



# *Opera Don Guanella Centro Sereni*



UNI ENISO 45001:2018



**Regione Umbria**  
Accreditamento D.D.3777



Partner for progress  
UNI ENISO 9001:2015

## **CARTA DEI SERVIZI**



\*\*\*\*\*

***Centro socio – riabilitativo - educativo***  
*Strada Tuderte, 48 - 06126 Perugia*

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

**MISSION** (identificazione del perché il Centro esiste).

Un'opera cristiana non serve per mantenere abitudini o servizi che, anche nel nostro caso, offre il SSN o una qualsiasi azienda privata. Siamo chiamati ad andare tra la gente, a leggere i bisogni reali nel campo della disabilità, privilegiando i poveri e coloro che sono disprezzati e dimenticati.

L'opera, segno della benevolenza che Dio ha concesso a San Guanella, eroe della carità continua, attraverso i suoi Religiosi, sacerdoti, suore, fratelli consacrati e operatori che, fedeli alle parole del Fondatore ("fermarsi non si può finché ci sono poveri da soccorrere" e "tutto il mondo è patria vostra") sono presenti, oltre che in Italia, anche in Europa, America Latina, U.S.A., Asia e Africa, offrendo solidarietà e soccorso ai più provati nel corpo e nello spirito e privi di appoggio umano.

La Casa di Montebello accoglie, oggi, in regime residenziale e semiresidenziale, persone disabili, soggetti con difficoltà cognitive e comportamentali conseguenti a disfunzioni cerebrali. **Fisionomia**

**Giuridica** L'Opera Don Guanella, agisce a livello Internazionale e Nazionale ed è una struttura sanitaria riabilitativa accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale nell'anno 2013 con D.D. n. 3777 da parte della Regione, per il trattamento di soggetti cerebrolesi, provenienti da tutto il territorio nazionale.

**VISION** (ciò che l'organizzazione del Centro vuole essere e come vuole essere percepita dalle parti interessate).

La qualità, l'etica e la sicurezza non possono prescindere dall'identità dell'istituzione.

Offriamo servizi rispondenti alle esigenze e alle legittime aspettative del cliente/utente cercando di coniugare adempimenti contrattuali, processi conformi alla politica della sicurezza e salute sul lavoro, con bisogni e aspettative dell'utenza del servizio, fedeltà alla missione dell'ente, centralità della persona che si assiste e della persona che lavora, appropriatezza, efficacia, tempestività dei servizi di diagnosi, cura e riabilitazione; efficienza, efficacia, utilizzo razionale delle risorse.

Per migliorare le sue potenzialità l'Opera Don Guanella - Centro Sereni ha compreso l'esigenza di valutare i processi in termine di risultati relativi alle prestazioni ed all'efficacia dei processi ed al miglioramento continuo delle procedure sulla base di misurazioni oggettive.

La progettazione e l'attuazione di una gestione integrata prevede anche uno sviluppo, un'attuazione ed un miglioramento di tutto il sistema, al fine di soddisfare i requisiti che la legislazione nazionale e regionale richiedono in modo da garantire l'inserimento nella rete del S.S.N. del Centro nella piena osservanza dei requisiti del cliente stesso.

## 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.

Il Centro Sereni 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  
e-mail: [qualitadg@casasereni.it](mailto:qualitadg@casasereni.it)*



*Centralino segreteria: 075.583451  
Direzione: 075.5834500 - Fax: 075.5834545  
e-mail: [segreteriaidq@casasereni.it](mailto:segreteriaidq@casasereni.it)*

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 operatori 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 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 Sanitaria Ex Art, 26 lg.833/78 e socio-riabilitativa - educativa che accoglie persone di sesso maschile in età adulta, con deficit cognitivo medio-grave e gravissimo. Le caratteristiche che rendono peculiare il Centro di riabilitazione Sereni ex art.26 è che vengono erogati trattamenti volti a consentire il recupero e la rieducazione funzionale e/o il mantenimento delle abilità acquisite a persone con disabilità complessa fisica , psichica , sensoriale o mista , spesso multipla, con possibili esiti permanenti. Le prestazioni erogate dal Centri di riabilitazione Sereni si differenziano dalle attività specialistiche di recupero e rieducazione funzionale per la globalità del trattamento sulla disabilità che richiede un contestuale apporto multidisciplinare clinico riabilitativo. La complessità della disabilità richiede la predisposizione del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI). Il PRI è realizzato da un team riabilitativo interprofessionale .

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) ex art, 26 con la Regione Umbria per la riabilitazione delle disabilità cognitive. Il convenzionamento è valido per tutto il territorio nazionale.
- È accreditato (dal 30.06.2013) presso la Regione Umbria come struttura sanitaria e socio-riabilitativa.
- È certificato per la Qualità UNI EN ISO 9001: 2015
- È certificato sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro UNI EN ISO 45001:2018

## **L' ORGANIZZAZIONE**

Il Centro è autorizzato e accreditato 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 pazienti rientrano in famiglia secondo un calendario annuale.

- **TRATTAMENTO SEMIRESIDENZIALE**

Prevede l'ospitalità diurna di 7 ore al giorno.

Le attività si svolgono dalle ore 9.00 alle ore 16.00, dal lunedì al venerdì. 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, per cui la riabilitazione 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 prima visita, fa seguito l'invio da parte del Servizio territoriale competente della documentazione sanitaria relativa.

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

## **INSERIMENTO**

La prima visita, con la valutazione della richiesta di inserimento, è affidata all' Equipe Multidisciplinare del Centro. L'eventuale esito positivo viene comunicato all'ASL di residenza del futuro paziente per l'autorizzazione all'inserimento presso il Centro Sereni di Perugia. Dopo un periodo di prova di un mese presso il Centro, viene confermato l'inserimento definitivo del paziente.

### **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 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 al periodo di un mese di prova.

## **LE DIMISSIONI**

Le dimissioni possono avvenire o per completamento del percorso riabilitativo o per richiesta della famiglia o per disposizione della ASL o per 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 e dallo specialista neurologo 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:** per attività di valutazione psicologica e comportamentale, sostegno psicologico individuale ai *ragazzi* ed attività 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 è l'artefice principale del servizio, che oltre a curare l'accoglienza delle persone disabili e delle loro famiglie elabora i progetti per le autorizzazioni di proroga per le ASL. Inoltre, svolge 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;
- **Stimolazione sensoriale** 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 socio-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 lavorare su aspetti multidimensionali della persona utilizzando tecniche e materiali diversificati;
- laboratorio di ceramica per affinare le abilità fino-motorie attraverso attività grafico-pittoriche e la manipolazione di materiali plastici;

- laboratorio di agraria, attività di serra e floricoltura per seguire tecniche di piantagione di ortaggi e verdure, piante aromatiche e floreali e manutenzione 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 l'organizzazione viene modificata. Ai *ragazzi* vengono proposte attività riabilitative e ricreative nella piscina del Centro, si sperimentano nuovi laboratori occupazionali, nel primo pomeriggio le persone che hanno necessità vanno a riposare e 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 a casa per trascorrere qualche settimana in famiglia.
  - formazione religiosa per garantire a tutti il diritto di far esperienza di Dio, attraverso catechesi e momenti di preghiera salvaguardando caratteristiche quali la chiarezza, la univocità, la concretezza e la facile comprensione.
- ♦ **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 richiedono 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 le iniziative per il miglioramento dei servizi.

### ■ COORDINATORE DELLE ATTIVITÀ

Il coordinatore delle attività è il referente primo presso la direzione e l'équipe – 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 DELLE DIREZIONE E RESPONSABILE DEL SISTEME DI GESTIONE INTEGRATO**

È il rappresentante della Direzione per il SGI 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.

## 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; colazione, pranzo e cena, sono momenti privilegiati per lavorare sulle autonomie di base e favorire il clima di famiglia.

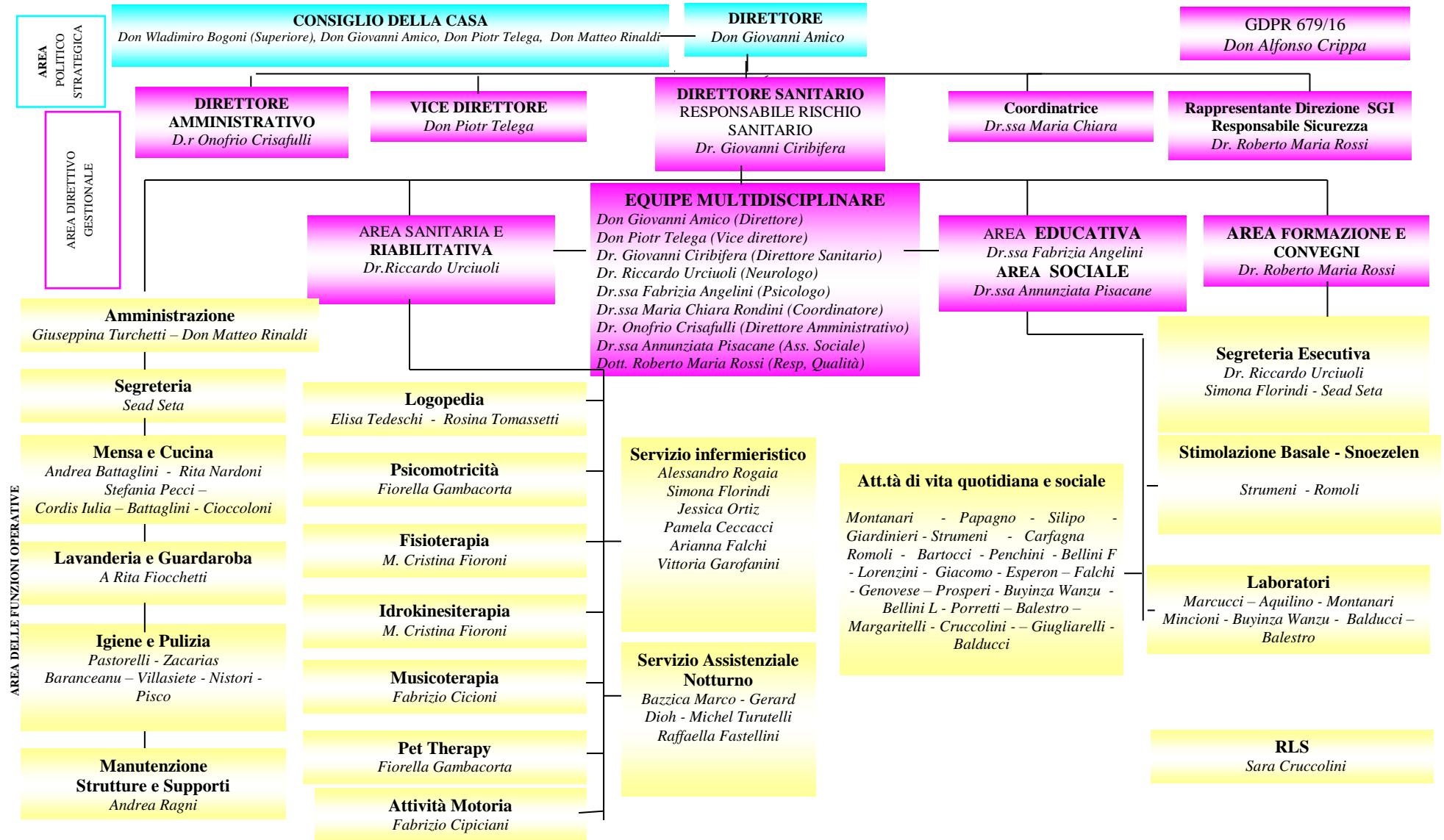
**Pomeriggio:** attività nei laboratori cognitivi- espressivi; attività per il mantenimento e lo sviluppo delle capacità individuali; attività ricreative, sportive e sociali per l'inserimento e l'interazione con il territorio. Inoltre nelle prime ore del pomeriggio vengono effettuati gli interventi riabilitativi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

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





# ORGANIGRAMMA



## I 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 CIP/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 – in parte vediamo il fabbricato che si sviluppa su tre livelli e se vista dall'alto ci apparirebbe come una grande E rovesciata – sulla destra c'è una doppia scala con sotto l'ingresso al Centro.

Dentro ci ritroviamo nell'atrio di attesa, zona uffici e sala riunioni, siamo al primo livello.

Iniziamo con la segreteria – portineria dove è possibile ricevere informazioni o procedere con l'aiuto dell'apposita segnaletica. Ogni attività è evidenziata con targhetta all'ingresso. Avanziamo, all'incrocio del corridoio: a sinistra troviamo infermeria, zona ambulatori, ingresso sala teatro; di fronte a noi i laboratori. Alla nostra destra bagni, sale da pranzo fino ad arrivare a cucina e dispensa.

Prendiamo l'ascensore – ben cinque nella struttura – saliamo al primo piano, ci portiamo al centro, di fronte alla Chiesa, cuore della casa, sui due lati salette relax, alle spalle siamo all'aperto, oltre torniamo nella zona ingresso: archivio biblioteca, uffici della comunità religiosa. Torniamo al centro, a sinistra primo modulo di stanze la gran parte a due letti, solo 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 terzo livello: sulla sinistra il secondo modulo camere da letto con guardaroba e sala TV; sulla destra ancora, aule attività, l'ampia sala conferenze, soggiorno con caminetto e TV per le serate fredde, 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; con in basso ubicata la lavanderia del Centro.

Molto ampi (mq. 20.000) sono gli spazi esterni con pineta, percorso verde piscina, campo di bocce, campi sportivi, area ludica attrezzata, spazi per l'orto e attività di coltivazione, con serra e qualche animale.

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

## **STANDRAD DI QUALITÀ, SICUREZZA E ACCREDITAMENTO IMPEGNI E PROGRAMMI**

Definire la logica degli standard di un **SGI** (Sistema di Gestione Integrato: Qualità, Sicurezza e Accreditamento) significa costruire una mappa coerente che identifichi e guidi le fasi entro le quali si articola l'azione, per questo il Centro Sereni si è dotato di un Sistema di Gestione Integrato dove sono chiaramente indicati tutti gli aspetti della sua attività Istituzionale.

L'Opera Don Guanella soddisfa i requisiti delle norme internazionali: UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 45001:2018 e l'Accreditamento Istituzionale della Regione Umbria.

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 il SGI dell'Opera Don Guanella è stato elaborato dal Direttore, approvato in data 09.01.2020.**

Scopo del sistema di gestione Integrato è quello di identificare, comprendere, allineare ed organizzare un sistema di processi fra loro correlati, con riferimento agli obiettivi definiti nella Politica del SGI del Centro, affinché sia possibile ottenere la soddisfazione alle attese dei propri clienti, ottimizzando le economie di produzione dei servizi. Nella determinazione degli standard del SGI 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 integrata: Qualità, Sicurezza, Accreditamento 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.

Il Centro Sereni 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.

Il Centro Sereni 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.

Il Centro Sereni ha voluto avviare un'iniziativa di rilevazione diretta della soddisfazione dei singoli utenti, proponendo alle famiglie e a chi ci lavora 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 alle rispettive abitazioni periodicamente.

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

**Le tabelle 1 e 2** rispondono alla logica degli standard di qualità esplicitati sotto forma di Matrice dove sono riportati i vari parametri:

- **Descrizione del servizio:** dove 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. Indicativi 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	▲
	3	Tempo di risposta al reclamo	Scheda cliente	30 gg.
Standard interni	4	Rispetto della normativa sulla privacy	GDPR 679/2016 Privacy	▲
	5	Progetto riabilitativo	Flow chart	▲
Personale	6	Identificazione personale (educatori, terapisti, infermieri, medici)	Cartellini nominativi	▲
Informazione sanitaria	7	Condivisione e comunicazione del progetto riabilitativo alla famiglia e 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	▲
	10	Formazione continua	Registro interno	▲
Requisiti strutturali e prestazioni alberghiere	11	Servizi di ristoro e gradimento degli stessi	Rilevazione su scheda	Valutazione annuale
	12	Telefoni accessibili agli utenti autorizzati	Rilevazione su scheda	Valutazione annuale
	13	Igiene, sicurezza e pulizia dei locali	Carta dei servizi	▲
	14	Servizio guardaroba e lavanderia	Dlgs81/08, HACCP	▲
	15	Cambio biancheria	Carta dei servizi	▲
	16		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**

Descrizione del Servizio	n°	Indicatori oggettivamente Verificabili	Fonti di verifica	Condizioni standard
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.	Privacy RUE 679/2016	▲
	5	Progetto riabilitativo	Flow chart	▲
Personale	6	Identificazione personale (educatori, terapisti, infermieri, medici)	Cartellini nominativi	▲
Informazione sanitaria	7	Condivisione e comunicazione del progetto riabilitativo alla famiglia e 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	▲
	10	Formazione continua	Registro interno	▲
Requisiti strutturali	11	Servizi di ristoro	Carta dei servizi	▲
	12	Telefoni accessibili agli utenti autorizzati	Carta dei servizi	▲
	13	Igiene, sicurezza e pulizia dei locali	Dlgs 81/08 e HACCP	▲ ▲
<b>Legenda:</b>	condizioni standard: ≠ assenza del servizio; ▲ presenza del servizio			

## COME RAGGIUNGERE IL CENTRO



### **In Auto:**

#### **Provenendo da Nord:**

Autostrada del Sole (A1), Firenze-Roma, uscita Valdichiana, proseguire per Perugia -Terni (E45) uscita Piscille.

Autostrada Adriatica (A14), uscita Cesena, proseguire per Perugia (E45), uscita Piscille

#### **Provenendo da Sud:**

Autostrada del Sole (A1), Roma - Firenze, uscita Orte, proseguire per Terni – Perugia (E45), uscita Montebello.

Autostrada Adriatica (A14), uscita Civitanova Marche, prendere la statale n. 77 per Foligno – Perugia, uscita Piscille.

## *Sommario*

Presentazione	pag. 2
Il Centro e le persone	pag. 4
L'organizzazione	pag. 5
Finalità e metodologie	pag. 6
L'accoglienza	pag. 8
I Servizi	pag. 9
I ruoli	pag. 13
L'organigramma	pag. 15
La vita quotidiana	pag. 16
I rapporti con la famiglia e il territorio	pag. 17
Standard di qualità, impegni e programmi	pag. 21
Come raggiungere il Centro	pag. 26