

**Comunità Piergiorgio ONLUS**

**CARTA DEI SERVIZI**

## Indice:

Presentazione .....	pag 5
Che cos'è la carta dei servizi .....	pag 5
A che cosa serve la carta dei servizi .....	pag 5
Principi fondamentali.....	pag 6
Come utilizzare la carta dei servizi .....	pag 6
Le finalità della Comunità.....	pag 7
La filosofia della Comunità .....	pag 7
Cenni storici.....	pag 8
Ubicazione .....	pag 9
Struttura organizzativa .....	pag 9
Norme Igienico Sanitarie.....	pag 12
La presa in carico dell'utente .....	pag 13
Servizi offerti e loro caratteristiche .....	pag 14
1 - Accoglienza Residenziale .....	pag 14
1.1 Accoglienza residenziale e/o temporanea convenzionata socio-assistenziale ....	pag 15
1.2 Accoglienza residenziale e/o temporanea privata .....	pag 16
2 - Accoglienza in Degenza Diurna .....	pag 19
2.1 Accoglienza in degenza diurna convenzionata socio assistenziale .....	pag 20
2.2 Accoglienza in degenza diurna privata .....	pag 21
3 – Riabilitazione fisioterapica, terapia occupazionale, logopedica e psicologica .....	pag 23
3.1 Riabilitazione convenzionata “ex art 26” .....	pag 23
3.2 Riabilitazione privata .....	pag 24
Tariffe applicate .....	pag 26
4 – Servizi specifici.....	pag 28
4.1 Direzione sanitaria .....	pag 28
4.2 Assistenza medica .....	pag 28
4.3 Servizio medico specialistico.....	pag 28
4.4 Assistenza infermieristica.....	pag 28
4.5 Assistenza socio-assistenziale e tutelare .....	pag 29
4.6 Sostegno e riabilitazione psicologica.....	pag 29
4.7 Servizio socio educativo.....	pag 30
4.8 Servizio amministrativo .....	pag 30
5 - Servizi generali.....	pag 31

5.1 Servizi di animazione .....	pag 31
5.2 Servizio mensa .....	pag 31
5.3 Servizio di guardaroba e lavanderia .....	pag 31
5.4 Servizio di sanificazione dell'ambiente .....	pag 31
5.5 Servizio di manutenzione .....	pag 32
5.6 Servizio di trasporto .....	pag 32
5.7 Servizio telefonico, radiotelevisivo e accesso ad internet .....	pag 32
5.8 Assistenza religiosa .....	pag 33

6 – Ufficio H.....	pag 34
--------------------	--------

6.1 Servizio di informazione e consulenza sugli ausili .....	pag 34
6.2 Servizio di formazione .....	pag 34
6.3 Servizio prestito ausili.....	pag 34

7 – Formazione professionale .....	pag 35
------------------------------------	--------

7.1 Formazione continua e permanente per ambiti speciali .....	pag 35
7.2 Formazione continua e permanente .....	pag 36

Rapporti con la rete familiare e amicale.....	pag 37
---	--------

Volontariato.....	pag 37
-------------------	--------

Standard di qualità .....	pag 38
---------------------------	--------

1 - Standard generali.....	pag 39
----------------------------	--------

1.1 Qualità delle prestazioni.....	pag 40
1.2 Formazione.....	pag 40
1.3 Strumenti di verifica e di informazione.....	pag 40
1.4 Privacy .....	pag 40
1.5 Sicurezza.....	pag 40
1.6 Normativa igienico-sanitaria di riferimento .....	pag 40

2 - Standard specifici.....	pag 41
-----------------------------	--------

Impegni e programmi .....	pag 42
---------------------------	--------

Aspetti strutturali .....	pag 42
Aspetti gestionali.....	pag 42

Tutela e partecipazione .....	pag 42
-------------------------------	--------

Visite guidate .....	pag 42
Strumenti di tutela e di verifica .....	pag 42
Procedure di reclamo:	
Il reclamo informale.....	pag 43
Il reclamo formale .....	pag 43

Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo..... pag 43  
Indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti ..... pag 43  
Modalità di pubblicizzazione della carta dei servizi ..... pag 43

Allegati.....	pag 44
---------------	--------

## PRESENTAZIONE

La Comunità Piergiorgio ONLUS è un'organizzazione riconosciuta dalla Presidenza della Giunta Regionale del Friuli Venezia Giulia (D.P.G.R. 0446/Pres. dd. 28/10/93) come centro recupero medico - sociale con D.P.G.R. 02487/Pres. dal 16 febbraio 1975 ed è sia una struttura sanitaria privata che un centro di riabilitazione, di cui all'art. 26 della Legge 833/78.

È convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale per trattamenti riabilitativi di tipo ambulatoriale (convenzione "ex art.26"). È riconosciuta quale soggetto gestore di realtà abitative protette per disabili (comunità alloggio, e residenza protetta).

La presente carta dei servizi, adottata in osservanza della L. 328/2000 Art.13, rappresenta un importante punto di partenza che vede la Comunità Piergiorgio ONLUS fortemente impegnata a dotarsi di strumenti di misurazione del servizio di informazione Utenti/Ospiti e di controllo del raggiungimento degli obiettivi. I principi ispiratori della predetta trovano specifico riferimento anche nei contratti collettivi nazionali vigenti presso la struttura che prevede che l'attività ed in particolare il comportamento dei dipendenti debbano essere improntati, nella primaria considerazione delle esigenze degli utenti, all'efficienza ed al miglioramento della qualità del servizio reso.

### **CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi della Comunità Piergiorgio ONLUS nasce come strumento per far conoscere in maniera completa ed il più possibile approfondita quelli che sono i servizi offerti e la filosofia che contraddistingue la nostra realtà. Dalla sua consultazione si può, non solo acquisire conoscenza dei servizi offerti, ma anche apprendere le modalità di accesso agli stessi e valutarne la qualità.

La Carta dei Servizi vuole essere quindi, anche, uno strumento, volto a stimolare un confronto tra la Comunità e le persone che accedono ai servizi. Un confronto da cui possano nascere proposte e progetti per migliorarci e per trovare sempre nuove soluzioni alle problematiche che emergono dal mondo della disabilità.

### **A CHE COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta è uno strumento per:

- Conoscere i servizi della Comunità
- Avvicinare i Soci e gli Ospiti/Utenti alla Comunità;
- Far partecipare i Soci e gli Ospiti/Utenti all'attività della Comunità;
- Tutelare tutti i fruitori dei servizi dalle inadempienze della Comunità;
- Garantire la qualità dei servizi.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

I contenuti della Carta si ispirano ai seguenti principi fondamentali:

**Uguaglianza.** La pari dignità degli Ospiti e degli utenti dei servizi trova il suo fondamento nell'art. 3 della Costituzione Italiana. Questo significa che i servizi vanno resi secondo regole uguali senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Nell'erogazione dei servizi va salvaguardato, nella sostanza, il diritto alla uniformità delle prestazioni, commisurata però alle diverse esigenze delle persone.

**Imparzialità.** La Comunità si impegna affinché gli operatori dei servizi si attengano ai criteri di obiettività, professionalità, imparzialità e giustizia.

**Continuità.** L'organizzazione garantisce la continuità delle prestazioni mediante la predisposizione opportuni turni di servizio, garantendo nelle 24 ore adeguati livelli di assistenza. Si impegna a ridurre al minimo i disservizi che si verificano per causa di forza maggiore.

**Diritto di scelta.** È una manifestazione del diritto più ampio di libertà personale, che trova limiti nella vigente legislazione e nelle esigenze organizzative e funzionali.

**Partecipazione.** Nell'erogazione dei servizi devono essere sempre garantiti il diritto alla corretta informazione, la tutela del Comunitario/Utente nel caso di prestazioni inadeguate, la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

**Efficacia ed efficienza.** Ogni ricerca per migliorare l'efficienza e cioè per erogare le prestazioni in modo razionale e senza inutili perdite di risorse, viene effettuata senza compromettere l'efficacia del servizio reso, cioè l'ottenimento del risultato stesso.

## **COME UTILIZZARE LA CARTA DEI SERVIZI**

Se chi fruisce dei servizi riscontra il mancato rispetto degli Impegni contenuti nella Carta può tutelare i suoi diritti con un reclamo che deve essere presentato secondo le istruzioni riportate a pag.48.

Ogni contributo o suggerimento al miglioramento della "Carta" sarà oggetto di attenta analisi da parte della Presidenza della Comunità Piergiorgio ONLUS cui è possibile inviare eventuali comunicazioni in merito al seguente indirizzo:

COMUNITÀ PIERGIORGIO ONLUS - P.zza LIBIA, N° 1 - 33100 UDINE

Tel. 0432/542240 0432/402036 Fax 0432/541676 - E mail [cpg@piergiorgio.org](mailto:cpg@piergiorgio.org)

Pec [cpg@pec.piergiorgio.org](mailto:cpg@pec.piergiorgio.org)

## **LE FINALITÀ DELLA COMUNITÀ**

La Comunità Piergiorgio ONLUS persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale e si propone lo sviluppo integrale delle persone con disabilità fisica, psichica, sensoriale e di altre patologie invalidanti.

A tal fine essa:

- a) promuove e/o gestisce l'attività di assistenza socio-sanitaria e di convivenza,
- b) gestisce servizi sanitari ed assistenziali, riabilitativi ed educativi, anche attraverso convenzioni con i Servizi Pubblici;
- c) cura la formazione delle persone con disabilità, rivolta alla loro crescita umana e sociale, promuovendo a tal fine ogni utile iniziativa;
- d) favorisce la collaborazione del volontariato e la formazione di addetti all'assistenza socio-sanitaria e ad altri servizi d'interesse delle persone con disabilità, anche attraverso corsi specifici d'istruzione;
- e) favorisce l'integrazione dei disabili nell'ambito sociale e territoriale, attraverso iniziative culturali, ricreative e di formazione professionale coinvolgenti pure altri soggetti; effettua inoltre, altre attività di carattere assistenziale, sociale, culturale, promozionale valida al sostegno delle persone con disabilità.

## **LA FILOSOFIA DELLA COMUNITÀ**

La Comunità è aperta ad ogni persona portatrice di patologie invalidanti, soggetta a gravi limitazioni dell'autonomia funzionale.

In particolare essa accoglie soggetti di età superiore ai 18 anni; in via eccezionale sono ammessi anche persone con disabilità minorenni.

L'impostazione della struttura di convivenza si richiama all'ambiente familiare, dove si svolge la vita quotidiana di ogni membro. La convergenza dei valori della vita comunitaria è uno degli elementi fondanti del vivere assieme.

L'organizzazione interna della Comunità:

- assicura il soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali degli ospiti;
- garantisce l'assistenza sanitaria di base e offre la possibilità di assistenza specialistica e di riabilitazione;
- stimola e cura il mantenimento dell'autonomia delle persone in Comunità;
- favorisce la condivisione degli ideali di crescita e di dignità della persona umana per instaurare un rapporto familiare, solidale e relazionale;
- promuove attività occupazionali individuali e/o di gruppo tenuto conto delle capacità e delle attitudini di ciascuno.

L'attività educativa – riabilitativa è indirizzata all'autonomia personale, alla socializzazione ed al mantenimento delle abilità acquisite; essa si svolge sulla base di specifici progetti educativi e riabilitativi, promuovendo a tal fine il supporto ed il coinvolgimento delle famiglie.

La Comunità si raccorda con i servizi socio-sanitari territoriali esistenti quali: i servizi sanitari di base, i servizi di riabilitazione, i servizi socio-educativi-culturali, ne opera di concerto e fornisce ogni notizia utile nell'interesse delle persone con disabilità e valida a migliorare i servizi loro rivolti.

Essa altresì incoraggia e stimola i rapporti con la famiglia e la rete parentale, tali rapporti sono considerati di primaria rilevanza ai fini della conservazione delle relazioni affettive ed anche per consentire una migliore serenità di vita comunitaria.

La Comunità pertanto favorisce periodici contatti con le famiglie delle persone con disabilità\_ospiti, stimola le visite ai medesimi e promuove ogni utile iniziativa intesa alla conservazione ed alla intensificazione di tali rapporti. Incoraggia, inoltre, qualora le condizioni della persona con disabilità e la situazione familiare lo consentano, brevi presenze dello stesso presso la propria famiglia, anche al fine di conservare un rapporto con il suo ambiente d'origine.

## CENNI STORICI

Nell'estate del 1970, un gruppo di sei persone con disabilità e quattro volontari, fra questi don Onelio e don Piergiorgio si recarono a Capodarco di Fermo, dove, in una villa isolata, era già sorta, da quasi tre anni, una comunità che ospitava oltre un centinaio di persone, fra persone con disabilità \_e volontari.

I sei disabili friulani, insofferenti della vita spersonalizzante dell'istituto di riabilitazione in cui erano degenti, si erano tenuti in corrispondenza epistolare con la Comunità di Capodarco da quando l'avevano conosciuta, nella primavera del 1969.

L'esperienza comunitaria marchigiana apriva nuove prospettive e si mostrava come valida alternativa assistenziale in contrapposizione all'alienante ed emarginante vita dell'istituto. Dimettendosi da quest'ultimo, i sei si fecero allora ospitare presso la Comunità di Capodarco.

Dopo alcuni giorni di permanenza, don Piergiorgio, animatore e sostenitore dell'ideale comunitario, morì improvvisamente stroncato da un infarto. Se da un lato, la morte del giovane amico sconvolse il gruppo dei friulani, e parve infrangere il sogno di una comunità in Friuli, dall'altro la notizia del suo impegno e della sua morte, fece dei funerali a Udine, un momento di aggregazione e di stimolo per molti giovani che si recarono in gruppi successivi a Capodarco, quasi a voler continuare quello che lui aveva iniziato.

Le persone con disabilità, reduci dall'esperienza di Capodarco, si ritrovarono e diedero il via ad incontri sempre più frequenti, ai quali intervenivano in maniera via via maggiore i giovani volontari. Questi incontri, ai quali parteciparono alcuni esponenti della Comunità di Capodarco, servirono a maturare ideologicamente e a preparare concretamente la struttura della futura comunità.

Per questo lavoro di preparazione, vennero messi a disposizione tre locali al piano terra dell'edificio ex Istituto "Casa dell'Immacolata". I lavori di sistemazione cominciarono all'inizio dell'estate 1971, con l'avvicendamento costante di operai e volontari. Il 17 luglio 1971, primo anniversario della morte di don Piergiorgio, venne celebrata l'Eucarestia nella chiesa urbana di S. Quirino, dove il giovane prete aveva prestato servizio come cooperatore ed i suoi genitori continuavano a prestarlo come sagrestani. Durante la celebrazione venne pubblicamente annunciato il nome della Comunità Piergiorgio.

## UBICAZIONE

Le strutture residenziali sono formate da spazi individuali e semicollettivi, da servizi collettivi, da servizi generali, da spazi di collegamento e da strutture esterne; esse sono adeguate per tipologia e finalità alle disposizioni igienico-sanitarie e sono conformi alle norme vigenti in materia di edilizia e di superamento delle barriere architettoniche.

La **COMUNITÀ PIERGIORGIO ONLUS** è situata nella città di Udine quartiere San Domenico.

Può essere raggiunta attraverso l'autostrada A4 uscita UDINE SUD, tangenziale, uscita Viale Monsignor Nogara, attraverso l'autostrada A23 uscita Udine Nord, tangenziale, uscita Pasian di Prato.

Può essere raggiunta sull'asse ferroviario Venezia-Udine-Trieste e sull'asse ferroviario Tarvisio – Udine – Cervignano del Friuli.

Servita dalle linee pubbliche SAF n 5 e 10 dalla stazione dei treni e delle corriere e con fermate nelle prossimità della struttura.

### **Comunità Alloggio di Via Asmara Udine**

È situata in prossimità della sede principale della Comunità.

La **sede secondaria CANEVA di Tolmezzo** è situata nella frazione di Caneva di Tolmezzo. Può essere raggiunta attraverso l'autostrada A23 uscita Carnia e la SS 52.

Può essere raggiunta sull'asse ferroviario Tarvisio – Udine – Cervignano del Friuli e con le linee pubbliche delle autocorriere.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

**Assemblea dei soci:** l'assemblea è costituita da due tipologie di soci:

Possono essere soci le persone fisiche maggiorenni che condividono lo spirito e le finalità dell'Associazione, coadiuvano la medesima nel perseguimento dello scopo sociale, partecipano alla vita

comunitaria a servizio delle persone disabili, o pongono a disposizione le proprie capacità tecniche ed amministrative utili all'attività sociale.

Possono altresì essere soci gli Enti pubblici e privati, le società, che oltre alla condivisione delle finalità dell'Associazione, si impegnano a sostenerla con significativi contributi economici.

**Collegio dei Revisori:** Il Collegio dei Revisori dei conti è l'organo di controllo e vigilanza sulla regolarità finanziaria e contabile dell'Associazione.

**Collegio dei Provvisori:** Il Collegio è composto da tre membri eletti dall'Assemblea fra i non soci, dura in carica tre anni ed è competente ad esaminare e decidere su ogni vertenza insorta all'interno dell'Associazione, sull'applicazione delle disposizioni statutarie e regolamentari, nonché sulle decisioni assunte dagli organi statutarie.

**Consiglio di Amministrazione:** Il Consiglio di Amministrazione è composto da cinque a sette membri eletti dall'Assemblea tra i soci, previa la determinazione del numero e rimangono in carica tre anni. Il Consiglio nomina nel suo seno il Presidente, scelto preferibilmente tra i componenti disabili, ed un Vicepresidente.

**Equipe multidisciplinare:** l'equipe è composta dal Direttore Sanitario, MMG, da un fisiatra, uno psicologo, un consulente ausili, un fisioterapista, un educatore, il collaboratore tecnico professionale, un infermiere ed eventualmente da altre figure professionali convocate all'occorrenza.

#### **Aree Operative:**

- **I centri residenziali** prevedono un numero e una tipologia di personale rispondente agli standard organizzativi previsti dalle leggi vigenti in materia socio-sanitaria e assistenziale, distinto come segue:
  - Direttore sanitario;
  - Coordinatore di sede;
  - Infermieri professionali;
  - Educatori professionali;
  - Operatori socio sanitari e addetti all'assistenza di base;
  - Terapisti della riabilitazione (terapisti occupazionali, logopedisti, fisioterapisti)
  - Psicologi
- **I centri diurni** prevedono un numero e una tipologia di personale rispondente agli standard organizzativi previsti dalle leggi vigenti in materia socio-sanitaria e assistenziale, distinto come segue:
  - Educatori professionali;

- Operatori socio sanitari e addetti all'assistenza di base;
- Psicologi
- **Servizi riabilitativi** si avvale di figure professionali quali:
  - Terapisti occupazionali
  - Logopedisti
  - Fisioterapisti
  - Fisiatra
  - Psicologi
- **L'Ufficio H** si avvale di figure professionali quali:
  - Fisioterapisti -Consulenti ausili;
  - Terapisti occupazionali – Consulenti ausili;
  - Consulenti ausili informatici CAA;
  - Consulente ausili informatici disabilità visive;
  - Logopedista
- **Il centro di Formazione Professionale** si avvale di figure professionali quali:
  - Direttore;
  - Coordinatore;
  - Impiegati amministrativi;
  - Docenti;
  - Tutor

#### **Area Amministrativa e Tecnica:**

- **L'ufficio amministrativo:**
  - Impiegati amministrativi adibiti alla gestione della contabilità, alla segreteria e al personale
- **Servizio tecnico e informatico**
  - Amministratori di rete impiegati adibiti ad aspetti di gestione tecnica
- **Servizi di Supporto:**
  - Manutentore;
  - Cuoche;
  - Addetti al guardaroba;
  - Lavanderia esterna;
  - Addetti alle pulizie (cooperative esterne).

Il personale dipendente di ogni ordine e grado deve attenersi scrupolosamente alle disposizioni impartite dalla Direzione e/o dai diretti responsabili, nonché alla normativa riguardante il segreto professionale ed il segreto d'ufficio.

La struttura organizzativa è riportata nell'organigramma esposto in ogni sede vicino ai timbratori.

## NORME IGIENICO SANITARIE

All'interno della Comunità Piergiorgio è presente un Direttore Sanitario, responsabile di tutte le incombenze di carattere sanitario e si occupa dell'organizzazione sanitaria. In particolare:

- è responsabile della regolare tenuta e della costante disponibilità della documentazione sanitaria;
- è responsabile della documentazione del possesso dei titoli previsti per il ruolo e la funzione svolta da tutto il personale sanitario e tecnico operante nella struttura;
- vigila sulla correttezza del materiale informativo attinente all'organizzazione e alle prestazioni erogate dalla struttura;
- pretende il rigoroso rispetto delle sfere di competenza professionale dei singoli operatori che agiscono nella struttura con particolare riguardo agli atti di esclusiva competenza sanitaria e in caso di reiterata inosservanza deve contestare i fatti per iscritto al rappresentante legale della struttura;
- è responsabile dello stato igienico dei locali della struttura ed ha il controllo del confezionamento dei pasti;
- è responsabile dell'attendibilità dei risultati sanitari;
- è responsabile della idoneità delle attrezzature e degli impianti utilizzati;
- è responsabile delle segnalazioni e delle denunce obbligatorie previste per legge;
- è responsabile dell'applicazione delle norme di tutela degli operatori contro i rischi derivanti dalla specifica attività;
- è responsabile della cartella clinica e di ogni altra certificazione sanitaria dell'utente;
- presiede l'equipe multidisciplinare;

Per quanto riguarda gli aspetti igienico-sanitari sono presenti procedure e protocolli sanitari a firma congiunta della Direzione Sanitaria e della Direzione Aziendale relativi a:

- igiene degli ambienti;
- disinfezione delle attrezzature e degli strumenti ambulatoriali;
- disinfezione delle attrezzature riabilitative;
- gestione della biancheria e dei percorsi sporco-pulito;
- gestione dei rifiuti.

I protocolli sono consultabili da tutto il personale in modalità informatica e in modalità cartacea all'interno degli appositi dox situati presso le postazioni degli operatori (infermieri, fisioterapisti, operatori assistenziali, educatori).

## LA PRESA IN CARICO DELL'UTENTE

L'accesso al servizio di accoglienza residenziale, diurna e ambulatoriale della Comunità Piergior-  
gio – ONLUS può avvenire mediante contatto telefonico oppure mediante incontro diretto in sede.  
A seconda delle singole situazioni, ad eccezione delle accoglienze ambulatoriali, possono essere  
fissati uno o più incontri conoscitivi, in cui verrà consegnata alla persona la seguente modulistica:

- domanda di accoglienza;
- elenco documentazione da consegnare per l'accoglimento;
- dichiarazione attestante l'accettazione di tutte le disposizioni statutarie e regolamentari;
- informativa sulla privacy.

Successivamente viene sottoposta all'esame dell'equipe multidisciplinare la richiesta di acco-  
glienza, con la relativa documentazione sanitaria e i pareri delle figure sanitarie e non, che hanno  
esaminato il caso.

Infine l'equipe multidisciplinare, appurato l'impegno di spesa da parte dei privati o delle Aziende  
Sanitarie e/o comuni di riferimento, delibera l'accoglienza o la non accoglienza della persona.

Dal punto di vista della presa in carico riabilitativa, si riepilogano le seguenti fasi:

- visita fisiatrica;
- prescrizione del ciclo riabilitativo;
- autorizzazione da parte del distretto di appartenenza;
- trattamenti;
- visita fisiatrica di controllo per dimissioni o richiesta proroga del trattamento.

Gli strumenti utilizzati per la valutazione fisioterapica sono: FIM (Functional Independence Measure),  
SCIM (Spinal Cord Independence Measure), NRS (Numerical Rating Scale), MRC (Medica Re-  
search Council), Motricity Index e Trunk Control Test.

Le schede utilizzate per la valutazione riabilitativa sono:

- il programma riabilitativo fisioterapico;
- programma riabilitativo di terapia occupazionale;
- il programma riabilitativo psicologico;
- il programma riabilitativo logopedico.

Altri strumenti operativi: equipe multidisciplinari mensili, equipe operative al bisogno, briefing quoti-  
diani tra infermiere, fisioterapista, referente assistenti, educatore, psicologo (partecipazione 1 volta  
a settimana), consulente ausili (partecipazione 1 volta a settimana)

## SERVIZI OFFERTI E LORO CARATTERISTICHE

### 1. ACCOGLIENZA RESIDENZIALE

Le sedi della Comunità Piergiorgio ONLUS, in Udine, dispongono di n. 24 posti letto, divisi in camere singole e da due letti, dotate di luci e campanello di emergenza e del sistema di condizionamento. La sede di Caneva dispone n. 24 posti letto, divisi in camere da due letti, dotate di luci e campanello di emergenza e del sistema di ventilazione forzata. L'assegnazione dei posti letto viene fatta operando ogni possibile sforzo per la convivenza serena, tenendo conto della personalità di ognuno e delle esigenze organizzative della struttura.

#### 1.1 Accoglienza residenziale

L'accoglienza residenziale prevede un complesso integrato di interventi, procedure e attività sanitarie e socio-sanitarie erogate a persone con disabilità. Il servizio si configura come il complesso di prestazioni di carattere sanitario, tutelare, assistenziale e alberghiero erogate nell'arco delle 24 ore.

**A chi è rivolto:** il servizio è aperto ad ogni persona portatrice di patologie invalidanti, soggetta a gravi limitazioni dell'autonomia funzionale.

**Modalità di accesso al servizio:** l'ammissione al Centro è proposta dall'Equipe multidisciplinari, supervisionata dalla Direzione Sanitaria e approvata dal Presidente, secondo le disposizioni statutarie e le finalità della Comunità ed avendo presente le possibilità ricettive del Centro. Le persone residenti nella regione Friuli-Venezia Giulia hanno titolo di priorità nell'accoglienza.

L'ammissione della persona con disabilità ai servizi della struttura è subordinata all'autorizzazione dell'Azienda Sanitaria di riferimento.

Con l'ammissione alla convivenza, l'utente accetta tutte le disposizioni che ne regolano la vita in comune e si obbliga ad osservarle con diligenza e puntualità.

<b>Servizi Specifici</b>	<b>Servizi generali</b>
Assistenza medico di base	Attività socializzanti
Servizio medico specialistico (fisiatra)	Servizio mensa
Assistenza infermieristica	Servizio di guardaroba e lavanderia
Servizio farmaceutico (a pagamento)	Servizio di sanificazione dell'ambiente
Servizio assistenziale e tutelare	Servizio di manutenzione
Sostegno e riabilitazione psicologica	Servizio telefonico, radiotelevisivo e informatica
Riabilitazione fisioterapia	tizzazione

Terapia occupazionale Servizio socio educativo Servizio amministrativo	Assistenza religiosa Servizio di trasporto (a pagamento)
--	---

Tutti i servizi erogati rientrano nella tariffa in convenzione eccetto il servizio farmaceutico e il servizio di trasporto, per i quali è previsto il rimborso delle spese sostenute in nome e per conto dell'utente.

*Il servizio è erogato 24 h su 24 per tutto l'anno.*

## 1.2 Accoglienza residenziale e/o temporanea convenzionata

I Centri residenziali di Udine e Caneva di Tolmezzo sono anche strutture a carattere socio-assistenziale destinate a persone con disabilità che scelgono un percorso di vita indipendente a carattere comunitario o che risultano prive del necessario supporto familiare per le quali la permanenza nella propria famiglia sia valutata temporaneamente o definitivamente impossibile.

L'approccio alle esigenze dell'ospite è garantito da un'équipe multidisciplinare e dalla definizione di un Progetto Individuale, condiviso con la famiglia se presente, che garantisce a ciascun ospite le risposte ai suoi bisogni educativi, di assistenza, di socializzazione e di integrazione sociale.

Nei centri residenziali l'approccio ai bisogni dell'ospite è centrato prioritariamente sulla cura della persona, sullo sviluppo o mantenimento delle autonomie primarie, sullo sviluppo di interessi e abilità nelle diverse aree considerate (cognitiva, motoria, relazionale, occupazionale, della comunicazione) sulla promozione di esperienze di integrazione sociale.

**A chi è rivolto:** il servizio è aperto ad ogni persona portatrice di patologie invalidanti, soggetta a gravi limitazioni dell'autonomia funzionale.

**Modalità di accesso al servizio:** La richiesta di ammissione al Centro residenziale va rivolta al Consiglio di Amministrazione della Comunità da parte dei servizi competenti d'intesa con la famiglia. L'ammissione della persona disabile ai servizi della struttura sarà subordinata alla valutazione effettuata dall'Equipe Multidisciplinare per l'Handicap distrettuale in vincolante accordo con i Servizi Sociali del Comune di residenza del richiedente e alla successiva autorizzazione della Direzione dei Servizi per l'handicap dell'Azienda Sanitaria di riferimento.

Successivamente l'ammissione al Centro è proposta dall'Equipe multidisciplinare, supervisionata dalla Direzione Sanitaria e approvata dal Presidente, secondo le disposizioni statutarie e le finalità della Comunità ed avendo presente le possibilità ricettive del Centro. Le persone residenti nella regione Friuli-Venezia Giulia hanno titolo di priorità nell'accoglienza.

Della decisione del Consiglio va data comunicazione scritta al richiedente ed all'eventuale Ente proponente con l'indicazione delle motivazioni qualora fosse negativa.

Con l'ammissione alla convivenza, l'utente accetta tutte le disposizioni che ne regolano la vita in comune e si obbliga ad osservarle con diligenza e puntualità.

La delibera di ammissione al Centro di convivenza può prevedere un periodo di prova fino a tre mesi, trascorsi i quali l'ammissione in convivenza è da considerarsi definitiva.

<b>Servizi Specifici</b>	<b>Servizi generali</b>
Assistenza medico di base	Attività socializzanti
Assistenza infermieristica	Servizio mensa
Servizio farmaceutico (a pagamento)	Servizio di guardaroba e lavanderia
Assistenza socio-assistenziale	Servizio di sanificazione dell'ambiente
Servizio socio educativo	Servizio di manutenzione
Servizio psicologico	Servizio telefonico, radiotelevisivo e informatica
Servizio amministrativo	Assistenza religiosa
	Servizio di trasporto (a pagamento)

Tutti i servizi erogati rientrano nella tariffa in convenzione eccetto il servizio farmaceutico e il servizio di trasporto, per i quali è previsto il rimborso delle spese sostenute in nome e per conto dell'utente.

*Il servizio è erogato 24 h su 24 per tutto l'anno.*

### **1.3 Accoglienza residenziale e/o temporanea privata**

I Centri residenziali di Udine e Caneva di Tolmezzo sono strutture a carattere socio-sanitarie destinate a persone con disabilità che scelgono un percorso di vita indipendente a carattere comunitario o che risultano prive del necessario supporto familiare per le quali la permanenza nella propria famiglia sia valutata temporaneamente o definitivamente impossibile.

Offriamo ad ogni famiglia e ad ogni persona con disabilità la possibilità di essere accolto temporaneamente nelle nostre sedi a tempo pieno, in forma semiresidenziale o diurna.

Il servizio vuole essere una risposta e una sicurezza per le famiglie e le persone con disabilità che stiano vivendo una situazione di difficoltà temporanea di assistenza e un'occasione per permettere a loro stessi un periodo di riposo.

È un'opportunità per conoscersi e per imparare a vivere senza la costante presenza dei genitori per prepararsi al cambiamento, gestendo, anziché subendo, le possibili situazioni di difficoltà o di emergenza.

Un modo per comprendere cosa si può fare da soli e in che cosa occorre essere aiutati e per imparare a condividere gli spazi con altre persone.

Come precisato precedentemente la sede principale della Comunità Piergiorgio ONLUS, in P.zza Libia 1, dispone per l'accoglienza di n. 14 posti letto, divisi in camere da una o due letti, dotate di luci e campanello di emergenza e del sistema di condizionamento.

La sede della Comunità Piergiorgio ONLUS, in Via Asmara 1-3, dispone per l'accoglienza socio-assistenziale di n. 10 posti letto, divisi in camere da una o due letti, dotate di luci e campanello di emergenza e del sistema di condizionamento.

La sede di Caneva dispone per l'accoglienza di n. 24 posti letto, divisi in camere da due letti, dotate di luci e campanello di emergenza e del sistema di ventilazione forzata. L'assegnazione dei posti letto viene fatta operando ogni possibile sforzo per la convivenza serena, tenendo conto della personalità di ognuno e delle esigenze organizzative della struttura.

**A chi è rivolto:** il servizio è aperto ad ogni persona portatrice di patologie invalidanti, soggetta a gravi limitazioni dell'autonomia funzionale.

**Modalità di accesso al servizio:** La richiesta di ammissione al Centro residenziale va rivolta al Consiglio di Amministrazione della Comunità da parte dell'interessato o presentata dai servizi competenti d'intesa con la famiglia.

L'ammissione al Centro è proposta dall'Equipe multidisciplinare, supervisionata dalla Direzione Sanitaria e approvata dal Presidente secondo le disposizioni statutarie e le finalità della Comunità ed avendo presente le possibilità ricettive del Centro. Le persone residenti nella regione Friuli-Venezia Giulia hanno titolo di priorità nell'accoglienza.

Della decisione va data comunicazione scritta al richiedente ed all'eventuale Ente proponente con l'indicazione delle motivazioni qualora fosse negativa.

Con l'ammissione alla convivenza, l'utente accetta tutte le disposizioni che ne regolano la vita in comune e si obbliga ad osservarle con diligenza e puntualità.

L'ammissione al Centro di convivenza può prevedere un periodo di prova fino a tre mesi, trascorsi i quali l'ammissione in convivenza è da considerarsi definitiva.

<b>Servizi Specifici</b>	<b>Servizi generali</b>
Assistenza medico di base	Attività socializzanti
Assistenza socio-assistenziale	Servizio mensa
Servizio infermieristico	Servizio di guardaroba e lavanderia
Servizio farmaceutico (supplemento di pagamento)	Servizio di sanificazione dell'ambiente
Servizio psicologico	Servizio di manutenzione

Servizio socio educativo Servizio amministrativo	Servizio telefonico, radiotelevisivo e informatizzazione Assistenza religiosa Servizio di trasporto (supplemento di pagamento)
---	--

Per le tariffe si rimanda al punto specifico "Tariffe applicate". Tutti i servizi erogati rientrano nella tariffa applicata eccetto il servizio farmaceutico e il servizio di trasporto, per i quali è previsto il rimborso delle spese sostenute in nome e per conto dell'utente.

Il personale interessato nell'accoglienza residenziale privata è coinvolto anche nelle altre tipologie di accoglienza.

*Il servizio è erogato 24 h su 24 per tutto l'anno.*

#### **Conservazione del posto:**

- **rette in convenzione**: la conservazione del posto è limitata ad esigenze sanitarie o a precise necessità familiari regolarmente accertate secondo i termini previsti nelle convenzioni;
- **rette private**: in caso di assenza continuata, indipendentemente dai motivi che l'hanno determinata, il comunitario in convivenza ha diritto di conservare il posto per un periodo massimo di giorni novanta, corrispondendo il 50% della retta. In presenza di situazioni particolari tale termine può essere esteso.

#### **Dimissioni:**

Le dimissioni dalla struttura avverranno per i seguenti motivi:

1. realizzazione di un diverso progetto individualizzato;
2. rinuncia dell'utente e/o della famiglia all'inserimento al Centro;
3. per gravi ed accertati motivi riguardanti l'incolumità ed il benessere degli altri ospiti del servizio;
4. accertamento dell'inadeguatezza della struttura alle necessità dell'utente.

La Comunità si impegna a comunicare tempestivamente ai servizi di appartenenza l'eventuale dimissione degli assistiti, con motivata relazione.

#### **Documentazione richiesta:**

La domanda di accoglienza deve essere corredata dai seguenti documenti:

- ✓ Certificato di nascita e di stato famiglia o autocertificazione;

- ✓ Fotocopia verbale riconoscimento invalidità e, se in possesso, L. 104/92;
- ✓ Fotocopia tessera sanitaria;
- ✓ Fotocopia certificato di codice fiscale;
- ✓ Certificato di vaccinazione;
- ✓ Certificato medico attestante lo stato di salute, le terapie e le cure praticate e/o in atto, nonché copie delle cartelle cliniche in caso di necessità;
- ✓ Dichiarazione attestante l'accettazione di tutte le disposizioni statutarie e regolamentari;
- ✓ Atto d'impegno proprio e/o dell'Ente erogatore per il regolare pagamento della retta di degenza;
- ✓ Relazione dei servizi sociali;
- ✓ Fotocopia dell'atto del Tribunale nel caso in cui la domanda sia stata effettuata da tutore/amministratore di sostegno;
- ✓ Eventuali documenti disposti dall'amministrazione o da norme di legge.

## 2. ACCOGLIENZA IN DEGENZA DIURNA

Si intende per accoglienza in degenza diurna il complesso integrato di interventi, procedure e attività sanitarie e socio-sanitarie erogate a persone con disabilità.

La prestazione non si configura come un singolo atto assistenziale, ma come il complesso di prestazioni di carattere sanitario, tutelare, assistenziale ed educative.

L'accoglienza semiresidenziale è rivolta ai disabili bisognosi d'interventi integrativi, sanitari, assistenziali, socializzanti; l'attività viene svolta in collaborazione agli interventi della famiglia o ad integrazione a quelli assolti da enti pubblici o privati.

Il servizio è formato da nuclei operativi creati per offrire alle persone adulte con disabilità, risposte diurne diversificate, organiche e sistematiche sempre più aderenti ai loro bisogni.

Le persone frequentanti il servizio semiresidenziale sono persone di entrambi i sessi con una disabilità psico-fisica di grado medio-grave e gravissima di età superiore ai 18 anni.

### **Obiettivi**

Con questi servizi la Comunità Piergiorgio ONLUS intende perseguire i seguenti obiettivi:

- 1) Promozione e tutela dei processi di partecipazione sociale delle persone con disabilità sia a livello individuale che di gruppo;
- 2) Sviluppo delle potenzialità relazionali, organizzative ed espressive, delle persone con disabilità, in base alle loro capacità ed ai loro desideri;
- 3) Attivazione di attività socio-educative all'interno della struttura, con la collaborazione sia di figure professionali interne che esterne;
- 4) Potenziamento delle relazioni interpersonali.

Tali obiettivi vengono perseguiti attraverso attività educative, occupazionali, assistenziali, motorie, ricreative e di socializzazione mirate:

- all'educazione della persona con disabilità per l'acquisizione o il mantenimento dell'autonomia personale, delle competenze linguistiche, logico-operative, affettivo-relazionali, critiche, estetiche, espressive, prassiche, motorie, ecc.
- all'accudimento e assistenza alla persona (igiene e cura personale, cura dell'abbigliamento, aiuto nell'alimentazione, idratazione, riposo, controllo sfinterico, verifica assunzione di medicinali secondo prescrizione medica e, se necessario, aiuto nella assunzione degli stessi, ecc.);
- all'integrazione sociale nei diversi contesti comunitari;
- alla gestione attiva del tempo libero.

Per lo svolgimento delle predette attività, la Comunità predispone ed attrezza adeguate strutture, comprensive di spazi per le attività di lavoro e di socializzazione, nonché locali per l'ambulatorio e la mensa.

La partecipazione dei disabili al servizio semiresidenziale può avvenire anche in forma flessibile, sia come orario che giornata di frequenza, tenuto conto dei bisogni dei medesimi e delle situazioni delle loro famiglie.

*Prevede la fruizione dei servizi specifici e generali in base alla tipologia di retta.*

## **2.1 Accoglienza in degenza diurna convenzionata socio assistenziale**

**A chi è rivolto:** il servizio è aperto ad ogni persona portatrice di patologie invalidanti, soggetta a gravi limitazioni dell'autonomia funzionale.

**Modalità di accesso al servizio:** La richiesta di ammissione alla degenza diurna va rivolta al Consiglio di Amministrazione della Comunità da parte dell'interessato o presentata dai servizi competenti d'intesa con la famiglia.

L'ammissione della persona con disabilità ai servizi della struttura sarà subordinata alla valutazione effettuata dall'Equipe Multidisciplinare per l'Handicap distrettuale in vincolante accordo con i Servizi Sociali del Comune di residenza del richiedente e alla successiva autorizzazione della Direzione dei Servizi per l'handicap dell'Azienda Sanitaria di appartenenza.

<b>Servizi Specifici</b> Assistenza socio-assistenziale e tutelare	<b>Servizi generali</b> Attività socializzanti
---	---

Servizio psicologico Servizio socio educativo Servizio amministrativo	Servizio mensa Servizio di sanificazione dell'ambiente Servizio di manutenzione Servizio telefonico, radiotelevisivo e informatizzazione Assistenza religiosa Servizio di trasporto (a pagamento)
---	--

Tutti i servizi erogati rientrano nella tariffa in convenzione eccetto il servizio di trasporto, per il quale è previsto il rimborso delle spese sostenute in nome e per conto dell'utente.

*Il servizio si svolge dalle 8.30 alle 16.30, dal lunedì al venerdì fatte salve le chiusure estive e natalizie che vengono comunicate annualmente.*

### **2.3 Accoglienza in degenza diurna privata**

**A chi è rivolto:** il servizio è aperto ad ogni persona portatrice di patologie invalidanti, soggetta a gravi limitazioni dell'autonomia funzionale.

**Modalità di accesso al servizio:** La richiesta di ammissione alla degenza diurna va rivolta al Consiglio di Amministrazione della Comunità da parte dell'interessato o presentata dai servizi competenti d'intesa con la famiglia.

L'ammissione al Centro è proposta dall'Equipe multidisciplinare, supervisionata dalla Direzione Sanitaria e approvata dal Presidente, secondo le disposizioni statutarie e le finalità della Comunità ed avendo presente le possibilità ricettive del Centro.

<b>Servizi Specifici</b> Assistenza infermieristica Assistenza socio-assistenziale e tutelare Servizio psicologico Servizio socio educativo Servizio amministrativo	<b>Servizi generali</b> Attività socializzanti Servizio mensa Servizio di sanificazione dell'ambiente Servizio di manutenzione Servizio telefonico, radiotelevisivo e informatizzazione Assistenza religiosa Servizio di trasporto (supplemento di pagamento)
--	--

Per le tariffe si rimanda al punto specifico "Tariffe applicate". Tutti i servizi erogati rientrano nella tariffa applicata eccetto il servizio di trasporto, per il quale è previsto il rimborso delle spese sostenute in nome e per conto dell'utente.

*Il servizio si svolge dalle 8.30 alle 16.30, dal lunedì al venerdì fatte salve le chiusure estive e natalizia che vengono comunicate annualmente.*

### **Conservazione del posto:**

- **rette in convenzione**: la conservazione del posto è limitata ad esigenze sanitarie o a precise necessità familiari regolarmente accertate secondo i termini previsti nelle convenzioni;
- **rette private**: in caso di assenza continuata, indipendentemente dai motivi che l'hanno determinata, l'utente ha diritto di conservare il posto per un periodo massimo di giorni novanta, corrispondendo il 50% della retta. In presenza di situazioni particolari tale termine può essere esteso.

### **Dimissioni:**

Le dimissioni dalla struttura avverranno per i seguenti motivi:

1. realizzazione di un diverso progetto individualizzato;
2. rinuncia dell'utente e/o della famiglia all'inserimento al Centro;
3. per gravi ed accertati motivi riguardanti l'incolumità ed il benessere degli altri ospiti del servizio;
4. accertamento dell'inadeguatezza della struttura alle necessità dell'utente.

### **Documentazione richiesta:**

La domanda di accoglienza deve essere corredata dai seguenti documenti:

- ✓ Certificato di nascita e di stato famiglia o autocertificazione;
- ✓ Fotocopia verbale riconoscimento invalidità e, se in possesso, L. 104/92;
- ✓ Fotocopia tessera sanitaria;
- ✓ Fotocopia certificato di codice fiscale;
- ✓ Certificato di vaccinazione;
- ✓ Certificato medico attestante lo stato di salute, le terapie e le cure praticate e/o in atto, nonché copie delle cartelle cliniche in caso di necessità;
- ✓ Dichiarazione attestante l'accettazione di tutte le disposizioni statutarie e regolamentari;
- ✓ Atto d'impegno proprio dell'Ente erogatore per il regolare pagamento della retta di degenza;
- ✓ Fotocopia dell'atto del Tribunale nel caso in cui la domanda sia stata effettuata da tutore/amministratore di sostegno;
- ✓ Eventuali documenti disposti dall'amministrazione o da norme di legge;

### **3. RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA, TERAPIA OCCUPAZIONALE, LOGOPEDICA E SOSTEGNO PSICOLOGICO**

Il centro di recupero medico sociale della Comunità Piergiorgio ONLUS è riconosciuto con DPGR n. 02487/pres. del 16/12/1975 e svolge attività riabilitative convenzionate ai sensi dell'Art. 26 L. 833/1978. Il personale addetto alla riabilitazione, su indicazione del consulente fisiatra esegue un insieme di prestazioni riabilitative e rieducative che tendono a prevenire e ritardare le disabilità nonché a mantenere le capacità residue. Definito il programma di riabilitazione volto al superamento del bisogno di salute della persona, vengono eseguiti i seguenti trattamenti:

#### **Fisioterapia – Terapia Occupazionale**

- riabilitazione neuro-motoria;
- riabilitazione respiratoria semplice;
- rieducazione ortopedica e funzionale;
- mobilizzazioni passive o attivo-assistite;
- cure fisiche e massaggi;
- uso degli apparecchi elettromedicali di terapia;
- ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità motorie residue;
- terapie finalizzate al mantenimento delle attività della vista quotidiana (vestirsi, alimentarsi, ecc.)

#### **Servizio logopedico**

- Valutazione e trattamento dell'afasia
- Valutazione e trattamento della disfagia
- Valutazione e trattamento della disartria
- Valutazione e trattamento dell'aprassia
- Potenziamento delle funzioni esecutive
- Parent training
- Consulenze ausili della comunicazione

#### **Servizio psicologico**

- Valutazione iniziale: Colloquio per comprendere i bisogni, le problematiche e gli obiettivi della persona.
- Colloqui individuali: Sessioni individuali in cui si affrontano temi personali e si lavora su difficoltà specifiche.
- Psicoterapia di gruppo: Incontri terapeutici con più persone che condividono esperienze simili, facilitati da un professionista.
- Terapie cognitive-comportamentali: Interventi strutturati per modificare pensieri e comportamenti disfunzionali.

- Psicoeducazione: Informazioni e formazione per gestire meglio situazioni difficili o disturbi psicologici.
- Supporto in emergenza: Assistenza immediata per affrontare momenti critici o traumatici.
- Sostegno allo sviluppo personale: Aiuto per migliorare autostima, comunicazione, gestione delle emozioni e relazioni.
- Prevenzione e sensibilizzazione: Iniziative per promuovere la salute mentale e prevenire problemi psicologici.

### **3.1 Riabilitazione convenzionata ex art.26 ai fini riabilitativi**

#### **A chi è rivolta:**

A tutte le persone con disabilità.

#### **Modalità di accesso al servizio:**

previa impegnativa del medico di medicina generale per accedere alla visita specialistica con il consulente fisiatra della Comunità Piergiorgio ONLUS che stabilisce le modalità e/o la tipologia di trattamento e successiva autorizzazione da parte del Distretto di appartenenza. Per le visite è necessario prendere contatti con la segreteria della Comunità e fissare un appuntamento.

#### **Documentazione richiesta:**

- ✓ Fotocopia verbale di riconoscimento di invalidità
- ✓ Impegnativa MMG riportante dicitura "Si propone valutazione per presa in carico ai fini ex art. 26 L. 833/78"
- ✓ Eventuale documentazione medica utile

#### **Orario:**

*Dal lunedì al venerdì su appuntamento*

### **3.2 Riabilitazione privata**

#### **A chi è rivolta:**

A tutte le persone disabili.

#### **Modalità di accesso al servizio:**

Per le visite è sufficiente prendere contatti con la segreteria della Comunità Piergiorgio ONLUS e fissare un appuntamento con il consulente fisiatra.

#### **Documentazione richiesta:**

- ✓ Fotocopia verbale di riconoscimento di invalidità;
- ✓ Eventuale documentazione medica utile.

**Orario:**

*Dal lunedì al venerdì su appuntamento*

## TARIFFE APPLICATE

Le rette a carattere privato, deliberate dal Consiglio di Amministrazione, variano in relazione alle necessità socio-assistenziali e sanitarie e alla tipologia di degenza. La quantificazione della retta avviene attraverso un'accurata valutazione effettuata dal personale preposto, con scale di valutazione funzionale, che mirano a valutare sia la sfera fisiologica che comportamentale.

Di seguito lo specchio con le tariffe private giornaliere.

### Residenziale 24h

	INTERVENTO EDUCATIVO	
	LIEVE	INTENSO
QUASI AUTOSUFFICIENTE	€ 66,00	€ 75,00
DIPENDENTE LIEVE-MODERATO	€ 80,00	€ 87,00
DIPENDENTE GRAVE	€ 102,00	€ 110,00
TOTALMENTE DIPENDENTE	€ 144,00	€ 152,00

### Residenziale 16-18h

	INTERVENTO EDUCATIVO	
	LIEVE	INTENSO
QUASI AUTOSUFFICIENTE	€ 38,00	€ 42,00
DIPENDENTE LIEVE-MODERATO	€ 45,00	€ 50,00
DIPENDENTE GRAVE	€ 59,00	€ 63,00
TOTALMENTE DIPENDENTE	€ 82,00	€ 86,00

### Semi-residenziale

	INTERVENTO EDUCATIVO	
	LIEVE	INTENSO
QUASI AUTOSUFFICIENTE	€ 39,00	€ 44,00
DIPENDENTE LIEVE-MODERATO	€ 47,00	€ 51,00
DIPENDENTE GRAVE	€ 60,00	€ 65,00
TOTALMENTE DIPENDENTE	€ 85,00	€ 89,00

### Post-accoglienza

	TARIFFA ORARIA
QUASI AUTOSUFFICIENTE/ DIPENDENTE LIEVE-MODERATO	€ 7
DIPENDENTE GRAVE/TOTALMENTE DIPENDENTE	€ 11

**Servizi riabilitativi**

	TARIFFA SEDUTA
VISITA FISIATRICA	GRATUITA
FISIOTERAPIA	€ 55,00
SOSTEGNO PSICOLOGICO	€ 55,00
LOGOPEDIA	€ 55,00
TERAPIA OCCUPAZIONALE	€ 55,00

Le rette in convenzione variano a seconda della tipologia di residenzialità e sono stabilite dalle norme regionali, dalle convenzioni in essere con le Aziende Sanitarie e dalle singole delibere comunali.

## 4. SERVIZI SPECIFICI

### 4.1 Direzione Sanitaria

In struttura è presente un Direttore Sanitario, ovvero un medico, responsabile sotto il profilo igienico-sanitario, che supervisiona e vigila sulle attività sanitarie e la loro organizzazione.

*Presenza di un giorno a settimana in entrambe le sedi*

### 4.2 Assistenza medica

Consiste in visite mediche generali effettuate presso la struttura, dai medici di medicina generale e dal medico internista, secondo un diario di visite e controlli programmati e/o effettuati al bisogno.

Per urgenze viene attivato il servizio di continuità medica e/o di emergenza 112.

Comprende inoltre prescrizione di farmaci, richieste di visite specialistiche, richieste di esami strumentali o di laboratorio non effettuabili in struttura; proposte di ricovero ospedaliero; fornitura di farmaci e parafarmaci effettuata dalla struttura, ma economicamente a carico della persona.

La scelta del medico di base è libera, tuttavia nel caso di accoglienze residenziali non temporanee si valuta con la persona accolta l'eventuale scelta del M.M.G. di riferimento della struttura.

*Servizio di consulenza medica internista erogato presso la sede di Udine per 3 h settimana, presso la sede di Caneva per 2 h settimana.*

### 4.3 Servizio medico specialistico

Presso la struttura esiste un servizio di consulenza specialistica **FISIATRICA**, per tanto è possibile effettuare in sede visite specialistiche, al fine di richiedere l'autorizzazione al Distretto di appartenenza per trattamenti riabilitativi, prescrizione di ausili per la deambulazione e la riabilitazione.

*Servizio attivo il mercoledì dalle 9.00 alle 13.00, settimanalmente presso la sede di Udine e periodicamente (indicativamente ogni due mesi) presso la sede di Caneva.*

### 4.4 Assistenza infermieristica

L'infermiere :

- partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona;
- identifica i bisogni di assistenza infermieristica della persona e formula relativi obiettivi;
- pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico;

- garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico - terapeutiche;
  - agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali;
- Per l'espletamento delle funzioni si avvale, ove necessario, dell'opera del personale di supporto.

*Servizio erogato secondo il piano di lavoro elaborato dalla Direzione Sanitaria e dal referente del servizio.*

#### **4.5 Assistenza socio-assistenziale**

Viene attuata da personale qualificato e comprende le seguenti operazioni:

- assistenza di base alla persona (aiuto nell'igiene personale, nella vestizione, etc.);
- aiuto nella distribuzione ed assunzione dei pasti;
- aiuto nella deambulazione;
- interazione e supporto al personale sanitario;
- collaborazione con le altre figure professionali.

Tali attività integrate di assistenza, e in generale il lavoro socio-assistenziale, hanno l'obiettivo di garantire, nei limiti del possibile, una buona qualità di vita della persona con disabilità, cercando di creare migliori condizioni perché possa trovarsi a proprio agio. Per questo motivo acquista un'importanza fondamentale la modalità con cui vengono erogati i servizi alla persona: aiutare la persona con disabilità nel soddisfacimento di un bisogno di tipo fisico può diventare un'occasione di dialogo e di incontro, rispondendo così anche al suo frequente bisogno di relazione, di stima, di fiducia, affetto.

*Servizio attivo sulle 24 h, erogato secondo il piano di lavoro elaborato dalla Direzione Sanitaria e dal referente del servizio.*

#### **4.6 Sostegno e riabilitazione psicologica**

Detta attività comporta il sostegno, la rimotivazione delle persone con disabilità mediante colloqui individuali ed attività di gruppo, colloqui coi famigliari degli ospiti, consulenza agli operatori e contatti con i servizi di riferimento.

*Servizio erogato dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00.*

#### **4.7 Servizio socio educativo**

Il servizio socio educativo è rivolto a tutti gli utenti della struttura compatibilmente con gli interessi, le potenzialità e le capacità degli stessi. Tale servizio ha l'obiettivo di fornire al territorio una risposta utile e concreta alle esigenze di domiciliarità e integrazione. Le attività che vengono svolte sono molte e diversificate in base alla tipologia dell'utenza, ma tutte mirano al potenziamento di abilità residue e al miglioramento della qualità di vita della persona. Il personale deputato si sottopone periodicamente ad una formazione altamente qualificata che ne eleva il livello qualitativo.

*Servizio erogato secondo il piano di lavoro elaborato dal coordinatore psicologico e dal referente del servizio, dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30 e il sabato dalle 9.00 alle 12.00.*

#### **4.8 Servizio amministrativo e segreteria**

Il servizio offre assistenza nella gestione degli aspetti burocratici legati sia all'accoglienza in comunità (pagamento rette, cambio di residenza, variazione del medico di base), sia a quelli relativi a interessi patrimoniali dell'utente (gestione pensioni, richieste di accertamenti per invalidità, assistenza fiscale quando richiesta). Vengono gestiti inoltre gli appuntamenti con i professionisti operanti presso le strutture.

*Servizio attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13.30 e dalle ore 14.00 alle 18.00.*

*Orario di apertura al pubblico*

*Sede di Udine : lunedì e mercoledì 10.00-12.00; martedì e giovedì 14.30-17.00, venerdì 10.00-13.00*

*Sede di Caneva : da lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 10.30*

## **5. SERVIZI GENERALI**

### **5.1 Servizio di animazione**

Il servizio di animazione principalmente si esplica nelle seguenti attività:

- organizzazioni di attività ludiche di gruppo
- uscite
- organizzazione di spettacoli interni
- coinvolgimento di persone esterne per attività ludico ricreative

### **5.2 Servizio mensa**

I pasti vengono confezionati direttamente presso la cucina dell'Ente, preferendo cibi freschi e di stagione e sulla base di tabelle elaborate dai consulenti medici, in collaborazione con il Servizio di igiene degli alimenti e della nutrizione, sentito il parere del Direttore Sanitario. Gli ospiti con specifiche patologie seguono terapie alimentari differenziate. Grazie al tipo di organizzazione e sensibilità del personale, la dieta, oltre ad assicurare l'apporto di tutte le sostanze essenziali, tiene conto delle tradizioni gastronomiche locali. La somministrazione dei pasti viene effettuata nelle seguenti fasce orarie:

- colazione dalle h. 7.30 alle h 9.00
- intermezzo del mattino (thè, caffè, bibite) alle h 10.00
- pranzo con inizio alle ore 12.00, ai piani di degenza, per ospiti con particolari problematiche di salute e nella sala mensa comune per tutti gli altri ospiti;
- intermezzo del pomeriggio (thè, caffè, bibite) alle h 15.30
- cena con inizio alle ore 19,00, ai piani di degenza, per ospiti con particolari problematiche di salute e nella sala mensa comune per tutti gli altri ospiti;

È inoltre vigente il Manuale di Autocontrollo HACCP.

*Servizio attivo dal lunedì alla domenica e per tutto il periodo dell'anno.*

### **5.3 Servizio di guardaroba e lavanderia**

Il servizio di guardaroba e lavanderia è rivolto al vestiario personale degli ospiti, per quanto riguarda la normale pulitura e manutenzione degli abiti personali, ad esclusione di quelli che per la

loro natura e composizione devono essere trattati “a secco”. Comprende, oltre a quanto sopra, anche la distribuzione nell’armadio personale dell’ospite e la pulizia delle divise degli operatori della struttura .

Un servizio di lavanderia esterno provvede al lavaggio della biancheria piana.

*Servizio attivo dal lunedì al sabato e per tutto il periodo dell’anno.*

#### **5.4 Servizio di pulizia e sanificazione dell’ambiente**

Il servizio è effettuato da personale specializzato. Consiste nella quotidiana pulizia e sanificazione dello spazio di vita delle persone (camere da letto e bagni) e degli ambienti comuni (corridoi, soggiorni, palestra, refettori ecc.). Sono programmati anche interventi di pulizia generale straordinaria.

*Servizio attivo dal lunedì al sabato*

#### **5.5 Servizio di manutenzione**

In aggiunta alle operazioni di manutenzione degli impianti e degli edifici obbligatorie per disposizione di legge, per le quali la Comunità Piergiorgio ONLUS è convenzionata con soggetti a ciò abilitati, è presente un servizio di manutenzione, al fine di ovviare nel più breve tempo possibile a interruzioni del servizio e problemi tecnici. È prevista inoltre la valutazione periodica delle attrezzature riabilitative e del parco carrozzine della Comunità in conformità alle normative di sicurezza.

*Servizio attivo presso la sede di Udine dal lunedì al venerdì, presso la sede di Caneva il martedì e/o secondo necessità.*

#### **5.6 Servizio di trasporto**

Agli ospiti residenziali viene offerto un sostegno nell’organizzazione del trasporto con i volontari oppure un servizio di trasporto a pagamento nei casi di spostamenti verso strutture sanitarie per cure ed esami clinici, visite in famiglia per espletamento di formalità burocratiche e per ogni altra necessità sentito il responsabile preposto al servizio e secondo il regolamento vigente.

*Servizio da attivare su richiesta e a pagamento.*

#### **5.7 Servizio telefonico, radiotelevisivo e accesso a internet**

È impegno della Comunità Piergiorgio ONLUS porre in condizione tutti gli ospiti di comunicare telefonicamente e attraverso le nuove tecnologie. In ogni camera, è presente un impianto abilitato a ricevere chiamate dall'esterno e l'accesso ad internet sempre attivo.

Tutte le stanze di degenza sono predisposte per l'installazione di televisore, compatibilmente con il consenso degli altri ospiti occupanti la stanza. Inoltre tutti gli spazi comuni sono dotati di televisore.

## 5.8 Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa è assicurata dall'assistente ecclesiastico presente in Comunità con le scadenze previste dalla liturgia. All'interno della struttura di Udine è disponibile uno spazio riservato esclusivamente come luogo di culto, aperto a chiunque ne abbia necessità. Si garantisce il rispetto e la pratica di tutte le Religioni.

## 6. UFFICIO H

L'Ufficio H nasce nel 1989 con l'obiettivo di supportare ed accompagnare i disabili nella scelta degli ausili per la loro autonomia. L'attività del centro ha trovato nel 1996 il suo riconoscimento istituzionale da parte della Regione Friuli Venezia Giulia nella EX legge 41/96: (Norme per l'integrazione dei servizi e degli interventi sociali e sanitari a favore delle persone handicappate ed attuazione della legge 5 febbraio 1992, n. 104 «Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale ed i diritti delle persone handicappate».) nel comma 2 dell'Art. 18.

### 6.1 Servizio di informazione e consulenza sugli ausili

L'Ufficio H fornisce **informazioni** sugli ausili tecnici, informatici ed elettronici e, più in generale, su tutto quanto riguarda la disabilità.

La **consulenza** è il momento in cui vengono mobilitate tutte le risorse disponibili per giungere alla miglior soluzione possibile al problema proposto dall'utente. Il servizio di consulenza si avvale delle competenze specifiche degli operatori, e prevede la possibilità di provare gli ausili disponibili presso la Mostra Permanente allestita. Esigenza forte dell'utente e garanzia di una reale efficacia della soluzione proposta è l'utilizzo e la personalizzazione di un ausilio prima di effettuarne l'acquisto

**A chi è rivolto:** persone con disabilità, familiari e operatori del settore

**Modalità di accesso al servizio:** previo contatto telefonico per appuntamento

**Documentazione richiesta:** nessuna

*Il servizio è erogato per 36 ore settimanali come segue:*

*dal lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle ore 16.30 e il venerdì dalle 9.00 alle 13.00*

## **6.2 Servizio di formazione**

L'attività di formazione è diretta a operatori, a studenti del settore riabilitativo, sanitario e sociale, ai disabili stessi ed ai loro familiari. Presso l'Ufficio H vengono organizzate visite guidate, seminari formativi e giornate dedicate all'approfondimento di tematiche specifiche, alla presentazione e alla dimostrazione di ausili.

**Modalità di accesso al servizio:** in base ai corsi realizzati le modalità variano

**Documentazione richiesta:** nessuna

*Il servizio viene erogato per tutto il periodo dell'anno con modalità di svolgimento legate alla tipologia dei corsi.*

## **6.3 Servizio prestiti**

Il servizio prestiti consiste nel prestito di carrozzine, deambulatori, letti ortopedici, sollevatori e altri presidi per un periodo di tre mesi. Gli ausili messi a disposizione del pubblico per tale servizio provengono dal magazzino della Comunità Piergiorgio ONLUS

**A chi è rivolto:** persone con disabilità, anziani, famigliari, operatori del settore

**Modalità di accesso al servizio:** previo contatto telefonico per appuntamento

**Documentazione richiesta:** documento di identità

## 7. SERVIZIO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE

La Comunità Piergiorgio ONLUS è un Ente Formativo accreditato dalla Regione Friuli Venezia Giulia per offrire opportunità formative non soltanto a persone con disabilità, cui la Comunità è naturalmente vocata, ma anche ad adulti occupati e disoccupati.

### 7.1 Formazione continua e permanente per ambiti speciali

#### (Macrotipologia CS)

Dal 1998 si realizzano corsi rivolti a persone con disabilità e/o in situazioni di svantaggio.

Per permettere un apprendimento efficace ed adeguato, uno staff di docenti e di esperti in sostegno formativo affiancano gli allievi durante tutto il percorso.

L'attenzione al singolo e alle sue esigenze è l'elemento caratterizzante: il fine è quello di accompagnare e sostenere la persona nel proprio percorso di crescita, personale e occupazionale, facendo leva sulle sue risorse e valorizzando i punti di forza.

**A chi è rivolto:** persone con disabilità e/o in situazioni di svantaggio indipendentemente dalla condizione lavorativa

**Modalità d'accesso al servizio:** colloquio di selezione e orientamento

**Documentazione richiesta:** documento di identità e attestazione di disabilità

*Le adesioni vengono raccolte durante tutto l'anno sulla base di un catalogo annuale dei corsi. Le modalità di realizzazione dipendono dalla tipologia del corso, dal livello e dalla durata complessiva dell'intervento formativo. Al termine del corso viene rilasciato un attestato di frequenza, previa partecipazione al 70% delle lezioni e superamento dell'esame finale.*

### 7.2 Formazione continua e permanente

#### (Macrotipologia C)

L'Ente formativo è accreditato per l'erogazione di formazione professionale destinata a soggetti non più in obbligo formativo. L'attività formativa può essere erogata anche attraverso la partecipazione ad ATI costituite su specifici Avvisi/Bandi.

**A chi è rivolto:** soggetti non più in obbligo formativo, occupati, in cassa integrazione, inoccupati, inattivi e disoccupati.

**Modalità d'accesso al servizio:** colloquio di selezione e orientamento

**Documentazione richiesta:** vedi specifiche del bando di riferimento

*Le modalità di realizzazione dipendono dalla tipologia del corso, dal livello e dalla durata complessiva dell'intervento formativo.*

*Al termine del corso viene rilasciato un attestato di frequenza, previa partecipazione al 70% delle lezioni e superamento dell'esame finale.*

## **RAPPORTI CON LA RETE FAMILIARE E AMICALE**

La Comunità sostiene e incentiva il mantenimento dei rapporti con la rete familiare delle persone, mirando al mantenere e valorizzazione le relazioni. In tale senso vengono periodicamente istituiti incontri con operatori e i familiari di riferimento e/o le figure tutelanti se presenti (amministratori di sostegno, tutori, curatori, procuratori) a seconda del singolo caso, per la condivisione del progetto di vita della persona. Sono altresì liberi i familiari di venire a trovare i propri cari, nel rispetto della programmazione delle attività quotidiane (attività assistenziali, attività educative, sedute riabilitative, etc.), utilizzando principalmente gli spazi comuni ed evidenziando particolari richieste, qualora ve ne fossero. Viene inoltre richiesta una comunicazione preventiva al responsabile del settore residenziale circa le uscite delle persone dalla struttura, al fine di garantire sempre una buona organizzazione generale.

## **VOLONTARIATO**

La Comunità apprezza e stimola lo spirito del volontariato come momento di donazione verso chi ha bisogno.

La persona, disponibile al volontariato presso la Comunità, è indispensabile che preliminarmente ricerchi ed instauri dei contatti con la stessa per conoscere motivazioni, finalità e metodi operativi. Per una miglior conoscenza sono favoriti colloqui e momenti di accoglienza dei volontari allo scopo di far emergere le loro motivazioni e studiare il tipo di approccio consono all'utente dei servizi della Comunità.

L'ammissione al volontariato nella Comunità avviene su richiesta dell'interessato al Presidente, con l'indicazione della qualifica professionale, della disponibilità delle ore e delle giornate di servizio e della durata del periodo di volontariato.

I volontari si impegnano a seguire le modalità e l'impostazione del servizio in collaborazione con il personale per il buon funzionamento della struttura.

Le prestazioni di volontariato sono rese senza vincolo di subordinazione e non danno titolo ad alcun corrispettivo. A cura dell'Amministrazione viene predisposta un'assicurazione a copertura del rischio infortunistico.

Il volontario addetto a servizi non occasionali, qualora intenda lasciare il proprio impegno, è tenuto a dare tempestiva informazione al Referente del volontariato al fine di evitare disfunzioni dei servizi. La Comunità è aperta alla collaborazione con le associazioni del volontariato locali, nazionali ed internazionali laiche e/o religiose, al fine di valorizzare il ruolo del volontariato ed anche allo scopo di incoraggiare gli scambi socio-educativo-culturali.

## **STANDARD DI QUALITÀ**

Ai sensi del titolo II della DirPCM 27 gennaio 1994, gli enti erogatori individuano standard di qualità sulla base dei fattori da cui dipende la qualità del servizio. La Comunità Piergiorgio ha definito standard generali e specifici di qualità e quantità di cui assicura il rispetto, tenendo presente che, data la peculiarità dei servizi resi alla persona, in cui l'utente è parte del processo erogativo – potendolo modificare continuamente – risulta difficile individuare degli indici quantitativi che misurino direttamente il servizio erogato.

## 1 - STANDARD GENERALI

Gli standard di qualità generali corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese.

### **1.1 QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI**

Sul piano del miglioramento della qualità dei servizi offerti, la Comunità concentra la propria attenzione:

- ✓ Redigere per tutti gli ospiti un Piano Assistenziale Integrato, contenente anche i programmi riabilitativi relativi ad ogni ambito di intervento, che mira al raggiungimento degli obiettivi stabiliti dall'Equipe multidisciplinare, in base ai bisogni della singola persona.
- ✓ Redigere un fascicolo sanitario e sociale per ogni ospite, secondo le direttive vigenti.

### **1.2 FORMAZIONE**

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità.

Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi che sono finalizzati a:

- migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti/familiari;
- favorire lo sviluppo del lavoro di equipe e la personalizzazione degli interventi;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista specifico professionale.

A tal fine, la Comunità organizza periodicamente corsi interni e favorisce la partecipazione ad attività formative organizzate da altre realtà, con particolare riguardo ai professionisti sanitari con obbligo di crediti formativi (ECM).

### **1.3 STRUMENTI DI VERIFICA E DI INFORMAZIONE**

Saranno previsti:

- Somministrazione di questionari di gradimento per la valutazione della soddisfazione degli ospiti, dei familiari e degli operatori;
- Pubblicazione della presente Carta quale strumento di informazione.

### **1.4 PRIVACY**

In base alla Legge 196/2003 sulla privacy e Regolamento Europeo 2016/679, i dati idonei a rivelare lo stato di salute della persona, possono essere trattati solo con il consenso dell'interessato. Il trattamento dei dati comuni e sensibili, va effettuato limitatamente alle seguenti finalità (con l'obbligo del consenso scritto dell'interessato che deve ottenere adeguata informazione):

- Esecuzione della prestazione sanitaria;
- Corretta compilazione delle cartelle cliniche;
- Svolgimento delle attività socio-sanitarie e socio assistenziali;
- Trattamento su sistema informatico.

Tali dati sono sottoposti a idonee misure di sicurezza e conservati per il periodo strettamente necessario. Al momento dell'ingresso in struttura viene richiesto attraverso apposito modulo, alla cui lettura si rimanda, di esprimere liberamente il proprio consenso al trattamento dei dati personali nei modi e nelle forme previste dalla legge.

### **1.5 SICUREZZA**

Attuazione Decreto Legislativo 81/2008 Testo unico sulla Sicurezza. La Comunità ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale. A tutti i dipendenti viene comunicata l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza. Vengono messi a disposizione del personale attrezzature specifiche per la prevenzione/protezione dai rischi. Periodicamente vengono effettuate inoltre delle prove di evacuazione con la supervisione di consulenti esterni.

### **1.6 NORMATIVA IGIENICO-SANITARIA DI RIFERIMENTO**

- Regione Autonoma Friuli Venezia-Giulia DPGR n. 083 del 14/02/1990
- Regione Autonoma Friuli Venezia-Giulia DGR n. 3586 del 30/12/2004
- Regione Autonoma Friuli Venezia-Giulia DPR n. 0151/Pres. del 26/07/2016

La Comunità Piergiorgio ha elaborato, ai sensi del D.Lgs. 155/07, il piano di autocontrollo igienico – sanitario con la supervisione e il controllo da parte di consulenti esterni (HACCP).

## **2 - STANDARD SPECIFICI**

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, rese singolarmente agli ospiti/utenti. Sono, pertanto, direttamente verificabili dall'ospite stesso. Sono elencati nella seguente tabella:

<b>Servizio</b>	<b>fattori di qualità</b>	<b>standard di qualità</b>	<b>li- mite</b>
accoglienza	personalizzazione e umanizzazione	programmazione ed effettuazione del colloquio pre – inserimento con la persona interessata e/o i suoi familiari, almeno 24 ore prima dell'inserimento esclusi i casi di ingresso urgente	98%
	personalizzazione: schede di primo ingresso individuale della persona	compilazione almeno 24 ore prima dell'inserimento esclusi i casi di ingresso urgente	98%
	informazioni sui servizi	presentazione dei servizi offerti alla persona o ai suoi familiari almeno 24 ore prima dell'inserimento salvo i casi di ingresso urgenti	98%
servizi di assistenza alla persona	qualità della vita residenziale: alzata, igiene, vestizione del mattino	supervisione per gli ospiti in grado di provvedere autonomamente a queste attività	100 %
	qualità della vita residenziale alzata, igiene, vestizione del mattino	per gli ospiti non in grado di provvedere autonomamente a queste attività effettuazione quotidiana al mattino e in caso di bisogno più volte al giorno	100 %
	igiene alla persona bagno completo assistito	effettuazione 2 volte/settimana (salvo casi di assenza del comunitario o di rifiuto )	100 %
	qualità della vita residenziale accompagnamento ospiti senza autonomia di spostamento	effettuazione dell'accompagnamento quotidiano dalla stanza del comunitario in altri ambienti, all'interno della struttura	100 %
	qualità della vita residenziale assistenza all'assunzione della colazione	effettuazione dalle ore 07.30 alle 09.30 salvo urgenze improvvise e inderogabili	100 %
	qualità della vita residenziale assistenza all'assunzione del pranzo	effettuazione dalle ore 12.00 alle ore 13.00 **	100 %
	qualità della vita residenziale assistenza all'assunzione della cena	effettuazione dalle ore 19.30 alle ore 20.30 **	100 %
	qualità della vita residenziale distribuzione pasti	distribuzione di quattro pasti giornalieri (colazione, pranzo, merenda, cena)	100 %
	igiene: cambio vestiario	cambio vestiario settimanale salvo ulteriori necessità	100 %
	igiene: cambio biancheria piana	cambio biancheria piana ogni quindici giorni salvo ulteriori necessità	100 %
	igiene: cambio asciugamani	cambio asciugamani settimanale salvo ulteriori necessità	100 %
servizi sanitari	copertura medica	presenza di un medico per un totale di 2/3 ore settimanali	100 %
	tempestività della presa in carico del comunitario	effettuazione entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso della prima visita medica salvo casi urgenti	100 %
	periodicità del controllo dello stato di salute	visita medica semestrale programmata, oltre a quelle necessarie in caso di patologie acute	100 %
		rilevazione semestrale programmata dei parametri vitali del comunitario, oltre a quelle necessarie giornaliere	100 %
servizi riabilitativi	puntualità degli interventi riabilitativi	comunicazione degli accorgimenti specifici agli I.P. e agli OSS entro un giorno lavorativo dalla sopravvenuta necessità	100 %
	personalizzazione	dopo valutazione fisioterapica gli ospiti che necessitano di trattamento vengono presi in carico entro 15 giorni lavorativi	100 %

	personalizzazione	addestramento del comunitario e / o del personale, dei familiari all'uso specifico degli ausili entro un giorno lavorativo dalla consegna dello stesso	100 %
	periodicità del controllo dello stato di salute	per gli utenti in trattamento aggiornamento della cartella riabilitativa all'inizio, durante e alla fine del trattamento	100 %
servizi per la cura e il benessere della persona	prestazione parrucchiere /e	presenza di un parrucchiere secondo necessità	100 %
		effettuazione per gli ospiti che necessitano di una prestazione ogni 30 giorni (compresa nella retta mensile) salvo casi di assenza, rifiuto o indicazioni sanitarie	97%
	prestazione pedicure	presenza di una estetista o di un podologo secondo necessità	100 %
	igiene e pulizia	effettuazione della pulizia giornaliera (da lun. a sab.) delle stanze (spolverature e lavaggio)	100 %
		effettuazione della pulizia giornaliera dei bagni degli ospiti (da lun. a dom.)	100 %
		effettuazione di una spolveratura delle stanze degli ospiti nelle giornate festive	100 %
		effettuazione di una pulizia giornaliera delle sale da pranzo e dei bagni comuni	100 %
servizi generali	assistenza alberghiera	numero di camere con meno di tre letti	100 %
		numero di posti letto con servizi igienici riservati agli ospiti / numero di posti letto *100	93%
	igiene: lavaggio biancheria personale ospiti	entro 1 giorno dalla consegna in lavanderia***	100 %
	igiene: lavaggio biancheria da letto degli ospiti	entro 1 giorno dalla consegna in lavanderia***	98%
servizi di ristorazione	informazione	conoscenza del menù giornaliero entro le ore 09.30 del mattino***	98%
	Personalizzazione: richieste aggiuntive	soddisfacimento delle richieste alimentari specifiche entro un giorno lavorativo dalla richiesta o dalla prescrizione medica	100 %

\*SVM: (scheda di valutazione multidimensionale) La Valutazione Multidimensionale è una procedura alla quale partecipa una equipe esterna pluriprofessionale finalizzata ad accertare la condizione di autonomia della persona disabile, considerata nelle diverse dimensioni fisiche, psichiche e sociali, allo scopo di definirne modalità e criteri di tutela e promozione

\*\* la percentuale indicata non corrisponde al 100% poiché in caso di gite o manifestazioni particolari detti orari potrebbero essere derogati

\*\*\* salvo impedimenti oggettivi

Gli standard sopra indicati possono non essere raggiunti in caso di assenze improvvise di personale;

## IMPEGNI E PROGRAMMI

### Aspetti strutturali

- Ristrutturare l'Ufficio H;
- Completamento sede di Caneva di Tolmezzo.

### Aspetti gestionali

- Effettuare indagini sulla soddisfazione degli utenti, dei loro familiari mediante la predisposizione e la distribuzione di questionari;
- Revisione due volte all'anno dei piani di assistenza individualizzati di tutti gli Ospiti.

## TUTELA E PARTECIPAZIONE

### Visite guidate

È possibile effettuare visite guidate alla struttura su specifica richiesta.

### Strumenti di tutela e di verifica

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire dei servizi o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli Ospiti/Utenti possono presentare reclamo.

Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare alla Comunità comportamenti degli Operatori non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi alla realizzazione dei servizi e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

### PROCEDURE DI RECLAMO:

#### ***Il reclamo informale***

Gli Ospiti/Utenti presentano reclamo informale scritto o orale al Responsabile di Servizio oppure al Presidente della Comunità; se il reclamo risulta motivato si procede, qualora sia possibile, ad eliminare immediatamente l'irregolarità. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, gli Utenti verranno informati sulla possibilità di presentare il reclamo formale.

#### ***Il reclamo formale***

Gli Ospiti/Utenti possono presentare il reclamo formale in forma scritta al Consiglio di Amministrazione della Comunità. Ai reclami viene data risposta per lettera entro 45 giorni.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà agli Utenti lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

### **Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo**

La Comunità garantisce la verifica dell'attuazione degli impegni e degli obiettivi di qualità indicati nella presente Carta dei Servizi, attraverso una relazione annuale, che verrà divulgata attraverso idonei strumenti.

### **Indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti**

La Comunità, consapevole che migliorare la qualità dei servizi significa renderli conformi alle aspettative degli Utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.

A tutti gli Ospiti/Utenti dei servizi verranno periodicamente proposti questionari che consentiranno di esprimere, in maniera anonima, le proprie valutazioni sulla qualità del servizio e di fornire eventuali suggerimenti per rendere le prestazioni più rispondenti alle loro esigenze.

### **Modalità di pubblicizzazione della carta dei servizi**

La presente Carta dei Servizi verrà consegnata a tutti gli Ospiti/Utenti della Comunità Piergiorgio ONLUS, e sarà a disposizione tutti gli Enti ed Amministrazioni che ne faranno richiesta.

## **ALLEGATI**

Gentile Signore/Signora

Le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante l'ambiente, le prestazioni, ed i servizi che ha ricevuto presso le nostre strutture ed il Suo grado di soddisfazione al riguardo.

Sulla base del Suo giudizio potremmo migliorare la qualità dei servizi. Per facilitare l'espressione più sincera delle Sue valutazioni tale questionario è anonimo. È necessario rispondere a tutte le domande.

Istruzioni: metta una crocetta sulla risposta che Lei vuole dare. Nel caso la persona interessata non sia in grado di rispondere, il questionario può essere compilato dal parente delegato.

Paziente

Parente

Grado di parentela \_\_\_\_\_