COMUNITA' CAPODARCO DI PERUGIA ONLUS

Carta dei servizi

CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO-EDUCATIVO DIURNO

COMUNITA' ALLOGGIO "CASA MIA "

RESIDENZA FAMIGLIA COMUNITA' DOPO DI NOI "CASA DEL NIBBIO"

Approvata in data 19/01/2023

Rev.04

Carta dei servizi

INDICE

1 PREMESSA 3

2 SEZ. 1 PRESENTAZIONE DELLA COMUNITA' E DEI FINI ISTITUZIONALI 3

c) Mission 4

3. SEZ.II ARTICOLAZIONE DEI SERVIZI E TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI 5

3.1 RESIDENZIALI 5

3.2 SEMI RESIDENZIALI 7

4. SEZ.III° METODOLOGIE E MODALITA' DI ACCESSO 11

5. SEZ. IV°STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO 13

6. SEZ. 5 POLITICA DELLA QUALITÀ 15

7. SEZ. VI°DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI - RECLAMI 16

8. CONCLUSIONI 17

Carta dei servizi

1 PREMESSA

La presente Carta dei Servizi nasce in conformità alla Legge n° 328 dell'8 novembre 2000 quale strumento volto a promuovere percorsi di valutazione partecipata della qualità del servizio offerto.
Rendendo trasparenti i principi ispiratori a cui la Comunità fa riferimento, questa intende definire i vari criteri per l'accesso ai servizi e le modalità del relativo funzionamento, al fine di facilitare le valutazioni da parte dell'ente inviante a tutela dei diritti degli utenti.

2 SEZ. 1 PRESENTAZIONE DELLA COMUNITA' E DEI FINI ISTITUZIONALI

a) Ente gestore

La comunità Capodarco di Perugia Onlus si costituisce nell'anno 2000 come realtà autonoma dalla Comunità Capodarco di Gubbio e come realtà locale della Comunità Capodarco nazionale.
Opera nel territorio di Perugia fin dall'82, a favore di persone con disabilità fisica, psichica sensoriale e con persone svantaggiate in genere, con una tipologia di convenzione che fa riferimento alla Legge n.833 /1978dell' ex art.26.
Nell'anno 1982 nasce un primo gruppo famiglia nella zona di Prepo, fondato da Francesca Bondì, insieme ad altri suoi amici (Fulvi Cinzia, Sauro Magara, Claudio Fiore) per permettere nuove accoglienze che insistevano sul territorio di Perugia e dare alle persone disabili una facilitazione agli studi universitari.
Nel maggio del 1983 nasce a Ponte San Giovanni un altro gruppo famiglia fondato da Bellucci Annamaria e Lino Parolini, i quali dopo il loro matrimonio decidono di condividere insieme ad altre persone con disabilità un percorso di vita per sostenere la loro possibile emancipazione, autonomia ed il loro riscatto sociale. La maggior parte delle persone avevano una disabilità fisica.
Nel 1985 Francesca Bondì fonda un centro diurno, che ha come obbiettivo quello di accogliere persone con disabilità psichica dopo la scuola dell'obbligo e prepararle ad un possibile inserimento lavorativo e permettendo loro di essere curate permanendo nella propria abitazione.
Da gennaio 2005 alla Comunità Capodarco di Perugia Onlus è stato riconosciuto con Determinazione Dirigenziale n° 318 il Centro Socio-Riabilitativo-educativo-diurno per 34 persone, e attualmente è stato autorizzato per 40 persone, con Determinazione Dirigenziale n.2612 del 29/04/2013.
Nel Novembre del 2008 il suddetto Centro ha ottenuto il primo Accreditamento Istituzionale.
Nel Dicembre 2013 il secondo Accreditamento Istituzionale.
Nel 2016 ha ottenuto il terzo accreditamento Istituzionale con D.D. n 11074 del 14/11/2016.

b) Storia

La Comunità di Capodarco è nata nel '66 per essere una risposta di vita per tutti, in particolare per le persone fragili e poter dare a ciascuno strumenti idonei per la propria emancipazione in alternativa alla logica di quel periodo che specie per le persone con disabilità prevedeva come unica risposta la "custodia" negli istituti tradizionali.
E' stata parte attiva del processo di deistituzionalizzazione, cominciato negli anni settanta e terminato alla fine degli anni ottanta.
La Comunità Capodarco di Perugia Onlus dispone di strutture a carattere residenziale e di una struttura semiresidenziale con caratteristiche socio-sanitarie rivolte a persone con disabilità che necessitano di interventi socio-riabilitativi educativi e di interventi soco- assistenziali.

Carta dei servizi

Sin dal suo sorgere la Comunità ha avuto un' impronta fortemente innovativa: alla base del progetto della comunità c'è, sin dal suo nascere, il voler promuovere un processo di liberazione individuale e collettivo di coloro che non sono tutelati.

Questo processo si basa su alcuni principi di fondo:

- *il rispetto della persona* : ogni persona ha una sua storia, suoi sogni, sue risorse: considerale intatte a prescindere dalle condizioni di salute, di equilibrio, di autonomia. Nel rispetto è sotteso il rifiuto dell'atteggiamento pietistico nei confronti di chi è in difficoltà e il superamento di ogni forma di assistenzialismo.
- 3 *l'accoglienza e la condivisione:* intesa non solo come rispetto di quanto ciascuno è, ma come disponibilità a farsi carico, in maniera profonda e vera, della storia di disagio dell'altro, per cui la comunità diventa il luogo dell'incontro di ciascuno con il proprio bagaglio di storie;
- *la futuribilità e la progettualità:*. Non esistono priorità precostituite o categorie rigide di intervento. La comunità che ha iniziato la sua azione con la disabilità fisica, nel tempo ha incontrato ed accolto la disabilità intellettiva, la sofferenza psichiatrica, il disagio giovanile, con tutte queste persone si è vissuto il presente, ci si è fatti carico del passato e insieme si è progettato il futuro.

Nelle comunità che andavano via via sorgendo su tutto il territorio nazionale si operava senza sottolineare la differenza tra disabile e sano, tra assistente ed assistito, nella convinzione che ogni persona disabile ha una sua dignità e può contribuire attivamente alla crescita della società.

L'aspetto più eclatante di questo stile di vita fu **l'accoglienza globale** e mai selettiva delle persone, la convinzione che nel calore della vita comunitaria ognuno avrebbe data il meglio di sé e ogni recupero sarebbe stato possibile.

La comunità divenne pertanto una risposta significativa per tanti ma principalmente per chi viveva un disagio di natura fisica e/o sociale.

La situazione nel tempo si è evoluta e ancora oggi la nostra è una **"storia in divenire".**

Allo slancio ideale che aveva contrassegnato i primi anni di vita della comunità, è subentrato uno stile di vita segnato da scelte concrete, improntate allo stesso ideale di accoglienza, ma riproposto con modalità diverse e con maggiore efficienza

L'accoglienza di un numero sempre maggiore di persone con disabilità intellettiva ha portato la Comunità a ripensare un nuovo modello di abitare, di operare, ma anche di rapportarsi con il contesto. La dimostrazione della cura che si ha anche per il futuro delle persone è stata la realizzazione del Dopo di Noi.

Dopo di noi : nel 2007 1° Dopo di noi nel comprensorio di Perugia per persone orfane,non in grado di autogestione e con una fragile rete parentale.

Nell'anno 2018 e precisamente il 07 Novembre si è trasferita la Comunità Alloggio che era sita a Ponte San Giovanni presso la nuova abitazione sita a Prepo in Strada di Prepo 202,chiamandosi Casamia. Di seguito e precisamente ad **Aprile 2019 è** stato autorizzato il suo ampliamento per altre 9 persone per un totale di 18 comprensiva dell'emergenza.

Nell'anno **2020** e precisamente a Settembre è stato realizzato tramite la nostra partecipazione ad un bando del Comune di Perugia il **laboratorio socio-occupazionale** chiamato SiamoArte, che ha consentivo tramite la frequenza, attività di Tirocinio per alcune persone che abitano nelle nostre residenze producendo oggettistica di vario genere artistico-artigianale.A causa del Covid non hanno potuto frequentare il suddetto laboratorio, persone con disabilità che provenivano dall'esterno della comunità.L'esperienza ha dato stabilità e maggiore capacità operative ragion per cui l'abbiamo voluto proseguire anche se il finanziamento del Comune di Perugia sia terminato.

c) Mission

La comunità di Capodarco opera considerando prioritari i bisogni delle persone con disabilità, promovendone la tutela della salute , soprattutto in quelle forme dove il curare non può garantire il guarire, dove non è possibile liberarsi dalla disabilità, ma occorre valorizzare le potenzialità che ogni persona con handicap possiede.

La riabilitazione non è intesa come una mera tecnica da applicare al soggetto disabile, ma una pratica che, in un clima famigliare, lo accompagna nella scoperta e nella costruzione del progetto riabilitativo individualizzato, che ha come obiettivo il raggiungimento della massima autonomia possibile.
Questo è realizzabile anche grazie ad una specifica organizzazione logistica delle strutture, caratterizzata da piccole dimensioni, che permette una risposta più mirata ai bisogni di ciascuno.
L'ambiente, pur nel rispetto del regolamento socio-sanitario, mantiene uno stile famigliare, in cui gli operatori ed i tecnici in primo luogo sono persone che non indossano "camici" e condividono parte della loro esperienza di vita assieme alle persone accolte.
Fedele all' impostazione iniziale, che intendeva offrire alternative alle "istituzioni chiuse", la Comunità di Capodarco mantiene nel fare riabilitazione alcuni punti qualificanti:

- essere un luogo dove sia realizzabile il recupero più ampio possibile della salute e delle funzioni deficitarie, con la valorizzazione di tutte le capacità residue, in una concezione "sistemico-relazionale" di sanità.
- essere un luogo dove le esigenze delle persone accolte siano, per quanto possibile, soddisfatte in maniera individualizzata, in modo da determinare la maggiore liberà fisica, psicologica, culturale e sociale di ciascuno.
- essere un luogo dove i momenti importanti della vita quotidiana siano gestiti in modo professionalmente corretto e qualificato, ma anche con umanità, partecipazione e coinvolgimento dei destinatari.

Le modalità di intervento sono **modulari,** nel senso che prevedono sia l'accoglienza residenziale che diurna., in modo da consentire una migliore integrazione con altre esperienze di vita e contemporaneamente offrire alle famiglie il supporto più efficace.
La Comunità, come dichiara lo statuto, è costantemente impegnata anche nella prevenzione dell'emarginazione e della ghettizzazione, grazie ad azioni di denuncia, sensibilizzazione ed intervento diretto.
Le famiglie sono seguite, supportate e aiutate dall'equipe della comunità con attivo un gruppo di mutuo aiuto delle famiglie sostenuti dalla psicologa della comunità.

d) Disabilità trattate

La Comunità di Capodarco accoglie:

- persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale;
- persone con deficit intellettivo e con problematiche di tipo psichiatriche;
- persone con disabilità sole o con famiglie impossibilitate ad assisterle

le disabilità trattate sono lievi, medio-gravi e di severa gravità.

3. SEZ.II ARTICOLAZIONE DEI SERVIZI E TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Le strutture

La Comunità Capodarco di Perugia ONLUS, ha sede legale in :
Strada di Prepo 202 –06129 (Perugia)
telefono 075-5051056 – fax 075-5004309– posta elettronica: comunita@capodarcodiperugia.it e posta certificata: capodarcodiperugia@pec.it
Le strutture si suddividono in:

3.1 RESIDENZIALI

Casamia Comunità Alloggio per 16 persone con disabilità più due posti riservati all'emergenza. Si tratta di una casa organizzata a ciclo continuativo autorizzata dal comune di Perugia il 11/10/2018 con n.445.
La Comunità Alloggio era precedentemente situata nella zona di ponte San Giovanni e con la suddetta autorizzazione abbiamo ottenuto l'ampliamento da 8 posti a 16 più due di emergenza e il trasferimento in strada di prepo

202 06129 Perugia. L'organizzazione è di tipo familiare, con suddivisione partecipata dei compiti e dei ruoli, che tiene conto delle capacità e potenzialità di ciascuno.
E' composta da due moduli abitative con capacità recettiva differente: 10 persone al primo piano e 8 persone al secondo piano. Sono persone che hanno tipologie di disabilità differenti e di diverso peso assistenziale anche se sono tutti accomunati dalla disabilità intellettiva .
Vi lavorano 12 operatori fissi e alcune figure jolly che accompagnano la vita quotidiana delle persone con disabilità secondo il progetto socio riabilitativo e socio assistenziale che li riguarda e che è stato stilato insieme all'equipe multidisciplinare della comunità con la condivisione delle famiglie o con i loro amministratori di sostegno.
Alcuni componenti del gruppo frequentano dal lunedì al giovedì il laboratorio socio-occupazionale con delle attività laboratoriali personalizzate per favorire oltre che il miglioramento globale di tutte le aree interessate anche la loro stabilità emotiva.
La Comunità Capodarco ha rapporti sul territorio che consentono alle persone accolte di svolgere attività lavorative sia in forma di tirocini che di contratti di lavoro vero e proprio.
E' presente una volta la settimana la fisioterapista per coloro che necessitano dell'attività fisioterapica e un'infermiera per la preparazione della terapia farmacologica.
Inoltre vengono sostenute e favorite i rapporti di integrazione e di inclusione con il territorio contribuendo a mantenere una qualità di vita socialmente soddisfacente, grazie alle uscite per fare la spesa, per fare numerose attività sportive quali la formazione di una squadra di calcio con l'obbiettivo di organizzare il primo campionato nella regione dell'Umbria, insieme all'Asd Ellera calcio e insieme all'associazione fuorigioco e realizzare la 4 categoria FIGC per calcio paralimpico.
Concorrono alle attività strutturate di socializzazione: le vacanze, le uscite ludiche e altre attività sportive quali il tennis, e la frequentazione di una fattoria sociale e la frequentazione delle attività parrocchiali del territorio.
Possono essere presenti giovani in servizio civile o tirocinanti che aiutano sostengono le attività degli operatori consentendo una migliore personalizzazione e risposta alle esigenze delle persone accolte.
Alcuni per la loro estrema complessità frequentano giornalmente il Centro socio-riabilitativo-educativo diurno sia della nostra comunità che di un altro Ente.

Il costo della retta è di € 96,21 per ciascuna persona con disabilità;

Famiglia-comunità "dopo di noi", struttura residenziale che accoglie 10 persone con disabilità, prive dell'assistenza dei loro famigliari .E' anche questa residenza a ciclo continuativo ed è stata autorizzata all'ampliamento dal comune di perugia (da 8 a 10 posti letto) il 21/12/2017.
L'organizzazione è di tipo familiare, con suddivisione partecipata dei compiti e dei ruoli, che tiene conto delle capacità e potenzialità di ciascuno.
Questa struttura favorisce i rapporti e l'integrazione nel tessuto sociale, contribuendo a mantenere una qualità di vita socialmente soddisfacente: grazie alle uscite per fare la spesa, per fare numerose attività sportive quali la formazione di una squadra di calcio con l'obbiettivo di organizzare il primo campionato nella regione dell'Umbria, insieme all'Asd Ellera calcio e insieme all'associazione fuorigioco e realizzare la 4 categoria FIGC per calcio paralimpico.
Concorrono alle attività strutturate di socializzazione: le vacanze, le uscite ludiche e altre attività sportive quali il tennis, e la frequentazione di una fattoria sociale e la frequentazione delle attività parrocchiali del territorio.
La Comunità Capodarco ha rapporti sul territorio che consentono alle persone accolte di svolgere attività lavorative sia in forma di tirocini che di contratti di lavoro vero e proprio.
Possono essere presenti giovani in servizio civile o tirocinanti che aiutano e sostengono le attività degli operatori consentendo una migliore personalizzazione e risposta alle esigenze delle persone accolte.
Alcuni per la loro estrema complessità frequentano giornalmente il Centro socio-riabilitativo-educativo diurno sia della nostra comunità che di un altro Ente.

Il costo della retta è di € 92,95 per ciascuna persona con disabilità.
Modalità di accesso ai familiari: i familiari della persona accolta hanno libero accesso alla Comunità Alloggio e alla Comunità Famiglia salvo diversa indicazione nel piano assistenziale individuale.

Laboratorio socio-occupazionale, istituito a seguito di un finanziamento del comune di Perugia, è un laboratorio che ha come obiettivo quello di potenziare le capacità e le autonomie delle persone con disabilità, promuovendo l'inserimento nel mondo del lavoro; il laboratorio è frequentato dal lunedì al giovedì da 6 persone della Comunità Alloggio per favorire l'acquisizione di abilità, competenze pratico manuali, comportamenti relazionali all'interno di un gruppo di lavoro.
In particolare ha lo scopo di favorire le attività creative e manuali finalizzate all'esecuzione di prodotti artigianali o di decorazioni in genere.

3.2 SEMI RESIDENZIALI

- **Centri socio-riabilitativo-educativo diurno**
  1. Struttura a ciclo diurno in strada di Prepo 202 Perugia
  2. Struttura a ciclo diurno in via Petrarca, 9 Perugia
  3. Struttura a ciclo diurno in via Caprera, 23 Perugia

Il costo per ogni persona accolta a tempo pieno è di € 86,00.
Il 30% della spesa è coperta dal comune di appartenenza e il 70% dalla ASL di Perugia.
Modalità di accesso ai familiari: i familiari della persona accolta hanno libero accesso ai centri socio-riabilitativo-educativo diurno salvo diversa indicazione nel progetto socio riabilitativo educativo.
Servizi e prestazioni
Il centro diurno della nostra comunità è il primo diurno a Perugia ed è nato nel Settembre del 1985 è stato fondato da Francesca Bondì.
Essendo il primo centro diurno della città di Perugia, ha contribuito a far nascere una risposta ai bisogni di cura e di riabilitazione post scolastica, permettendo alle persone con disabilità di continuare a rimanere con i propri famigliari pur frequentando un centro di riabilitazione.
Il **Centro Socio riabilitativo-educativo diurno** è stato autorizzato all'esercizio dalla Regione dell'Umbria con la Determinazione Dirigenziale n.138 del 14 gennaio 2005 per 34 persone, articolato in rete nelle strutture ubicate in Perugia in:
Strada di Prepo n. 202, via Caprera n. 23 e via Petrarca n. 9.
Successivamente autorizzato all'Esercizio per 40 persone con Determinazione Dirigenziale del 29 Aprile 2013 dalla Regione dell'Umbria
Accreditato D.D.n 10682 del 26/11/2008.
Un ulteriore Accreditamento istituzionale è avvenuto nel Dicembre del 2013.
Ultimo Accreditamento nel 2016 con D.D. n 11074 del 14/11/2016.
Il Centro Socio-riabilitativo-educativo-diurno opera coerentemente con la *mission* della Comunità
A tale proposito si intende precisare la valenza che la Comunità ha del concetto di riabilitazione: non è solo cura o ripristino della funzione perduta, ma compensare, accompagnare, sostituire, contenere i processi di aggravamento, accompagnare etc.... Il concetto di guaribilità è sostituito con quello di curabilità, poiché la comunità vive con persone non guaribili, ma non per questo non curabili..
Riabilitare, per una persona con disabilità mentale, significa promuovere la capacità di esprimere i bisogni, potenziare o sviluppare competenze nell'ambito: cognitivo, motorio, e delle autonomie, imparando ad organizzarsi in tempi e spazi definiti.

Carta dei servizi

I tempi lunghi necessari alla persona disabile per imparare sono tempi riabilitativi; l'apparente rinuncia ad una rapidità nell'acquisizione dei risultati potrebbe risolversi in una conquista seppur dilazionata in termini di autostima e possibilità di integrazione.
La riabilitazione con le persone con disabilità psichica deve essere accompagnata dall'educazione e dalla socializzazione sennò rischia l'inefficacia, e deve essere personalizzata, ma a differenza tuttavia di altre forme di intervento curativo, necessita di un lavoro di rete dove lo sforzo di adattabilità del disabile deve corrispondere allo sforzo di modularità del contesto.
In definitiva le varie professionalità devono essere capaci di integrarsi in un percorso che armonizzi gli interventi in un unico obbiettivo: rendere stabili i risultati raggiunti: condizione questa indispensabile per proseguire il processo riabilitativo.

Modalità: si privilegia la relazione con intento pedagogico dopo un'accurata diagnosi funzionale che consenta di stilare una programma di intervento personalizzato.
Si privilegiano tutti gli spazi negoziali grazie all'interazione con: servizi territoriali, istituti scolastici, associazioni di volontariato, Sal, associazioni sportive, servizio civile, tirocinanti in formazione etc...per esercitare al meglio e in completezza tutta la riabilitazione possibile.

Finalità: il progetto personalizzato deve tenere conto di recuperare, mantenere, sostituire funzioni che riguardano anche le autonomie personali, domestiche, sociali al fine di aumentare la partecipazione alla vita sociale-occupazionale delle persone disabili;
Inoltre qualunque progetto riabilitativo personalizzato deve coinvolgere la famiglia della persona disabile e la persona disabile stessa, quando è in grado di rappresentarsi.
Inoltre il progetto socio-riabilitativo elabora metodologie di intervento orientate a promuovere funzioni della struttura corporee: funzioni intellettive, dell'orientamento, psicosociali globali, dell'attenzione e della memoria, emozionali, percettive, funzioni psicomotorie, del pensiero, mentali, del linguaggio.

Procedura: l'ingresso è autorizzato dall'Unità Multidisciplinare disabili adulti .
La presa in carico iniziale viene fatta dalla presidente, dall'assistente sociale e dal direttore sanitario della struttura.
Per valutare la persona con disabilita l'equipe multidisciplinare utilizza come strumento L'ICF, e stila insieme agli operatori il **progetto socio-riabilitativo-educativo personalizzato.**
Il progetto generalmente viene sottoposto a verifica ogni 6 mesi.

Strumenti: didattica personalizzata, fisioterapia, psicomotrcità, musicoterapia, attività teatrale, sistematico lavoro sulle autonomie personali e sociali, terapia occupazionale, attività espressive di vario genere, pittura, collage, oggettistica varia.

Il Centro socio-riabilitativo offre una vasta gamma di interventi che interessano i vari aspetti della personalità:

- accoglienza con programma strutturato sull'intera settimana;
- attività di assistenza di base personalizzata
- attività di carattere alberghiero
- attività educative-relazionali
- attività riabilitative che riguardano le sfere: motoria, psicomotoria, psichica, cognitiva, sociale, occupazionale, emozionale e comunicativa
- attività di svago e del tempo libero: uscite, gite, visite a città e attività sportive,vacanze anche per favorire distacchi episodici dalla famiglia.

Carta dei servizi

Terapia occupazionale: la Terapia occupazionale è uno degli interventi assistenziali e riabilitativi rivolta a quei soggetti che, a causa della gravità delle loro condizioni psico-fisiche, non sono in grado di svolgere alcuna attività lavorativa.
Il programma per la terapia occupazionale parte dal presupposto che tutte le persone con disabilità hanno diritto all'individualizzazione, al riconoscimento e alla valorizzazione delle proprie potenzialità. Non vi è un solo percorso, indifferenziato, ma vanno individuate per ogni soggetto le risorse che sono necessarie al suo sviluppo.
Per la realizzazione di tale programma devono essere coinvolti gli stessi disabili, gli operatori, e l'intera equipe. Le proposte operative relative alla terapia occupazionale sono collegiali, poiché sono il frutto di una osservazione attenta e approfondita delle reali possibilità del disabile, dei suoi limiti e delle sue risorse.
Gli strumenti possono essere infiniti, ma possono essere articolati nelle suddette sezioni:
-materiale per l'organizzazione delle sequenze spazio-temporali
-materiale per attività educative lineari e complesse
-materiale per attività manipolativa
-materiale per la costruzione di piccoli oggetti
-materiale per le attività occupazionali pre-lavorative, ausili a basso contenuto tecnologico.

Il riassunto delle attività, può essere sintetizzato in:

Esercizi per le autonomie sociali e personali: hanno come obbiettivo il raggiungimento della massima autonomia possibile negli ambiti dell'igiene personale, dell'abbigliamento, dell'alimentazione, ma anche nel raggiungimento di alcune competenze sociali: uso del denaro, del telefono e dei mezzi pubblici, orientamento spaziale e temporale, riconoscimento di uffici ed esercizi, comportamenti socialmente adeguati.
Rientrano a pieno titolo di questa area dei progetti di inclusione sociale strutturata e non episodica, che la comunità porta avanti da tempo. Tali progetti sono denominati Incontriamoci e Diventiamo amici.
Sono strumenti di socializzazione che nel tempo hanno dato dei risultati sulla sensibilizzazione e l'inclusione delle persone con disabilità nell'ambito territoriale.
E' stato attivato un percorso propedeutico all'inserimento lavorativo che ha l'obbiettivo di creare un profilo lavorativo delle persone con disabilità grave. Tale progetto è denominato "Lavoriamo insieme", che ha avuto come sviluppo il laboratorio Socio-Occupazionale denominato SiamoArte.

Esercizi di riabilitazione cognitiva e di didattica speciale: il lavoro è rivolto al potenziamento delle competenze cognitive (categorizzazione, comparazione, classificazione, seriazione, riconoscimento di immagini, letto-scrittura quando possibile, risoluzione di problemi,..) alla promozione delle capacità di comunicazione e comprensione, utilizzando lo strumento della comunicazione aumentativa alternativa (C.A.A.) alla riduzione delle diverse forme di dipendenza.

Esercizi di Fisioterapia e attività motoria e di Psicomotricità: sono esercizi destinati al miglioramento ed al mantenimento delle capacità di movimento e coordinazione secondo il modello di riabilitazione neuromotoria, ma anche della psicomotricità, della danza-terapia, dell'ippoterapia ed il rilassamento attraverso la musica e il movimento.

Nelle strutture si realizzano le seguenti **attività**:

- Autonomie personali: ha come obiettivo il raggiungimento della massima autonomia possibile negli ambiti dell'igiene personale, dell'abbigliamento e dell'alimentazione;
- Autonomie sociali: ha come obiettivo lo sviluppo delle competenze sociali.
- Stimolazione cognitiva: il lavoro è rivolto al potenziamento delle competenze cognitive, alla promozione delle capacità di comunicazione e comprensione

- Monitoraggio e promozione dell'equilibrio emotivo affettivo: colloqui sistematici sia di gruppo che individuali con la psicologa.
- Attività manipolative e di laboratorio: il lavoro è di tipo artigianale, espressivo-creativo, manipolativo e si svolge con una programmazione accurata degli impegni giornalieri e con attività motorie e prassiche adeguate alle diverse capacità;
- Drammatizzazione e animazione: le varie attività di animazione hanno come principi ispiratori il rispetto delle individualità e delle personalità e sono volte a valorizzare le potenzialità creative, affettive, cognitive e relazionali;
- Attività psicomotoria, fisioterapica: comprende tutte le attività specifiche di riabilitazione neuromotoria, ma anche la psicomotricità, la danzaterapia, l'ippoterapia e la musicoterapia
- Attività di musicoterapia: comprende le attività specifiche della disciplina mirate in particolare al raggiungimento di tecniche di rilassamento e di metaesplorazione corporea.
- Gruppo di mutuo aiuto con i genitori.
- Gruppo di ascolto e di espressione emotiva condotto dalla psicologa.

Servizio riabilitativo
Riabilitazione cognitiva, motoria, psicomotoria e fisioterapica, ippoterapia, terapia occupazionale, musicoterapia
Servizio Educativo
Servizio pedagogico/educativo, attività espressiva manipolativa nei laboratori con il maestro d'arte, attività teatrale, promozione delle autonomie
Servizi Generali
Amministrazione, pulizia, cucina, trasporto.

Rapporti con altre strutture
Istituzioni scolastiche e di formazione, centri riabilitativi, Tribunale per i Minori per l'accoglienza dei ragazzi "messi alla prova", distretto socio-sanitario, associazioni del territorio, servizi per l'avviamento al lavoro.

Rapporti con il territorio
Comunità locale della Comunità di Capodarco Nazionale, Fish, forum "terzo settore", A.C.R.A.D.U., Madre Coraggio, Durante noi, Cnca, Aipd, Ottavo Giorno, Osservatorio della disabilità, Tribunale di Perugia.

d) Risorse umane e organigramma

. Direzione e amministrazione: Presidente
Direttore Amministrativo.
. Servizio medico: Direttore Sanitario
Psichiatra
Neuropsichiatra
Fisiatra
Medico del lavoro
. Servizio psicologico: Psicologa-Psicoterapeuta
. Servizio sociale : Assistente Sociale;
. Servizio riabilitativo: Fisioterapista e Psicomotricista
Musicoterapista
Operatore teatrale
Terapista occupazionale
. Servizio educativo: Pedagogisti,

Educatori

_. Servizio educativo: Pedagogisti,
Educatori

Servizio Assistenziale: Operatori generici e operatori OSS/infermiere
.Servizi generali: RSPP
DPO
Responsabile Sistema di gestione Qualità
Servizio di pulizie
Servizio di catering

Collaborano con le strutture le persone del Servizio civile, volontari e tirocinanti.

4. SEZ.III° METODOLOGIE E MODALITA' DI ACCESSO

La metodologia d'intervento si compone di diverse fasi:

a) **Accesso**

La segnalazione avviene da parte dei servizi territoriali con il seguente iter:
Richiesta del Servizio Sociale del territorio

- assenso da parte della comunità dopo aver conosciuta la persona da accogliere;
- valutazione dell'Unità multidisciplinare Valutativa disabili, per dare assenso al progetto di inserimento
- autorizzazione della ASL di appartenenza e del Comune
- accoglimento da parte di una Equipe valutativa della comunità (costituita dal Presidente, dal Direttore Sanitario e dall'Assistente Sociale) sulla base della documentazione fornita dai servizi proponenti.

La valutazione potrebbe anche portare ad un rifiuto; nel caso in cui il numero di posti è arrivato al suo limite o si giudica l'eventuale accoglienza non appropriata.

Nel caso in cui sia un privato a richiedere di accedere alla Comunità, questi presenta domanda di ammissione alla Direzione che provvederà a verificare la fattibilità dell'accesso, dopo aver contattato il distretto di competenza (UAL o CSM): la priorità dell'ingresso viene determinata in base all'ordine di arrivo cronologico riferito alla data della presentazione della domanda di immissione e in base alle condizioni di compatibilità con le nostre strutture.
Nel caso dell'utente privato a seguito dell'ammissione si procede alla stesura del contratto.
In caso di accoglimento della richiesta di inserimento occorre acquisire una documentazione che va a costruire il protocollo d'ingresso che ogni persona accolta nella struttura ha nella sua cartella .

I documenti sono:
da parte dell'ASL di appartenenza:

- autorizzazione della ASL
- relazione sociale dall'assistente sociale di competenza territoriale
- documentazione sanitaria che dia una preventiva conoscenza della storia, in particolare degli interventi tecnici già iniziati, al fine di garantire una continuità nel trattamento riabilitativo;

da parte del Comune;

- autorizzazione all'ingresso e compartecipazione

da parte della famiglia:

- Stato di Famiglia
- certificato di invalidità ;
- Emocromo
- certificato di assenza malattie contagiose in atto;
- screening per i marker dei virus epatite
- tessera sanitaria

b) **Presa in carico**

1. Accoglienza come accompagnamento nella conoscenza graduale della nuova sede di attività e delle persone che saranno suoi compagni di lavoro.
2. Affidamento della persona ad un operatore di riferimento, elaborando un piano di **osservazione** che può durare da 30 giorni a tre mesi, per individuare i comportamenti problematici, le capacità residue, le autonomie acquisite, su cui costruire un progetto educativo individualizzato.
3. Diagnosi funzionale
4. Valutazione delle attività più adeguate sia alle capacità valutate che all'attivazione della maggiore compliance possibile.
5. Osservazione e ICF
6. Scheda Fisiatrica se necessaria
7. Stesura degli ADL/IADL
8. Progetto socio-riabilitativo-educativo (centro diurno)
9. Piano Assistenziale Individuale (Comunità Alloggio e Comunità Famiglia)

Tutto il materiale informativo raccolto sarà posto, nel rispetto della legge sulla privacy, in una cartella personale che risulterà composta da: cartella medica, cartella sociale, cartella educativa riabilitativa, cartella amministrativa, cartella valutativa

c) Progetto Socio- riabilitativo-educativo.

Il progetto socio-riabilitativo -educativo è il risultato di un processo di valutazione multidisciplinare,sviluppato attraverso interventi integrati e complementari. che tengono conto delle capacità da sviluppare o potenziare e delle autonomie già acquisite. E' personalizzato e suscettibile di modifiche nel tempo, in relazione ai cambiamenti della persona che è al centro del suo progetto riabilitativo.

c*) Piano assistenziale Individuale (PAI).

Il Piano Assistenziale Individuale è il risultato di un processo di valutazione multidisciplinare, sviluppato attraverso interventi integrati e complementari tesi alla cura e all'assistenza per favorire la migliore condizione di salute e benessere raggiungibile per la persona accolta. E' personalizzato e suscettibile di modifiche nel tempo, in relazione ai cambiamenti della persona che è al centro del suo progetto.

d) Procedura di dimissione

L'utente può essere dimesso per diversi motivi:

- su richiesta dei famigliari o di chi ne fa le veci;
- per disposizione della Direzione Sanitaria e dell'Equipe della Comunità sulla base di un giudizio di incompatibilità con le caratteristiche del servizio
- per trasferimento ad altro presidio di assistenza e cura, più rispondente alle contingenti esigenze della persona con disabilità (sulla base di specifiche indicazioni sanitarie).

e) Orario di apertura e di chiusura della struttura diurna e delle residenze
centri diurni:

Apertura ore 8,30
Chiusura ore 16,00
Residenze:
La Comunità alloggio "Casa Mia" e la Comunità Famiglia "Casa del Nibbio " sono aperti sulle 24 ore tutto l'anno senza alcuna interruzione.

5. SEZ. IV°STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO

a) Qualità del servizio

Fin dall'inizio la comunità di Perugia, pur consapevole delle limitate risorse economiche, si è impegnata ad offrire ai disabili prestazioni di elevato livello qualitativo.
A questo riguardo Capodarco ha individuato indicatori di monitoraggio
Per la qualità del servizio la comunità adotta un modello operativo di équipe interdisciplinare, finalizzato alla presa in carico globale, integrata e continuativa dell'utente. Oltre ad avere un rapporto privilegiato con la Comunità di Capodarco Nazionale, di cui è Comunità locale, attiva un costante confronto con gli enti del territorio, quali C.N.CA., F.I.S.H. A.C..R.A.D.U., Forum del terzo settore, Osservatorio della disabilità ecc.
In particolare collabora con le istituzioni scolastiche, da un lato per favorire i processi di integrazione in luoghi diversi dalla scuola e promuovere l'alternanza scuola – centri diurni, dall'altro per promuovere la cultura dell'accoglienza e dell'inclusione favorendo la conoscenza, da parte degli studenti, delle persone che vivono in condizione di disabilità mentale; intesse rapporti con il mondo del volontariato ed ha stipulato una convenzione con il servizio civile per essere luogo di formazione permanente; ha rapporti con le istituzioni universitarie per il tirocinio formativo; ospita presso le proprie strutture ragazzi inviati dal Tribunale per i minori che svolgono attività socialmente utili; mantiene uno stretto rapporto sia con le singole famiglie che con l'associazione "L'Ottavo Giorno",convenzionata ASL per l'Amministrazione di sostegno, creata originariamente dai famigliari delle persone accolte dalla Comunità di Capodarco, per sostenere la Comunità nel progetto "Dopo di noi" e tuttora attiva ed aperta anche ad altre famiglie. La Comunità organizza annualmente attività di formazione per i suoi dipendenti collaborando con l'agenzia formativa ENAIP.
La Comunità è consapevole che la qualità del lavoro aumenta nella misura in cui le varie realtà territoriali interagiscono tra di loro e i suoi operatori siano aggiornati tramite una formazione permanente (ENAIP), considerata questa un antidoto al burn out, insieme agli incontri di equipe o con la psicologa.

b) Qualità dell'organizzazione e standard di qualità

Tutti i processi erogati dalla Capodarco di Perugia nelle sue strutture sono conformi al "regolamento Regione Umbria per l'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio- sanitarie" e applica ciò che viene previsto dalla check -list del Regolamento stesso.
Il controllo qualità si basa sulla verifica di una serie definita di indicatori di efficacia che si confrontano valori medi attesi; tali indicatori servono a validare l'effettiva efficacia dei Piani socio- assistenziali i progetti socio- riabilitativi educativi individualizzati. L'aggiornamento di tali indicatori verrà fornito su richiesta da presentare alla Direzione.
La tabella seguente riporta gli standard di qualità che Capodarco garantisce e che sono relativi ai principali aspetti del servizio:

Carta dei servizi

Caratteristiche del servizio	Indicatore	standard
Qualità nell'assistenza socio- sanitaria	Dotazione di personale qualificato educatori /oss/psichiatra/psicologa/direttore sanitario	Requisiti stabiliti da leggi regionali /nazionali
	corsi di formazione erogati/ corsi di formazione pianificati	Scostamento massimo del 10%
	Tasso di incidenza delle cadute	max 15%
	Percentuale di schede valutazione rischio compilate/tot persone accolte	100%
	Percentuale dei progetti socio- riabilitativi educativi_PAI aggiornati/sul totale	100%
	Percentuale di riunioni di condivisione del progetto individuale con le famiglie/sul totale delle persone accolte	superiore al 90%
	N riunioni interne di Equipe	almeno 4 al mese
	n° abbandoni comunità/su totale accolti nell'anno	max 2%
Qualità di attrezzature ed infrastrutture	manutenzione eseguita/manutenzione pianificata	100%
Qualita' e cortesia nel rapporto con il personale	Percentuale di persone accolte e famiglie soddisfatte da questionario	Superiore al 90%

Alla base delle attività presso le strutture viene messo a disposizione il Piano Generale del Servizio che definisce e norma le attività e che individua funzioni , figure e responsabilità.
Capodarco è in grado di soddisfare gli standard di salute e sicurezza previsti dalle leggi vigenti in materia.
E' stato nominato un Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione esterno.
E' stata redatta la valutazione dei rischi per ciascuna struttura che descrive gli accorgimenti da seguire per la gestione della sicurezza del servizio; sono previsti inoltre presidi antincendio, luci ed uscite di emergenza, e in ultimo bagni e porte rispettano le normative vigenti .
Almeno una volta all'anno viene svolta l'esercitazione antincendio coinvolgendo anche le persone accolte.
Valutazioni specifiche vengono condotte per garantire la sicurezza individuale della persona accolta, il tutto nel quadro di un sistema sicurezza che terrà conto anche della situazione ambientale.

Inoltre Capodarco conduce periodicamente l'analisi di soddisfazione attraverso la somministrazione di questionari destinati alle persone accolte e ai loro familiari: il riscontro di questa analisi è consultabile nel sito internet o facendo una espressa richiesta alla direzione.

6. SEZ. V POLITICA DELLA QUALITÀ

Comunità Capodarco di Perugia si occupa dell'erogazione di attività socio-riabilitative educative in regime semi-residenziale e socio-assistenziali in regime residenziale per persone con problematiche di disabilità.
Con la sua presenza sul territorio vuol dare una testimonianza forte e chiara ponendosi come obiettivo l'assistenza sempre più qualificata sul piano dei servizi, e il recupero e la promozione integrale della dignità della persona umana.
Comunità Capodarco di Perugia è impegnata fin dal suo nascere a combattere ogni forma di emarginazione, ma in particolare quella che può nascere dalla disabilità ed accoglie persone con handicap fisico e/o psichico con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita, riducendo il rischio di patologie secondarie, grazie alla promozione e sollecitazione delle competenze residue ai fini del raggiungimento della massima autonomia possibile e quindi della massima possibilità di integrazione.
Per la Comunità Capodarco di Perugia la riabilitazione è un processo che implica l'apertura di spazi negoziali e che comprende il disabile, la Comunità circostante e le istituzioni che devono farsene carico attraverso i servizi.
Quindi la riabilitazione non è intesa come una mera tecnica da applicare al soggetto disabile, ma una prassi che lo accompagna nella scoperta e costruzione di spazi negoziali che sottendono necessariamente il diritto di cittadinanza. La Comunità, come dichiara lo statuto, è costantemente impegnata anche nella prevenzione grazie ad azioni di denuncia, sensibilizzazione ed intervento diretto.
Grande importanza è attribuito al livello di qualità dei servizi offerti e massimo è l'impegno nella prevenzione di ogni eventuale problematica, cercando di ottimizzare la gestione dei processi, di assistenza e di gestione, in termini di efficienza ed efficacia e garantire un costante presidio delle attività in qualsiasi modo connesse con la Qualità del servizio.
A questo scopo è stato adottato un Sistema di Gestione della Qualità in conformità alla norma ISO 9001:2015 ed ai Regolamenti regionali e nazionali in materia di "requisiti organizzativi delle strutture socio-sanitarie", che consentirà, attraverso un approccio sistemico, la ricerca costante del miglioramento continuo.
Il Sistema di gestione creato si basa sull'integrazione e sul coordinamento di tutte le risorse, professionali e strumentali, destinate all'erogazione dei servizi della Comunità, con l'obiettivo di rendere più efficienti tali servizi in termini di tempi di erogazione e qualità percepita e reale degli stessi.
Il Sistema di Gestione è periodicamente riesaminato dalla Direzione al fine di valutare il conseguimento degli obiettivi e pianificare i nuovi livelli qualitativi da perseguire.
Capodarco si impegna perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo e lavora costantemente per dare fiducia alle famiglie circa la capacità di accoglienza e di cura dei bisogni dei propri cari..
L'ottimizzazione e la garanzia delle condizioni e dell'ambiente di lavoro è un altro punto fermo della nostra Politica della Qualità, volta a garantire sia nei confronti del personale interno, sia degli utenti che della collettività locale, condizioni ottime di igiene, pulizia, sicurezza del lavoro e delle attrezzature utilizzate.
La convinzione è che il perseguimento di tale politica porti vantaggi concreti alla Comunità e alle persone accolte in misura tale da comportare il soddisfacimento di entrambi.

Gli impegni di Politica per la Qualità della Direzione vengono tradotti annualmente in un piano di obiettivi circoscritti e misurabili, per il raggiungimento dei quali garantisce di fornire tutte le risorse e il supporto necessari.
La politica per la qualità della Comunità Capodarco di Perugia si ispira ai seguenti macro-obiettivi:

- Individuazione, gestione e mitigazione dei principali rischi connessi alla conduzione dell'organizzazione generale e di ogni singolo servizio, nell'ottica di garantire a ogni persona accolta il massimo grado di qualificazione del servizio reso;
- Razionalizzazione delle risorse interne al fine di ottenere la massima efficienza dei servizi ed il contenimento della spesa sia pubblica che privata;
- Accrescimento della soddisfazione delle persone accolte e delle rispettive famiglie;
- Solidarietà e appoggio alle famiglie delle persone accolte, partecipazione attiva delle stesse attraverso un loro pieno coinvolgimento nel percorso erogato;
- Miglioramento continuo della formazione tecnica degli operatori, la valorizzazione delle loro competenze che garantisca la messa a disposizione di risorse adeguate;
- Potenziamento di rapporti strutturali con il territorio al fine di creare reti e sinergie (scuole, università, cooperative del settore, mondo dell'associazionismo e del volontariato, mondo del lavoro e istituzioni);
- Rispetto delle normative cogenti, a tutela del diritto all'assistenza, alla sicurezza e alla privacy.

Le strategie aziendali definite dalla Direzione per raggiungere tali obiettivi sono discusse in occasione dei riesami della direzione e sono riportate nei verbali di tali riunioni.

7. SEZ. VI°DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI - RECLAMI

a) Diritti dell'ospite

- partecipare attivamente alla vita comunitaria;
- essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana, dei propri ritmi e tempi, nella piena libertà della sua persona compatibilmente alle regole di convivenza comuni;
- avere informazione corrette, chiare ed esaustive sulla diagnosi e sul piano personalizzato, assistenziale e riabilitativo;
- usufruire della terapia riabilitativa, della somministrazione di farmaci inerenti eventuali patologie insorgenti agli orari stabiliti;
- ricevere cura e igiene sia della sua persona che dei luoghi in cui vive quotidianamente e dei presidi di uso comune;
- adozione da parte degli operatori di comportamenti relazionali ed operazionali adeguati
- ottenere dalla comunità tutte le informazioni relative alla organizzazione della struttura, alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso,
- avere riconosciuta una effettiva parità per quanto riguarda differenze di sesso, cultura, idea politica, lingua, nazionalità, religione;
- ottenere rispetto della propria fede e della propria sessualità;
- ottenere che i propri dati rimangano segreti e quindi ad essere tutelato nella propria privacy (Dlgs. 196/2003);
- ricevere i propri amici e familiari;
- una gestione amministrativa ed organizzativa efficiente, corretta e verificabile.

b) Doveri dell'ospite

adottare un comportamento responsabile nel rispetto degli altri, e comunicare a sempre agli operatori eventuali spostamenti o desideri che non fanno parte delle attività quotidiane programmate.

c) **Suggerimenti e reclami**

Le persone che frequentano la comunità e le loro famiglie possono presentare reclami o suggerimenti al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti o direttamente al referente di struttura compilando il documento affisso in bacheca oppure possono contattare la direzione, la quale si mette a disposizione per incontrare le famiglie delle persone accolte nello spirito di una leale collaborazione e trasparenza.
La Direzione si impegna a valutare gli eventuali reclami o suggerimenti nel termine massimo di 10 giorni così da soddisfare le varie richieste.

8. CONCLUSIONI

Validità e verifica della carta
La presente carta dei servizi impegna la Comunità e tutti i soggetti che a vario titolo ne fanno parte, a rivisitare e migliorare continuamente obiettivi, impegni e programmi.
La Carta è disponibile in formato cartaceo presso ciascuna delle strutture operative della Comunità.
Verrà inoltre consegnata a tutti coloro che chiedono di essere accolti in Comunità, ma anche a tutte le strutture e gli enti con i quali la comunità collabora (ASL, servizi sociali, etc.)

Perugia, 19 Gennaio 2023

Il Presidente
Francesca Bondì