

Centro diurno

I PLATANI

Bologna

Carta dei servizi



EMMAUS

emmausitalia.it

1	PREMESSA	4
	Mission	5
	Presentazione	6
	Carta dei Servizi e Servizio Pubblico	7
	Centri Diurni per Anziani	8
	Linee Guida	10
2	LA STRUTTURA	11
	Caratteristiche generali	12
	Come raggiungere il Centro Diurno	12
	Orari	13
3	INFORMAZIONI E ACCESSO	14
	Ammissione ed ingresso degli Utenti	15
	Assegnazione armadietto	15
	L'Anziano Residente: Informazioni, Diritti e Doveri	16
4	IL PERSONALE	20
	L'Équipe assistenziale	21
	Direzione della Struttura	21
	Il coordinamento	21
	Hall - Reception	22
	Centralino	22
	Come riconoscere il personale	23
5	LA VITA IN STRUTTURA	24
	Giornata tipo	25
	La vita nel Centro Diurno	26
	Assistenza di base e tutelare	26
	Pulizia	26

	Ristorazione	27
	Il vitto e il servizio di alimentazione	27
	Lavanderia	28
	Servizio di barbiere - parrucchiere	28
	Servizio di podologia	28
	Servizio bar	28
	Televisione	28
	Servizio di trasporto	29
6	SERVIZI ASSISTENZIALI	30
	Servizio infermieristico	31
	Servizio di fisioterapia	31
	Animazione	31
7	RETTE	33
	Rette	34
8	QUALITÀ E PRIVACY	35
	Standard di Qualità	36
	Politica della Qualità	37
	Meccanismi di tutela e verifica	37
	Il trattamento dei dati personali	38

1



PREMESSA



MISSION

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."

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.

Emmaus S.r.l.
L’Amministratore Delegato
Luigi Amati



1. 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.

2. 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 ed 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 dei soggetti 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 di 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

Criteri 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.
- Inserimento da parte del servizio sociale dell'utente in LUC.
- Il Referente del Centro Diurno contatta l'Assistente Sociale di riferimento richiedendo al momento dell'acquisizione tutta la documentazione sociale e sanitaria necessaria per l'inserimento.
- Il 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 di 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



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:

1. Operare all'interno della sfera di autonomia residue 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.

2. Stimolare l'Anziano ad essere attivo e partecipe,

evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive dell'Ospite, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza.

3. Procedere attraverso Piani Assistenziali Personalizzati,

per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche della struttura.

4. 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.

5. 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.

2



LA 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.



COME RAGGIUNGERE IL CENTRO DIURNO

Il Centro diurno I Platani si trova nel quartiere Navile di Bologna, in Via Sebastiano Serlio 22.

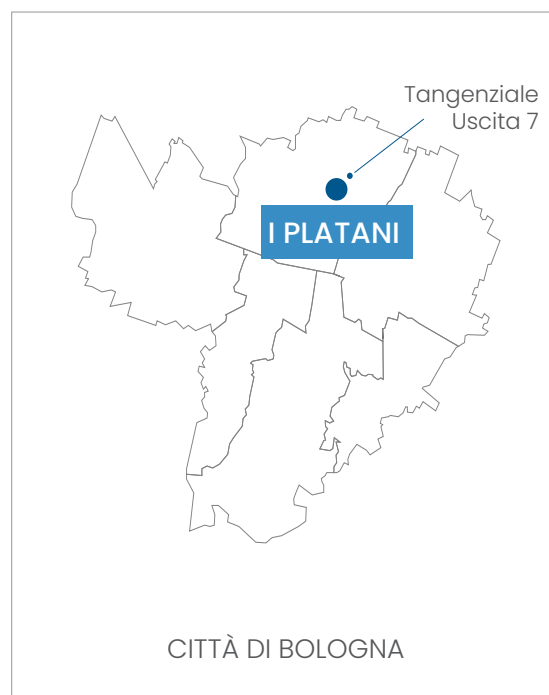
Dalla Stazione Ferroviaria

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 soli giorni feriali dalle 09.00 alle 17.00
 nei giorni festivi risponderà il personale operativo in servizio (RAA-Infermieri)
 Tel. 051 19 87 3803 – Fax. 051 373 936
 E-mail: 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.



INFORMAZIONI E ACCESSO

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 famigliari 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.



L'ANZIANO RESIDENTE: 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 familiari 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 famigliari 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 degli ambienti

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.

Nel Centro Diurno vengono applicate tutte le misure di base per la prevenzione

del COVID-19 (mascherine FFP2, gel sanificante per mani, sanificazioni giornaliera degli spazi di vita).

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.

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 19 87 38 03.

4



IL PERSONALE

L'ÉQUIPE 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.

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.

IL COORDINAMENTO



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



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

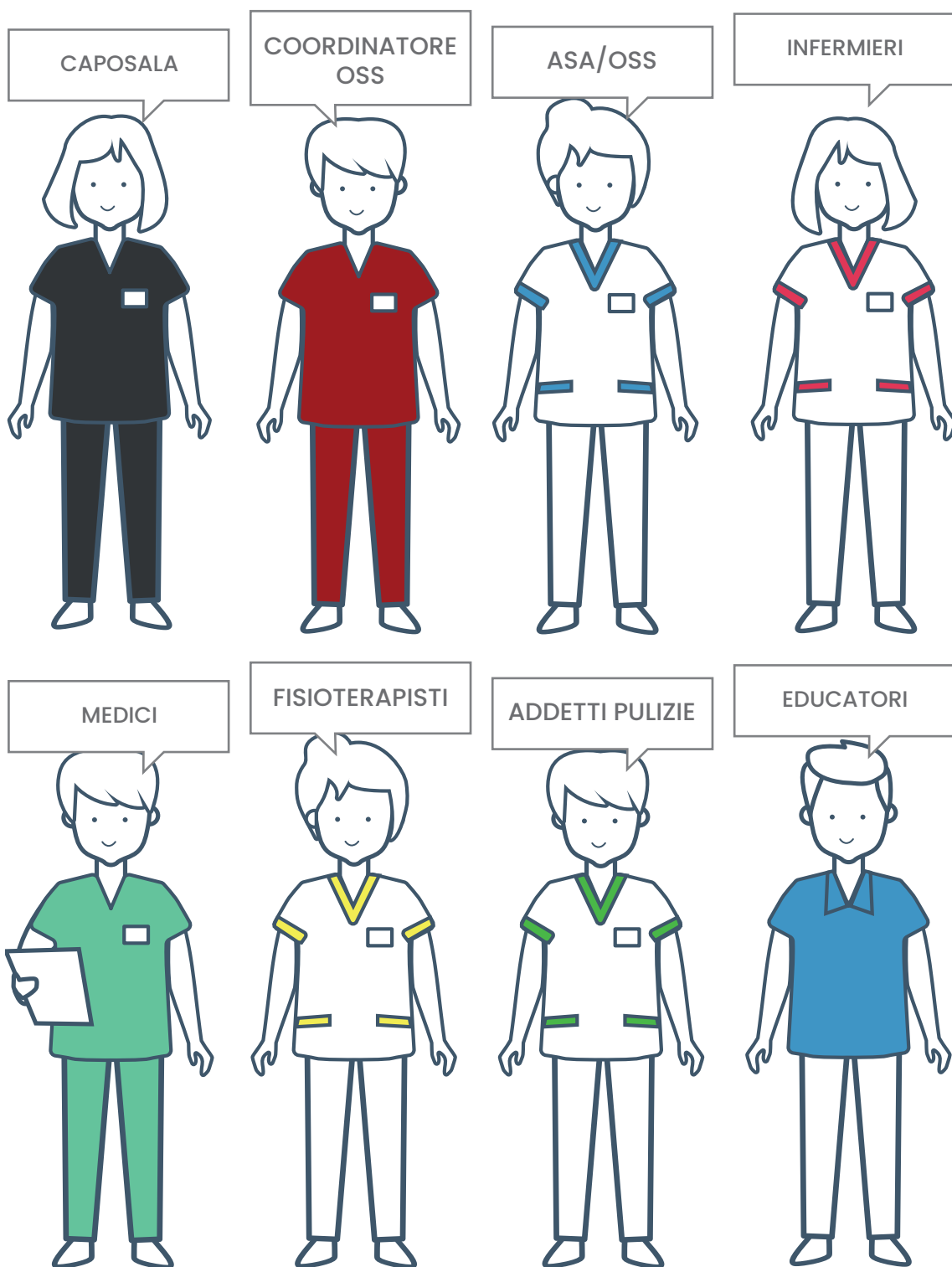
Presso la struttura è attivo un servizio di centralino che risponde alle chiamate provenienti dall'esterno.

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

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 338 62 90 289.

COME RICONOSCERE IL PERSONALE



5



LA VITA IN
STRUTTURA

GIORNATA TIPO



08.00	Apertura al pubblico e primo giro del trasporto.
09.15	Secondo turno del trasporto, accoglienza degli Utenti appena giunti al Centro e colazione .
10.20	Rientro pullmino in struttura e accoglienza Utenti secondo turno.
10.30	Attività come da programmazione.
12.00	Pranzo .
13.00	Supervisione all'assunzione della terapia, igiene ed accompagnamento nella sala riposo per chi lo gradisce.
14.00	Eventuale alzata e preparazione dell'attività pomeridiana.
14.30	Svolgimento attività pomeridiana.
16.00	Merenda .
16.30	Primo turno del trasporto .
17.30	Secondo turno del trasporto .
18.00	Chiusura del Centro al pubblico.



LA 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.



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
- attività di animazione svolta da OSS e coordinata dal servizio animazione

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.



PULIZIA

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

1. 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;
2. 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

3. 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.

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.



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 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 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.

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 10.30 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.

6



SERVIZI ASSISTENZIALI

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 FISIOTERAPIA



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

ANIMAZIONE



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.

7



RETTE



RETTE

In applicazione della DGR 273/2016 del 29/02/2016 la retta Utente/Comune è di **€ 29.35 al giorno senza trasporto** e di **€ 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 con la modalità elettiva del RID bancario.

8



QUALITÀ E
PRIVACY



STANDARD DI QUALITÀ

STANDARD	INDICATORE	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
AREA PRESTAZIONI OFFERTE		
Il programma di lavoro assistenziale viene verificato almeno 2 volte all'anno	Frequenza delle verifiche del programma di lavoro assistenziale	Report specifico
Viene effettuata almeno n. 1 verifica mensile dell'armadio dei farmaci	N° di verifiche mensili degli armadi dei farmaci effettuate dagli infermieri	Report specifico
Il menù programmato viene rispettato almeno per il 95%	Rispetto dei menù programmati nell'arco dell'anno	Report specifico
AREA LAVORO D'ÉQUIPE		
Viene effettuata almeno n.1 riunione al mese con la referente	Frequenza delle riunioni di équipe	Report specifico
Vengono effettuate almeno n. 2 riunioni di Direzione	Frequenza delle riunioni	Report specifico
AREA DIRITTO ALL'INFORMAZIONE		
All'interno della Residenza vengono eseguite indagini di Customer Satisfaction	N° Utenti /familiari intervistati sul totale degli Utenti	Somministrazione di Questionari di Customer Satisfaction
Presentazione risultati indagine di Customer Satisfaction	Presenza incontro con i Utenti/familiari per presentazione risultati	Verbale
INCONTRI CON I FAMILIARI		
Viene effettuata almeno n.1 incontri all'anno	Frequenza degli incontri	Verbale

POLITICA DELLA QUALITÀ



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.

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. 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



IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Emmaus S.r.l. si impegna a trattare i dati personali degli Ospiti nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 e del Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR".

I dati sono conservati presso la sede operativa sita in Via Vercelli 23/A 13030 Caresanablot (VC) oltre che presso la Struttura; in entrambi i casi i dati possono essere conservati in forma cartacea e/o supporto informatico.

I dati degli Ospiti vengono comunicati esclusivamente ai soggetti competenti per l'espletamento dei servizi offerti presso la Residenza, con garanzia di tutela dei diritti dell'interessato.

I Platani

Via Sebastiano Serlio, 22
40128 Bologna (BO)

Tel. 051 1987 3803 – Fax 051 373 936
iplatani@emmausitalia.it



EMMAUS

emmausitalia.it