento specifico e l'eventuale programmazione del trasporto.

### Servizio Assistenza anziani quartiere Navile

Per le informazioni necessarie è opportuno rivolgersi a:

**Sportello Sociale Bolognina e Corticella**

Via Saliceto n.5

tel. 051.4151313-356 (martedì e giovedì dalle 8.15 alle 17.30)

fax. 051.4151343

Centralino tel. 051.4151311

## PRESENTAZIONE

La carta dei servizi rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli Utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della carta dei servizi sono quindi gli Utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della struttura, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La “Carta” non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall’esperienza della gestione concreta del Centro diurno, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli Utenti e dai loro familiari.

## LINEE GUIDA

La normativa regionale definisce il Centro diurno come una struttura semi-residenziale socio-sanitaria, di norma ambito distrettuale, che assiste a sostegno delle famiglie, destinata prevalentemente ad anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti attuando programmi di riabilitazione e socializzazione. Il Centro diurno eroga servizi socio-assistenziali e garantisce interventi sanitari al fine della risocializzazione, riattivazione e mantenimento delle capacità residue dell’anziano. Il Centro diurno può essere organizzato presso case protette o residenze sanitarie assistenziali.

I servizi erogati nella struttura sono quindi studiati con particolare attenzione rispetto ai bisogni sociali, relazionali, culturali e riabilitativi dell’anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una specifica dimensione emotiva, psicologica e affettiva, e non necessariamente come momento “patologico” o come “perdita”. È pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

- **operare all’interno della sfera di autonomia residua dell’anziano:** l’obiettivo fondamentale dell’intervento deve essere quello di “aiutare l’anziano ad aiutarsi”, stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione;
- **stimolare l’anziano ad essere attivo e partecipe**, evitando per quanto possibile di imporre “programmi standard”, ma cercando di soddisfare le richieste propositive dell’Utente, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza;
- procedere attraverso **Piani Assistenziali Personalizzati**, per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche della struttura;
- **considerare il Centro diurno come un sistema aperto**, mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, etc.) e gli scambi con il tessuto sociale;
- **operare attraverso un lavoro d’équipe:** una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della struttura è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell’équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.



## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

### CARATTERISTICHE GENERALI

La Residenza I Platani situata in Via Sebastiano Serlio n° 22 a Bologna è una struttura che comprende la casa protetta ed il Centro diurno.

In accordo con le normative regionali il Centro diurno offre le seguenti prestazioni:

- socio-assistenziali per il soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana ed il superamento delle condizioni di parziale o totale non autosufficienza;
- infermieristiche programmate per il mantenimento e miglioramento delle condizioni psico-fisiche;
- ricreative, culturali e di socializzazione per il superamento delle condizioni di isolamento e solitudine.

### AMMISSIONE ED INGRESSO DEGLI UTENTI

Le ammissioni al Centro diurno sono precedute da un incontro che la referente, provvista di tutta la documentazione socio-sanitaria che le viene fornita dall'Assistente Sociale responsabile del caso, organizza all'interno della Residenza per conoscere il futuro Utente ed i familiari di riferimento, per stabilire il programma assistenziale personalizzato ed individuare il primo giorno di frequenza.

Al momento dell'ingresso l'Utente accompagnato dal familiare, dovrà sottoscrivere il "contratto individuale di assistenza" con i suoi allegati come previsto dalla DGR 514/09. Nel caso in cui l'anziano fosse impossibilitato ad apporre la firma al documento, verrà apposta quella del familiare.

Oltre alla sottoscrizione del contratto individuale di assistenza, viene chiesto anche di apporre una firma ai moduli relativi al consenso informato per l'utilizzo di immagini che ritraggono l'Utente.

L'Utente dovrà inoltre presentare i seguenti documenti: una copia della carta d'identità e del tesserino sanitario formato europeo, ed il certificato del proprio Medico di Base nel quale si attesta l'assenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità, unitamente alla descrizione dello stato psico-fisico dell'anziano con la definizione delle patologie principali e l'indicazione della terapia farmacologica in atto. È necessario che anche nel momento in cui l'anziano è già inserito nel Centro, il medico riporti in nuovi certificati, eventuali cambiamenti intervenuti nello stato psico-fisico generale dell'Utente come ad esempio l'insorgere di malattie contagiose. Il certificato medico o la lettera di dimissioni ospedaliera è richiesta anche in caso di ricovero.

Unitamente al certificato, nel caso in cui l'Utente debba assumere farmaci durante l'orario di permanenza al diurno, è necessario dotare la struttura dei medicinali necessari.

Si richiede una scorta di ausili per l'incontinenza ed un cambio da conservare nell'armadietto personale, oltre ad una coperta nel caso la persona intenda riposare dopo pranzo.

## ASSEGNAZIONE ARMADIETTO

Al momento dell'ingresso, al nuovo Utente viene assegnato un armadietto in perfetto stato di pulizia, sul quale viene apposto un foglio con il nome dell'anziano.

Nell'armadietto l'Utente potrà depositare il cambio che verrà consegnato al personale al momento dell'ingresso.

## VITA NEL CENTRO DIURNO

Il personale di assistenza segue con attenzione e premura la fase dell'ingresso del nuovo Utente, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri anziani ed evitare l'isolamento; la referente lo accompagnerà all'interno del Centro aiutandolo a familiarizzare con la struttura, gli ambienti ed i servizi, indicandogli le semplici regole di vita della comunità e affiancandolo poi nello svolgimento delle varie attività che scandiscono la giornata. Si provvederà inoltre a compilare la "scheda osservazione" e a fornire, mediante l'analisi e l'osservazione puntuale ed attenta, informazioni sulle condizioni dell'Utente, sulle sue abitudini e sul suo carattere; tali dati divengono fondamentali per elaborare un piano personalizzato (PAI) che verrà elaborato e condiviso con la famiglia entro un mese dall'inserimento.

Il primo giorno dell'inserimento sarà sempre cura della referente del Centro preparare la cartella dell'Utente e compilare la documentazione necessaria.

Il piano di lavoro predisposto inizialmente potrà essere soggetto a variazioni (diminuzione o aumento giorni di frequenza, sospensione o dimissioni) da concordare con la famiglia e l'Assistente Sociale responsabile del caso.

## GIORNATA TIPO

- ore 8.00: apertura al pubblico e primo giro del trasporto
- ore 9.15: secondo turno del trasporto, accoglienza degli Utenti appena giunti al Centro e colazione
- ore 10.20: rientro pullmino in struttura e accoglienza Utenti secondo turno
- ore 10.30: attività come da programmazione
- ore 12.00: pranzo
- ore 13.00: supervisione all'assunzione della terapia, igiene ed accompagnamento nella sala riposo per chi lo gradisce
- ore 14.00: eventuale alzata e preparazione dell'attività pomeridiana
- ore 14.30: svolgimento attività pomeridiana
- ore 16.00: merenda
- ore 16.30: primo turno del trasporto
- ore 17.30: secondo turno del trasporto
- ore 18.00: chiusura del Centro al pubblico

## L'EQUIPE ASSISTENZIALE

L'équipe assistenziale che opera all'interno del Centro diurno è formata dalle seguenti figure professionali:

- Referente/animatrice
- OSS (operatori socio-assistenziali)
- Infermiere
- Fisioterapista di cui è prevista la consulenza in caso di necessità

I compiti delle singole figure sono definiti da programmi di lavoro e sono finalizzati a rispondere ai bisogni complessivi degli Utenti, individuati e definiti in modo specifico all'interno dei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI).

Il Progetto Assistenziale Individualizzato predisposto per ogni Utente, viene revisionato regolarmente ogni 6 mesi e ogni qualvolta intervengano cambiamenti significativi relativi alle condizioni psico-fisiche dell'anziano.

Le attività del Centro sono integrate all'interno della struttura da un programma di lavoro generale che organizza e regola le funzioni dell'intera struttura.

L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità della referente del Centro e della direzione che tuttavia assicura l'autonomia professionale di ogni operatore.

## COMPITI DELLE VARIE FIGURE PROFESSIONALI E SERVIZI OFFERTI

### DIREZIONE DELLA STRUTTURA

Il direttore della struttura si occupa di:

- curare l'integrazione e la funzionalità dei vari settori operativi per il conseguimento dell'obiettivo sia in termini di soddisfacimento dell'Utente, che di rispetto del budget economico di gestione;
- garantire il rispetto degli orari di lavoro e controllare i risultati in termini qualitativi e quantitativi, in accordo con le normative vigenti;
- sorvegliare la corretta gestione degli acquisti e verificare la qualità e quantità dei beni e dei servizi necessari alla gestione della struttura;
- curare, in qualità di Responsabile dei Servizi di Prevenzione e Protezione ai sensi del D.Lgs. 81/08, che tutto il personale e gli Utenti operino e vengano a trovarsi sempre in condizioni di sicurezza ambientale e personale.

### COORDINAMENTO E LA PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ

La referente/animatrice ha funzioni di:

- coordinamento tecnico-organizzativo del programma di attività del Centro

- organizzazione, controllo e supervisione del personale
- attivazione del piano di assistenza personalizzato (PAI)
- predisposizione ed aggiornamento delle cartelle personali di ogni Utente
- rapporto con i familiari degli Utenti per quanto attiene alla vita dell'anziano all'interno del Centro
- rapporti con le realtà del territorio ai fini dell'inserimento nel tessuto cittadino
- programmazione e predisposizione di attività e progetti

## ASSISTENZA DI BASE E TUTELARE

Il Centro diurno garantisce agli Utenti mediante l'attività degli operatori addetti, un elevato livello di assistenza tutelare che comprende:

- aiuto nell'igiene personale quotidiana
- aiuto nell'assunzione dei pasti
- aiuto per una corretta deambulazione e mobilitazione tramite interventi di gruppo e personalizzati
- ausili per la vita quotidiana

Dovere degli assistenti è quello di rilevare rispetto ad ogni Utente, eventuali modifiche comportamentali e fisiche e comunicarle alla referente del Centro che provvederà poi a predisporre, se lo ritiene opportuno, un incontro informativo con il familiare.

## ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE E SOCIALIZZAZIONE

Il servizio di animazione si pone i seguenti obiettivi:

- favorire la fiducia ed il rispetto reciproco
- rendere l'anziano attivo e partecipe in modo da soddisfare le sue richieste propositive ed assecondare le espressività creative
- consentire all'anziano di (ri)scoprire alcune potenzialità latenti
- stimolare e mantenere le capacità fisiche e cognitive residue
- provvedere ad una stimolazione percettivo/motoria
- creare un clima di amicizia e di collaborazione tra gli anziani in modo da sollecitare ed intensificare la loro partecipazione alle attività collettive
- mantenere i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scolaresche, etc.)
- far conoscere le attività e l'organizzazione della struttura stessa
- coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari nella progettazione dell'attività di animazione

Per raggiungere questi obiettivi il servizio di animazione deve rispondere ad alcuni requisiti fondamentali, che possiamo così riassumere:

- Qualità del servizio
- Flessibilità delle prestazioni e dell'organizzazione in funzione della modifica dei bisogni degli Utenti

- Personalizzazione del piano dell'intervento secondo la conoscenza delle attitudini e delle reali possibilità degli anziani

Le attività proposte possono essere così schematizzate:

#### ***Attività manuali***

- lavorazione carta, stoffa o altro materiale
- pittura su carta, stoffa, ceramica, etc.
- creazione di piccoli oggetti
- lavori di collage
- lavori a maglia o uncinetto
- cucito
- coltivazione, giardinaggio

#### ***Attività Sociali/Culturali:***

- lettura del giornale con discussione
- letture di brani (novelle, racconti, poesie) con commento
- ascolto di brani musicali
- visite a musei o a manifestazioni culturali
- rappresentazioni o spettacoli teatrali
- elaborazione di un giornalino interno
- incontri con gruppi esterni (scuole, altri gruppi di anziani, associazioni, etc.)
- proiezione di film con discussione

#### ***Attività Ludico/Creative:***

- gare di carte e dama, etc.
- giochi di vario genere (competitivi e non)
- ginnastica dolce
- feste
- canto/ballo
- sessioni di "risata terapeutica incondizionata"

Oltre alle attività suddette vengono proposte regolarmente gite, uscite e feste. Nell'organizzazione di tali eventi, l'obiettivo principale è anche quello di coinvolgere varie realtà (casa protetta, centri sociali, centri diurni, scuole, associazioni di volontariato) in un'ottica di scambio e collaborazione.

## **SERVIZIO INFERMIERISTICO**

Il medico di base anche quando l'anziano è inserito al Centro diurno, rimane sempre il responsabile della terapia e delle condizioni generali dell'Utente.

Il servizio infermieristico viene garantito quotidianamente tramite personale dedicato per la predisposizione dei farmaci che l'anziano è in grado di assumere in autonomia. Queste operazioni sono strettamente subordinate alla presenza di un certificato del medico di base nel quale sono indicate le patologie e la terapia in atto; se non sono presenti certificati medici aggiornati con la terapia in atto, l'Utente non può essere ammesso al Centro.

L'infermiere può intervenire anche in caso di malessere improvviso di un anziano e decidere per l'invio al pronto soccorso. Sarà compito del Centro avvisare tempestivamente il familiare.

### **SERVIZIO DI TRASPORTO**

Il servizio, che avviene mediante l'utilizzo di un pulmino dotato di attrezzature per disabili e pedana elettrica per la movimentazione degli anziani in carrozzina, è garantito in modo prioritario a quegli Utenti che non possono essere accompagnati e/o prelevati dai familiari o che presentano gravi limitazioni dell'autonomia.

Il servizio si effettua al mattino dalle 8.00 alle 10.20 e al pomeriggio dalle 16.30 alle 18.30 ed è suddiviso in due turni.

L'Utente che non dovesse essere in buone condizioni di salute non potrà essere accompagnato al Centro e sarà compito del personale assistenziale avvisare il familiare.

### **SERVIZIO DI FISIOTERAPIA**

È disponibile, su richiesta, il servizio di fisioterapia a pagamento.

### **SERVIZIO DI BARBIERE/PARRUCCHIERE**

Presso la struttura è attivo il servizio di barbiere e parrucchiere.

Il personale provvederà ad inserire le persone interessate nella programmazione settimanale inoltrando poi l'elenco agli operatori del servizio.

Il costo del servizio non è compreso nella retta mensile e viene gestito dalla Residenza previo accordo con l'Utente o i suoi familiari.

### **SERVIZIO DI PODOLOGIA**

Presso la Struttura è attivo il servizio di podologia con modalità di utilizzo analoghe al servizio di parrucchiere.

### **SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo e della merenda.

I pasti vengono preparati all'interno della struttura stessa negli appositi locali adibiti a cucina.

I menù sono elaborati e visionati dalla dietista del servizio cucina, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e contemplano sia un regime normale che menù dietetici nel caso si rendessero necessari. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili agli Utenti e ai parenti.

La raccolta delle prenotazioni per i pasti degli Utenti della struttura viene effettuata dagli operatori il giorno stesso per quello successivo, nel rispetto delle abitudini alimentari e delle preferenze degli Utenti.

## IL VITTO E IL SERVIZIO DI ALIMENTAZIONE

Il vitto consiste nella prima colazione, pranzo e merenda.

Il pranzo è composto da diverse portate con una scelta per ogni portata, e comprende il vino proposto dalla casa e l'acqua minerale serviti a tavola.

Il menù giornaliero, con rotazione quadrisettimanale e programmazione stagionale con cadenza semestrale, viene predisposto dalla direzione e reso noto a tutti gli Utenti mediante esposizione nei locali comuni.

L'orario di servizio del vitto verrà stabilito dalla direzione e potrà subire modifiche che verranno comunicate tempestivamente agli Utenti.

Nessun alimento può essere conservato nell'armadietto, fatta eccezione per alimenti secchi conservati in modo idoneo.

## PULIZIA

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

- la pulizia continuativa ordinaria che viene effettuata una o più volte al giorno con ritmicità diversificata a seconda che riguardi le sale dove si svolgono le attività o i servizi igienici;
- la pulizia di risanamento (bimestrale, trimestrale) che consiste in una completa operazione di lavaggio, accurata e minuziosa di ambienti e cose, in maniera tale da:
  - eliminare i germi dall'ambiente
  - eliminare in modo completo lo sporco
  - mantenere l'estetica sia degli ambienti che delle cose
- la pulizia straordinaria viene compiuta in caso di ristrutturazione di locali.

I lavori quotidiani sono eseguiti, per quanto possibile, al di fuori della normale attività al fine di non interferire con le attività previste dai programmi di lavoro e di evitare agli Utenti il benché minimo disagio.

Durante tali lavori, gli Utenti del Centro non possono stazionare nelle zone nelle quali si trovano gli addetti alle pulizie.

Tutti i prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti. Per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili a richiesta, le caratteristiche tecniche (schede tecniche) e i dati per la sicurezza nell'uso del prodotto (schede di sicurezza)

Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

## LAVANDERIA

Il servizio prevede, oltre al lavaggio dei panni e dei cuscini che viene effettuato in base alle effettive necessità, anche il lavaggio ed il cambio delle tovaglie, che vengono fornite dalla struttura e igienizzate con precisi e determinati programmi.

Nello svolgimento di tutte le operazioni viene osservata la più scrupolosa separazione tra biancheria pulita e biancheria sporca.

Gli indumenti di proprietà dei singoli Utenti compreso il cambio custodito nell'armadietto, sono esclusi da tale servizio.

Essendo ben noto l'impatto ambientale dei detersivi per lavaggio industriale della biancheria, vengono impiegati prodotti biodegradabili, con la concentrazione di tensioattivi prevista dalla normativa vigente.

I prodotti utilizzati hanno inoltre caratteristiche antiallergiche per evitare ogni possibile danno alle persone.

## SERVIZIO BAR

Nella struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde e alimenti a lunga conservazione.

## TELEVISIONE

In una delle due sale del Centro diurno è presente un televisore che viene utilizzato dagli operatori per attività quali il cineforum o dagli Utenti dopo il momento del pranzo.

## HALL-RECEPTION

Alle tradizionali competenze proprie delle attività di reception (regolamentazione degli ingressi e delle uscite, servizio informazioni), si sommano altre funzioni specifiche connesse alla tipologia della struttura: è compito dell'operatore preposto dissuadere dalle uscite Utenti non autorizzati. La reception rappresenta inoltre il momento non solo di transito, ma anche di riferimento per l'Utente in caso di bisogno specifico e richiesta di informazione.

Si precisa inoltre che la struttura è dotata di un impianto di chiamata acustica e luminosa che può essere attivato dall'Utente tramite il tasto di chiamata in dotazione all'interno di ogni singolo locale (servizi compresi). Tale impianto permette al personale di assistenza ed infermieristico di intervenire in modo tempestivo in caso di necessità.

## CENTRALINO

Presso la struttura è attivo un servizio di centralino che risponde alle chiamate provenienti dall'esterno.



L'ufficio della referente e la sala principale del Centro diurno, sono forniti di un apparecchio telefonico che fa riferimento al centralino.

In assenza del centralinista le telefonate provenienti dall'esterno vengono deviate su un apparecchio cordless assegnato al personale in servizio. Tale apparecchio può essere utilizzato anche in caso di emergenza per effettuare chiamate all'esterno dalla Residenza.

Gli orari di attivazione del servizio di portineria e centralino sono esposti nelle bacheche della struttura e riportati nell'ultima sezione del presente documento.

Negli orari del trasporto è attivo un telefono cellulare che corrisponde al numero 335 270 119.

## STANDARD DI QUALITA'

### INTRODUZIONE AGLI STANDARD E MODALITÀ DI VERIFICA

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Residenza I Platani tra i cui obiettivi figura:

*“la massima SODDISFAZIONE DEL CLIENTE nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze sia implicite che esplicite, in quanto componente essenziale della qualità complessiva dei servizi erogati”.*

Pertanto il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la completa soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del nostro servizio.

Al fine del raggiungimento di tale obiettivo la Residenza I Platani dichiara in modo trasparente sia gli indicatori di qualità che verranno valorizzati all'interno della struttura sia gli standard da raggiungere per realizzare in concreto tale valorizzazione, nonché definisce gli strumenti e le modalità di rilevazione dei dati relativi ad ogni standard.

Verranno pertanto programmate ed effettuate verifiche periodiche al fine di riesaminare gli obiettivi posti e valutare il livello dei risultati ottenuti. In particolare durante la prima verifica, sulla base dei dati rilevati, verranno definiti i tempi di attuazione degli obiettivi fissati, tempi che verranno di volta in volta monitorati ed eventualmente ridefiniti durante le verifiche successive.

STANDARD	INDICATORE	MODALITA' DI RILEVAZIONE
<b>AREA PRESTAZIONI OFFERTE</b>		
<b>Il programma di lavoro assistenziale viene verificato almeno 2 volte all'anno</b>	Frequenza delle verifiche del programma di lavoro assistenziale	Report specifico
<b>Viene effettuata almeno n. 1 verifica mensile dell'armadio dei farmaci</b>	N° di verifiche mensili degli armadi dei farmaci effettuate dagli infermieri	Report specifico
<b>Il menù programmato viene rispettato almeno per il 95%</b>	Rispetto dei menù programmati nell'arco dell'anno	Report specifico

AREA LAVORO D'EQUIPE		
<b>Viene effettuata almeno n.1 riunione al mese con la referente</b>	Frequenza delle riunioni di équipe	Report specifico
<b>Vengono effettuate almeno n. 2 riunioni di Direzione</b>	Frequenza delle riunioni	Report specifico
AREA DIRITTO ALL'INFORMAZIONE		
<b>All'interno della Residenza vengono eseguite indagini di Customer Satisfaction</b>	N° Utenti /familiari intervistati sul totale degli Utenti	Somministrazione di Questionari di Customer Satisfaction
<b>Presentazione risultati indagine di Customer Satisfaction</b>	Presenza incontro con i Utenti/familiari per presentazione risultati	Verbale
INCONTRI CON I FAMILIARI		
<b>Viene effettuata almeno n.1 incontri all'anno</b>	Frequenza degli incontri	Verbale

## TUTELA DEI DIRITTI E ACCOGLIENZA

### L'ANZIANO UTENTE: INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI

Al fine di tutelare i propri Utenti e di salvaguardare la libertà di ognuno, la Residenza I Platani ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali richiede di attenersi.

#### **Diritto alla riservatezza**

Rappresenta uno dei valori fondamentali per l'anziano Utente del Centro a cui va riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di individuo.

Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy degli Utenti, non divulgando informazioni che li riguardino.

Le informazioni relative ai casi dei singoli Utenti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza dell'Utente, dei suoi familiari e del personale addetto all'assistenza.

#### **Presenza dei familiari**

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Utenti e per la loro accettazione della vita di comunità e pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata. I familiari ed amici possono partecipare alle feste e alle uscite insieme agli Utenti, e la loro presenza può essere prevista anche in altre occasioni sulla base di un progetto personalizzato concordato con la coordinatrice del Centro.

Durante il primo giorno di frequenza si ritiene opportuna la presenza del familiare per affiancare l'anziano nella conoscenza e scoperta di un luogo nuovo, affinché l'inserimento ed il distacco avvengano gradualmente.

#### **Personale del Centro**

Il personale del Centro è al servizio degli Utenti ed è tenuto ad agire nel rispetto dei loro diritti, bisogni, e desideri compatibilmente con le necessità di servizio programmate dalla direzione.

È fatto divieto agli operatori di accettare mance da Utenti e parenti.

Sono da evitare da parte degli operatori comportamenti ingiustificatamente confidenziali con gli Utenti.

È fatto divieto agli operatori di fumare all'interno del Centro diurno.

### **Norme comportamentali degli Utenti**

Gli Utenti devono tenere un comportamento corretto e dignitoso quale si addice alla vita di comunità nel rispetto di sé stessi e degli altri. Gli Utenti, i loro famigliari e tutti i frequentatori del Centro diurno devono trattare con educazione e rispetto gli altri conviventi e il personale di servizio e attenersi alle presenti disposizioni regolamentari dettate nell'interesse del buon funzionamento del centro.

Sono invitati a non dare ordini al personale e a rivolgersi alla coordinatrice e alla direzione per segnalare inadempienze nel servizio, o avanzare specifiche richieste.

Agli Utenti si chiede di accettare le decisioni della direzione, della coordinatrice e dell'équipe assistenziale, nella certezza che queste vengono prese nel loro interesse.

Sono invitati a curare la propria immagine personale, in tutti i suoi aspetti, al fine di offrire agli altri Utenti una gradevole presenza.

Agli Utenti è fatto divieto di:

- introdurre animali nel Centro
- utilizzare apparecchi rumorosi che possano arrecare disturbo
- installare apparecchi di riscaldamento, condizionamento o cottura
- tenere nell'armadietto cibi deteriorabili o confezioni aperte che potrebbero attirare insetti infestanti
- gettare acqua, immondizie o altro al di fuori degli appositi spazi
- vuotare negli apparecchi sanitari materiali che possano otturarli
- fumare nei locali del Centro
- recare disturbo ai vicini con atti o rumori molesti
- asportare dai locali oggetti che ne costituiscono il corredo

### **Custodia dei valori**

Gli Utenti sono invitati a non portare con sé oggetti di valore e denaro se non per le necessità quotidiane e a non lasciare nulla all'interno degli armadietti se non il cambio.

La direzione della Residenza non assume alcuna responsabilità in caso di smarrimento di beni di proprietà dell'Utente.

### **Responsabilità civile**

La direzione della Residenza non assume alcuna responsabilità di carattere civile o penale in merito ai fatti che possano insorgere a causa di scorretti comportamenti personali degli Utenti o per causa di incidenti dovuti alle cose personali degli stessi; risponde esclusivamente per i fatti dovuti a cause di servizio e per causa delle cose di proprietà della stessa.

La direzione conferma che il personale metterà in atto tutto quanto è nelle sue possibilità e richiesto dalle norme, nel trattamento degli oggetti di proprietà dell'Utente.

Nel richiedere la collaborazione dei famigliari nella custodia e nella vigilanza degli stessi, la direzione declina ogni responsabilità nei confronti del deterioramento, distruzione, perdite o rotture di vestiario, oggetti e protesi (acustiche, dentali, occhiali) portati dall'Utente all'interno della Struttura.

La struttura si avvale di personale qualificato per offrire i servizi sanitari, assistenziali e ricreativi. Pur promuovendo la partecipazione dei famigliari alla vita della struttura e alle attività in essa svolte al fine

di favorire la continuazione dei rapporti fra gli Utenti e i loro familiari e amici, non sarà responsabile in caso di sinistri occorsi ai propri Utenti e dovuti ad attività o manovre di qualsiasi natura poste in essere da persone diverse dal personale della struttura.

### **Il fumo**

All'interno della struttura non è consentito fumare.

### **Permessi di uscita e libertà personali**

Il Centro diurno garantisce assistenza e vigilanza agli Utenti ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale. Gli Utenti possono uscire autonomamente dalla struttura solo in presenza di comunicazione scritta del familiare che dev'essere fornita direttamente al Centro. Non sono imputabili alla responsabilità della struttura danni conseguenti all'esercizio delle responsabilità individuali sia al proprio interno che all'esterno.

### **Corretto uso e conservazione della camera**

L'Utente si impegna a:

- collaborare con il personale di servizio per il mantenimento dell'igiene dell'ambiente, della pulizia e del decoro degli ambienti
- mantenere in buon stato gli impianti, le apparecchiature e i mobili che vi si trovano e adeguarsi alle richieste della direzione al fine di garantirne la buona utilizzazione
- segnalare tempestivamente alla direzione l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature
- non provvedere direttamente alla manutenzione o riparazione delle apparecchiature e degli impianti, ma limitarsi a segnalare tempestivamente eventuali disfunzioni alla direzione
- a non tenere animali né tanto meno ad alimentarli

Salvo impedimento per ragioni di salute, gli Utenti sono tenuti a lasciare liberi gli spazi negli orari stabiliti per l'effettuazione delle operazioni di pulizia.

L'Utente è tenuto a risarcire i danni arrecati ad impianti, attrezzature e arredi a causa della propria incuria, trascuratezza o altri motivi imputabili a lui o ai suoi invitati.

### **Dimissioni**

Sono motivo di dimissioni:

- chiusura del Servizio da parte dell'assistente sociale a seguito delle mutate condizioni dell'Utente non più compatibili con il Centro diurno;
- rinuncia da parte dell'Utente o del Familiare che ha sottoscritto il contratto con un preavviso di 15 giorni;
- inserimento in una struttura residenziale o trasferimento in altro Centro diurno.

### **Documentazione da presentare al momento dell'ingresso**

L'Utente o i suoi familiari possono rivolgersi alla responsabile del caso presso il quartiere per ricevere informazioni relative ai documenti e alle condizioni che consentono l'ingresso al Centro diurno.

### **Buchetta per i reclami e per i consigli**

Al fine di migliorare i servizi offerti e renderli il più possibile adeguati alle esigenze degli Utenti viene istituita una buchetta situata al piano terra dell'edificio, nella quale gli Utenti, i loro familiari ed i

volontari possono, in forma personale oppure anonima, fare pervenire reclami, pareri, consigli, segnalare eventi ed episodi di qualunque tipo.

Le eventuali segnalazioni pervenute vengono poi discusse in occasione delle riunioni programmate della direzione della struttura e saranno oggetto di riscontro.

### **Richiesta delle informazioni**

La richiesta di informazioni di carattere generale relative ai servizi offerti, all'organizzazione della struttura, agli orari, etc. possono essere richieste alla referente del Centro, o direttamente presso il suo ufficio o telefonicamente al numero 051 4152 109.

## **MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

### **Ufficio preposto**

Gli eventuali reclami possono essere presentati presso l'ufficio della referente oppure mediante buchetta reclami anonima, situata al piano terra.

L'Ufficio provvede a dare all'Utente/familiare immediata risposta per quelle segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione o più agevole definizione.

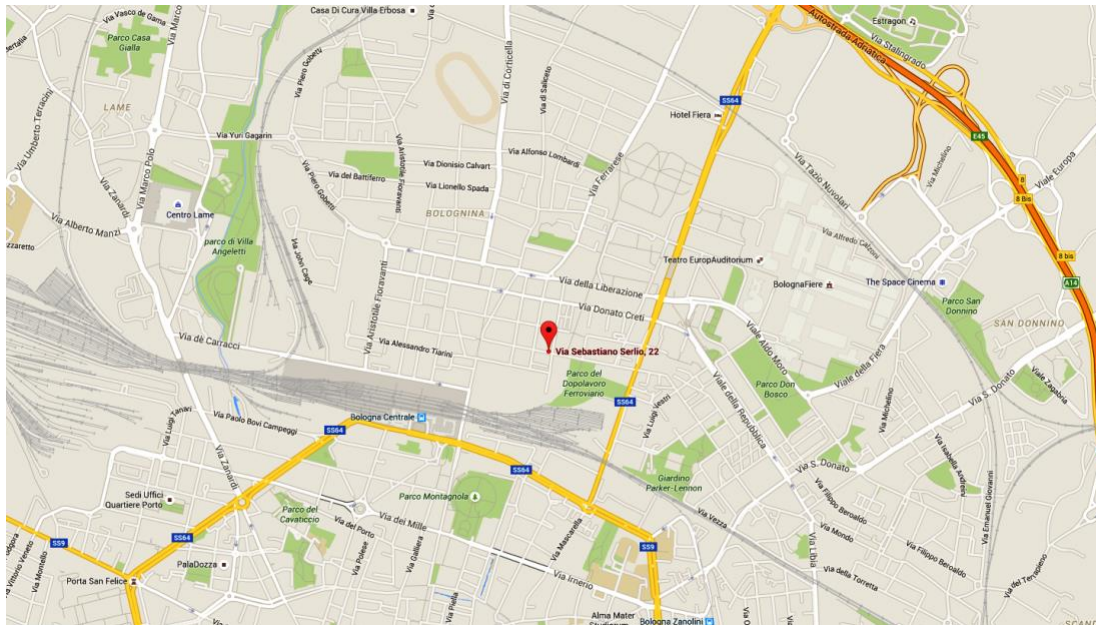
I reclami vengono trasmessi alla direzione che, raccolte informazioni in merito, si attiva per risolvere il reclamo coinvolgendo le funzioni aziendali competenti.

### **Modalità di presentazione del reclamo**

L'Utente o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- inviando lettera in carta semplice presso l'ufficio della referente
- tramite colloquio con la referente e/o il direttore
- in forma anonima in buchetta

## NOTIZIE UTILI



### COME RAGGIUNGERE IL CENTRO DIURNO

Il Centro diurno I Platani si trova nel quartiere Navile di Bologna, in Via Sebastiano Serlio 22.  
 Via S. Serlio, 22 – 40128 Bologna (BO)  
 Tel. 051 198 73 803 - Fax. 051 373 936  
 e-mail: [iplatani@emmausitalia.it](mailto:iplatani@emmausitalia.it)

#### Dalla Stazione Ferroviaria

A piedi: uscendo dalla stazione imboccare a sinistra Via Matteotti, alla seconda traversa (Via S. Serlio) voltare a destra e proseguire fino al n. 22 (5 minuti a piedi).

In Autobus:

- n. 21 direzione Magazzari – Fermata Bigari
- n. 10 direzione Fiera – Fermata Sacro Cuore Via Matteotti
- n. 25 o 25A direzione Via del Gomito/Dozza - Fermata Sacro Cuore Via Matteotti
- n. 35 direzione Pilastro - Fermata Sacro Cuore Via Matteotti

#### Dal centro

In Autobus:

- n. 11/A direzione Bertalia - Fermata Sacro Cuore Via Matteotti
- n. 11/B direzione Arcoveggio - Fermata Sacro Cuore Via Matteotti
- n. 11/C direzione Casabuia - Fermata Sacro Cuore Via Matteotti
- n. 27 direzione Corticella - Fermata Sacro Cuore Via Matteotti
- n. 68 direzione Campeggio Città di Bologna - Fermata Sacro Cuore via Matteotti

#### Dall'autostrada

Una volta imboccata la tangenziale, prendere l'uscita n.7 – Via Stalingrado-Fiera. Al 3° semaforo svoltare a destra in via della Liberazione.

Al primo incrocio svoltare a sinistra in Via Bigari.  
Al terzo incrocio (con semaforo) sulla destra si trova la Residenza.

### **Parcheggi**

In tutto il Quartiere vige il parcheggio a pagamento.

### **Taxi**

- RADIOTAXI CO.TA.BO: 051 372727
- RADIOTAXI CAT: 051 534141
- AMICO RADIOTAXI: 051 41616

## **ORARI**

### **Centralino e Reception**

Il servizio di centralino/reception viene garantito tutti i giorni dell'anno:  
nei giorni feriali dalle 09.00 alle 18.00  
nei giorni festivi e il sabato dalle 09.00 alle 13.00  
Tel. 051 198 738 03 - Fax. 051 373 936  
E-mail: [iplatani@emmausitalia.it](mailto:iplatani@emmausitalia.it)

### **Visite parenti/conoscenti**

L'accesso nella struttura per le visite agli Utenti è consentito tutti i giorni dell'anno dalle ore 09.30 alle 18.00.

Ogni Utente può ricevere visite, invitare parenti/conoscenti nei locali comuni. È necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività della struttura e siano tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri Utenti.

## **RETTE**

In applicazione della DGR 273/2016 del 29/02/2016 la retta Utente/Comune è di 29.35 € al giorno senza trasporto e 31.85 € con trasporto. Dal mese di gennaio 2017 le riduzioni sulle tariffe dei servizi sono determinate sulla base dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE).

Da regolamento Comune/Ausl sono ammessi nell'anno solare 30 giorni di assenza programmata per coloro che frequentano 3-4-5 giorni alla settimana e 15 giorni per coloro che frequentano 1 o 2 giorni. Sono inoltre ammessi 4 giorni di assenza non programmata e 15 giorni di ricovero ospedaliero.

In caso di assenza l'Utente non dovrà corrispondere alcun pagamento al gestore.

Esauriti i giorni di assenza ammessi, l'Utente verrà dimesso dal servizio; nel caso in cui si voglia mantenere il posto, l'Utente dovrà chiedere autorizzazione al Distretto: in caso di riammissione per le eventuali assenze successive dovrà essere corrisposto al gestore l'intero costo del servizio (quindi oltre alla retta giornaliera sopra definita si aggiungerà il costo sanitario, FRNA).

Il pagamento della retta dovrà essere corrisposto entro il 5 del mese successivo a quello di competenza.