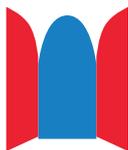


Casa della Misericordia

La pietra scartata dai costruttori è diventata testata d'angolo



CARTA DEI SERVIZI



Casa della Misericordia

La pietra scartata dai costruttori è diventata testata d'angolo

Strada Castel del Piano - Pila 9/M
06132 PERUGIA

Contatti: Tel 075 774609 - Cell. 338 2401709
email: casadellamisericordia@perusiasociale.org
info@perusiasociale.org
web: www.casamisericordiapg.it
IBAN : IT84H0306909606100000152787

Allegato 4 - PSG

Rev. 2

02/11/2023



INDICE

CARTA SERVIZI - Casa della Misericordia

	PRESENTAZIONE DEL CENTRO E POLITICA	8
0.1	I VALORI	11
0.2	MISSION	13
0.3	VISION	13
1.	CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	14
1.1	Destinatari e ricettività	14
1.2	Obiettivi generali	14
1.3	Obiettivi del servizio	16
2.	MODALITA' OPERATIVE GENERALI	17
2.1	Criteri e procedura di ammissione	17
2.2	Documentazione richiesta per l'inserimento	18
2.3	Criteri e procedure di dimissione	19
2.4	Costi	19
2.4.1	Norme relative al pagamento della retta	20
2.4.2	Rilascio di documenti	21
2.5	Standard di qualità, impegni e programmi	22
2.6	Reclami e suggerimenti	23
2.6.1	Tutela al cittadino	23
2.6.2	Come segnalare reclami e suggerimenti	23
2.7	Garanzie per l'utente	24
2.7.1	Tutela della riservatezza e trattamento dei dati degli utenti	25
3.	ORGANIZZAZIONE INTERNA	26
3.1	Apertura del servizio	26
3.2	Organigramma	27
3.3	Organizzazione interna	28



3.3.1	Giornata tipo	33
3.4	Attività svolte all'interno del centro	34
3.4.1	Ergoterapia (quotidiana)	34
3.4.2	Igiene e cura personale (quotidiana)	34
3.4.3	Laboratorio artigianale (cinque ore settimanali)	34
3.4.4	Laboratori espressivo/creativi e laboratori senso/percettivi (quotidiani)	35
3.4.5	Laboratorio musicale (due ore settimanali)	35
3.4.6	Drammatizzazione (annuale)	36
3.4.7	Film/documentari/opere teatrali/lettura (settimanali)	36
3.4.8	Attività fisioterapiche motorie e riattivazione muscolare (settimanale)	36
3.4.9	Potenziamento cognitivo (giornaliera)	37
3.4.10	Orticoltura	37
3.4.11	Esperienze inclusive (periodiche)	37
3.4.12	Uscite (periodiche)	37
3.4.13	Esperienze comunitarie residenziali (in base all'utenza)	38
3.4.14	Attività con altri servizi (periodiche)	38
4.	PIANO SOCIORABILITATIVO ED EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO (PRI)	39
5.	SOMMINISTRAZIONE DEI PASTI	41
6.	SOMMINISTRAZIONI TERAPEUTICHE	42
7.	SERVIZIO DI TRASPORTO	42
8.	RAPPORTI CON TERZI	42
8.1	Rapporti con le famiglie/tutori degli utenti	42
8.2	Rapporti con associazioni e organizzazioni del territorio	43
8.3	Rapporti con i volontari	44
9	STRESS E BURNOUT	44



PRESENTAZIONE DEL CENTRO E POLITICA

Il progetto “Casa della Misericordia - La pietra scartata dai costruttori è diventata testata d'angolo” nasce a Perugia a Castel del Piano ed è frutto della collaborazione tra la Parrocchia di Santa Maria Assunta e la Cooperativa Sociale Perugia Onlus che dal 1994 opera sul territorio, perseguendo finalità di solidarietà sociale attraverso l'assistenza sociosanitaria qualificata domiciliare ed ospedaliera a persone anziane, disabili e affette da diverse patologie. Nel 1997 la Cooperativa Perugia diventa ente gestore del Centro di Prima Accoglienza per Immigrati Extracomunitari del Comune di Perugia, intraprendendo un percorso di qualificazione in servizi di accoglienza ed integrazione per immigrati non comunitari. Nel 2001 la Cooperativa Sociale Perugia diviene ente gestore del Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (ex Programma Nazionale Asilo). Negli anni successivi partecipa alle evidenze pubbliche indette dal Comune di Perugia per la gestione del Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR), poi SIPROIMI, e oggi SAI per l'accoglienza, tutela e integrazione di titolari di protezione internazionale. La Cooperativa Perugia gestisce dal 2016 la parte legale del progetto Sprar del Comune di Gubbio. Dal 1999 l'Azienda Sanitaria Regionale dell'Umbria le affida il Servizio di Assistenza Domiciliare ai malati di AIDS e patologie correlate; negli anni successivi partecipa alle gare di appalto indette aggiudicandosi la gestione del servizio di assistenza ADI-AIDS fino ad oggi. Nell'Aprile 2010, grazie ad un accordo di collaborazione tra il Comune di Perugia e la Parrocchia di Castel del Piano, la Cooperativa Sociale Perugia inizia a gestire la “Casa di Quartiere-Casa Padre Pio”, che, si configura come una nuova tipologia di intervento

nell'area della prevenzione e della domiciliarità. La struttura diventa luogo di riferimento e di sostegno, dove gli anziani convivono per buona parte della giornata in un luogo capace di offrire risposte adeguate alle concrete esigenze personali e familiari, mantenendo tuttavia ben salde le radici con la propria casa, il proprio quartiere e gli amici.

Nel 2011 la Cooperativa Sociale Perugia in convenzione con la Regione Umbria partecipa al progetto Emergenza Nord Africa e nel 2014 entra a far parte del progetto di accoglienza prefettizia "Emergenza Sbarchi" sempre con l'obiettivo di garantire agli immigrati sostegno per l'acquisizione del riconoscimento dello status giuridico. La Cooperativa Sociale Perugia ha mantenuto alta l'attenzione rispetto a tutte le fasce di popolazione bisognose di assistenza e sostegno, consolidando sempre più la collaborazione tra la Parrocchia di Santa Maria Assunta, la Chiesa di San Pio, l'Unità Pastorale di Castel del Piano-Pila, il Comune di Perugia, gli enti locali, le associazioni e le organizzazioni del territorio. Dal 2017, dunque, la Cooperativa Perugia ha aperto i propri orizzonti ad una nuova area di intervento che è quella della disabilità, intraprendendo un percorso che ha consentito l'apertura del Centro Diurno per disabili "Casa della Misericordia", inaugurato ufficialmente il 23 Settembre 2017. I primi utenti sono stati ospitati dal 9 Aprile 2018. La Casa della Misericordia ha conseguito l'accreditamento istituzionale della Regione Umbria dal 30 Ottobre 2018 e da Ottobre 2020 ha un accordo con la Usl Umbrial.



La Casa della Misericordia, in ogni sua attività erogata, si prefigge i seguenti scopi:

- osservare le leggi vigenti e rispettare i requisiti “contrattuali” al fine di raggiungere la piena soddisfazione dell’utente;
- ottimizzare l’efficacia e l’efficienza dei servizi offerti mediante la loro pianificazione effettuando il monitoraggio costante al fine di soddisfare i bisogni sociosanitari dell’utente e della popolazione in genere;
- valutare e analizzare il contesto interno ed esterno e le parti interessate come parte integrante della pianificazione del proprio sistema di gestione;
- valutare e gestire i rischi relativi alla gestione;
- promuovere cooperazione e rafforzare la ricerca e l’innovazione per dare piena attuazione alla centralità dell’utente;
- migliorare l’integrazione con l’utente e con le parti interessate, nell’individuazione delle sue esigenze e aspettative e delle azioni volte alla sua soddisfazione;
- individuare gli indicatori di prestazione che ne misurino il grado di efficacia ed efficienza per il raggiungimento degli obiettivi;
- prevenire gli eventi avversi e risolvere le non conformità;
- perseguire una collaborazione assidua e costante con fornitori di prodotti e servizi allo scopo di attivare rapporti improntati ad una crescita continua e congiunta della qualità complessiva offerta al mercato;
- migliorare la sensibilità, lo spirito collaborativo e l’attenzione di tutto il personale nel pieno rispetto degli utenti e della qualità del servizio.

Per raggiungere tali obiettivi la Casa della Misericordia ha deciso di intraprendere la Politica della Qualità che si basa essenzialmente sui seguenti principi:

- Garanzia all'utente della corretta esecuzione dei servizi;
- Efficacia degli interventi nell'ottica della prevenzione dei rischi;
- Ottenimento dei risultati economici previsti, garantendo comunque un elevato livello qualitativo dei servizi stessi;
- Abbattimento dei costi della "non qualità" in tutte le attività svolte;
- Ricerca della soddisfazione dell'utente;
- Ricerca del miglioramento continuo;
- Formazione e aggiornamento continuo del personale e dei collaboratori come strumento per il raggiungimento del successo della Casa della Misericordia;
- Coinvolgimento del personale e dei portatori di interesse.

0.1 I VALORI

La Cooperativa Sociale Perugia Onlus nella conduzione di tutte le attività trae ispirazione dai grandi principi universali di Etica, Dignità e Morale. La trasparenza, lo spirito di giustizia e il senso di responsabilità contraddistinguono il comportamento di tutti all'interno della Cooperativa, infatti, ciascuno, qualunque sia il suo ruolo, si riconosce come parte integrante della Cooperativa. Nessuno viene mai lasciato solo nel proprio lavoro ma viene continuamente supportato e consigliato da tutta la squadra. Si valorizza la libertà e si crea un gruppo unito, dove ognuno ha un compito da svolgere per il bene di tutti e per il bene della Cooperativa. Ogni socio e collaboratore è chiamato a perseguire la mission della Cooperativa



ispirandosi ai valori del rispetto per le persone, della trasparenza, dello spirito di giustizia e del senso di responsabilità qualunque sia il suo ruolo o la sua posizione. La Cooperativa Sociale Perugia Onlus ha ritenuto opportuno raccogliere e pubblicare i valori e i principi (cfr Codice Etico) che da sempre la contraddistinguono nei rapporti con: soci, collaboratori, fornitori, clienti, Pubbliche Amministrazioni e con tutti i suoi stakeholders in generale.

I principi e fondamenti della Carta dei servizi:

Uguaglianza: garantire ai cittadini l'erogazione delle prestazioni e del servizio senza distinzione di sesso, razza e religione.

Imparzialità: la Cooperativa e i propri operatori agiscono secondo criteri di obiettività e giustizia.

Continuità: le prestazioni sono erogate in maniera continuativa, con l'impegno da parte della Cooperativa ad arrecare il minor disagio possibile a fronte di imprevisti o cause di forza maggiore, che potrebbero agire negativamente sull'erogazione del servizio stesso.

Partecipazione: la famiglia dell'utente e, ove possibile l'utente stesso, vengono informati sulle modalità di funzionamento del servizio e coinvolti nell'elaborazione del Progetto Riabilitativo Individualizzato.

Professionalità: la Cooperativa opera attraverso operatori qualificati e impegnati in percorsi di formazione continua, che condividono strumenti e metodologie di lavoro.

Lavoro di rete: lavorare promuovendo la partecipazione e il coinvolgimento nel progetto ponendo attenzione ai rapporti e alla collaborazione con i soggetti del territorio.

Territorialità: conoscenza del territorio e del contesto sociale, cui la Cooperativa e il servizio appartengono, così da poter pienamente valorizzare le relazioni e le opportunità esistenti.

Umanità: l'attenzione centrale degli operatori e di tutte le figure operanti nella Cooperativa è posta alla persona, nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali. I componenti dell'equipe multidisciplinare si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

Diritti di scelta: l'utente può scegliere liberamente il soggetto erogatore del servizio a cui desidera accedere.

Efficienza ed efficacia: il personale della Cooperativa è impegnato a garantire che sia erogato un servizio efficiente ed efficace in tutte le fasi operative (sia sanitarie che amministrative). Il personale si impegna altresì a garantire che la struttura sia attiva costantemente nell'adottare le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

0.2 MISSION

La nostra mission è l'interesse generale della comunità alla promozione della solidarietà sociale ed all'integrazione sociale dei cittadini.

0.3 VISION

Crediamo in un mondo in cui tutti possano creare valore contribuendo alla costruzione collettiva di benessere sociale condiviso e diffuso a tutti i livelli, come terreno fertile per nuove forme di cittadinanza. La Cooperativa Perugia è diretta responsabile di parte dei processi e delle strutture che finalizzeranno questa trasformazione, è protagonista e punto di riferimento nella definizione delle politi-



che sociali territoriali. Dentro questa evoluzione, vogliamo essere un agente del cambiamento competente, un interlocutore innovativo, aperto, affidabile per tutta la comunità in cui operiamo; perché crediamo che senza di noi, un pezzo di società perda la possibilità di far evolvere la fragilità e di trasformarla in nuova cittadinanza.

I. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

1.1 Destinatari e ricettività

Il Centro eroga un servizio di accoglienza diurna (da lunedì a venerdì dalle ore 09.00 alle 17.00) a carattere socioriabilitativo ed educativo con percorsi socio-riabilitativi di breve, medio e lungo periodo, per persone con disabilità medio-grave e grave, in età giovane adulta post scolare (dai 18 ai 65 anni), di entrambi i sessi, non autosufficienti che necessitano di assistenza non continuativa per lo svolgimento di attività quotidiane. Il Centro può accogliere fino a 20 utenti. Il servizio sociosanitario è rivolto esclusivamente a portatori di disabilità fisica, sensoriale, motoria e/o cognitiva anche in condizione di pluridisabilità.

1.2 Obiettivi generali

Il Centro Diurno Disabili mira allo sviluppo complessivo della persona disabile e tende quindi a sviluppare e consolidare le capacità individuali qualunque sia il livello di compromissione. Il Centro offre un servizio riabilitativo ed educativo mirato al recupero, sviluppo o mantenimento sia di funzioni adattive perdute o non ancora strutturate, sia di autonomie funzionali e sociali, con progetti individuali programmati a medio e lungo termine. Il Centro offre opportunità educative e di riabilitazione sociale volte a ridurre l'e-

marginazione e l'isolamento attraverso relazioni esterne e l'utilizzo di risorse sociali. Al Centro si favorisce il coinvolgimento delle famiglie tanto all'interno della programmazione del servizio e dei singoli progetti riabilitativi personalizzati quanto garantendo sostegno alla famiglia per alleviare l'impegnativo carico assistenziale.

Il personale opera con una metodologia fondata sul riconoscimento del valore della persona e gli interventi sono finalizzati al raggiungimento del massimo livello possibile di autonomia e inclusione sociale. Le attività organizzate all'interno del Centro sono realizzate in base alle esigenze e alle abilità delle persone accolte prevedendo attività individualizzate, di piccolo gruppo e di grande gruppo.

La Casa della Misericordia, grazie agli ampi e diversificati spazi di cui è dotata, consente di svolgere contestualmente molteplici e diverse attività (es. laboratori manuali, laboratori espressivi, attività motorie ecc.), alle quali gli ospiti partecipano e sono coinvolti in base al proprio bisogno. Le diverse attività, inoltre, sono organizzate prevedendo il coinvolgimento di piccoli gruppi individuati in base a bisogni omogenei o/e vicini. L'intervento del Centro con ogni utente è guidato da un Piano socioriabilitativo ed educativo individualizzato corrispondente ai problemi/bisogni identificati alla cui stesura si provvede dopo un periodo di osservazione che verrà sottoposto a modifiche in itinere. Gli attori prioritari nella definizione del Piano sono l'utente stesso e la sua famiglia e/o il tutore di riferimento. Per ciascun ospite vengono predisposti interventi socioriabilitativi mirati e personalizzati, finalizzati all'acquisizione e/o al mantenimento di capacità comportamentali, cognitive e affettivo/relazionali, ricercando risorse e potenzialità dell'utente che consentano di mantenere ed aumentare le proprie capacità e la propria autonomia complessiva.



1.3 Obiettivi del servizio

Il Centro garantisce prestazioni integrate personalizzate e offre uno spazio di vita quotidiana accogliente, aperto, collegato funzionalmente ed operativamente con il sistema dei servizi sanitari, socio-assistenziali con gli altri servizi e risorse del territorio.

Il Centro offre:

- Accoglienza giornaliera con articolazione oraria strutturata dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 17.00;
- Attività di carattere alberghiero (pasti);
- Accompagnamento ed assistenza con appositi mezzi attrezzati secondo necessità, (la Cooperativa, in accordo con le famiglie, può avvalersi di servizi terzi), ad attività ed opportunità socio-riabilitative esterne, quando previste dal PRI;
- Attuazione di piani assistenziali personalizzati, inclusa l'igiene e la cura della persona, sulla base della valutazione delle capacità motorie, relazionali, cognitive e delle autonomie della persona con disabilità;
- Promozione della vita relazionale e sviluppo di progetti socioriabilitativi ed educativi mirati;
- Organizzazione di attività di riabilitazione occupazionale, funzionale, relazionale;
- Organizzazione di attività educative creative e di sviluppo delle capacità comunicative emozionali e di integrazione sociale;
- Sperimentazione e/o attivazione di percorsi di terapia occupazionale;
- Sviluppo di percorsi motivazionali alla cura della persona e nelle attività della vita quotidiana;
- Attività di integrazione con il contesto sociale di riferimento e con i servizi del territorio (associazioni, scuole ecc.);
- Trasporto dalle abitazioni al Centro e viceversa, secondo necessi-

tà, con appositi automezzi attrezzati per gli utenti residenti nel territorio del Distretto del Perugino/zona sociale 2 (la Cooperativa, in accordo con le famiglie, può avvalersi di servizi terzi).

2. MODALITA' OPERATIVE GENERALI

2.1 Criteri e procedura di ammissione

L'ammissione al Centro può avvenire con accesso privato o mediante convenzione Usl. Per i privati l'ammissione all'interno del Centro Diurno Disabili può essere effettuata compilando la domanda d'ingresso reperibile sia direttamente presso il Centro sia scaricandola dal sito internet. Il Coordinatore effettua un primo colloquio con la famiglia durante il quale vengono richieste alcune informazioni come i documenti rilasciati dall'Usl di appartenenza e fissano altresì un appuntamento per un incontro con il Responsabile Sanitario. Durante tale incontro si passa alla valutazione formale dell'idoneità dell'utente per l'eventuale inserimento nel periodo osservazionale che precede il Piano Riabilitativo Individualizzato. L'inserimento sarà altresì condizionato dalla documentazione esibita, dalla disponibilità dei posti e dalla composizione dei gruppi. Per l'accesso tramite segnalazione Usl invece, la richiesta viene formulata dall'assistente sociale della Usl che ha in carico l'utente, competente nell'area disabilità e operante nei servizi sociosanitari territoriali, ed inviata dal UMVDa distrettuale che convoca il servizio sociale, l'utente e la famiglia e valuta l'appropriatezza, la congruità, la fattibilità e i tempi del progetto. In seguito, l'UMDVa sottopone il progetto alle autorizzazioni del Direttore del Distretto. All'utente inserito, dopo il previsto periodo osservazionale, viene attribuito un PRI (Piano Riabilitativo Individualizza-



to) condiviso con la famiglia di origine e/o Tutore legale che segue un processo di revisione costante e continuo con intervalli e step definiti sotto la supervisione del Responsabile Sanitario.

Qualora il numero di persone disabili superi la quota d'inserimento il nominativo verrà inserito nella lista d'attesa.

La graduatoria è basata sui seguenti criteri preferenziali:

- ISEE;
- Residenti o domiciliati nella unità Pastorale di Castel del Piano;
- Soli senza parenti;
- Soli con parenti diretti;
- Conviventi con familiari tutti occupati;
- Conviventi con il solo coniuge.

2.2 Documentazione richiesta per l'inserimento

Al momento dell'accettazione presso il Centro Diurno Disabili l'utente deve risultare in possesso della documentazione completa, così come da elenco fornito alla famiglia dalla segreteria del Centro.

I documenti necessari per l'inserimento all'interno del Centro sono i seguenti:

- Modulo d'iscrizione compilato in tutte le sue parti;
- Certificato di residenza;
- Stato di famiglia;
- Fotocopia del documento di riconoscimento dell'utente;
- Fotocopia del Codice fiscale dell'utente;
- Fotocopia del riconoscimento d'invalidità;
- Elenco dei recapiti telefonici dei familiari e/o tutori legali;
- Fotocopia della nomina del tutore/amministratore di sostegno (per coloro che sono sottoposti a tutela);
- Documentazione Clinica.

Tutta la documentazione sopraelencata deve essere consegnata, presso la segreteria, prima dell'inizio di ogni Piano socioriabilitativo ed educativo individualizzato.

2.3 Criteri e procedure di dimissione

Le dimissioni di un utente dal Centro possono avvenire:

- Su istanza dell'interessato o di altro soggetto avente titolo quale, per esempio, il tutore o l'amministratore di sostegno;
- Per un passaggio ad altre strutture;
- Per aggravamento della situazione di salute, tale da non consentire più la frequenza.

Nella fase di dimissione saranno concordate modalità e tempi di attuazione.

2.4 Costi

La tariffa pro-capite giornaliera per le prestazioni del Centro è fissata in € 86,24 (Ottantasei/24) comprensiva di ristorazione e trasporti, salvo eventuali futuri aggiornamenti.

Per gli utenti che rientrano nella convenzione, la Usl Umbria I contribuisce con una quota pari al 70% della tariffa, oltre IVA se dovuta. Ammonta al 30% la quota a carico del Fondo sociale, salvo compartecipazione dell'utente. Per gli utenti inseriti da tempo nella struttura che abbiano raggiunto un'età pari o superiore ai 65 anni, la tariffa pro capite giornaliera, in analogia alla tariffa regionale per gli inserimenti in centri diurni per anziani non autosufficienti di cui al D.G.R. n. 1708/2009 è fissata a € 64,96 (sessantaquattro/96). Qualora vengano inseriti nel Centro utenti con progetti riabilitativi che prevedono una frequenza part-time per metà giornata, la tariffa



fa e conseguentemente la quota sanitaria a carico della Usl Umbria I saranno ridotte del 50%. La retta deve essere pagata mensilmente, entro il giorno 10, tramite bonifico bancario sul seguente IBAN: IT84H0306909606100000152787 intestato a COOPERATIVA SOCIALE PERUSIA ONLUS. Laddove vi sia impossibilità di pagare mediante bonifico bancario è possibile pagare in contanti con rilascio di regolare ricevuta fiscale.

2.4.1 Norme relative al pagamento della retta

La retta, per gli utenti in regime di convenzione, è definita dagli Organi competenti e viene garantita dal Sistema Sanitario Nazionale; viene saldata entro 60 giorni dal ricevimento della fattura.

La retta “privati” è a carico dell’utente/familiare e deve essere versata dall’utente/familiare a seguito dell’emissione della fattura a fine mese. La retta, sia in regime privato che in convenzione, comprende tutti i servizi previsti al punto 1.3.



2.4.2 Rilascio di documenti

L'utente può chiedere il rilascio della documentazione socio-sanitaria relativa al periodo di permanenza presso la struttura tramite compilazione di apposito modulo fornito dal personale amministrativo della Cooperativa. Tale modulo dovrà essere firmato e inviato all'indirizzo pec perusiasociale@pec.confcooperative.it della Cooperativa che provvederà all'invio della documentazione richiesta.





2.5 Standard di qualità, impegni e programmi

La Cooperativa si impegna a garantire nell'esercizio dell'attività del Centro il rispetto di quanto disposto dal D.P.R. 14 gennaio 1997, dal PSR 2003-2005 e 2009-2011, dalla DGR n. 21 del 12 gennaio 2005, dalla DGR n. 406/2005 e dal Regolamento regionale n. 3 del 2002 e successive modificazioni ed integrazioni. In ogni caso, per quanto riguarda i requisiti di qualità, le parti concordano che l'accordo sarà adeguato contestualmente ai provvedimenti che verranno emanati sia a livello nazionale che regionale.

AREA	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'
Aspetti legati all'organizzazione sanitaria	Utilizzo di procedure standardizzate per quanto riguarda il personale sanitario; Utilizzo di linee guida e protocolli accreditati da comunità scientifiche nazionali e internazionali.
Aspetti legati alla prestazione sanitaria	Informazione puntuale e condivisione con l'utente e i familiari sui trattamenti da eseguire in ambito al PRI; Rispetto del regolamento della Casa della Misericordia; Abbandono dei trattamenti; Percorsi conclusi positivamente strutturati attraverso scale di valutazione riconosciute; Incremento dell'utenza anche in regime privato.
Aspetti legati alla soddisfazione dell'utente	Tempi di risposta ai reclami immediata dalla loro rilevazione; Analisi annuale dei valori emersi dalla customer satisfaction.
Aspetti legati al personale/professionisti operanti	Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Umbria; Conformità alla normativa rispetto ai crediti ECM da maturare; Rispetto delle direttive interne del centro e agli accordi contrattuali.
Aspetti legati all'ambiente di lavoro e alle tecnologie	Rispetto della legislazione vigente in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro; Rispetto delle manutenzioni ordinarie e puntuale gestione delle manutenzioni straordinarie delle attrezzature; Rispetto della legislazione in materia di Privacy.

Identificare e soddisfare le esigenze e le attese dei propri utenti e di tutte le parti interessate al fine di ottenere vantaggi competitivi e di rendere i servizi svolti efficaci ed efficienti è uno degli aspetti che la Cooperativa ha più a cuore nella gestione delle proprie attività. La Cooperativa garantisce la tutela nei confronti dell'utente attraverso processi per l'accoglimento e la definizione dei reclami, di verifica degli impegni e di standard di qualità. Tali processi sono finalizzati ad un costante adeguamento dell'organizzazione, al fine di perseguire il miglioramento continuo.

2.6 Reclami e suggerimenti

2.6.1 Tutela al cittadino

La funzione relativa alla tutela dell'utente è la segreteria che attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione per decisione in merito.

2.6.2 Come segnalare reclami e suggerimenti

Gli utenti e/o i loro familiari possono presentare reclamo scritto e/o verbale a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni; possono altresì segnalare eventuali suggerimenti, proposte e consigli finalizzati al miglioramento delle stesse o elogi, inviando una e-mail al seguente indirizzo info@perusiasociale.org o direttamente lasciandoli nell'apposito box posto alla reception della Casa della Misericordia. Ricevute le segnalazioni e i reclami si provvede a fornire una risposta scritta entro 15 giorni. Da parte sua, la Direzione periodicamente proporrà questionari da compilarsi a cura degli ospiti e dei familia-



ri, relativi a tutti gli aspetti dell'assistenza fornita dalla Cooperativa, dalla cui elaborazione statistica emergeranno dati essenziali per il continuo miglioramento della qualità del servizio.

2.7 Garanzie per l'utente

La Cooperativa garantisce agli utenti e alle loro famiglie:

- il rispetto della privacy;
- la cortesia e la disponibilità;
- il diritto all'informazione;
- la qualità delle prestazioni e dei servizi erogati.

Inoltre, la Cooperativa mette in atto le precauzioni standard secondo le "Linee guida di prevenzione della trasmissione delle infezioni nell'ambito sanitario", ovvero adotta misure per l'assistenza di tutti gli utenti indipendentemente dalla diagnosi o dal presunto stato infettivo dello stesso.

Le precauzioni standard comprendono: le misure barriera (quali Dispositivi di Protezione Individuali secondo il D.lgs. 81/08), l'igiene delle mani, l'adozione di pratiche sicure per la prevenzione dell'esposizione degli operatori sanitari a patogeni, le procedure di sanificazione ambientale, la gestione dei dispositivi medici, il trattamento dei rifiuti.

La procedura definita dalla Cooperativa è conosciuta e applicata da tutto il personale sanitario e dagli operatori.

Durante l'emergenza sanitaria Covid-19 la struttura ha adottato i dispositivi e protocolli di sicurezza previste dai DPCM vigenti.

2.7.1 Tutela della riservatezza e trattamento dei dati degli utenti

I dati personali forniti dagli ospiti, o dai loro familiari, qualora siano impossibilitati, o altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività istituzionale della Cooperativa, sono protetti dalla legge sulla tutela dei dati personali (Reg. UE N. 679/2019 e s.m.i.).

Titolare del trattamento dei dati personali è la Cooperativa Sociale Perugia SCS Onlus e Responsabile del trattamento dei dati è il legale rappresentante della stessa.

Oltre ai dati anagrafici e sociali sono raccolti altri dati cosiddetti "sensibili" relativi allo stato di salute della persona, alla valutazione dell'autonomia personale e ad altre informazioni di carattere assistenziale che sono custodite nel fascicolo sociosanitario dell'ospite. Al momento dell'ingresso in struttura è richiesto il consenso alle cure ed al trattamento dei dati personali e sanitari all'ospite, se cognitivamente in grado di fornirlo, o alla persona giuridicamente autorizzata in tal senso. Tutte le informazioni sensibili sono raccolte da personale qualificato e formate sugli aspetti di tutela dei dati personali (personale sanitario, sociale, assistenziale ed amministrativo) esclusivamente al fine di garantire gli interventi sanitari ed assistenziali, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone in linea con la nuova normativa sulla privacy. L'indirizzo e-mail della Cooperativa, titolare del trattamento dei dati personali raccolti in persona del suo legale rappresentante pro-tempore è: info@perusiasociale.org.

3. ORGANIZZAZIONE INTERNA

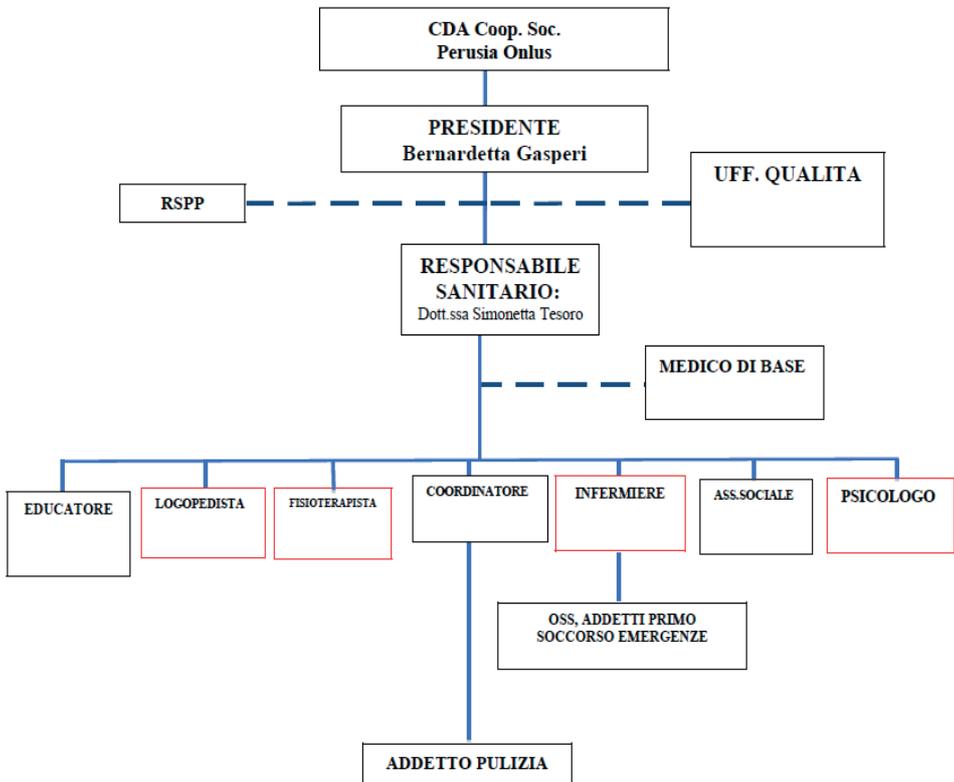
3.1 Apertura del servizio

Il servizio garantisce un'apertura annuale di almeno 48 settimane, con la possibilità di garantire, in accordo con le famiglie, una continuità assistenziale per le 52 settimane annuali restando intesa la chiusura per le festività; il calendario viene definito annualmente e comunicato alle famiglie. Il servizio viene garantito dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 17.00.



3.2 Organigramma

La Cooperativa Sociale Perugia Onlus Divisione progetto “Casa della Misericordia - La pietra scartata dai costruttori è diventata testata d'angolo”.





3.3 Organizzazione interna

Tutti i componenti dell'équipe preposta per tutte le attività afferenti al servizio sono: responsabile sanitario, coordinatore, educatori, fisioterapista, terapeuta occupazionale, psicologo, assistente sociale, logopedista, infermiere, operatore sociosanitario (OSS), e quanti altri eventualmente previsti. L'équipe elabora in modo integrato la programmazione annuale e i piani socioriabilitativi individualizzati (PRI) che sono periodicamente tenuti sotto controllo mediante rianalisi ed eventuale adeguamento in funzione delle necessità dell'assistito. L'apporto specifico fornito da ogni figura professionale si sostanzia nei piani individualizzati che permettono una visione complessiva, integrata e multidisciplinare della persona in merito agli aspetti educativi, assistenziali, sanitari e sociali. Gli operatori, in momenti definiti del percorso socioassistenziale e programmati per l'équipe: si confrontano, definiscono le proposte, declinano gli obiettivi individuali, e di gruppo. Discutono delle problematiche legate alla vita quotidiana del Centro, dei piani assistenziali individualizzati degli ospiti, e sulle modalità di intervento in merito a questioni di tipo organizzativo.

L'ottica con cui tutti gli operatori del Centro agiscono è quella dell'uguaglianza e dell'imparzialità rispetto ad ogni percorso all'interno del progetto generale del servizio in base alle coordinate stabilite dalla normativa vigente. Secondo gli standard minimi definiti dalla Regione Umbria per la qualifica del personale che coordina, dirige e controlla i processi caratterizzanti le attività del Centro su un numero previsto di 20 utenti. L'organico sarà così ripartito:

Responsabile sanitario

- Sovrintende la pianificazione, l'erogazione, la revisione e il controllo dei programmi e piani assistenziali individualizzati in raccor-

- do anche con le figure professionali interne ed esterne previste;
- Per gli aspetti prettamente legati alle condizioni di salute dell'utente mantiene costante comunicazione e relazione con l'infermiere con l'educatore/operatore tecnico della riabilitazione;
 - Recepisce la terapia farmacologica dell'utente predisposta dal Medico Curante e coordina l'infermiere nella preparazione e somministrazione dei farmaci e gli OSS nell'aiuto all'assunzione;
 - Recepisce, controlla, mantiene aggiornate le principali linee guida e/o best practice adottate dal Centro;
 - Stabilisce le tipologie di controlli e monitoraggi da effettuare sul percorso socio sanitario in relazione agli standard riconosciuti che ha adottato;
 - E' Responsabile Rischio Clinico;
 - E' Responsabile rapporti familiari care giver;
 - Analizza i dati di out come dei pazienti.

Coordinatore

Figura professionale con competenze organizzative del personale, educative e di coordinamento:

- Si occupa del monitoraggio quotidiano degli aspetti gestionali, organizzativi del servizio e del rapporto con le famiglie e ne riferisce al Responsabile Sanitario e al RQ;
- Coordina tutte le attività previste dai PRI e si raccorda con il Responsabile Sanitario;
- Partecipa a tutte le riunioni previste per la stesura, revisione e remissione del PRI;
- È la figura di riferimento come front office informativo;
- Mantiene i rapporti con la famiglia / tutore dell'utente.



Psicologo (6 ore a settimana per nucleo)

- Partecipa a tutte le riunioni previste per la stesura, revisione e remissione del piano assistenziale individuale;
- Effettua le attività ad esso assegnate dal PRI;
- Attività di supporto ai caregiver.

Logopedista (2 ore a settimana)

- Partecipa a tutte le riunioni previste per la stesura, revisione e remissione del piano assistenziale individuale;
- Predispone il Programma individualizzato;
- Effettua le attività ad esso assegnate dal PRI.

Infermiere (1 ora al giorno)

- Prepara settimanalmente la terapia farmacologica, effettua la somministrazione di farmaci secondo le indicazioni terapeutiche definite dal medico e indirizza gli OSS nell'aiuto all'assunzione;
- Partecipa a tutte le riunioni previste per la stesura, revisione e remissione del piano;
- Mantiene i rapporti e si confronta con le famiglie in merito alle condizioni di salute del familiare e interagisce con i medici di base;
- Coordina, supervisiona e tiene sotto controllo il lavoro degli OSS;
- In assenza degli OSS svolge il compito ad essi assegnato.

Educatore (6 ore al giorno)

- Declina il PRI in attività per quanto da esso previsto;
- Partecipa a tutte le riunioni previste per la stesura, revisione e remissione PRI;
- Pone attenzione particolare all'utente assegnato;
- Predispone il PEI;
- Prende in carico gli utenti al loro ingresso mattutino e accompa-

gna gli utenti nelle attività quotidiane previste dal PRI;

- Effettua i monitoraggi sull'andamento del progetto, l'efficacia delle azioni intraprese e verifica, insieme all'equipe, il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati sul singolo caso preso da lui in carico;

- Realizza attività di animazione e socializzazione di singoli e gruppi.

Fisioterapista (2 ore al giorno)

- Partecipa a tutte le riunioni previste per la stesura, revisione e remissione Piano Riabilitativo Individualizzato;

- Predisponde il Programma fisioterapico individualizzato;

- Per le sue attività si interfaccia con il coordinatore e il Responsabile Sanitario.

Terapista occupazionale (da attivare secondo le necessità)

- Partecipa a tutte le riunioni previste per la stesura, revisione e remissione Piano Riabilitativo Individualizzato;

- Predisponde il Programma Individualizzato;

- Per le sue attività si interfaccia con il Coordinare e il Responsabile Sanitario.

Assistente sociale (6 ore a settimana per nucleo)

- Partecipa a tutte le riunioni previste per la stesura, revisione e remissione del Piano Riabilitativo Individualizzato;

- Effettua le attività ad esso assegnate dal PRI;

- Si interfaccia con il Coordinare per le sue attività.

OSS Operatore Socio Sanitario (18 ore giornaliere)

- Garantisce attenzione agli aspetti di cura, di igiene, di carattere sociale e bisogni assistenziali della persona;



- Effettua il ripristino delle condizioni di igiene e pulizia ambientale dei luoghi ove si effettua l'erogazione del servizio quando le esigenze lo richiedono;
- Per i compiti ad esso assegnati risponde direttamente all'Infermiere;
- Realizza attività semplici di supporto diagnostico e terapeutico;
- Collabora ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità residue dell'utente in base a quanto stabilisce l'educatore;
- Collabora con l'educatore nella realizzazione di attività di animazione e socializzazione di singoli e gruppi.

Gli standard sono stati calcolati sulla base di un orario di apertura dalle 9.00 alle 17.00 per cinque giorni settimanali per 20 utenti in base a quanto stabilito dalla Regione Umbria in merito ai requisiti delle strutture socio-sanitarie. Le ore del personale coinvolto in termini di monte ore giornaliero potrebbe subire variazioni in base al tipo di utenti, al Progetto Individualizzato Specifico di ognuno e ai mutamenti della normativa.



3.3.1 Giornata tipo

La giornata al Centro è articolata in fasce orarie, secondo un'organizzazione precisa. Le attività e le proposte variano di giorno in giorno in base ad un orario settimanale e al progetto individualizzato di ciascuno. La giornata è normalmente così strutturata:

ORARIO	ATTIVITA'	SPIEGAZIONE
9.00 – 9.30	Accoglienza	Gli utenti vengono accolti dall'equipe dando così inizio alle varie attività della giornata. Durante questo momento gli operatori accolgono gli ospiti facilitando il passaggio da casa alla struttura, raccolgono informazioni dalla famiglia. Questo passaggio viene facilitato da un accompagnamento musicale.
9.30 – 9.45	Momento di accoglienza conviviale	Somministrazione della colazione
9.45 – 10.15	Compilazione calendario Attività di potenziamento cognitivo	Attività dedicata alla cognizione temporale e allo sviluppo cognitivo. Le attività sono vagliate quotidianamente in base al progetto individualizzato di ogni utente. Per l'analitica descrizione si veda il paragrafo a seguire.
10.15 – 10.30	Igiene e predisposizione attività	Gli utenti vengono accompagnati al bagno, si prevede l'ausilio per la disinfezione delle mani. Predisposizione e inizio delle attività.
10.30 – 12.00	Attività	Le attività sono vagliate quotidianamente in base al progetto individualizzato di ogni utente. Per l'analitica descrizione si veda il paragrafo a seguire.
12.00 – 12.30	Igiene personale e preparazione del pranzo	Gli utenti vengono accompagnati al bagno, si prevede l'ausilio per la disinfezione delle mani. Subito dopo ognuno raggiungerà insieme agli operatori presenti il posto per il pranzo.
12.30 – 13.45	Igiene personale	Pulizia, cura e igiene degli ospiti.
13.45 – 14.00	Riposo	Momento in cui gli ospiti possono riposarsi in vista delle attività pomeridiane.
14.00 – 15.00	Attività	Le attività sono vagliate quotidianamente in base al progetto individualizzato di ogni utente. Per l'analitica descrizione si veda il paragrafo a seguire.
15.00 – 16.30	Attività	Le attività sono vagliate quotidianamente in base al progetto individualizzato di ogni utente. Per l'analitica descrizione si veda il paragrafo a seguire.
16.30 – 17.00	Uscita	Ogni familiare, tutore o amministratore potrà accedere in struttura per ricondurlo a casa. In tale momento si potrà prevedere un momento di scambio con l'equipe.



3.4 Attività svolte all'interno del centro

3.4.1 Ergoterapia (quotidiana)

- Obiettivi: autovalutazione personale, acquisizione dell'identità di adulto (rispetto dell'età cronologica), socializzazione; comprensione dei ruoli e delle mansioni.

- Proposte e modalità: il laboratorio è costituito da molteplici attività; le mansioni sono necessariamente semplificate e parcellizzate in quanto nate dallo studio e dall'adeguamento alle reali possibilità del disabile. Il lavoro semplice, anche ripetitivo, ma fatto in completa autonomia, diventa un momento importante di rassicurazione e veicolo alla conoscenza delle proprie capacità. Facendo leva sulle abilità residue è possibile arrivare all'introduzione di compiti sempre più complessi ed articolati.

3.4.2 Igiene e cura personale (quotidiana)

- Obiettivi: conoscenza del proprio corpo, cura personale igienico-sanitaria, cura del proprio aspetto, autonomia.

- Proposte e modalità: utilizzo appropriato dello spazzolino da denti e del dentifricio, uso corretto dei servizi igienici, lavaggio corretto delle mani, cambio posturale, cambio igienico, autonomia nel vestirsi: saper adeguare il proprio abbigliamento alle condizioni meteorologiche o di lavoro.

3.4.3 Laboratorio artigianale (cinque ore settimanali)

- Obiettivi: favorire la capacità di manipolazione e la coordinazione oculo-manuale; attraverso la massima diversificazione possibile, ci si propone di stimolare il disabile, mantenendone vivo l'interesse, tramite l'apprendimento di fasi di lavorazione articolate, l'uso corretto di utensili e materiali.

- Proposte e modalità: composizioni floreali con fiori secchi, lavorazione della carta, creazione oggettistica avvalendosi di diversi materiali.

3.4.4 Laboratori espressivo/creativi e laboratori senso/percettivi (quotidiani)

-Obiettivi: espressione, riconoscimento e comprensione delle proprie emozioni, stimolazione sensoriale. Sviluppare il passaggio dalla spontaneità espressiva alla creatività orientata in produttività significative e comunicative.

- Proposte e modalità: attraverso attività con materiali espressivi (colori, immagini, suoni, alimenti ecc) proporre realizzazioni finalizzate a mostre, esposizioni, calendari, scenografie, “personalizzazioni” degli ambienti del Centro e della propria casa. Utilizzo di materiali diversi

3.4.5 Laboratorio musicale (due ore settimanali)

- Obiettivi: favorire la capacità espressiva, di relazione, di attenzione, di partecipazione nel gruppo. Implementazione delle relazioni. Proposte e modalità: ci si basa principalmente sul “fare musica insieme” e sull’ascolto della musica con partecipazione di tutta la persona (ritmare, sonorizzare, movimento ritmico, danza ritmica, ballo, danza coreografica, espressione corporea, rapporto musica-colore, musica-disegno, musica drammatizzazione, ecc).

- Si propongono anche giochi suono-movimento, giochi di orientamento spaziale, di discriminazione sonora.

Lo scopo è la gratificazione immediata.



3.4.6 Drammatizzazione (annuale)

- Obiettivi: partecipazione ad un progetto comune, memorizzazione di gesti e frasi, controllo della comunicazione verbale e non verbale, autostima.
- Proposte e modalità: scelta del tema, allestimento scenografico, attribuzione dei ruoli, prove, presentazione al pubblico con spettacolo conclusivo annuale.

3.4.7 Film/documentari/opere teatrali/lettura (settimanali)

- Obiettivi: immergersi in altre storie, comprendere attraverso suoni e immagini brevi descrizioni di vita, ipotizzare, analizzare e apprendere nuovi punti di vista.
- Proposte e modalità: periodicamente si proietterà all'interno della struttura nella sala ricreativa preposta un film, un documentario, un'opera teatrale o la lettura di un brano e a seguire si potrà aprire un dibattito.

3.4.8 Attività fisioterapiche motorie e riattivazione muscolare (settimanale)

- Obiettivi: sviluppare tramite l'attività motoria e ludica, la socializzazione, il superamento delle paure derivanti dall'utilizzo del proprio corpo e del contatto interpersonale. In particolare si tende al mantenimento delle abilità motorie apprese ed all'acquisizione dell'armonia psicofisica. È prevista attività anche individualizzata in base a quanto stabilito dal PRI.
- Proposte e modalità: in gruppo e/o individualmente si effettuano attività di conoscenza di sé, tramite giochi ed esercizi mirati. In palestra vengono utilizzati giochi di gruppo e semplici esercizi ginnici che coinvolgono il corpo in tutte le sue parti, potenziato anche dalle sedute fisioterapiche individuali.

3.4.9 Potenziamento cognitivo (giornaliera)

- Obiettivi: non disperdere gli apprendimenti e le capacità acquisite dal disabile, mantenimento abilità residue.
- Proposte e modalità: promuovere percorsi di problem solving, attivazione di processi mnemonici, discriminativi, seriativi, di associazione, di astrazione di generalizzazione attraverso l'uso di diverse metodiche e di diversi strumenti.

3.4.10 Orticoltura (settimanale)

- Obiettivi: acquisizione di abilità nel maneggiare utensili e nel comprendere tempi e fasi di lavorazione, benessere e appagamento derivante dallo stare all'aria aperta, attenzione alle condizioni meteorologiche, capacità di organizzare l'attività.
- Proposte e modalità: con l'aiuto degli operatori ci si prende cura dell'area verde adiacente il Centro, e andando presso l'orto sensoriale di Casa Padre Pio, tagliando l'erba, raccogliendo foglie e quanto altro previsto dalle attività di giardinaggio e orticoltura.

3.4.11 Esperienze inclusive (periodiche)

- Obiettivi: consentire o allargare le relazioni con l'ambiente sociale e fornire elementi per l'acquisizione di una maggior autonomia e di maggior scambi interpersonali.
- Proposte e modalità: organizzazione di attività ricreative come gite, cene con i genitori, feste, ecc.

3.4.12 Uscite (periodiche)

- Obiettivi: socializzazione in contesti quotidiani che favoriscono la crescita globale della persona, attraverso l'acquisizione di un'autonomia sperimentata in contesti meno protetti e contenitivi del servizio;



-Proposte e modalità: si realizzano utilizzando risorse, anche di volontari e/o familiari e tutori, spazi ed opportunità del territorio. Le uscite si svolgono in contesti naturali, si prevedono gite in montagna, nei parchi, nelle aree aperte.

3.4.13 Esperienze comunitarie residenziali (in base all'utenza)

-Obiettivi: abituarti a vivere momenti positivi fuori dalla famiglia, a vivere momenti forti di autonomia e di cambiamento, di "distacco" da un'esistenza normalmente molto ritualizzata, con beneficio anche per le famiglie che possa sviluppare la capacità di autonomia e di socializzazione.

-Proposte e modalità: si cerca di dare all'esperienza il taglio di "vacanza comunitaria", settimane al mare o in montagna, in una struttura ricettiva adeguata alle specifiche esigenze, coadiuvati da volontari.

3.4.14 Attività con altri servizi (periodiche)

-Obiettivi: Si inseriscono nell'ambito delle proposte sul/nel territorio finalizzate a favorire una apertura del Centro verso l'esterno e ad attuare una maggior conoscenza della realtà delle persone disabili.

-Proposte e modalità: Attività di incontro, sostegno, promozione di percorsi di integrazione, socializzazione, condivisione rivolti alle famiglie degli ospiti. Si tratta di attività che vengono organizzate durante l'anno in collaborazione con persone esterne al Centro, gruppi organizzati e/o genitori che vedono coinvolti gli ospiti e gli operatori per la preparazione di eventi particolari (Ad esempio Feste natalizie).

Tutte le attività e le ore associate sono proposte tenendo conto della tipologia e delle esigenze del singolo individuo disabile. Ci si basa

sull'osservazione, facendo leva come si è visto sulle abilità del soggetto e sui suoi desideri e gusti, perseguendo innanzitutto il reale benessere dell'individuo. Trimestralmente è predisposta una programmazione generale delle attività che tiene conto anche della stagionalità. Mensilmente viene fatta una programmazione delle attività per ciascun utente in base a quanto stabilito dal PRI.

4. PIANO SOCIORABILITATIVO ED EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO (PRI)

L'accoglienza dell'utente avviene attraverso un inserimento graduale e programmato, che generalmente non supera i trenta giorni, per osservare le competenze, i limiti e le necessità dell'utente stesso e che permette da ambo le parti di approfondire la conoscenza, con attenzione alle richieste della famiglia e ai bisogni dell'utente. Tale periodo di osservazione è sempre propedeutico al PRI (Piano sociorabilitativo ed educativo individualizzato). Il PRI viene elaborato per ogni ospite al termine del periodo osservazionale individuale e prevede il coinvolgimento in equipe di tutte le competenze professionali presenti. Il Piano ha lo scopo di definire una pluralità di attività ed interventi che mirano al raggiungimento di una soddisfacente qualità di vita, coerente con le capacità, aspettative, desideri e stile di vita dell'utente/paziente. Nella sua articolazione il Piano individua una serie di obiettivi generali e specifici sulle attività riabilitative/abilitative, educative e di socializzazione da esso individuate e poste in essere.

Il PRI viene rivisto periodicamente da tutte le professionalità coinvolte in apposite riunioni di equipe con la finalità di revisionare quanto in precedenza definito in ragione dei dati di out come e dei



cambiamenti, dell'evoluzione e/o involuzione che questi mettono in evidenza. Tutti i piani sono presentati e condivisi con la famiglia. Il PRI si articola attraverso interventi giornalieri in un programma settimanale che viene presentato all'utente e ai familiari/tutore per essere approvato e sottoscritto registrando anche le aspettative degli stessi all'inizio dell'intervento. Per ciascun utente presente nella struttura, già in fase di ingresso, viene predisposta una Cartella Utente che raccoglie tutte le evidenze derivanti dalle attività anamnestiche, diagnostiche e terapeutiche svolte.

Gli elementi emersi nelle singole valutazioni sono condivisi tra tutti i componenti dell'equipe in apposite riunioni e, sulla base della diagnosi medica e della valutazione pluridisciplinare, l'equipe riabilitativa guidata dal Responsabile Sanitario avrà il compito di:

- Elaborare il PRI;
- Individuare gli specifici programmi di attività settimanali;
- Definire, nelle linee generali, gli obiettivi a breve, medio e lungo termine;
- Programmare le azioni e determinare le condizioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi;
- Comunicare e condividere il progetto con le famiglie/tutore;
- Verificare periodicamente la validità degli interventi programmati sulla base di appropriate scale di valutazione riconosciute dalle principali linee guida nazionali ed internazionali e valutare i risultati ottenuti attraverso out come sul paziente;
- Modificare/riprogrammare le azioni e gli interventi in funzione delle necessità.

La gestione del consenso informato al trattamento terapeutico presso il Centro si sostanzia a partire dal PRI il quale fornisce, dopo

la sua elaborazione, tutti gli elementi utili e necessari per l'informativa sul trattamento terapeutico dalla quale poi scaturisce il consenso informato; le suddette registrazioni sono elementi facenti parte della cartella utente.

5. SOMMINISTRAZIONE DEI PASTI

Il Centro diurno garantisce il servizio mensa terziarizzato.

Il Servizio viene tenuto sotto controllo sempre mediante HACCP con verifica in accettazione da parte degli operatori qualificati.

Gli operatori preposti e opportunamente formati provvedono allo sporzionamento e alla somministrazione del pasto e garantiscono l'assistenza durante lo stesso.

Lo sporzionamento e la distribuzione dei pasti avvengono nella cucina interna al Centro nel rispetto delle normative previste nel piano di autocontrollo alimentare dell'HACCP. Il Centro garantisce una dieta personalizzata in caso di patologia (es. celiachia, ipercolesterolemia, diabete, etc). Le diete legate a particolari esigenze patologiche vengono erogate a seguito della presentazione al Centro, da parte dei genitori/tutore di idonea certificazione medica. La scelta del menù viene preventivamente visionata dal Responsabile Sanitario. Ogni successiva variazione deve essere prescritta dal medico curante o dallo specialista che ha in carico l'utente. In base alle esigenze patologiche di ogni singolo utente verranno formati adeguatamente operatori preposti e verranno stabilite le specifiche modalità di somministrazione come previsto dal PRI.



6. SOMMINISTRAZIONI TERAPEUTICHE

Le somministrazioni terapeutico-farmacologiche vengono effettuate a tutti gli utenti che ne dichiarano necessità dietro la presentazione della prescrizione del medico di base e sulla base della presa in carico da parte del Responsabile Sanitario durante la loro permanenza al Centro. I farmaci utilizzati per la somministrazione terapeutica sono conferiti dall'utente, ricevuti dal servizio infermieristico e da quest'ultimo gestiti secondo procedura interna.

L'infermiere prepara settimanalmente la terapia farmacologica, effettua la somministrazione di farmaci secondo le indicazioni terapeutiche definite dal medico e indirizza gli OSS nell'aiuto all'assunzione.

7. SERVIZIO TRASPORTO

Il trasporto degli utenti avviene in ingresso e in uscita in funzione degli orari del Centro, il trasporto può avvenire o con mezzo proprio o della famiglia o, secondo necessità, con appositi automezzi attrezzati per gli utenti residenti nel territorio del Distretto del Perugino/zona sociale 2. (La cooperativa, in accordo con le famiglie, può avvalersi di servizi terzi).

8. RAPPORTI CON TERZI

8.1 Rapporti con le famiglie/tutori degli utenti

Per una buona relazione con la struttura è necessario che gli utenti ed i familiari/tutore osservino le modalità di comportamento disciplinate dal presente documento e dal regolamento interno.

Il Responsabile Sanitario, così come le altre figure professionali facenti parte dell'équipe, saranno a disposizione degli utenti e dei familiari/tutore per eventuali chiarificazioni riguardanti le linee di condotta. Gli utenti e i familiari/tutore dovranno provvedere direttamente, nel caso in cui il Centro faccia richiesta di visite specialistiche, ai controlli sanitari od alle terapie specifiche presso strutture sanitarie esterne.

Sono previsti incontri e colloqui con i familiari e/o tutore finalizzati alla condivisione del PRI che avviene personalmente presso la struttura previo appuntamento con la Segreteria onde evitare disagi nello svolgimento delle attività programmate dal Centro.

Per qualsiasi comunicazione riguardante l'organizzazione e la permanenza presso il Centro o altre esigenze specifiche, gli utenti ed i familiari/tutore faranno riferimento al Coordinatore. Per qualsiasi comunicazione riguardante l'aspetto clinico gli utenti ed i familiari/tutore faranno riferimento al Medico Specialista che segue direttamente l'utente stesso.

Il Centro organizza, durante l'anno, delle feste che prevedono la presenza degli utenti e dei loro familiari/tutore; questi ultimi verranno convocati tramite invito. Il Centro Diurno per Disabili assicura la tutela degli utenti e dei loro familiari/tutore che intendono presentare un reclamo, una proposta, un'osservazione relativamente ai servizi. A tale scopo sono state istituite delle specifiche procedure di gestione per rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio e di insoddisfazione.

8.2 Rapporti con associazioni e organizzazioni del territorio

Il Centro Diurno Disabili durante il corso dell'anno e nell'organizzazione di eventi interni, uscite e attività varie farà riferi-



mento alla rete di associazioni e di organizzazioni presenti nel territorio proponendo la più larga partecipazione. Si promuove la collaborazione e cooperazione per rendere più agevole il rapporto tra le famiglie e le istituzioni stesse e anche per consentire agli utenti di relazionarsi con il mondo esterno. Questo tipo di visione potrebbe favorire un percorso di sensibilizzazione e apertura rispetto ad una realtà poco conosciuta e a volte sottovalutata.

8.3 Rapporti con i volontari

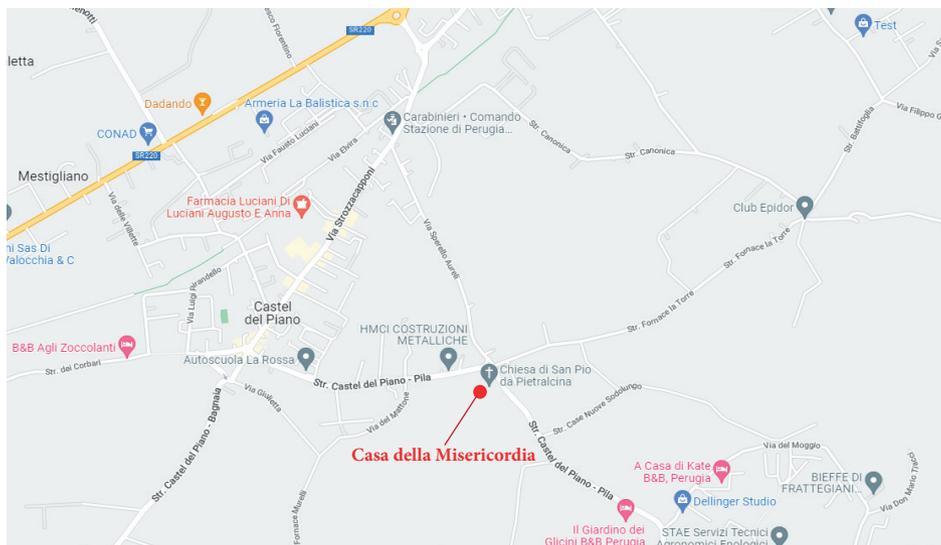
La Cooperativa Sociale Perugia è favorevole all'inserimento dei volontari quali risorsa preziosa ed indispensabile per la crescita della comunità. L'equipe provvederà al corretto e graduale inserimento nel Centro dei volontari secondo la specifica formazione degli stessi. Il contatto diretto con gli utenti verrà disciplinato da procedure specifiche.

9. STRESS E BURNOUT

Il termine burnout configura una condizione di stress lavorativo ed è considerato una sindrome per l'insieme dei sintomi che lo contraddistinguono. Viene inoltre riscontrato, con una certa frequenza, tra gli operatori che lavorano a stretto contatto con situazioni di sofferenza. La sindrome del burnout rappresenta la risultante di uno squilibrio tra le richieste professionali e la capacità individuale di affrontarle; è quindi una condizione che esprime una sollecitazione emozionale di frustrazione e demoralizzazione, con difese inadeguate e comportamenti mal adattativi. Per prevenire concretamente il disagio relativo allo stress e burnout ed assicurare la tutela ed il benessere psico-fisico degli operatori è necessario migliorare la struttura socio-organizzativa adottando degli strumenti adeguati. A tale scopo sono state istituite periodiche supervisioni psicologiche ed eventuali colloqui individuali con il Coordinatore di struttura.

Come raggiungerci

Indirizzo: Strada Castel del Piano – Pila, 9/m 06132 Perugia PG



Strada Castel del Piano - Pila 9/M
06132 PERUGIA

Contatti: Tel 075 774609 - Cell. 338 2401709
email: casadellamisericordia@perusiasociale.org
info@perusiasociale.org
web: www.casamisericordiapg.it
IBAN : IT84H0306909606100000152787





Strada Castel del Piano - Pila 9/M
06132 PERUGIA
Contatti: Tel 075 774609 - Cell. 338 2401709
email: casadellamisericordia@perusiasociale.org
info@perusiasociale.org
web: www.casamisericordiapg.it
IBAN : IT84H0306909606100000152787



 **Perusia**
Cooperativa Sociale