

---

# **CARTA DEI SERVIZI**

---

**OPERA DON GUANELLA – CENTRO SERENI - PERUGIA**  
*Centro socio – riabilitativo - educativo*

## **Prefazione**

La Chiesa, attraverso la sua attività, è espressione di un amore che cerca il bene integrale dell'uomo. L'ODG, in quanto parte della comunità ecclesiale, fa proprio - attraverso la pratica della carità - il compito di amare l'uomo più debole e visibilmente leso a livello psico-fisico. In tal modo, è una piccola fiamma che illumina la vita di quanti ad essa guardano come a un segno e una testimonianza del servizio di carità da donare alle persone con difficoltà.

Il presente documento è il mezzo, che permette a noi di aprirci ad ogni tipo di relazione e collaborazione, per offrire il meglio ad ogni persona che giunge nel nostro Centro.

Convinti che non siamo produttori di beni, vogliamo dare qualità alla vita con risposte che tendono a valorizzare la dignità della persona, soprattutto nel momento del bisogno.

Pertanto, lo strumento che vi offriamo si pone l'obiettivo di aprire un dialogo con tutti coloro che, a vario titolo, entrano in relazione con la nostra attività come fruitori o operatori e con lo stesso tessuto sociale nel quale siamo inseriti e che serviamo.

Come già in passato, vogliamo continuare ad impegnarci per offrire una qualità di vita ricca di incontri e interazioni sociali per coloro che abitano nel nostro Centro. Agli operatori offriamo una formazione che li qualifichi e motivi quotidianamente a svolgere con professionalità e passione un "lavoro" che, se pur fatto di azioni concrete, va svolto con quell'amore che è premura verso ogni genere di bisogno e stimolo al coinvolgimento in tutti coloro che ci osservano.

Il cammino di qualificazione e affidabilità è assicurato dal Sistema di Gestione Qualità ISO 9001:2008 recentemente emanato.

Semplicità e trasparenza sono tra i valori principali per ottenere una qualificazione appassionata, sempre più aderente ai bisogni dell'uomo. Pertanto, offriamo quanto segue.

## Presentazione

La Carta dei Servizi offre informazioni utili alla conoscenza del Centro e delle sue proposte riabilitative nel rispetto della normativa vigente.

Essa fa riferimento ai principi guanelliani, alle finalità e agli obiettivi del Progetto Educativo Locale: *centralità della persona, costruzione di relazioni significative*.

Ciò che viene presentato non intende essere solo una elencazione di prestazioni attuabili, ma uno stile di intervento che miri a realizzare una sempre maggior "vita di qualità" delle persone disabili.

Nella compilazione della Carta dei Servizi si è curata l'accessibilità sia del linguaggio che della forma tipografica, per descrivere i principi comportamentali di trasparenza e di orientamento alla qualità che si attuano nei confronti delle Persone accolte.

Inoltre la Carta darà ad ognuno la possibilità di contribuire, con le proprie segnalazioni, a fornire elementi utili affinché le attività del Centro siano sempre più qualificate e rispondenti alle attese di coloro che si rivolgono ad esso.

L'Opera Don Guanella per la gestione delle segnalazioni e dei reclami e per le richieste di informazione mette a disposizione i seguenti recapiti:



**Opera Don Guanella**  
**Centro Riabilitazione Sereni**  
**Via Tuderte, 48 – 06126 Perugia**  
***www.casasereni.it* - e-mail: *qualitadg@casasereni.it***



**Centralino segreteria: 075.583451**  
**Direzione: 075.5834500 - Fax: 075.5834545**  
**e-mail: *segreteria@casasereni.it***  
**c.c.p. 13144068 intestato a:**  
**Opera Don Guanella Via Tuderte, 48 – 06126 Perugia**

N.B. in caso di mancata soddisfazione al reclamo è prevista la possibilità di rivolgere lo stesso al CERMET di Bologna - Certification and research for quality tel. 051 764 811

## **CENNI STORICI**

Don Luigi Guanella appartiene a quegli “apostoli” della carità che, negli ultimi decenni dell’800 e gli inizi del ‘900, hanno saputo mettersi a fianco delle persone più deboli.

Riprendendo e rielaborando ideali e valori antichi, come quello della carità e della fiducia nella dignità della persona e nella sua educabilità, ha contribuito ad imprimere una svolta in campo pedagogico. Oggi continuano la sua opera i Servi della Carità, le Figlie di Santa Maria della Provvidenza, i cooperatori e tante altre persone che, con ruoli specifici, collaborano nelle nostre case o ne seguono lo spirito.

La presenza guanelliana in Umbria risale al 1946, con la donazione da parte dei coniugi Sereni (da qui il nome del Centro) della villa di famiglia, la residenza estiva in Sant’Elena di Marsciano.

La coppia Sereni, conosciuta l’opera guanelliana di Roma, matura l’idea di realizzare qualcosa di simile anche in Umbria. Non fu una donazione frettolosa: per tre anni, dal 1946 al 1949, i Sereni misero alla prova i guanelliani e fecero una cessione di una parte della casa.

Nei primi tempi la villa accolse un piccolo numero di minorati psico-fisici di diversa età, per la maggior parte figli di contadini che lavoravano la proprietà dei Sereni.

La casa ben presto non fu più sufficiente a rispondere alle numerose richieste e si pensò alla costruzione di un’altra struttura, più grande e vicina alla città di Perugia.

Con la vendita di alcuni terreni di Sant’ Elena si acquistò il terreno a Montebello. Nel 1956 avvenne la posa della prima pietra. Tre anni dopo nel 1959 il nuovo Centro venne inaugurato. Gran parte dei giovani vennero trasferiti e a Sant’Elena restarono quelli non più scolarizzabili.

La fisionomia delle due Case guanelliane nel tempo è cambiata. Si è andata modificando non solo la struttura, ma anche l’utenza e la tipologia dell’intervento riabilitativo, specializzandosi nella diagnosi e cura delle persone con disabilità cognitiva grave.

Dal novembre 2006 tutti gli ospiti risiedono nella casa di Montebello, in attesa della ristrutturazione del Centro di Sant’Elena.

## IL CENTRO E LE PERSONE

Il Centro Sereni - Opera Don Guanella è una struttura socio-riabilitativa - educativa che accoglie persone di sesso maschile in età adulta, con deficit cognitivo medio-grave e gravissimo.

Le patologie più frequenti sono quelle su base genetica e le encefalopatie da sofferenza perinatale con o senza epilessia.

Alcuni utenti vivono nel Centro da molti anni; il rapporto lungo e intenso, stabilito con loro, ci porta a considerarli ancora come “i nostri *ragazzi*”, anche se il termine non corrisponde all'età anagrafica.

Preferiamo quindi riferirci a loro chiamandoli *ragazzi*, anziché ospiti o pazienti, sottolineando così gli aspetti affettivi ed emotivi che ci legano a loro.

### ♦ **Il Centro di Riabilitazione Sereni:**

- è una filiale della Congregazione dei Servi della Carità, comunemente chiamata Opera Don Guanella, ente giuridico con RR.DD 02.07.1931 e 22.01.1932.
- è convenzionato (dal 05.01.1987) con la Regione Umbria per la riabilitazione delle disabilità cognitive. Il convenzionamento è valido per tutto il territorio nazionale.

## L' ORGANIZZAZIONE

Il Centro è autorizzato per:

- **60 posti in regime di trattamento residenziale**
- **60 posti in regime di trattamento semi residenziale**
- **Trattamento residenziale**

Prevede l'ospitalità continua, con tutte le conseguenti prestazioni alberghiere e assistenziali, le prestazioni sanitarie, riabilitative e quelle socio-psico-educative.

Periodicamente i *ragazzi* rientrano in famiglia secondo un calendario annuale.

## • **Trattamento semiresidenziale**

Prevede l'ospitalità diurna di 8 ore al giorno.

Le attività si svolgono dalle ore 8.30 alle ore 16.30, dal lunedì al venerdì, e il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30. Sono erogate le prestazioni indicate dal progetto riabilitativo-educativo e quelle alberghiere.

Il Comune di Perugia garantisce i servizi di trasporto necessari per raggiungere il Centro e tornare in famiglia.

### **FINALITÀ E METODOLOGIA**

Nell'educazione e riabilitazione delle persone con disabilità si ha bisogno di due sistemi di riferimento esplicativi complementari: quello che si riferisce alle scienze umane e l'altro che si riferisce alle scienze biologiche e in particolare alle neuroscienze.

Il Centro ha pertanto adottato l'approccio fenomenologico e l'indirizzo neuropsicologico. Tra i principi e metodi di queste correnti di pensiero due elementi di continua riflessione nel lavoro riabilitativo sono: l'unità della persona corporea e mentale e l'interazione costante della persona con il proprio ambiente. La riabilitazione, pertanto, viene pensata come la ricerca e l'attivazione delle risorse adattive di cui ogni individuo è portatore. Questa valenza dovuta all'individualità viene mantenuta in ogni momento della vita, indipendentemente dall'età e dalla gravità delle limitazioni connesse alla patologia.

L'oggetto del nostro intervento riabilitativo vuole essere quindi la persona, non il corpo nè la malattia. D'altra parte l'evoluzione della persona appare indissolubilmente legata alla quantità e qualità dell'interazione che l'individuo mantiene con l'ambiente.

Riconoscere il ruolo dell'ambiente ci permette anche di mettere in crisi l'idea dell'immutabilità dei deficit e della impossibilità di modificarli.

Utilizzando la metodologia neuropsicologica, la prima analisi consente di riconoscere lo stile individuale, la seconda di scomporre ogni attività in fasi differenziate in rapporto alle differenti capacità cognitive. La proposta terapeutica è quindi

relativa ad attività in cui è possibile valutare l'equilibrio fra la richiesta del compito e le risorse dell'individuo.

Il compito dell'educatore consiste, quindi, non nel sostituirsi alla disabilità, ma nel mediare tra la realtà ed il soggetto per aiutarlo a trovare da solo la risposta più adeguata.

Momenti fondamentali della metodologia di lavoro sono:

1. La fase diagnostica, clinica e funzionale, intesa come valutazione delle capacità residue e delle abilità su cui è possibile investire.
2. Il progetto educativo-riabilitativo individualizzato: strumento operativo che indica le linee generali, gli obiettivi a breve, medio e lungo termine, i tempi, le attività e strumenti necessari al raggiungimento degli esiti previsti.
3. La verifica dell'efficacia degli interventi educativi-riabilitativi.

L'intuizione di Don Guanella, il suo credere all'educazione proprio là dove appare impossibile o inutile, rappresenta il fulcro della nostra esperienza; anche in soggetti con ritardo mentale grave un intervento educativo-riabilitativo, orientato individualmente, può influenzare i processi cognitivi modificando significativamente la capacità di rispondere in modo adeguato alle richieste dell'ambiente e conducendo ad una maggiore autonomia nella vita quotidiana.

## **L'ACCOGLIENZA**

Alla ricezione, anche telefonica, di una segnalazione o prima richiesta di prestazione, fa seguito l'invio da parte del Servizio territoriale competente della documentazione sanitaria relativa.

La valutazione della richiesta di inserimento è affidata all'Equipe Multidisciplinare del Centro.

I criteri che guidano l'inserimento riguardano essenzialmente la rispondenza tra i servizi di cui il Centro dispone e i bisogni della persona.

▪ **Documentazione richiesta:**

- domanda scritta alla Direzione del Centro;
- certificato medico con la diagnosi e l'eventuale terapia farmacologica;
- copia del verbale di invalidità civile;
- documentazione sanitaria.

▪ **Prima visita:**

- valutazione da parte delle singole figure dell' Equipe Multidisciplinare del Centro;
- comunicazione del parere dell'Equipe ai richiedenti;
- eventuale avvio della procedura amministrativa presso la ASL di competenza per l'autorizzazione ad un periodo di prova.

## LE DIMISSIONI

Le dimissioni possono avvenire per i seguenti motivi:

- completamento del percorso riabilitativo;
- richiesta della famiglia
- disposizione della ASL
- impossibilità a continuare l'intervento.

La dimissione è accompagnata da una relazione finale dell'equipe sul lavoro riabilitativo-educativo svolto e i risultati ottenuti.

## I SERVIZI

L'azione educativa e riabilitativa tende alla promozione globale della persona, si propone di sviluppare e mantenere, per quanto possibile, tutte le capacità del soggetto in vista del raggiungimento di un'adeguata autonomia e di un' idonea integrazione sociale.

A tal fine il Centro propone i seguenti servizi:

- ♦ **Servizio medico:** è composto dal direttore sanitario, dallo specialista neurologo, dal medico di base al fine di valutare e monitorare lo stato di salute ed il benessere psico-fisico dei *ragazzi* e coordinare le attività igienico-sanitarie della Casa.



- ♦ **Servizio infermieristico:** vigila sullo stato di salute dei *ragazzi* e riporta, ai referenti per l'area sanitaria, tutti gli eventi o le situazioni che possano incidere su questo stato. Prende atto delle prescrizioni mediche e ne assicura l'esecuzione.
  
- ♦ **Servizio psicologico:** svolge attività di valutazione psicologica e comportamentale, di sostegno psicologico individuale ai *ragazzi*, di counseling agli operatori e ai familiari degli ospiti su tematiche psicologiche e relazionali.
  
- ♦ **Servizio sociale:** assiste la persona disabile e la sua famiglia, diventando per loro punto di riferimento. Stabilisce rapporti con le strutture territoriali al fine di tutelare i diritti dei *ragazzi*. Instaura rapporti con gli organismi esterni al Centro e ricerca opportunità per agevolare l'integrazione sociale degli ospiti. Contribuisce a far conoscere il Centro all'esterno. L'assistente sociale elabora, con la collaborazione dell'equipe del Centro, i progetti per le autorizzazioni di proroga per le ASL. Svolge, inoltre, attività di tutoraggio per studenti in tirocinio.
  
- ♦ **Servizio riabilitativo:**
  - **fisioterapia** al fine di recuperare le potenzialità motorie residue, l'intenzionalità del movimento e il benessere psico-fisico;
  - **idrokinestoterapia** per migliorare la condizione generale e favorire il rilassamento, utilizzando le proprietà fisiche dell'acqua;
  - **logopedia**, il cui lavoro operativo è funzionale a garantire il trattamento delle patologie del linguaggio e della comunicazione;
  - **riabilitazione** cognitiva finalizzata al potenziamento e mantenimento delle abilità cognitive quali memoria, attenzione, orientamento temporale e spaziale,...
  - **psicomotricità** che implica la presa in carico della

persona nella sua globalità psicofisica, utilizzando tecniche e metodi a mediazione corporea;

- **musicoterapia** per sviluppare capacità percettive, di scansione del ritmo e dei tempi e come mezzo di comunicazione non verbale, stimolo per esprimere pensieri ed emozioni;
- **danzaterapia** al fine di lavorare sugli aspetti emotivi, cognitivi, comportamentali e fisici della persona con interventi di tipo corporeo;
- **pet therapy**, terapia assistita con gli animali finalizzata a promuovere e migliorare le funzioni fisiche, sociali, emozionali e cognitive della persona, attraverso interventi mirati su specifici obiettivi.

♦ **Servizio educativo:**

- attività di vita quotidiana per migliorare e rinforzare le autonomie di base;
- laboratorio cognitivo – espressivo finalizzato al potenziamento dei processi cognitivi di base e allo sviluppo dell'espressione di sé attraverso l'utilizzo di materiali e tecniche specifiche;
- laboratorio musicale per favorire il rilassamento corporeo e stimolare il benessere psicofisico;
- laboratorio polivalente per intervenire su aspetti multidimensionali della persona utilizzando tecniche e materiali diversificati;
- laboratorio di ceramica per affinare le abilità fine-motorie attraverso attività grafico-pittoriche e la manipolazione di materiali plastici;
- laboratorio di falegnameria per facilitare la libera espressione e la creatività attraverso la valorizzazione del lavoro individuale e di gruppo;
- laboratorio di agraria, attività di serra e floricoltura per seguire tecniche di piantagione di ortaggi e verdure, piante aromatiche e floreali e manutenzione ordinaria del verde che circonda il Centro: tutte attività che

offrono opportunità e benefici a livello educativo, motivazionale e riabilitativo;

- laboratorio di allevamento con attività di accudimento di piccoli animali, per usufruire di tutti i benefici che derivano dal contatto e dal prendersene cura;
- attività sportiva per lo sviluppo e potenziamento delle capacità senso-motorie;
- attività ludico – sociale per consolidare il rapporto con gli altri e promuovere capacità di comunicazione e collaborazione nel rispetto delle regole di gruppo;
- nei mesi di giugno, luglio e agosto viene impostata una nuova organizzazione adeguata al periodo estivo. Ai *ragazzi* vengono proposte attività riabilitative e ricreative nella piscina del Centro, si sperimentano nuovi laboratori occupazionali; dopo il pranzo è previsto un breve riposo pomeridiano, si programmano con maggior frequenza uscite, anche di una giornata. Inoltre vengono organizzati i soggiorni estivi: a gruppi i *ragazzi* trascorrono alcuni giorni al mare o in montagna. Questa esperienza rientra nel programma educativo – riabilitativo di generalizzazione degli apprendimenti e rappresenta un momento di verifica degli obiettivi raggiunti. I *ragazzi* che ne hanno la possibilità, rientrano in famiglia per trascorrere qualche settimana con i propri cari;
- formazione religiosa per garantire a tutti il diritto di far esperienza di Dio, attraverso catechesi e momenti di preghiera.

♦ **Servizio di segreteria.** Costituisce il primo referente per tutti coloro che si rivolgono al Centro. Opera in stretta collaborazione con la Direzione nei compiti affidati. Cura l'andamento quotidiano delle comunicazioni, gli appuntamenti e la registrazione della presenza sia degli operatori che dei *ragazzi*.

♦ **Servizi generali:**

- **Cucina:** considerata la particolare importanza data al

cibo dai nostri *ragazzi*, il personale di cucina garantisce un'alimentazione corretta e gustosa. Provvede, con cura e fantasia, alla preparazione dei pasti e collabora con il dietista per coloro che necessitano di piatti particolari.

- **Guardaroba e lavanderia:** le signore che si occupano della cura e della pulizia della biancheria si adoperano affinché i *ragazzi*, nelle varie attività e ambienti, mantengano la loro personalità. Svolgono il loro compito con impegno ed attenzione.
- **Igiene e pulizia:** riteniamo fondamentale per una vita di qualità il decoro degli ambienti. Il personale addetto a svolgere queste mansioni si impegna per rendere accogliente, dignitoso e gradevole l'aspetto degli ambienti della Casa.

## I RUOLI

### ■ CONSIGLIO DI CASA

Il Centro è diretto da un superiore religioso dell'Opera Don Guanella, che garantisce l'indirizzo guanelliano delle attività e dello spirito del Centro e stimola a tradurlo nella quotidianità. In questo compito è coadiuvato da un gruppo di confratelli (*Consiglio di Casa*).

L'amministrazione è affidata ad un religioso della congregazione con funzioni di economo, che gestisce i contributi regionali sulla base di standard gestionali e strutturali garantiti dal Centro, rendendo conto agli organi costituiti, secondo le normative dell'Opera Don Guanella.

### ■ DIRETTORE

La funzione direttiva è affidata ad un membro della famiglia guanelliana. Compete al Direttore la guida della Casa, la responsabilità ultima delle persone, del progetto, dell'organizzazione, dell'ambiente e, naturalmente, la vigilanza sul corretto svolgimento dell'azione educativa. Coordina l'Équipe e partecipa a tutte le riunioni.

## ■ **DIRETTORE SANITARIO**

Ha la responsabilità tecnico-sanitaria e funzionale del Centro e, limitatamente a questa responsabilità, riferisce al direttore, sui fatti di rilievo che interessano la gestione del Centro stesso, propone iniziative per il miglioramento dei servizi.

## ■ **COORDINATORE DELLE ATTIVITÀ**

Il coordinatore delle attività è il referente primo presso la direzione e l'equipe – a cui partecipa di diritto – dell'attuazione a livello organizzativo e operativo del Progetto Educativo Locale. Partecipando agli incontri dei vari settori promuove la collaborazione di tutti coloro che sono impegnati nell'attività – dei quali organizza la turnazione – affinché sia realizzata un'adeguata programmazione che, oltre alla valenza scientifica sia in sintonia con il carisma guanelliano. Mantiene i contatti con il territorio: enti, altri centri, istituzioni varie, promuovendo la cultura della disabilità e la missione della casa.

## ■ **RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE E RESPONSABILE DELLA QUALITÀ**

È il rappresentante della Direzione per la Qualità ed ha la responsabilità sull'operatività del sistema aziendale per la qualità in sostanziale autonomia ed autorità, per esercitare le funzioni nei termini previsti dalla norma presa a riferimento.

## ■ **ÉQUIPE**

L'Équipe, costituita dal direttore del Centro, direttore sanitario, coordinatore delle attività, rappresentante della direzione e responsabile per la qualità, specialista neurologo, psicologo-psicoterapeuta, assistente sociale, ha il compito di:

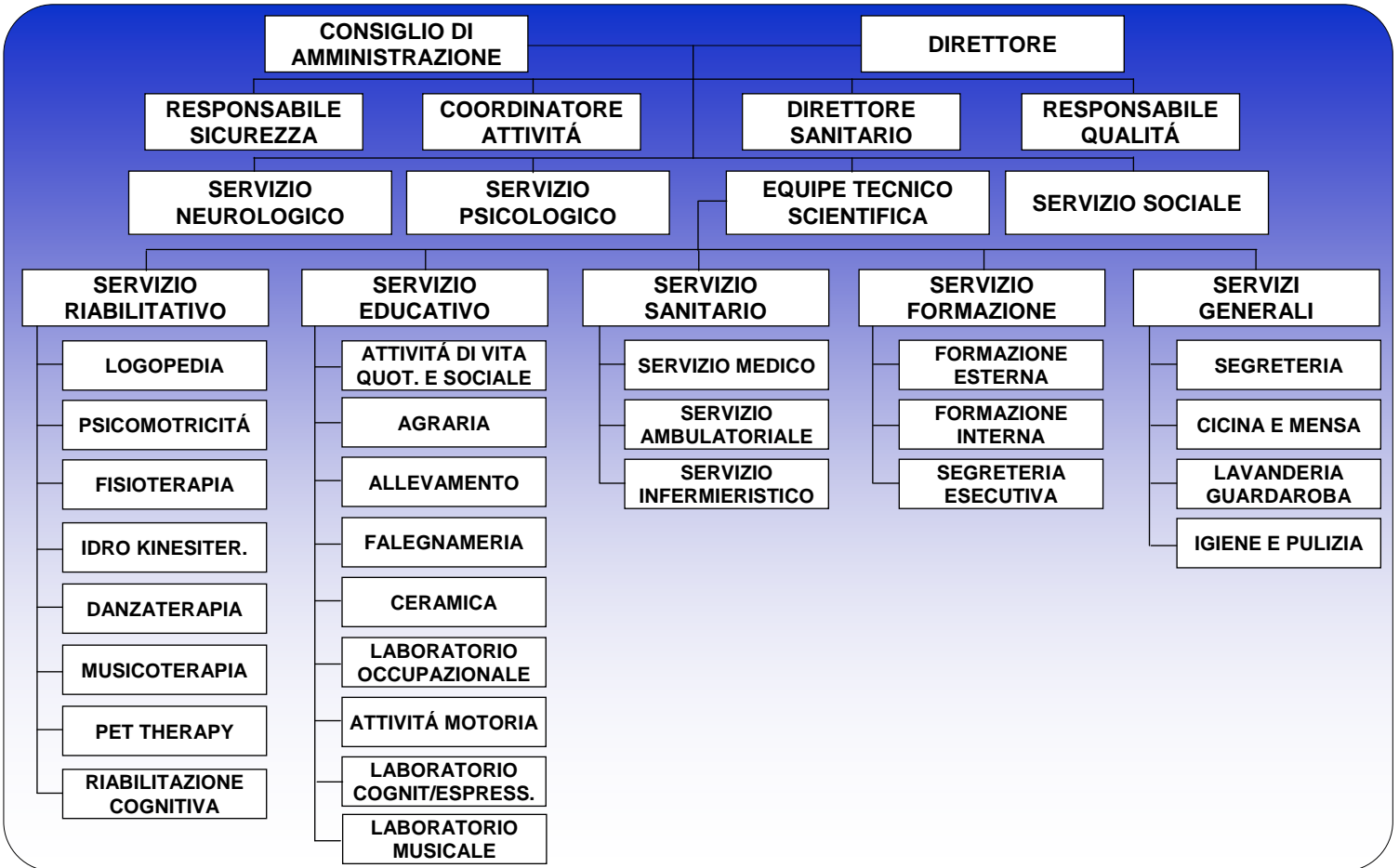
- ✓ stabilire indirizzi e obiettivi organizzativi;
- ✓ soddisfare i requisiti della qualità per l'accreditamento;
- ✓ assicurare lo stato di benessere psico-fisico dei *ragazzi*;
- ✓ intervenire sugli aspetti di prevenzione, diagnosi e trattamento medico - psico - sociale;

- ✓ coordinare le attività degli operatori mediante incontri periodici, centrati sulla discussione delle problematiche del singolo, utilizzando e aggiornando la scheda di valutazione e la cartella clinica;
- ✓ predisporre e verificare, in aderenza agli indirizzi scientifici e ai principi pedagogici guanelliani, i piani riabilitativi ed educativi individuali, di gruppo e i programmi di attività.

## ■ OPERATORI

È compito di ogni operatore attivare un processo di soluzione dei problemi educativi, così che la persona possa raggiungere il miglior livello di vita possibile sul piano fisico, funzionale, sociale ed emozionale, mediante interventi finalizzati a garantire la minor restrizione possibile delle scelte operative e un più alto livello di autonomia.

## ► ORGANIGRAMMA ◀



## LA VITA QUOTIDIANA

Tutte le attività di vita quotidiana sono realizzate in gruppo. Ogni *ragazzo* usufruisce quotidianamente delle terapie riabilitative specifiche con interventi individuali o in piccolo gruppo.

**Mattino:** risveglio e igiene personale; educazione all'autonomia e alla cura della propria persona; attività di gruppo nei vari laboratori; interventi riabilitativi specifici; pranzo che, come la colazione e la cena, è il momento privilegiato per intervenire sulle autonomie e favorire il clima di famiglia.

**Pomeriggio:** attività nei laboratori cognitivi - espressivi; attività per il mantenimento e lo sviluppo delle capacità individuali; attività ricreative, sportive e sociali per l'inserimento e l'interazione con il territorio. Inoltre, nelle prime ore del pomeriggio, vengono effettuati gli interventi riabilitativi specifici.

**Sera:** attività religiosa, cena, verifica della giornata, tempo libero, autonomia personale.

## RAPPORTI CON LA FAMIGLIA E IL TERRITORIO

### ♦ La famiglia

Il Centro, consapevole dell'importanza di mantenere vivi i rapporti tra la persona disabile e la sua famiglia, le sue radici, la sua storia, pone grande attenzione alla relazione con i familiari e periodicamente organizza incontri per informazioni relative alla vita della Casa e incontri di ascolto e sostegno.

### ♦ La vita sociale

Nell'intervento educativo e riabilitativo ampio spazio è dedicato al vivere sociale, al fine di favorire l'integrazione sociale dei ragazzi in diversi ambiti. A questo scopo vengono organizzate:



- manifestazioni, feste, spettacoli, rappresentazioni teatrali;
- mostre di artigianato, in cui i *ragazzi* presentano il frutto del proprio lavoro;
- occasioni di incontro con persone e organizzazioni esterne;
- meeting sportivi: nel Centro è attivo il gruppo sportivo “Oltre l’Handicap”, iscritto alla FISDIR/SOI, che partecipa a manifestazioni sportive Regionali;
- attività religiose con la partecipazione a iniziative della Chiesa locale.

#### ◆ **La cultura**

Il Centro si propone come elemento di aggregazione per tutte le iniziative ritenute idonee a promuovere la cultura della riabilitazione, come modalità di superamento di disabilità e in particolare:

- cura l’organizzazione e lo svolgimento di corsi di formazione professionale e di aggiornamento permanente di operatori impegnati nella riabilitazione dei disturbi cognitivi;
- Il Centro è provider per il rilascio di crediti formativi ECM (educazione continua in medicina);
- promuove ricerche interdisciplinari sui disturbi cognitivi e comportamentali conseguenti a disfunzioni cerebrali e sul loro trattamento riabilitativo;
- collabora con altre strutture che, a vario titolo, perseguono finalità comuni, anche provvedendo al coordinamento e all’aggregazione delle esperienze di interventi riabilitativi specifici;
- è sede delle Associazioni ANCERN (Associazione di Neuropsicologia Clinica e Riabilitazione Neuropsicologica), AITA (Associazione Italiana Afasici);
- è convenzionato con la Facoltà di Scienze della Formazione e con il Corso di Laurea in Scienze Sociali dell’Università degli Studi di Perugia, per

l'organizzazione e lo svolgimento del tirocinio degli studenti interessati alle applicazioni pratiche delle conoscenze di base nel campo della riabilitazione;

- è sede inoltre della formazione per studenti della scuola media superiore con il rilascio dei relativi crediti;
- è convenzionato con la Asl n.2 di Perugia e alcuni Istituti privati di Formazione per l'organizzazione e lo svolgimento del tirocinio previsto nel corso di formazione degli OSS (operatori socio – sanitari);
- associazioni di volontariato prendono parte alla vita del Centro.

## **LA STRUTTURA**

Entrando dal cancello, vediamo il fabbricato che si sviluppa su tre livelli e, se visto dall'alto, ci apparirebbe come una grande E rovesciata; sulla destra c'è una doppia scalinata, sotto la quale è ubicata la portineria/segreteria, l'atrio di attesa, zona uffici e sala riunioni.

Seguendo l'apposita segnaletica che indica ogni attività, avanziamo all'incrocio dei corridoi: a sinistra troviamo infermeria, laboratori vari, ingresso sala teatro; di fronte a noi i laboratori artigianali; a destra bagni, sale da pranzo, cucina e dispensa.

Prendendo l'ascensore – ben cinque nella struttura – saliamo al primo piano, e ci portiamo al centro, di fronte alla Chiesa, cuore della casa: sui due lati salette relax, un piccolo chiostro a cielo aperto, come raccordo con altri uffici: archivio biblioteca, uffici della comunità religiosa. Torniamo al centro:

- a sinistra: primo modulo di stanze a due letti, tranne quattro a tre letti, tutte con bagno interno; guardaroba di piano, sala TV-relax;
- a destra sale di terapia, aule di attività cognitivo-espressivo.

Al secondo piano: sulla sinistra il secondo modulo camere da letto da due posti, con guardaroba, e sala TV; sulla destra, ancora aule attività, ampia sala conferenze, soggiorno con caminetto e TV per le serate fredde. I due settori sono collegati da ampi terrazzi da cui si gode una splendida vista del panorama circostante.

Tutte le sale sono attrezzate con adeguata strumentazione.

Contigua al corpo centrale una casetta con circa 20 posti letto e soggiorno, destinata all'accoglienza; al piano terra è ubicata la lavanderia del Centro.

Molto ampi (mq. 20.000) sono gli spazi esterni dotato di pineta, percorso verde, piscina, campo di bocce, campi sportivi, area ludica attrezzata, l'orto, la serra, e piccolo allevamento di animali da cortile.

La struttura è realizzata nel rispetto delle norme vigenti, è dotata di sistemi di sicurezza, garantendo una corretta prevenzione dei rischi, ed è priva di barriere architettoniche.

## **STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI**

Definire la logica degli standard di qualità significa costruire una mappa coerente che identifichi e guidi le fasi entro le quali si articola l'azione, per questo l'Opera Don Guanella si è dotato di un Manuale del Sistema di Gestione Qualità dove sono chiaramente indicati tutti gli aspetti della sua attività Istituzionale.

L'Opera Don Guanella soddisfa i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 internazionale.

In particolare il campo di applicazione è:

- progettazione ed erogazione di servizi di riabilitazione per il trattamento di soggetti con deficit cognitivo acquisito, in regime residenziale semiresidenziale;
- erogazione di servizi di consulenza medica per analisi diagnostico-valutative.

**Il documento di Politica per la Qualità dell'Opera Don Guanella è stato elaborato dal Direttore, approvato in data 01.11.2010.**

Scopo del sistema di gestione per la qualità è quello di identificare, comprendere, allineare ed organizzare un sistema di processi fra loro correlati, con riferimento agli obiettivi definiti nella Politica della Qualità del Centro, affinché sia possibile ottenere la soddisfazione alle attese dei propri clienti, ottimizzando le economie di produzione dei servizi. Nella determinazione degli standard di qualità dei servizi sono primarie le esigenze degli Utenti e delle loro Famiglie.

L'Opera Don Guanella ha pertanto stabilito, documentato e posto in atto un sistema di gestione delle risorse, la cui

qualità è misurata e continuamente migliorata in termini di efficacia ed efficienza.

A tal fine l'Opera Don Guanella ha:

- ✓ identificato i processi rilevanti per la gestione della qualità e la loro applicazione;
- ✓ determinato le relative sequenze ed interazioni;
- ✓ stabilito i criteri ed i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento dei processi;
- ✓ determinato i metodi e gli strumenti per tenere sotto controllo le attività che concorrono alla qualità dei prodotti e dei servizi eventualmente connessi;
- ✓ individuato i metodi per la misurazione della qualità affinché sia possibile effettuare un continuo miglioramento.

L'Opera Don Guanella non affida ad aziende terze in outsourcing l'erogazione di servizi o parte di essi di cui è titolare.

In alcune circostanze, determinate da opportunità e dalla necessità di attivare collaborazioni strategiche, il Centro collabora con altre istituzioni anche di volontariato per lo sviluppo di progetti e/o per l'organizzazione di iniziative ed attività. Tali situazioni sono regolate da incarichi, da accordi o da contratti dove il Centro mantiene sempre il controllo sulle attività ed i processi di cui è responsabile.

L'Opera Don Guanella privilegia le collaborazioni con organizzazioni che abbiano implementato un sistema di gestione per la qualità e la responsabilità sociale, altrimenti le sollecita e le supporta ad applicare le comuni procedure di controllo dei processi e ne verifica l'eticità dell'approccio.

L'Opera Don Guanella ha voluto avviare un'iniziativa di rilevazione diretta della soddisfazione dei singoli utenti, proponendo alle famiglie e agli operatori del Centro un apposito questionario.

La valutazione di qualità/gradimento richiesta si riferisce ai *seguenti fattori generali*:

- le informazioni ricevute;
- l'accoglienza ricevuta;
- il rispetto nell'attuazione dei programmi previsti;
- il rispetto, la cortesia e le attenzioni ricevute;
- il confort e la qualità delle prestazioni alberghiere (vitto, igiene degli ambienti...)

e ai seguenti *fattori relativi all'assistenza*:

- la qualità delle prestazioni fornite;
- la disponibilità al dialogo;
- la chiarezza delle informazioni ricevute;
- il sostegno ricevuto.

I questionari vengono consegnati alle famiglie in occasione delle visite che effettuano presso il Centro, o spediti periodicamente alle rispettive abitazioni.

Annualmente, l'Opera Don Guanella, sottopone agli operatori un questionario per i suggerimenti inerenti l'andamento del Centro.

La logica degli standard di qualità è esplicitata attraverso una serie di tabelle dove sono riportati sotto forma di Matrice i vari parametri:

- **Descrizione del servizio:** è brevemente descritto il servizio e attraverso di esso la percezione della qualità da parte dell'utente fruitore.
- **I.O.V.** Indicatori Obiettivamente Verificabili: sono la descrizione operativa degli Obiettivi Generali, dell'Obiettivo Specifico e dei Risultati Attesi in termini di quantità, qualità, tempo e luogo. Sono lo strumento di misura su cui si fonda l'azione di Monitoraggio e Valutazione.
- **F.V.** Fonti di verifica: l'attendibilità dell'IOV è determinata dalle Fonti di Verifica che possono essere documentali (studi e relazioni, statistiche, registri, diagrammi di flusso, etc) o dirette (indagini ad hoc).
- **Condizioni Standard:** sono l'espressione della presenza di un determinato servizio e/o l'espressione temporale di come lo stesso servizio è attuato e quindi la possibilità da parte dell'utente di verificarne il rispetto.

**Tab. 1 - MATRICE DEGLI STANDARD GENERALI**

<b>Descrizione del Servizio</b>	<b>n°</b>	<b>I.O.V. Indicatori oggettivamente verificabili</b>	<b>F.V. Fonti di verifica</b>	<b>Condizioni standard</b>
Orientamento, accoglienza e informazione sui servizi	1	Segnaletica esterna ed interna	Tabelle e dispositivi	▲
	2	Informazioni su requisiti di accesso e documenti richiesti	Carta dei servizi Scheda cliente	▲
	3	Tempo di risposta al reclamo		30 gg.
Standard interni	4	Rispetto della normativa sulla privacy	Legge sulla privacy Flow chart	▲
	5	Progetto riabilitativo		▲
Personale	6	Identificazione personale (educatori, terapisti, medici)	Cartellini nominativi	▲
Informazione sanitaria	7	Condivisione e comunicazione del progetto riabilitativo alla famiglia e/o alle ASL di pertinenza	Relazione cartacea	▲
	8	Relazione finale di dimissione	Relazione cartacea	▲
Preparazione del personale	9	Requisiti di Legge previsti per le mansioni effettuate	Titoli di studio e attestati Registro interno	▲
	10	Formazione continua		▲
Requisiti strutturali e prestazioni alberghiere	11	Foresteria per i familiari	Rilevazione su scheda	Valutazione annuale
	12	Servizi di ristoro e gradimento degli stessi	Rilevazione su scheda	Valutazione annuale
	13	Telefoni accessibili agli utenti autorizzati	Carta dei servizi	▲
	14	Igiene, sicurezza e pulizia dei locali	DL 626 e HACCP	▲
	15	Servizio guardaroba e lavanderia	Carta dei servizi	▲
	16	Cambio biancheria	Carta dei servizi	min 4 gg e all'occorrenza
Assistenza Religiosa	17	Cappella	Carta dei servizi	▲
	18	S. Messa	Carta dei servizi	giorni festivi ore 11,30
	19	Personale religioso	Carta dei servizi	Giorni feriali Ore 18,00
<b>Legenda:</b>	condizioni standard:		≠ assenza del servizio; ▲ presenza del servizio	

**Tab.2 - MATRICE DEGLI STANDARD SPECIFICI NEL SERVIZIO DI RIABILITAZIONE RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE**

<b>Descrizione del Servizio</b>	<b>n°</b>	<b>Indicatori oggettivamente Verificabili</b>	<b>Fonti di verifica</b>	<b>Condizioni standard</b>
Accoglienza e servizi di assistenza sanitaria	1	Tempo attesa prima visita dal momento della richiesta	Flow chart	30- gg.
	2	Comunicazione esito della stessa	Flow chart	7 gg.
Standard interni	4	Rispetto della normativa sulla privacy	Legge sulla privacy	▲
	5	Progetto riabilitativo	Flow chart	▲
Personale	6	Identificazione personale (educatori, terapisti, medici)	Cartellini nominativi	▲
Informazione sanitaria	7	Condivisione e comunicazione del progetto riabilitativo alla famiglia e/o alle ASL di pertinenza	Relazione cartacea	▲
	8	Relazione finale di dimissione	Relazione e cartella clinica	▲
Preparazione del personale	9	Requisiti di Legge previsti per le mansioni effettuate	Titoli di studio e attestati Registro	▲
	10			▲
		Formazione continua	interno	
Requisiti strutturali	11	Servizi di ristoro	Carta dei servizi	▲
	12	Telefoni accessibili agli utenti autorizzati		▲
	13	Igiene, sicurezza e pulizia dei locali	Carta dei servizi DL 626 e HACCP	▲ ▲
<b>Legenda:</b>	condizioni standard:		≠ assenza del servizio; ▲ presenza del servizio	