



# CENTRO DIURNO

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



Foto di Davide Ortombina

# Carta dei servizi

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

**Tel. 045/6331546 (Centro Diurno)**

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

Sito internet: [www.morellibugna.com](http://www.morellibugna.com)



## ***Centro Diurno***

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

### **IL CENTRO DIURNO**

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

Il servizio si pone come supporto ai famigliari nell'assistenza e come punto di riferimento stabile per gli ospiti e le loro famiglie.

## PRINCIPI sull'erogazione del servizio

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

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

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

## **SISTEMA GESTIONE QUALITA'**

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

Ha inoltre implementato un Sistema di Gestione per la Sicurezza con l'obiettivo di mantenerlo conforme alle Linee Guida ISPESL-UNI-INAIL e Parti Sociali.

## **DESTINATARI E ORARI DI APERTURA**

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

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

Per accedere al servizio è richiesta una frequenza minima di due giorni fissi la settimana.

## **LA STRUTTURA**

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

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

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

All'esterno, una porzione dell'ampio e curato giardino del Centro Servizi è riservata ad uso esclusivo del Centro diurno per consentire agli Ospiti di poter uscire all'aria aperta pur continuando a trovarsi in un ambiente protetto.

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

## **MODALITA' DI ACCOGLIMENTO**

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

## **ASSISTENTE SOCIALE**

L'Assistente sociale è la figura cui fare riferimento per avere informazioni circa la modalità di accoglimento. La stessa è inoltre a disposizione, una volta accolto l'Ospite, per la predisposizione di alcune pratiche amministrative (es. riconoscimento dell'invalidità civile, dichiarazione delle spese sanitarie ai fini della dichiarazione annuale dei redditi) [e per rispondere ad eventuali richieste riguardanti il Centro Diurno.](#)

**Tel. 045/6331526 - assistentesociale@morellibugna.com**

## **ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO**

L'organizzazione delle attività assistenziali e occupazionali viene gestita dalla figura del Referente di nucleo assistenziale del centro diurno.

Le attività occupazionali sono rivolte alla realizzazione di attività della vita quotidiana: semplici compiti domestici, giardinaggio, cura della persona, intrattenimenti ludico-ricreativi, affinché l'individuo possa recuperare un senso nel fare e quindi una propria identità. Vengono inoltre previste attività ludiche anche con finalità riabilitative.

L'educatore professionale collabora con il personale del centro nella scelta della tipologia di attività da proporre, dei tempi e delle modalità di realizzazione della stessa.

Il Referente di nucleo assistenziale del centro diurno svolge anche una funzione di coordinamento dei professionisti che intervengono periodicamente nel Centro diurno e seguono gli ospiti con bisogni specifici.

### **Unità Operativa Interna e Piano di Assistenza Individualizzato**

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



## SERVIZI OFFERTI

### SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

#### **Igiene e cura della persona**

Previa valutazione della fattibilità del servizio sul singolo ospite, è possibile usufruire, senza spese aggiuntive, di un bagno assistito settimanale.

E' garantita per tutto il tempo di permanenza presso il Centro diurno l'assistenza all'igiene personale degli ospiti da parte degli Operatori Socio Sanitari.

#### **Servizio parrucchiera**

Gli Ospiti che frequentano per l'intera settimana possono usufruire su richiesta del servizio di taglio e piega senza costi aggiuntivi e previo accordo con il personale del Centro diurno.

[La parrucchiera è presente al centro diurno ogni due settimane.](#)

#### **Sostegno psicologico ai familiari**

La psicologa garantisce l'eventuale supporto psicologico ai familiari per motivi riguardanti la gestione dell'ospite che frequenta il centro diurno.

## **SERVIZI SANITARI**

### **Servizio infermieristico**

Le attività sanitarie (collaborazione con i medici di base, gestione dei farmaci da somministrare, monitoraggio parametri vitali, ecc.) sono gestite da un'infermiera referente per il centro diurno. La somministrazione dei farmaci viene effettuata **quotidianamente** dagli infermieri o dalla coordinatrice infermieristica operanti presso la sede residenziale.

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

### **Servizio logopedico, psicologico e di attività ludico-motoria**

Tutti i servizi che affiancano ed integrano quello assistenziale, sono prestati da personale qualificato già operante presso la sede residenziale del Centro Servizi.

I professionisti effettuano la valutazione degli ospiti che frequentano il centro diurno in sede di ingresso e in occasione della revisione del PAI, attivando interventi di gruppo o individuali che coinvolgono gli ospiti con bisogni specifici.

## **SERVIZI ALBERGHIERI**

### **Servizio ristorazione**

Al mattino, all'arrivo al centro, viene offerta agli ospiti una semplice merenda. Il pranzo per gli Ospiti è preparato presso la cucina del Centro Servizi e trasportato al Centro Diurno con appositi contenitori termici che ne conservano temperatura ed integrità, preservando la contaminazione da agenti esterni.

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

Nel pomeriggio è prevista la merenda.

Sul sito internet dell'Ente [www.morellibugna.com](http://www.morellibugna.com) è consultabile il menù del giorno, che riporta per ogni pietanza gli ingredienti utilizzati, la presenza di eventuali allergeni e i valori nutrizionali.

### **Servizio trasporti**

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

Tramite stipula di una convenzione il servizio trasporti è stato affidato alle associazioni AUSER "Lorenzo Massari" e OPERO SILENTE di Villafranca di Verona.

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

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

## **SUGGERIMENTI E RECLAMI**

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

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

## **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

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

Ultima data di somministrazione: Novembre 2023

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

**I RISULTATI DEL QUESTIONARIO  
ELABORATO NEL 2023 SONO PUBBLICATI  
SUL SITO DELL'ENTE**

**[www.morellibugna.com](http://www.morellibugna.com)**

**nella sezione  
AMMINISTRAZIONE / DOCUMENTI E DATI / QUESTIONARI**

## ***Centro Diurno del Centro Servizi alla Persona “Morelli Bugna”***

### ***CENTRO DIURNO***

CATEGORIA	RETTE 2025
Posto con impegnativa	€ 32,00
Posto senza impegnativa	€ 36,50

In caso di assenza, sia per motivi di malattia che per altri motivi, è dovuto il pagamento del costo della retta ridotto del 20% per i primi 5 giorni di calendario, mentre dell'intera retta giornaliera per i successivi giorni.

La frequenza dei signori ospiti dovrà essere di almeno due giorni fissi alla settimana.

Sono state inoltre confermate, quale rimborso forfettario per l'eventuale servizio di accompagnamento delle persone al Centro Diurno con automezzo dell'Ente, le seguenti tariffe:

- Villafranca capoluogo € 6,00 a corsa
- Frazioni e comuni ex ULSS 22 confinanti € 8,00 a corsa
- Altri comuni € 10,00 a corsa

***Sono state quantificate in € 2,50 le spese mensili per spedizione fattura (nel caso in cui non sia stato attivato il Portale Utenti).***

### **DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER L'ACCOGLIMENTO**

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

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

**Standard dei servizi**

<b>Processo</b>	<b>STANDARD</b>
Presenza infermieristica	Quotidianamente per la somministrazione della terapia
Intervento dei professionisti (Logopedista-Fisioterapista-Psicologa)	Almeno un intervento al mese per gli ospiti che ne necessitano
Presenza dell'educatrice	1 volta la settimana
Rilevazione parametri: pressione arteriosa, saturazione, frequenza cardiaca, peso	Semestralmente
Pasti	Menù invernale ed estivo articolati su 4 settimane
<b>SERVIZI SU RICHIESTA GIA' COMPRESI NELLA RETTA</b>	
Taglio e piega capelli (servizio riservato agli ospiti frequentanti l'intera settimana)	Donne: 1 intervento ogni 15 giorni Uomini: 1 volta al mese
Bagno	1 volta la settimana previa valutazione

**Indicatori di qualità**

<b>Processo</b>	<b>Descrizione Indicatore</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>Valori anno 2023</b>
<b>Piano assistenziale individualizzato</b>	Efficienza elaborazione primo PAI	<i>Tempo medio di elaborazione</i>	37,35 giorni
	Efficienza aggiornamento PAI	<i>Tempo medio di aggiornamento PAI</i>	3 mesi



## **COME CONTATTARCI**

**Per richieste di accoglimento e pratiche amministrative**

Assistente Sociale

tel. 045 6331526

[assistentesociale@morellibugna.com](mailto:assistentesociale@morellibugna.com)

**Per comunicazioni e informazioni**

**di carattere organizzativo, assistenziale e sanitario**

Centro Diurno 045/6331546

[referente\\_centro\\_diurno@morellibugna.com](mailto:referente_centro_diurno@morellibugna.com)

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

**SITO INTERNET: [www.morellibugna.com](http://www.morellibugna.com)**