

# CARTA DEI SERVIZI



SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS



# Indice

Chi Siamo	2
Missione e Vision	3
Principi e Valori	4
Vita Comune	5
Prestazioni Erogate	6
Modalità di Ammissione / Presa in Carico / Dimissione	8
Aspetti Sociali	10
Note	11

## CHI SIAMO

Compagnia Umbra della Salute è una **Società Cooperativa Sociale Onlus di tipo A**, che ha sede nel Comune di Passignano sul Trasimeno (PG), realizza e **gestisce residenze socio-sanitarie** destinate ad utenti con patologie psichiatriche, disabili fisici ed intellettivi, anziani, soggetti in situazioni di disagio e/o marginalità sociale, oltre a numerosi servizi socio-sanitari e socio-educativi commissionati da Enti pubblici e privati. Le prestazioni di Compagnia Umbra della Salute, nell'ambito della gestione di residenze assistite per la psichiatria e la disabilità intellettiva in età adulta, sono riconosciute per la loro qualità nel settore; lo sforzo prodotto dalla cooperativa è quello di avviare, con gli Enti Inviati (Comuni ed ASL), forme di collaborazione finalizzate a valorizzare l'impostazione metodologica e programmatica adottata, oltre ad un approfondito processo di integrazione e radicamento nel territorio in cui opera la cooperativa stessa. Compagnia Umbra della Salute si colloca a pieno titolo all'interno della rete degli interventi a sostegno di quanti, portatori di bisogni ai quali non sono in grado di far fronte da soli, necessitano di essere presi in carico dalla comunità. L'esperienza di Compagnia Umbra della Salute si qualifica per una attenzione continua alla formazione, alla ricerca e all'individuazione di percorsi innovativi nelle metodologie operative e di intervento, perseguendo la più alta qualità ed efficacia della propria azione. Nelle strutture gestite da Compagnia Umbra della Salute è in corso dalla fondazione un progetto auto-finanziato di **miglioramento della qualità di vita**.

La gestione diretta di strutture assistite residenziali per patologie psichiatriche, disabilità intellettiva e persone in condizioni di marginalità sociale sono il perno dell'attività di Compagnia Umbra della Salute, verso il quale viene prodotto il massimo sforzo nell'intento di qualificare la presenza e l'operato della società come protagonista del meccanismo di solidarietà sociale a vantaggio dei più deboli e nel contempo realizzare le più ampie garanzie di continuità lavorativa e crescita professionale per i propri operatori. La finalità del servizio residenziale consiste nel garantire un luogo e uno spazio individuale e sociale in cui acquisire ed agire nuove autonomie (sia all'interno che all'esterno) tramite l'elaborazione di un progetto assistenziale ed educativo che si adegui costantemente ai cambiamenti della persona e che assicuri la soddisfazione dei bisogni, sia di tipo pratico (cura della persona, degli ambienti) sia di tipo psicologico-relazionale; rappresenta quindi una risposta alla globalità dei bisogni del soggetto, in un contesto di vita sostitutivo a quello familiare che si realizza attraverso il perseguimento della massima autonomia possibile, **nel rispetto delle caratteristiche individuali**.

## MISSION E VISION

Compagnia Umbra della Salute Società Cooperativa Sociale Onlus nasce nel secondo semestre del 2012 per iniziativa di figure professionali operanti da anni nel settore sanitario e socio-riabilitativo allo scopo di curare e provvedere a persone portatori di disabilità intellettive e/o patologie psichiatriche o che si trovino in condizioni di marginalità sociale. Compagnia Umbra della Salute nasce come Società Cooperativa Sociale Onlus perché aspira ad essere una società flessibile, aperta al contributo di tutti gli interessati alle problematiche che cerca di risolvere, alle istituzioni ed ai privati cittadini, capace di attrarre competenze.

La società, in ogni aspetto del servizio, intende promuovere il **benessere dell'utente** favorendo la sua integrazione nel territorio e percorsi di scoperta e recupero dell'autonomia nella gestione di sé, dei rapporti con gli altri, dei tempi e degli spazi. Specificamente, il servizio si propone i seguenti obiettivi:

- Favorire il benessere psicofisico degli utenti, attraverso progetti educativi che tengano conto delle diversità individuali
- Attivare iniziative volte a favorire lo scambio relazionale, la capacità di adattamento, la flessibilità comportamentale, individuando all'interno della programmazione le opportune aree d'intervento
- Servizi efficienti e dinamici volti alla qualità di vita dei soggetti ospitati, in collaborazione con esperti nel campo psichiatrico e psico-terapeutico
- Utilizzo di cure e tecnologie innovative nel settore sanitario e riabilitativo contribuendo al loro studio ed alla loro attuazione
- Partecipazione attiva alla vita sociale ed alla loro inclusione nel tessuto locale
- Documentare l'esperienza, affinché acquisisca un carattere di trasferibilità e comunicabilità

## PRINCIPI E VALORI

Nell'erogare i propri servizi Compagnia Umbra della Salute assume come fondamentali i principi del DPCM 27 gennaio 1994, per la tutela delle esigenze degli utenti che ad essa si rivolgono, ovvero di Eguaglianza, Imparzialità, Continuità del Servizio, Diritto di scelta e Partecipazione da parte degli utenti, Garanzia della privacy. Il più alto rispetto della persona umana, e soprattutto di coloro che sono in grave e particolare stato di bisogno, sono il requisito morale che Compagnia Umbra della Salute chiede ai suoi operatori ed a quanti possono concorrere al benessere dei propri ospiti.

Per questo, ogni giorno, il lavoro nelle nostre strutture e servizi si ispira ai seguenti valori:

- Porre la centralità della persona come fine ultimo di ogni nostra azione, valorizzarne le potenzialità elaborando progetti abilitativi/riabilitativi individualizzati, globali ed integrati all'interno ed all'esterno delle strutture, concordati con gli inviati
- Promuovere all'interno delle nostre strutture la cultura della qualità ed il rigore scientifico come fondamento dell'agire di quanti vi operano professionalmente
- Lavorare in rete con agenzie locali di servizi sociali e sanitari, con il volontariato ed il terzo settore
- Considerare la famiglia come parte integrante dei progetti di residenzialità
- Contribuire alla diffusione dell'educazione alla solidarietà
- Consolidare ricerca e riflessione sulle buone prassi che consentono di passare da un modello di assistenza ad uno di autodeterminazione della persona
- Nello stile della partecipazione della cooperazione sociale alla costruzione del bene comune, monitorare un continuo e razionale utilizzo delle risorse, attraverso un processo di management strategico

# VITA COMUNE

## LA VITA COMUNITARIA NELLE STRUTTURE

Le nostre strutture dispongono di un'organizzazione con orari di vita improntati alla flessibilità ed atti a consentire, nei limiti del possibile, il mantenimento da parte dell'ospite di uno stile di vita rispettoso delle proprie abitudini. Si intende così garantire all'ospite la massima libertà, nei limiti imposti dallo stato di salute, e la possibilità di ricreare nella struttura un ambiente familiare idoneo a favorire l'attivazione fisica e psichica di ciascun ospite, il mantenimento dei rapporti con la famiglia ed il reinserimento, anche temporaneo, all'interno della stessa. A tale scopo l'ospite è libero di organizzare autonomamente la propria giornata, uscire, ricevere visite, frequentare liberamente gli spazi comunitari, accedere alla propria camera in ogni ora del giorno, senza arrecare disturbo agli altri ospiti in particolare nelle ore di riposo, e fatto salvo il rispetto dell'orario dei pasti, del rientro serale e delle attività riabilitative. La struttura, con la consulenza ed opera di personale qualificato e dei servizi socio-sanitari distrettuali, promuove l'organizzazione delle attività ricreative ed occupazionali, tenendo conto delle attitudini e delle aspettative degli ospiti, delle proposte di associazioni e soggetti terzi, delle indicazioni espresse dalle famiglie. Nella scelta delle attività ricreative si persegue l'integrazione interpersonale tra gli stessi ospiti e tra questi ultimi e l'ambiente esterno, cercando altresì di favorire il mantenimento/sviluppo di rapporti con familiari, parenti e amici. La struttura promuove i rapporti con la comunità locale ed i servizi territoriali, anche attraverso la partecipazione degli ospiti alle iniziative ricreative, sportive, culturali e sociali attuate nel territorio, nonché facilitazioni per l'accesso ai servizi comunitari e pubblici zonal. Particolare attenzione viene prestata alla programmazione del fine settimana, con l'intento di rafforzare da parte dell'ospite, e del gruppo, la consapevolezza di vivere i ritmi di vita propri di qualsiasi cittadino ed al tempo stesso di soddisfare aspettative o esigenze di tipo personale, che influiscono in maniera determinante sul grado di soddisfazione per la propria Qualità di Vita. Durante il sabato e la domenica gli ospiti, accompagnati dagli operatori e quando possibile anche in presenza di familiari, partecipano ad eventi pubblici sportivi e ricreativi, gite, escursioni naturalistiche, celebrazioni religiose, attività ludiche e, periodicamente, a mercatini nei quali vengono venduti oggetti di artigianato prodotti all'interno delle strutture.

## ORARI

Le strutture sono attive per 365 giorni annui e per 24 ore giornaliere. La segreteria è a disposizione dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00.

Non ci sono orari particolari di visita; familiari e servizi sono i benvenuti in qualsiasi momento, nel rispetto della riservatezza degli altri ospiti e delle attività.

La scelta di non limitare a giornate specifiche o a determinate fasce orarie le visite, rispecchia la scelta di favorire la possibilità di coinvolgimento dei familiari alla vita della comunità. Il gruppo di lavoro si riserva di limitare o viceversa sollecitare la presenza dei familiari, in relazione ad esigenze specifiche del Piano Educativo Personalizzato.

## PRESTAZIONI EROGATE

L'organizzazione di Compagnia Umbra della Salute si prefigge l'obiettivo della massima autonomia nell'erogazione delle prestazioni, salvo quelle di tipo sanitario strumentale e specialistico. Le prestazioni erogate possono essere classificate e descritte come segue:

### PRESTAZIONI ASSISTENZIALI DI AIUTO ALLA PERSONA

Sono erogate da assistenti qualificati, i quali assicurano:

- sostegno in tutte le attività quotidiane della persona,
- riordino dei letti e degli ambienti di vita,
- interventi per il mantenimento ed il miglioramento delle autonomie degli ospiti,
- partecipazione alle attività di animazione e socializzazione, anche al di fuori della struttura, compatibilmente con l'organizzazione del servizio.

### PRESTAZIONI SANITARIE

Sono erogate da personale interno alla struttura, da specialisti in convenzione e mediante accesso al servizio sanitario pubblico. La struttura assicura:

- Assistenza medica, fornita dal medico curante in quanto medico di fiducia dell'utente ospitato in struttura: garantisce tutte le prestazioni afferenti la medicina generale convenzionata
- Assistenza infermieristica e farmaceutica
- Assistenza specialistica, assicurata secondo criteri stabiliti per tutti i cittadini e dai consulenti medici della struttura. Gli ospiti, quando necessario e su richiesta del medico curante, sono sottoposti a visite specialistiche e ad analisi strumentali (TAC, RX, ECG ecc.); gli interventi vengono effettuati di norma fuori dalla struttura, negli ambulatori specialistici della ASL. Gli operatori della residenza provvedono a prenotare la visita e l'ospite viene accompagnato da adeguato personale.

I prelievi di sangue vengono effettuati direttamente dall'infermiere della struttura.

Controlli psichiatrici, neurologici e psicologici vengono eseguiti direttamente da personale specialistico della struttura.

In caso di ricovero in ospedale il personale della struttura provvede a rimanere accanto all'ospite entro i limiti consentiti, per garantire ogni sforzo teso alla tranquillità ed al benessere dell'individuo ed al necessario supporto informativo con la struttura e la famiglia.

### PRESTAZIONI ORIENTATE AL PIANO EDUCATIVO PERSONALIZZATO

Le attività e gli interventi sono articolati a cadenza stagionale e fanno riferimento ad aree integrate ed interconnesse tra di loro.

Il gruppo di lavoro della struttura provvede a redigere il Piano Educativo Personalizzato, all'interno del quale vengono formalizzate le azioni necessarie per mantenere e possibilmente potenziare le autonomie, per promuovere il benessere e favorire sentimenti di soddisfazione di ciascun ospite.

Le singole azioni sono ricomprese nelle seguenti grandi aree:

- Area del mantenimento e/o potenziamento della cura e dell'igiene della persona.
- Area dello sviluppo della vita in comunità-società.
- Area del mantenimento e/o potenziamento cognitivo.
- Area delle attività espressive.
- Area della formazione ed addestramento finalizzato ad attività creative ed occupazionali.
- Area dello sport e del benessere.
- Area della crescita personale.

Area dell'avviamento al lavoro e progetti di "vita indipendente".

### **PRESTAZIONI ALBERGHIERE E DI TRASPORTO**

Come descritto sopra Compagnia Umbra della Salute è completamente autonoma nell'erogazione delle prestazioni alberghiere connesse alla gestione integrale delle residenze. Le strutture pertanto assicurano in autonomia:

- Preparazione del vitto (Cucina): il servizio garantisce la preparazione quotidiana degli alimenti nel rispetto del sistema HACCP recepito dalla D.L. 155-1997 in attuazione delle direttive 93/94 e 96 CEE concernente l'igiene dei prodotti alimentari. I pasti preparati rispettano la tabella dietetica prevista dalla ASL. Il Responsabile della struttura, tramite gli operatori, assicura il tipo di pasto specificatamente richiesto dall'ospite.
- Lavanderia, guardaroba e pulizie: sono gestiti con personale interno e mezzi strumentali idonei, per garantire la massima cura ed igiene degli ospiti e degli ambienti.
- Trasporti: Compagnia Umbra della Salute è dotata di mezzi di trasporto moderni ed efficienti per la gestione di tutti i bisogni propri della vita di comunità.

### **PRESTAZIONI GENERALI**

Compagnia Umbra della Salute, oltre a rendersi disponibile per il soddisfacimento di bisogni ed esigenze di tipo generale non ricomprese nell'elenco che segue, assicura le seguenti prestazioni:

- Servizio di barbiere, parrucchiere e podologo
- Servizio di navetta
- Servizio di accoglienza familiari
- Servizio religioso
- Disponibilità di impianti di comunicazione con l'esterno
- Gite turistiche e culturali
- Attività fisico-sportive (fruizione di impianti)



## MODALITA' DI AMMISSIONE / PRESA IN CARICO / DIMISSIONE

La modalità ed i tempi dell'inserimento vengono concordati con le famiglie ed i servizi sociali di riferimento, prestando la massima attenzione alle esigenze della persona interessata. Requisiti e documentazione personale dell'ospite di cui si propone l'ammissione sono analiticamente descritti in un apposito regolamento interno adottato dalla Cooperativa. Le differenti fasi sono di seguito sinteticamente descritte:

### AMMISSIONE / PRESA IN CARICO

L'iter adottato da Compagnia Umbra della Salute per l'ammissione ed, in caso di esito positivo, la successiva presa in carico dell'ospite prevede:

- La raccolta della domanda e della documentazione necessaria proveniente dal servizio sociale competente.
- L'azione di approfondimento gestita dal Responsabile della Struttura.
- Il primo contatto di una parte dell'équipe (il Responsabile della Struttura, il Coordinatore del Servizio Infermieristico, lo Psicologo), con l'utente e con i servizi invianti.
- La stesura della documentazione di primo inserimento.
- La compilazione della diagnosi funzionale entro il periodo di prova.
- La redazione del Piano Educativo Personalizzato

Nel caso in cui la Direzione della struttura esprime parere favorevole all'ammissione questa avviene secondo gli accordi maturati tra le parti ed in osservanza di quanto previsto dal regolamento interno di funzionamento delle strutture adottato dalla Cooperativa.

La Cooperativa procede ad intervalli di sei mesi a momenti di verifica e valutazione complessiva ai quali sono tenuti a partecipare sia i familiari, che i servizi invianti.

L'incontro di circa un'ora per ogni utente, al quale sono invitati l'utente stesso, i servizi territoriali competenti e la famiglia è preceduto dall'esame delle valutazioni quotidianamente raccolte, nelle quali ogni componente del gruppo di lavoro predispose singolarmente la propria lettura della situazione vissuta dal soggetto al momento della verifica.

L'incontro è pertanto finalizzato a:

- Mettere in comune le informazioni rilevanti sulla situazione attuale dell'ospite residente nella struttura.
- Discutere, proporre e realizzare correzioni o miglioramenti ritenuti necessari.
- Concordare le linee generali del Piano Personalizzato.

### DIMISSIONE

La dimissione dalla Residenza è prevista, in base ai criteri sotto indicati, qualora il servizio non risulti più idoneo alla persona inserita, sia per il raggiungimento degli obiettivi di autonomia prefissati e raggiunti dalla persona.

- Per persone appena inserite ed a conclusione del periodo di prova (normalmente due mesi) l'équipe può esprimere una valutazione di non adeguatezza del servizio, in relazione ai bisogni individuali del soggetto.

La relazione del gruppo di lavoro viene condivisa con i familiari della persona interessata e con i Servizi di riferimento che hanno proposto l'inserimento.

Vengono così concordate collegialmente le azioni di dimissione dal servizio, in considerazione delle possibilità di accoglienza della famiglia e/o le opportunità di inserimento presso altre strutture.

I tempi di dimissione non sono rigidamente prestabiliti ma trovano la loro definizione nel rispetto della persona e della sua situazione socio-familiare più complessiva.

- Per persone inserite da tempo ed i cui bisogni educativi, assistenziali o sanitari indichino che il servizio non sia più adeguato a rispondere efficacemente ai problemi emersi.

L'équipe redige una valutazione di non conformità del servizio in relazione ai bisogni individuali dell'utente; la relazione viene condivisa con i familiari dell'ospite e con i servizi sociali di riferimento.

L'iter di dimissione segue formalmente lo stesso percorso sopra indicato, salvo l'instaurarsi di emergenze sanitarie o di potenziali pericoli per la persona e/o per gli altri ospiti.

- La dimissione può avvenire per sopraggiunti limiti di età, ai sensi della legge regionale 41/05; è possibile, tuttavia, concordare progetti finalizzati al benessere del singolo ospite residente, che vive da tempo nella struttura e per il quale si ritiene che il permanere nel proprio ambiente di vita sia ancora la migliore delle risposte alle sue necessità.
- La dimissione per volontà della persona, dei familiari o dei servizi sociali di riferimento prevede un preavviso di 30 (trenta) giorni, nei quali l'ospite, se ritenuto opportuno, può anche non usufruire del servizio; tuttavia in questo caso è richiesto il pagamento integrale della retta per il periodo di preavviso.
- La dimissione è dovuta nei casi in cui non perviene alla Cooperativa il pagamento della retta dovuta da un periodo superiore a nove mesi. In questo caso la Cooperativa, se i solleciti non hanno avuto nessun riscontro, provvede a comunicare l'obbligo di dimissione alla famiglia ed al servizio inviante, previa valutazione di tutte le condizioni che possano avere influito ed influire sulla sospensione dei pagamenti e del proprio, conseguente, sforzo di individuare soluzioni.
- Per persone inserite che abbiano acquisito un elevato livello di autonomia personale e per quali la permanenza nel servizio risulta penalizzante rispetto ad altre eventuali opportunità di vita, qualora i familiari e/o i familiari ne facciano richiesta l'équipe può procedere alla formulazione di un progetto più congruo per l'utente, finalizzato a soluzioni che comportino una maggiore autosufficienza.

## ASPETTI SOCIALI

### PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Compagnia Umbra della Salute promuove la partecipazione delle famiglie nella programmazione e nel monitoraggio delle attività condotte nelle strutture gestite. Il coinvolgimento delle famiglie nei progetti è un punto che ci sta particolarmente a cuore anche al fine di valutare assieme e con l'aiuto dei servizi territoriali le possibilità di reinserimento nel nucleo familiare o di pensare alle condizioni per una vita in piena autonomia. La Compagnia Umbra della Salute provvede a monitorare il grado di soddisfazione rispetto al servizio erogato degli utenti e/o loro familiari, tramite colloqui ed incontri in presenza dei servizi senza mai emarginare l'ospite.

### VOLONTARIATO

La cooperativa accoglie e sostiene il contributo del volontariato nella realizzazione di iniziative legate al progetto globale, finalizzato all'arricchimento delle attività sociali e ricreative svolte sia all'interno che all'esterno delle proprie strutture, anche mediante specifici accordi da instaurare con associazioni di volontariato e soggetti del terzo settore.

### VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi potrà subire aggiornamenti, modifiche ed integrazioni qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario. La Cooperativa si impegna annualmente ad effettuare una verifica dei contenuti e degli indirizzi generali riportati nel documento stesso.







SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Via Mario Lucertini 5 – Passignano sul Trasimeno (PG) – CAP 06065

Tel. 075 828271 – Fax 075 3745631

[www.compagniaumbrasalute.org](http://www.compagniaumbrasalute.org) – [info@compagniaumbrasalute.org](mailto:info@compagniaumbrasalute.org)