



CARTA DEI SERVIZI
Centro Residenziale
Gubbio e Perugia

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI DELLA COMUNITÀ DI CAPODARCO DELL'UMBRIA

La Carta dei Servizi (che chiameremo semplicemente "Carta") della Comunità di Capodarco dell'Umbria (che chiameremo semplicemente "Comunità") nasce in relazione ad un preciso diritto del cittadino disabile; per rispondere ai suoi bisogni la Comunità nel 1976 è stata *convenzionata* da una Delibera della Giunta Regionale dell'Umbria (la n. 16747/76) come *Centro di recupero medico/sociale*, e oggi viene *accreditata* a continuare in quel servizio come RSA e come Centro Diurno, non più a titolo privatistico, ma inserendosi organicamente nella promozione della salute pubblica che Stato e Regione, tutori della salute, programmano e verificano.

Con la Carta la Comunità **precisa i diritti e i doveri dei ricoverati e degli operatori**, e inoltre

- esplicita agli occhi di ogni cittadino, e in particolare agli occhi del cittadino/disabile, il tipo d'intervento, le modalità di erogazione dei servizi e le forme di relazione con i cittadini/utenti secondo lo *standard* delineato dal DL 502/92, dalla L. 104/92, dal DL 229/99 e dalla L.328/00;
- informa ogni cittadino, e in particolare il cittadino/disabile, circa la quantità, la qualità e le condizioni di erogazione dei servizi che fornisce;
- tutela gli ospiti, gli operatori e sé stessa, mettendo a punto i riferimenti atti a risolvere eventuali contenziosi.

LA CARTA DEI SERVIZI

Nella Comunità vivono e operano due tipi di soggetti:

- ricoverati,
- operatori dipendenti,

A beneficio di tutti costoro e di coloro ma anche dei vari stakeholders viene stesa questa Carta.

LA STRUTTURA EDILIZIA

La comunità opera all'interno di edifici i cui requisiti strutturali, coerentemente con il numero di ricoverati alla cui accoglienza l'edificio è autorizzato, sono quelli previsti dalla legge che regola gli accreditamenti da parte dell'Ente pubblico competente; analogamente si dica per quello che riguarda le attrezzature e il personale.

Nella misura del possibile la strutturazione dell'edificio, sempre mantenendosi entro i requisiti di legge, agevolerà la personalizzazione e il rispetto della *privacy* nel singolo alloggio.

PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nell'erogare servizi la Comunità vuole restituire centralità all'ospite e la qualità dei suoi servizi si misurerà pregiudizialmente sulla compresenza di queste caratteristiche:

- *l'uguaglianza*: essendo i cittadini, a mente della nostra Costituzione, tutti uguali di fronte alla Legge, i cittadini/disabili lo sono anche di fronte a quella particolare legge che è la 830 del 1978, che stabilisce che il fondamento del diritto a farsi curare è per tutti la cittadinanza italiana;
- *l'imparzialità*: nel concetto di uguaglianza che, in antitesi a quello dello Stato liberale, ha maturato lo Stato sociale, l'imparzialità della prestazione consiste nel garantire lo stesso *plafond* di prestazioni a tutti gli utenti, ma attribuendo particolare importanza a chi è in maggiore difficoltà;
- la *continuità*: l'erogazione di un determinato servizio va sempre portata fino in fondo, a meno che specifici motivi impongano il contrario;

- *l'imparzialità*: nel concetto di uguaglianza che, in antitesi a quello dello Stato liberale, ha maturato lo Stato sociale, l'imparzialità della prestazione consiste nel garantire lo stesso *plafond* di prestazioni a tutti gli utenti, ma attribuendo particolare importanza a chi è in maggiore difficoltà;
- la *continuità*: l'erogazione di un determinato servizio va sempre portata fino in fondo, a meno che specifici motivi impongano il contrario;
- il *diritto di scelta*: l'utente che ha scelto di usufruire del servizio offerto dalla Comunità ha sempre la possibilità di recedere e di scegliere per sé un altro servizio analogo;
- la *partecipazione*: entro i limiti suggeriti dall'intervento terapeutico, l'utente va sempre reso consapevole e partecipe delle terapie che gli vengono applicate;
- *l'efficienza e l'efficacia*: in ogni momento la Comunità deve essere in grado di rendere ragione dell'efficienza della struttura che essa impegna nell'erogazione dei servizi e dell'efficacia degli interventi sui vari soggetti che sono in cura in quel momento;
- *l'immunizzazione*: fatte salve le ragioni della terapia, la qualità dell'intervento deve essere sempre caratterizzata da profonda umanità di relazione;
- *l'integrazione*: essendo sempre e comunque complesse le patologie che concernono la persona, l'integrazione fra servizi diversi è di norma fortemente consigliata.

I SERVIZI OFFERTI

La Comunità offre interventi sanitari, assistenziali e riabilitativi finalizzati:

- al recupero funzionale e sociale della persona
- al mantenimento dei livelli funzionali, delle capacità residue e del grado di autonomia acquisito, per contrastarne al massimo lo scadimento dovuto alla progressione della patologia disabilitante, per il miglior livello di vita possibile;
- alla promozione della persona per favorire l'autonomia personale e sociale

La Comunità garantisce un complesso di attività e servizi:

- fisioterapia
- assistenza personale e aiuto nelle pratiche igieniche quotidiane e vigilanza nell'arco delle 24 ore
- visite specialistiche
- assistenza sanitaria con erogazione dei farmaci
- terapia occupazionale
- sostegno psicologico
- trasporto per tutti gli spostamenti e viaggi all'esterno della Comunità;
- rieducazione alla lettura e scrittura, anche tramite PC
- attività ricreative
- uscite per acquisti, cinema e gite
- soggiorni estivi

IL PERSONALE

Per questa tipologia di interventi la Comunità si avvale in maniera interdisciplinare di apporti clinici, psicologici, pedagogici e sociali, anche con il coinvolgimento della famiglia; la persona usufruisce direttamente dei servizi che hanno una funzione di risposta ad una situazione di disagio sociale; l'equipe è composta da direttore medico, fisiatra, psicologi, pedagogisti, assistenti sociali, fisioterapisti, infermieri, educatori professionali, con la consulenza esterna di neurologi, psichiatri e/o altri specialisti, per alcuni casi specifici.

LE PROCEDURE PER L'AMMISSIONE

Il protocollo d'ingresso, che va consegnato al Direttore Sanitario, prevede

- Impegnativa dell'USL di appartenenza
- Certificato d'invalidità
- Screening per i markers del virus epatite
- Screening per le determinazioni di anticorpi contro HIV
- Compilazione dei moduli per l'ingresso dei nuovi inserimenti (Mod 8/a, 8/b, 8/c, 8/d, 8/e)
- GREEN PASS COVID-19

All'ingresso dell'ospite vengono fatti i test neuropsicologici.

I progetti riabilitativi individuali vengono redatti con tutta l'équipe multidisciplinare e la revisione viene fatta come da richiesta delle Usi di provenienza.

LE REGOLE

La Comunità si è data delle regole per quanto riguarda il funzionamento della struttura, la competenza e la professionalità degli operatori, la qualità dell'assistenza.

L'utente pertanto ha dei precisi diritti sui diversi fronti della sua vita quotidiana.

I DIRITTI DELL'UTENTE

SUL PIANO GENERALE, l'utente ha diritto:

- ★ ad un personale preparato e solerte, che conosca le limitazioni derivanti dall'handicap, sia in grado di apportare un corretto tipo di aiuto, con gentilezza, discrezione e competenza;
- ★ di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana dei propri ritmi e tempi nell'uso quotidiano degli spazi in comune;
- ★ ad usufruire della terapia riabilitativa, della somministrazione di farmaci inerenti eventuali patologie e di tutte le altre prestazioni legate alla patologia invalidante o ad altre patologie insorgenti, agli orari stabiliti e senza interruzioni, anche nei periodi festivi e notturni;
- ★ a che gli operatori adottino comportamenti igienici e non lesivi del bisogno dell'utente;
- ★ ad avere per ogni posto letto campanelli di allarme funzionanti e a ricevere subito risposta alle proprie chiamate;
- ★ al rispetto assoluto del divieto di fumare, in tutti i locali della struttura;
- ★ al servizio dei pasti in camera, in caso di malattia;
- ★ ad una gestione amministrativa e organizzativa efficiente anche nei periodi estivi, con criteri di utilizzazione del personale che non provochi disagi (es. ferie estive)

SUL PIANO DELL'INFORMAZIONE

L'utente ha diritto:

- 1) ad ottenere dalla Comunità tutte le informazioni relative alla organizzazione della struttura, alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze;
- 2) ad avere informazioni corrette, chiare ed esaustive sulla diagnosi e sul piano personalizzato assistenziale e riabilitativo;
- 3) a poter identificare il personale

SUL PIANO DELLA DIGNITA' DELLA PERSONA

L'utente ha diritto:

- 1) a partecipare attivamente alla vita comunitaria;
- 2) ad ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti;

- 3) a proporre reclami
- 4) al sollecito esame di essi e ad essere tempestivamente informato sul loro esito;
- 5) al rispetto della propria dignità, intimità e pudore
- 6) al rispetto delle proprie idee per quanto riguarda la cura della persona, l'estetica e l'abbigliamento
- 7) ad essere trattato con cortesia e umanità, senza arroganza
- 8) ad essere tutelato nella propria *privacy* (L. 196/2003)
- 9) ad avere riconosciuta una effettiva parità per quanto riguarda differenze di sesso, cultura, idea politica, lingua, nazionalità, religione
- 10) al rispetto per la propria fede e a disporre dell'assistenza religiosa, se richiesta

L'utente inoltre ha diritto:

- 1) al rispetto dei ritmi e orari della vita quotidiana, come gli orari di sveglia, dei pasti, del riposo diurno e notturno, delle attività occupazionali e riabilitative, delle relazioni sociali, dello svago;
- 2) ad avere a disposizione sale di incontro e di ricreazione adeguatamente allestite
- 3) ad avere disponibilità di telefoni
- 4) a poter ricevere i propri amici e i propri familiari
- 5) a usufruire di un servizio di segretariato per l'espletamento di pratiche personali ed urgenti (ritiro di pensioni, certificati anagrafici ecc.)
- 6) ad essere accompagnato per varie necessità (quali barbiere o parrucchiere, bar, giornalaio, libreria, negozi ecc.)

SUL PIANO DEL COMFORT

L'utente ha diritto:

- 1) all'assenza di barriere architettoniche nei luoghi nei quali si svolge la sua vita quotidiana
- 2) ad ascensori puliti e funzionali
- 3) all'osservanza dell'igiene di base
- 4) a bagni e docce puliti ed efficienti, lenzuola e stoviglie ben lavate, a quant'altro necessario per vivere decorosamente da persone civili e solidali
- 5) ad un posto letto confortevole (coperte, cuscini, lenzuola, materassi di buona qualità, materiale antidecubito, ecc.)
- 6) ad una sala mensa adeguata
- 7) a spazi per gli oggetti personali e un adeguato arredamento della stanza (armadio, comodino, tavolino, sedia, cestino dei rifiuti, e quant'altro necessari all'esigenze personali)
- 8) all'igiene dei luoghi di soggiorno, delle stanze da letto e dei presidi di uso comune (pappagalli o padelle, ecc.)
- 9) a usufruire di servizi igienici, in un numero sufficiente, dotati di acqua calda corrente, provvisti dei necessari accessori;
- 10) al rifacimento quotidiano dei letti e al cambio adeguato delle lenzuola
- 11) a disporre di una nutrizione di buona qualità, igienicamente sicura, variata e a diete particolari quando richieste.

I DOVERI DELL'UTENTE

La diretta partecipazione, ancorché minima ed episodica, all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

Per il rispetto che deve alla Comunità e agli altri ospiti, l'utente dimostrerà in ogni momento di avere acquisito il senso di diversi doveri:

- ★ il dovere di adottare un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti, con la volontà di collaborare con gli operatori e il personale e con la direzione della Comunità
- ★ il dovere di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri
- ★ il dovere di rispettare in ogni circostanza l'organizzazione degli orari concordati: della sveglia, dei pasti, del riposo pomeridiano e notturno, delle visite di amici e parenti stabilite dal regolamento, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale, terapeutica e occupazionale, di favorire la quiete e il riposo degli altri ospiti
- ★ il dovere di ricevere amici e parenti solo nei luoghi consentiti e in orari concordati
- ★ il dovere di evitare, nella considerazione di essere parte di una Comunità, qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri ospiti (rumori, luci accese, radio, stereo e televisori a volume alto, ecc.)
- ★ il dovere di rispettare gli spazi altrui e di non ingombrare con oggetti personali gli spazi comuni al fine di permettere la pulizia quotidiana delle camere e garantire un'igiene ottimale
- ★ il dovere di rispettare il divieto di fumare all'interno della struttura;
- ★ di rivolgersi al personale rispettando le regole della buona educazione;
- ★ il dovere di trattare gli altri ospiti con cortesia, senza arroganza, tenendo conto delle difficoltà dei tempi e dei limiti dell'altro
- ★ il dovere di comunicare sempre agli operatori l'orario delle uscite e, in linea di massima, del rientro.

LA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

L'accoglienza

In fase di accesso, attraverso una valutazione multidimensionale dei bisogni e della situazione sociale delle persone, gli operatori sono in grado di individuare i soggetti idonei per un buon inserimento in Comunità o l'eventuale iscrizione in lista di attesa. La valutazione multidimensionale viene realizzata da parte dell'*équipe* composta dal direttore sanitario, da uno psicologo, dal fisiatra, da un assistente sociale e/o educatore professionale e da un fisioterapista;

In ordine all'accoglienza, le priorità vengono individuate sulla base di due diverse linee, da comporre insieme:

- la linea del bisogno dà la precedenza a disabili
 - ✓ non autonomi,
 - ✓ in situazioni di grave solitudine,
 - ✓ con famiglie impossibilitate ad assisterli.
- la linea della congruità con i valori di base dà la precedenza
 - ✓ alla capacità e alla volontà di condividere i valori comunitari;
 - ✓ alla qualità umana dei bisogni e delle aspettative del disabile;
 - ✓ alla possibilità di incrementare il potenziale e le risorse culturali della Comunità.

L'ammissione in Comunità avviene in caso di corrispondenza tra bisogni e aspettative della persona, e della sua famiglia, e valori e capacità di risposta della struttura.

La Comunità accoglie il nuovo venuto nel pieno rispetto della sua persona, dei suoi bisogni, dei suoi valori salvaguardando l'identità, i principi fondanti della Comunità e l'equilibrio con gli altri ospiti. A tutela dell'armonia della vita della comunità e del buon inserimento della persona richiedente l'ammissione, l'accoglienza è preceduta da un colloquio approfondito e da un periodo di prova che va da un minimo di 30 giorni ad un massimo di 60.

Al fine di rilevare la soddisfazione degli ospiti circa le modalità di accoglienza, il colloquio è tenuto dallo staff medico della struttura e da un operatore. Durante il periodo di prova l'ospite verrà affiancato da un operatore di riferimento che farà da supporto in questa fase delicata.

Il periodo di prova serve per valutare i bisogni, le difficoltà, le risorse e le aspettative degli ospiti dal punto di vista dell'inserimento sociale/riabilitativo e di integrazione nel gruppo.

A tutti coloro che si rivolgono alla Comunità per richiedere informazioni o per sottoporre la domanda di ammissione verrà consegnata la Carta dei Servizi.

La decisione in merito alla domanda di ammissione deve riportare le motivazioni della decisione presa dall'équipe e deve essere comunicata per iscritto all'utente, ai suoi familiari all'operatore di riferimento entro una settimana dal termine del periodo di prova.

Nel caso di impossibilità ad accogliere il richiedente, la Comunità garantisce un servizio informativo per l'orientamento verso altre strutture e servizi.

La Comunità è in rapporto con la rete dei servizi pubblici, privati e di volontariato.

Agli ospiti e ai loro familiari la Comunità offre informazione e sostegno per il disbrigo di pratiche amministrative e sanitarie nei confronti della rete dei servizi:

- rapporto con il medico di base
- farmaci
- ricoveri e accertamenti diagnostici
- protesi e ausili ortopedici
- pensione e indennità
- in caso di ricovero in struttura ospedaliera e di visita specialistica, gli ospiti vengono accompagnati e seguiti in ogni loro necessità; viene garantito costantemente il contatto con i medici ospedalieri che li seguono.

Relazione fra operatori e ospiti

Gli operatori sono formati dal punto di vista tecnico, relazionale, motivazionale.

Essi partecipano periodicamente a corsi di formazione o a incontri di aggiornamento professionale.

I nuovi operatori vengono accompagnati attraverso un periodo di affiancamento improntato a cortesia, disponibilità all'ascolto, capacità di intervento

Umanizzazione e personalizzazione

La comunità è aperta a tipologie di ospiti diverse (es. handicap motorio grave, handicap mentale, disabili disagiati senza familiari).

La Comunità è altresì attenta ai bisogni specifici di ciascuno e a ciascuno offre diverse opportunità di riabilitazione e inserimento sociale.

Il programma di riabilitazione è personalizzato (riabilitazione fisica e psicosociale) e condiviso con gli ospiti.

Gli operatori condividono la valutazione dei casi e i programmi di riabilitazione in équipe.

Per ogni ospite esiste un programma di riabilitazione fisica e psicosociale personalizzato riportato nella cartella sanitaria che ha come finalità il recupero e il mantenimento delle abilità funzionali residue, che agisce congiuntamente sia sul piano assistenziale che tutelare, con maggiore o minore intensità riabilitativa rispetto alla gravità delle condizioni dell'ospite.

Il raggiungimento degli obiettivi previsti dal programma personalizzato viene verificato periodicamente e confrontato con le esigenze dell'ospite.

Il programma di riabilitazione viene continuamente personalizzato attraverso il confronto quotidiano con l'ospite; verifica quasi settimanale, programma riabilitativo aggiornato annualmente e in alcuni casi ogni tre o sei mesi.

Si tengono periodicamente riunioni di équipe dove partecipano il direttore sanitario, lo psicologo, il responsabile organizzativo/personale, l'infermiere, il fisioterapista, gli educatori, l'assistente sociale, e gli operatori socio-sanitari.

Gli ospiti della Comunità hanno la possibilità di scegliere le attività a cui dedicarsi ma possono anche scegliere di non frequentarle.

La Comunità si impegna a mantenere costante attenzione al tema del rispetto della persona, della sua riservatezza e a favorire:

- la promozione e lo sviluppo dell'autonomia personale, valorizzando le capacità dei singoli attraverso il lavoro o attraverso altre attività
- le iniziative di auto-aiuto tra gli ospiti ponendo costante attenzione al rapporto tra vita comunitaria e libertà individuale
- il sostegno alle scelte di vita individuali
- la soddisfazione degli ospiti rispetto alle varie attività.

Gli operatori condividono con i componenti della Comunità un percorso di crescita; il programma viene concordato con l'ospite e (ove possibile) con la famiglia.

La soddisfazione per le attività svolte è un aspetto vissuto in modo contrastante dagli ospiti della Comunità a seconda delle diverse capacità di ciascuno.

La dimensione di piccolo gruppo favorisce la familiarità e l'auto-aiuto tra gli ospiti e l'instaurarsi di rapporti di amicizia e di appartenenza tra loro.

Nell'equilibrio delle regole comunitarie si rispettano, al più alto livello possibile, le esigenze di continuità con la vita normale della persona.

Struttura e comfort

Le varie sedi della Comunità sono collocate in una posizione raggiungibile anche con mezzi pubblici che consente agli ospiti di muoversi nel territorio. Possiede inoltre mezzi propri di trasporto adeguatamente attrezzati per accogliere i disabili (macchine e pulmini).

Suggerimenti, reclami, tutela dell'utente

Per migliorare la qualità dei servizi gli ospiti e le loro famiglie possono comunicare eventuali reclami agli operatori e/o ai referenti della direzione che s' impegneranno a valutarli e discuterli in sede di riunione d'équipe o Consiglio Direttivo e a dare risposte in tempi più brevi possibili.

Validità e verifica della Carta

Obiettivo di tale carta è il miglioramento continuo. Gli impegni e i programmi sono stati oggetto di un'attenta e costante revisione. La Carta è disponibile in formato cartaceo presso ciascuna delle sedi operative della Comunità.

La Carta verrà inoltre recapitata a tutti coloro che fanno domanda per essere accolti in Comunità.

Il responsabile dell'attuazione complessiva del progetto, della corretta interpretazione del suo dettato e delle attività collegate alla Carta è il Consiglio Direttivo della Comunità di Capodarco dell'Umbria.

CHI SIAMO, COSA FACCIAMO

Il centro socio-riabilitativo ed educativo a ciclo residenziale ha come finalità l'erogazione di prestazioni riabilitative, assistenziali e sanitarie a soggetti disabili adulti affetti da gravi patologie fisiche, della vita di relazione, dello sviluppo affettivo, cognitivo, linguistico.

L'obiettivo è il mantenimento delle abilità residue e delle capacità di autonomia personale nell'ottica della massima integrazione sociale possibile.

L'erogazione dei trattamenti avviene in forma residenziale con possibilità di rientro in famiglia per il fine settimana e altri periodi di vacanza preventivamente concordati.

IL PERSONALE

Il Direttore Sanitario della struttura è un medico, che, per l'espletamento delle sue funzioni si avvale della collaborazione di una équipe multidisciplinare formata dallo psicologo, dall'assistente sociale, dagli educatori, dall'infermiere e dagli OSS. L'organizzazione della Comunità di Capodarco dell'Umbria prevede uno stretto rapporto interdisciplinare tra questi che si concretizza soprattutto tramite incontri e riunioni in cui vengono delineate e verificate le linee operative riguardanti le attività riabilitative e l'organizzazione quotidiana, nonché le linee riabilitative individualizzate per ciascun ospite.

Il personale della Comunità di Capodarco per le strutture a ciclo residenziale è così formato:

- Direttore Sanitario
- Responsabile Organizzativo e del Personale
- Responsabile Servizio Prevenzione Protezione
- Responsabile Sicurezza Alimentare Infermiere
- Psicologo
- Fisioterapista
- Educatori Professionali
- Operatori Socio Sanitari
- Assistente Sociale
- Fisiatra (Libero Professionista)
- Psichiatra (Libero Professionista)
- Responsabile Amministrativo
- Addetti cucina
- Addetti pulizie/ lavanderia
- Responsabile Qualità, Accredimento e Formazione

AMMISSIONE

Per l'ingresso di nuovi inserimenti, il protocollo prevede la consegna della seguente documentazione:

- Impegnativa dell'ASL di appartenenza
- Certificato d'invalidità
- Screening per i markers del virus epatite
- Screening per le determinazioni di anticorpi contro HIV
- Green Pass COVID-19
- Compilazione dei moduli d'ingresso forniti dalla struttura (Mod. 8/a, 8/b, 8/c, 8/d, 8/e)

All'ingresso dell'ospite vengono fatti i test neuropsicologici.

I progetti riabilitativi individuali vengono redatti con tutta l'equipe multidisciplinare e la revisione viene fatta come da richiesta delle Usl di provenienza.

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

La Comunità di Capodarco dell'Umbria garantisce la seguente tipologia di interventi:

- ✓ Assistenza medico specialistica ad opera di personale qualificato
- ✓ Assistenza medica generica di base
- ✓ Assistenza infermieristica
- ✓ Trattamenti farmacologici
- ✓ Assistenza sulle autonomie personali
- ✓ Osservazione psicologica
- ✓ Psicoterapia individuale e di gruppo
- ✓ Consulenza e sostegno alle famiglie
- ✓ Attività educativa e pedagogica:
- ✓ Attività di recupero, potenziamento e mantenimento della autonomia personale
- ✓ Attività manuali in laboratori interni
- ✓ Attività occupazionale
- ✓ Attività di socializzazione
- ✓ Attività ludico-espressiva
- ✓ Attività sportiva

Il centro garantisce inoltre i seguenti servizi:

- Alloggio e utilizzazione degli spazi comunitari
- Vitto comprendente colazione (h. 7,30), pranzo (h. 13,00), merenda (h. 11 e h 16,30) e cena (h.19,30), secondo quanto stabilito dai menù settimanali e da eventuali tabelle dietetiche
- Pulizia ed igiene di tutti gli ambienti
- Manutenzione, lavaggio e sanificazione della biancheria degli ospiti

Il metodo di lavoro prevede la formulazione di una scheda di osservazione (mod. 30) per verificare la compatibilità della persona accolta con la struttura e gli altri ospiti, a cui segue, dopo l'ingresso del paziente, la stesura del piano riabilitativo individuale (PRI) e la programmazione degli interventi.

Il progetto riabilitativo prevede verifiche, che hanno solitamente una cadenza annuale, mediante le quali viene analizzato il percorso, ma possono essere anche più frequenti.

Il periodo di prova serve per valutare i bisogni, le difficoltà, le risorse e le aspettative degli ospiti dal punto di vista dell'inserimento sociale/riabilitativo e di integrazione nel gruppo.

A tutti coloro che si rivolgono alla Comunità per richiedere informazioni o per sottoporre la domanda di ammissione verrà consegnata la Carta dei Servizi.

La decisione in merito alla domanda di ammissione deve riportare le motivazioni della decisione presa dall'equipe multidisciplinare e deve essere comunicata per iscritto all'USL di appartenenza, entro una settimana dal termine del periodo di prova. Nel caso di impossibilità ad accogliere il richiedente, il centro garantisce un servizio informativo per l'orientamento verso altre strutture e servizi. La Comunità è in continuo rapporto con la rete dei servizi pubblici, privati e di volontariato

quindi è in grado di fornire agli ospiti e ai loro familiari informazioni e sostegno per il disbrigo di pratiche amministrative e sanitarie nei confronti della rete dei servizi:

- rapporto con il medico di base
- farmaci
- ricoveri e accertamenti diagnostici
- protesi e ausili ortopedici
- pensione e indennità
- In caso di ricovero in struttura ospedaliera e di visita specialistica, gli ospiti vengono accompagnati e seguiti in ogni loro necessità e viene garantito il contatto costante con i medici ospedalieri che li seguono.

RELAZIONE FRA OPERATORI E OSPITI

Gli operatori sono formati dal punto di vista tecnico, relazionale, motivazionale. Partecipano periodicamente a corsi di formazione o a incontri di aggiornamento professionale e in caso di nuovi professionisti, quest'ultimi vengono inseriti attraverso un periodo di affiancamento improntato a cortesia, disponibilità all'ascolto, capacità di intervento.

UMANIZZAZIONE E PERSONALIZZAZIONE

La comunità è aperta a tipologie di ospiti diverse (es. handicap motorio grave, handicap mentale, disabili disagiati senza familiari) ed è puntualmente attenta ai bisogni specifici di ciascuno e a ciascuno offre diverse opportunità di riabilitazione e inserimento sociale. Per ogni ospite viene redatto un piano riabilitativo individuale (PRI) da parte dell'équipe multidisciplinare, nel quale vengono espressi la valutazione e il programma di riabilitazione per ogni ospite deciso e discusso preventivamente in sede di riunione.

Un processo personalizzato che viene verificato e confrontato con i bisogni emergenti dell'ospite periodicamente, compreso il raggiungimento degli obiettivi previsti dal programma. In media si tiene una riunione di équipe al mese.

I programmi personalizzati offrono un complesso di attività e servizi:

- fisioterapia
- assistenza personale e aiuto nelle pratiche igieniche quotidiane
- vigilanza nell'arco delle 24 ore
- visite specialistiche
- assistenza sanitaria con erogazione dei farmaci
- terapia occupazionale
- sostegno psicologico
- trasporto per tutti gli spostamenti e viaggi all'esterno della Comunità
- rieducazione alla lettura e scrittura, anche tramite PC
- attività ricreative
- uscite per acquisti, cinema e gite

- soggiorni estivi

Sempre nel rispetto della loro individualità, gli ospiti hanno la possibilità di scegliere le attività a cui dedicarsi potendo scegliere anche di non frequentarle.

La Comunità si impegna a mantenere costante attenzione al tema del rispetto della persona, della sua riservatezza e a favorire:

- la promozione e lo sviluppo dell'autonomia personale, valorizzando le capacità dei singoli attraverso il lavoro o attraverso altre attività
- le iniziative di auto-aiuto tra gli ospiti ponendo costante attenzione al rapporto tra vita comunitaria e libertà individuale
- il sostegno alle scelte di vita individuali
- la soddisfazione degli ospiti rispetto alle attività lavorative
- la partecipazione alla vita della Associazione.

Gli operatori condividono con i componenti della Comunità un percorso di crescita: il programma viene concordato con l'ospite e (ove possibile) con la famiglia.

La soddisfazione per il lavoro svolto è un aspetto vissuto in modo contrastante dagli ospiti della Comunità a seconda delle diverse capacità di ciascuno.

La dimensione di piccolo gruppo favorisce la familiarità e l'auto-aiuto tra i comunitari e l'instaurarsi di rapporti di amicizia e di appartenenza tra gli ospiti. Nell'equilibrio delle regole comunitarie si rispettano, al più alto livello possibile, le esigenze di continuità con la vita normale della persona.

L'APPORTO DELLE ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEI CITTADINI

La Comunità di Capodarco dell'Umbria, tenuto conto delle esigenze individuali dei soggetti, può collaborare con le Istituzioni/associazioni del territorio per la ricerca di inserimenti lavorativi terapeutici.

Svolge attività ricreative al fine di permettere ai ricoverati e al personale di vivere in un ambiente il più possibile aperto e socializzante, pertanto è costantemente aperto a gruppi per incontri sportivi e ricreativi. Tra le associazioni a tutela dei cittadini, dei malati e del volontariato, la CCU collabora con:

- ◆ **ARIS (Associazione Religiosa Istituti Socio-sanitari)**, la quale è attiva in ambito nazionale da oltre cinquant'anni e rappresenta una realtà di Istituzioni particolarmente vasta e complessa, sia per le finalità che per l'eterogeneità delle attività. E' costituita da strutture sanitarie e socio-sanitarie che raggruppano le seguenti sezioni:

n. 14	Istituti di ricovero e cura a carattere scientifico
n. 16	Ospedali classificati
n. 5	Presidi
n. 35	Case di cura
n. 113	Centri di riabilitazione
n. 35	Residenze sanitarie assistenziali ed ex-istituti psichiatrici
n. 33	Convenzionati

I valori, le finalità e gli strumenti di azione della vita associativa sono definiti dalle norme statutarie, che sono state recentemente aggiornate ed approvate dalla Conferenza Episcopale Italiana per recepire le nuove istanze associative ed adeguare le strutture alle nuove realtà delle Regioni. Tramite l'ARIS si è venuti a conoscenza del NUS (Numero telefonico Umbria Sanità) realizzato da Umbria Salute, per conto della Regione Umbria e di tutte le Aziende Sanitarie del territorio regionale. Risponde al numero

verde 800 636363. ed è gratuito sia da telefono fisso che da cellulare. E' attivo dal lunedì al venerdì (festivi esclusi) dalle ore 8 alle 18. Nato nel 2016 per effettuare le prenotazioni di visite specialistiche ed esami diagnostici, il servizio ora amplia l'offerta con il fine di facilitare la fruibilità delle prestazioni sanitarie e fornire ai cittadini umbri informazioni su orari, luoghi, recapiti telefonici delle strutture sanitarie umbre, su assistenza sanitaria per diverse categorie di persone come anziani, studenti fuori sede, disabili, stranieri o donne in stato interessante, su vaccini, cure palliative, visite specialistiche, screening, reparti di degenza, medicina veterinaria e altro ancora.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

La Residenza si impegna a rispettare gli standard relativi ai tempi di accesso alle prestazioni in accordo con la convenzione e con le leggi ed i regolamenti vigenti in materia. La Residenza si fa carico di determinare i fattori di qualità e gli standard di funzionamento degli stessi in accordo con quanto espresso in materia dalla Usl di competenza e dalla Regione.

La Comunità di Capodarco ha individuato come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati la soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie.

L'indice di soddisfazione dell'utenza e delle famiglie viene monitorato attraverso i questionari di soddisfazione che annualmente vengono distribuiti ai familiari e che vanno ad analizzare tutti gli aspetti del servizio.

I fumatori

E' assolutamente vietato fumare nell'ambito interno della struttura, questo oltre che per disposizione di legge anche e soprattutto per rispetto della salute propria e altrui.

Visite

E' possibile ricevere visita da parte dei familiari o amici concordandole con l'assistente sociale. Le visite non devono essere di ostacolo alle attività mediche e riabilitative e non devono recare disturbo al riposo e alla privacy degli altri ospiti.

Pulizia e ordine

La pulizia degli ambienti viene effettuata dal personale addetto, tuttavia gli ospiti sono anch'essi coinvolti in alcune piccole mansioni di riordino e pulizia dei propri spazi (refettori e camera personale) e si chiede loro di collaborare mantenendo l'ordine e la pulizia.

Uscite brevi per i gli ospiti

Nella struttura, i pazienti, dove le condizioni cliniche lo consentano, possono effettuare brevi uscite con i familiari o altri accompagnatori.

Si possono effettuare uscite individuali solo previa autorizzazione da parte dell'organo competente.

Servizio guardaroba

Gli ospiti possono consegnare i loro indumenti, opportunamente cifrati, a cura della struttura, con le proprie iniziali, al servizio guardaroba della residenza conservando nel proprio armadio solo ciò di cui hanno immediato bisogno. Provvederà l'educatore o l'OSS a contattare il personale della lavanderia e guardaroba per quanto concerne i bisogni di vestiario quotidiani.

Per le integrazioni eventuali di abbigliamento necessarie si fa riferimento all'addetto del guardaroba che si occuperà anche dei cambi stagionali.

Il servizio comprende inoltre l'effettuazione di piccole e ordinarie riparazioni che eventualmente si rendano necessarie.

Servizio lavanderia

Tale servizio comprende il lavaggio igienizzato con macchinario industriale della biancheria intima,

degli asciugamani, degli accappatoi e del vestiario dell'ospite.

Si consiglia, per i capi colorati, di fornire l'ospite di indumenti resistenti ai lavaggi per evitare danneggiamenti.

Per i capi più delicati è opportuno che le famiglie provvedano autonomamente, in caso contrario la lavanderia interna non potrà assumersi responsabilità di eventuali danneggiamenti.

TUTTE LE ATTIVITÀ SOPRA ELENcate VENGONO EROGATE SECONDO PRECISE PROCEDURE E ISTRUZIONI DI LAVORO INTERNE.

Trasparenza e diffusione di informazioni

E' attivo uno Sportello di Relazioni con il Cittadino attraverso il quale la Comunità di Capodarco dell'Umbria mette a disposizione informazioni inerenti le sue attività, presso l'Ufficio Amministrativo in C.so G. Garibaldi 111, Gubbio nei i seguenti orari: DAL LUN AL VEN DALLE 9,00 ALLE 12,00.

Numeri utili

Indirizzo sede legale: Comunità di Capodarco dell'Umbria
Corso Garibaldi, 111
06024 – Gubbio (PG)
Amministrazione tel. 075.9274892
Mail: riccardoecu@gmail.com

Residenza Padule: Via degli Artigiani, 18
06024 - Fraz. Padule
Gubbio (PG)
tel. 075.9292312

Residenza S. Marco: Via Elba, 47
06024 - Fraz. S. Marco
Gubbio (PG)
tel. 075.9221150

Residenza Perugia: Via Pennetti Pennella, 42
06100 Perugia (PG)
tel. 075.5010579

Centro diurno Il Pavone: Via Pennetti Pennella, 42
06100 Perugia (PG)
tel. 075.5010579

Centro diurno Le Farfalle: Via Velino, 6
06024 Fraz. Padule
Gubbio (PG)
tel. 075/9292252

SITO INTERNET: <https://www.comunitadicapodarco.it/> (Sezione Umbria)

MAIL: riccardoecu@gmail.com

PEC: comunitacapodarcommbria@pec.it

Data	Approvazione Pres.
15/11/2022	

