CARTA DEI SERVIZI

Filadelfia
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

SEDE

Sede Legale e Uffici

Via Giuseppe Di Vittorio 25 - Teramo

Telefono 0861/212587 – Fax 0861/410517

Mail: info@coopfiladelfia.it – PEC coopfiladelfia@legalmail.it

ORARIO APERTURA UFFICI

Dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00;

Sabato dalle 8:00 alle 13:00

Sommario

LA CARTA DEI SERVIZI 3
I Principi Fondamentali Della Carta Dei Servizi 3

LA COOPERATIVA FILADELFIA 5
Le Linee guida della Cooperativa Filadelfia 5

Sito internet http://www.coopfiladelfia.it/ 6

L'Organizzazione Interna 6

Le Procedure di monitoraggio di efficienza ed efficacia del servizio 6

Organigramma Funzionale 7

L'efficienza e l'efficacia del servizio 7

Gli Strumenti di valutazione della qualità percepita 8

La Gestione dei dati personali sensibili 9

La Gestione dei reclami 9

La Gestione delle "non conformità" 10

SERVIZI ALL'UTENZA 11
SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA ED EXTRASCOLASTICA 11

SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA MINORI (A.E.M.) 13

A.D.I.P. - SERVIZIO DI ASSISTENZA PROFESSIONALE E PULIZIA A LIVELLO DOMICILIARE IN FAVORE DI UTENTI DELLA SALUTE MENTALE 15

COMUNITÀ TERAPEUTICA "VILLA TURCHI" 18

STRUTTURE RESIDENZIALI SOCIO-RIABILITATIVE – COMUNITÀ ALLOGGIO DEL D.S.M. DI TERAMO 21

CENTRO DIURNO PSICHIATRICO E ASSISTENZA TERRITORIALE E DOMICILIARE PSICHIATRICA - GIULIANOVA 24

CENTRO DIURNO PSICHIATRICO E ASSISTENZA TERRITORIALE E DOMICILIARE PSICHIATRICA – SANT'EGIDIO ALLA VIBRATA 28

ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI 32

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA 34

LA CARTA DEI SERVIZI

Con la pubblicazione della Carta dei Servizi, la Cooperativa Sociale Filadelfia propone uno strumento atto a fornire informazioni utili sui servizi offerti, favorendone la fruizione.
La Carta, dunque, è uno strumento-guida per l'utente/committente al miglior utilizzo dei servizi e degli interventi promossi, presentandosi al contempo come puntuale rilevatore della qualità dei servizi medesimi; al suo interno, infatti, si precisano condizioni e caratteristiche che concorrono a definire una buona operatività, individuandone attenti criteri di misurazione (indicatori) e precisando i livelli minimi ottimali (standard) che la Cooperativa si impegna ad osservare. Triplice è la finalità di questa Carta: tutelare il diritto degli utenti; tutelare l'immagine dell'Ente descrivendone chiaramente i servizi offerti; promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo. La presente Carta dei Servizi indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte degli utenti e rappresenta dunque un impegno concreto per l'erogazione del servizio verso il raggiungimento di precisi obiettivi di gestione e verso la riqualificazione dei rapporti con l'utenza. La Carta dei Servizi è infine uno strumento di programmazione dinamico, suscettibile di aggiornamenti e variazioni conseguenti a mutamenti che si possono verificare.

I Principi Fondamentali Della Carta Dei Servizi

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano a sei principi fondamentali, previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- ***Eguaglianza:*** le regole che determinano i rapporti tra gli utenti e i gestori del servizio sono uguali per tutti a prescindere da sesso, etnia, religione ed opinioni politiche.
- ***Imparzialità***: il comportamento del personale nei confronti degli utenti – ai quali è garantita la privacy al fine di rispettarne la dignità – deve essere giusto, imparziale ed obiettivo. I comportamenti del personale della Cooperativa Filadelfia nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;
- ***Continuità:*** l'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni.
- ***Diritto di scelta:*** ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.
- ***Partecipazione ed informazione:*** la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita. L'utente ha il diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano, può produrre memorie e documenti, prospettare

osservazioni, formulare suggerimenti per il migliora-mento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

- ***Efficacia ed efficienza***: il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. L'efficienza è la capacità di risposta del servizio al bisogno che si deve soddisfare, cioè la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati rispetto agli utenti in carico. L'efficacia è la capacità di risposta del servizio al bisogno che si deve soddisfare rapportata ai costi di gestione per il raggiungimento dell'obiettivo target da raggiungere.
- ***Partecipazione e trasparenza*** Gli utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che Li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali), e sono gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il Servizio: Riveste un ruolo fondamentale il rapporto famiglia – educatori, al fine della continuità pedagogico – educativa, ed in tale ambito sono sollecitati periodici incontri. A tale scopo sono predisposti dei questionari di soddisfazione degli utenti con possibilità di suggerimenti ed ipotesi di miglioramento. La Cooperativa, il personale ed i genitori sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della presente "Carta dei Servizi", attraverso una "gestione partecipata".

LA COOPERATIVA FILADELFIA

“Amore per la fratellanza". Trovando spunto dal greco, la Cooperativa Filadelfia nasce nel 1980 grazie all'iniziativa di un gruppo di soci intenti a realizzare attività concrete in favore dei disabili e delle fasce più deboli della popolazione. Con il passare degli anni, la Filadelfia avvia progetti in favore di anziani, minori e utenti psichiatrici. Oggi è una realtà di riferimento per i servizi sociali in tutta la Provincia di Teramo.

La Filadelfia si caratterizza per la ricerca continua della qualità totale nell’erogazione di servizi sociali; i suoi operatori sono altamente motivati e preparati e la cura della relazione con l’utente è la priorità in qualsiasi servizio. Dal Giugno 2004 la Cooperativa Filadelfia applica il Sistema di Gestione della Qualità all’interno dell’organizzazione e nell’erogazione dei servizi e nel Dicembre 2004 ha ottenuto la certificazione di qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001 per “Progettazione, gestione ed erogazione di servizi educativi e socio-sanitari per: centri socio-riabilitativi-educativi, assistenza domiciliare e socio-psico-educativa, assistenza scolastica, trasporto, residenze socio-sanitarie; in favore di prima infanzia, minori, anziani, disabili gravi, utenti psichiatrici”.

Dopo l’ultimo aggiornamento la Cooperativa Sociale Filadelfia è certificata secondo le norme ISO 9001:2015 per: “Progettazione ed erogazione di servizi educativi e socio-sanitari per centri socio-riabilitativi-educativi, residenze socio-sanitarie assistite in favore di prima infanzia, minori, anziani, disabili gravi, utenti psichiatrici. Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare infermieristica e socio psico-educativa, assistenza scolastica”.

Le Linee guida della Cooperativa Filadelfia

- Centralità dell’utente fruitore: la persona umana è unica ed irripetibile ed è inserita in una trama di rapporti significativi che ne possono incrementare la responsabilità e la capacità; di qui la necessità di cogliere i bisogni della comunità, analizzando la domanda e proponendo un’offerta adeguata.
- Promozione della cultura della qualità: la Cooperativa applica metodologie che sono traduzione operativa dei valori distintivi della cooperazione sociale, contribuendo alla diffusione sul territorio di approcci, metodologie e buone prassi; gestione della professionalità e della formazione degli operatori.
- Limitazione del turn-over delle risorse umane sulle quali la Cooperativa ha investito.
- Organizzazione di percorsi formativi congrui alla attività realmente svolte.
- Continua motivazione degli operatori.
- Accurata valutazione delle richieste e dei bisogni.

- Personalizzazione degli interventi.
- Affidamento a personale qualificato.
- Approcci, metodiche e strategie validate.
- Condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti, rispetto della dignità e della privacy.
- Collaborazioni e sinergie con le risorse istituzionali, culturali e professionali del territorio

Sito internet http://www.coopfiladelfia.it/

Nel sito internet sono state realizzate aree per comunicare direttamente con gli utenti. Esiste uno spazio reclami per mezzo del quale ciascuno può intervenire, anche in forma anonima, per inoltrare proteste, segnalare disservizi o proporre suggerimenti nella gestione dei servizi. Sono inoltre indicati tutti i servizi svolti dalla Cooperativa Filadelfia con informazioni dettagliate sulle modalità di accesso, sulle persone da contattare e sui responsabili di ogni servizio.

L'Organizzazione Interna

La Cooperativa Filadelfia privilegia l'organizzazione per progetti, grazie alla sua flessibilità, alla disponibilità al cambiamento, alla possibilità che questo tipo di organizzazione ha dimostrato nel modellarsi alle esigenze dell'utenza. Ogni progetto ha un referente che svolge funzioni di coordinamento, ma soprattutto funziona da interfaccia con il resto dell'organizzazione. I singoli progetti afferiscono ad un Coordinatore Tecnico, mentre il Responsabile dell'Area Amministrativa si relaziona con il Direttore del Personale. Il Consiglio di Amministrazione è eletto ogni tre anni dall'Assemblea dei Soci.

Le Procedure di monitoraggio di efficienza ed efficacia del servizio

La Cooperativa Filadelfia è azienda conforme alle norme:

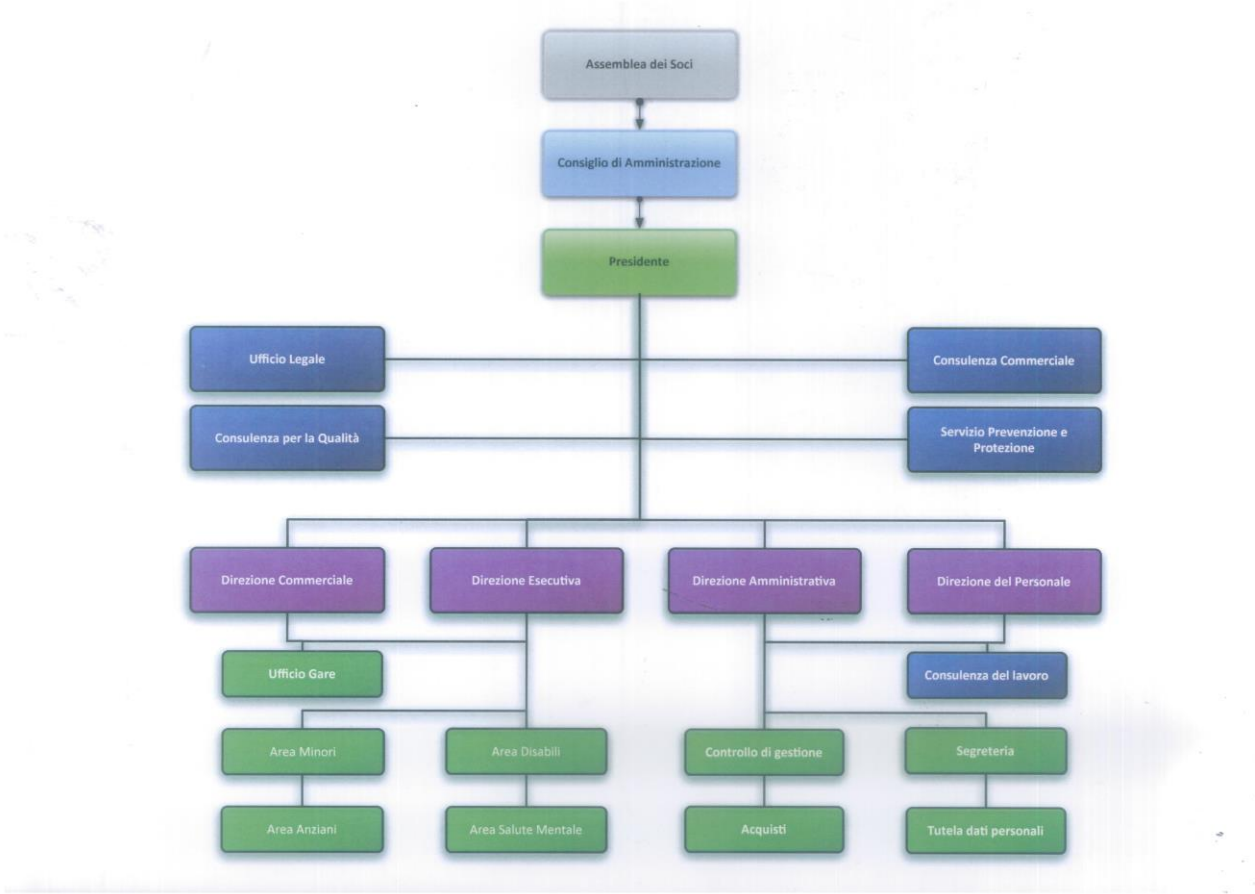
- **ISO 9001/2015**
- **SA 8000:2014**

La Cooperativa Sociale Filadelfia applica il Sistema di Gestione della Qualità a tutte le sue procedure interne e di erogazione.

Il SGQ si può riassumere in una serie di procedure volte a garantire:

- La soddisfazione degli utenti.
- La soddisfazione del committente.
- La misurazione dell'efficienza e dell'efficacia del servizio.
- La rilevazione ed il controllo delle non conformità.
- La ricerca del miglioramento continuo.
- La gestione dei reclami.

Organigramma Funzionale



L'efficienza e l'efficacia del servizio

L'efficienza riguarda la capacità di un sistema di raggiungere risultati prefissati con continuità e riducendo i margini di errore. L'attività e l'organizzazione del servizio si uniformano a criteri di qualità ed efficacia, prevedendo azioni e strumenti di monitoraggio della qualità offerta sul piano educativo, organizzativo e gestionale, con l'obiettivo di rilevare, consolidare e migliorare le prestazioni del servizio educativo offerto. Per tenere sotto controllo l'efficienza dei servizi la Cooperativa è solita individuare alcuni indicatori di efficienza e di efficacia; essi, tuttavia, rappresentano solo una prima traccia. Gli indicatori, infatti, vengono sottoposti a rilettura e a riedizioni nel caso dovesse emergere successivamente la necessità di considerare variabili alle quali non è stata attribuita la giusta rilevanza nella fase di progettazione del servizio, essi sono riassunti nella Tabella successiva. Il Coordinatore avrà il compito di misurare fedelmente gli indicatori e di comunicarli con cadenza semestrale, dopo la necessaria elaborazione statistica a cura della Direzione della Cooperativa Filadelfia.

TAB.1 ***indicatori di efficienza e standard garantiti relativi al processo di gestione direzionale:***

INDICATORE	DESCRIZIONE	STANDARD
Flessibilità del servizio	Possibilità di modulare il servizio in base ad esigenze contingenti.	Accoglienza di tutte le richieste compatibili con il servizio
Continuità del servizio	Erogazione del servizio nel rispetto dei parametri di tempistica specificati nei capitolati d'appalto	Garanzia di turn over immediato tra gli operatori.
Attività di coordinamento	Attività di monitoraggio su 2 livelli: **Interno** all'equipe del servizio; **Esterno** in rete con referenti, professionalità ecc.	Riunioni d'equipe settimanali. Supervisione dei coordinatori a cadenza bimestrale.
Verifica e valutazione del Servizio	Raccolta dei dati e informazioni che permettono di verificare l'efficacia del servizio	A cadenza semestrale.
Attività di supervisione	Incontri di supervisione e formazione agli operatori	Momenti periodici di supervisione individuale e di gruppo sui casi programmati o su richiesta dell'operatore.
Titoli e requisiti	Titoli di studio e requisiti del personale	Rispetto dei parametri previsti dalle normative vigenti e dai capitolati d'appalto.
Valutazione Customer Satisfaction	Somministrazione all'utenza di un questionario di soddisfazione relativo al servizio offerto.	1 volta l'anno
Privacy	Impegno al rispetto della normativa sulla privacy Ai sensi dell'art. 30 del GDPR 2016/679	Rispetto integrale della normativa

Gli Strumenti di valutazione della qualità percepita

Nei servizi sociali e nei servizi sanitari una delle più importanti variabili da misurare è il grado di qualità percepita dall'utente che si ottiene monitorando la soddisfazione dell'utente stesso. La Cooperativa Filadelfia effettua misurazioni della soddisfazione di tutti i suoi utenti. I risultati, dopo l'elaborazione statistica, verranno comunicati al referente della stazione appaltante.

Lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dall'utente e dai suoi familiari nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione dell'utente (Customer Satisfaction).

Si tratta di un'intervista di sondaggio, da somministrare annualmente agli utenti o al gruppo parentale, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato. Il modulo presenta anche un'area riservata alla raccolta dei suggerimenti e osservazioni.

Un questionario analogo a quello somministrato agli utenti verrà somministrato alla Committenza. Il questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utente è in forma anonima, non fornisce indicazioni di tipo personale sugli operatori

La Gestione dei dati personali sensibili

Tutte le informazioni con dati sensibili saranno gestite nel rispetto dell'art. 30 del GDPR 2016/679. La Cooperativa Filadelfia dispone di un Documento Programmatico sulla Sicurezza redatto in base alle disposizioni di cui al punto 19 del Disciplinare Tecnico in materia di misure minime di sicurezza del Codice in materia di dati personali (art .30 del GDPR 2016/679) ed ha nominato un responsabile del trattamento dei dati nella persona di Paola Palucci.

La Gestione dei reclami

Qualora gli utenti intendano portare all'attenzione delle anomalie o rimuovere eventuali disservizi che limitano la fruibilità dei servizi, possono fare una segnalazione o presentare un reclamo. Le segnalazioni e i reclami possono essere espressi:

- In forma orale, scritta, telefonica 0861/212587 – fax 0861/410517 - mail: info@coopfiladelfia.it;
- Sia recandosi direttamente presso gli uffici della Cooperativa Filadelfia dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 - 17.00, il sabato dalle ore 8,30 alle ore 12,30
- Sia verbalmente al Coordinatore del Servizio che, dopo averli formalizzati, li porta all'attenzione della Direzione perché siano analizzati ed abbiano adeguata risposta in tempi certi.

I reclami possono essere anche anonimi, ma in tal caso, pur presi in considerazione, si svincolano dall'obbligo della risposta. Se i Reclami contengono le generalità, verrà predisposta una risposta entro 10 giorni lavorativi dalla data di presentazione della segnalazione. L'analisi periodica dei reclami presentati sarà di supporto alla predisposizione di piani di miglioramento progressivo dei servizi offerti. Presso la sede della Cooperativa sono disponibili, a richiesta dell'Utente, copie dell'apposito modulo "Segnalazione Reclamo". Il reclamo verrà archiviato cronologicamente in un apposito Registro dei Reclami. Il Coordinatore valuta le cause del reclamo e ne definisce le modalità di risoluzione.

La Gestione delle "non conformità"

In tutti i Sistema Organizzativi sussistono procedure che non vengono svolte secondo i criteri attesi. Il Sistema che ricerca la Qualità non è esente da questi "errori", tuttavia si preoccupa di controllarli. Una Organizzazione che risponde ai canoni della Qualità deve poter controllare il suo funzionamento, ricevere i giusti feed-back dalle proprie azioni e impostare trattamenti adeguati per rispondere a tutto ciò che non è atteso. Ogni operatore riceverà una formazione sul Sistema di Gestione della Qualità e avrà la possibilità di segnalare procedure non conformi alla norma ISO 901/2015 o ad altre norme aziendali o semplicemente procedure che rappresentino una difficoltà o un problema per l'intero sistema. Le "Non Conformità "saranno registrate e catalogate secondo un ordine numerico e in base alla tipologia. Ogni "Non Conformità" rilevata avvierà un procedimento di "Trattamento" della Non Conformità e, nei casi più gravi, si attueranno "Azioni Correttive" che interesseranno l'intera Organizzazione nei diversi livelli. Il Responsabile avrà cura di registrare le Non Conformità e comunicarle tempestivamente alla Direzione della Cooperativa Filadelfia. Il numero delle Non Conformità e la loro tipologia forniranno indicazioni preziose su come orientare le scelte gestionali.

SERVIZI ALL'UTENZA

SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA ED EXTRASCOLASTICA

Finalità del servizio

Il servizio di assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale è rivolto agli alunni in situazione di disabilità presso le scuole di ogni ordine e grado e si propone di:

- Favorire l'integrazione scolastica, in quanto fase indispensabile ed essenziale del processo di crescita e formazione del singolo (art. 4 della Legge Quadro 104/92).
- Favorire lo sviluppo delle potenzialità dell'alunno disabile nell'apprendimento, nella comunicazione, nelle relazioni interpersonali e nella socializzazione attraverso la progettazione di un intervento educativo personalizzato.
- Favorire l'integrazione sociale attraverso la partecipazione e l'accompagnamento della persona diversamente abile alle iniziative culturali, ricreative, socio educative, uscite didattiche, feste, visite guidate e iniziative varie organizzate dalla scuola.

Prestazioni erogate

La funzione dell'assistente all'autonomia e alla comunicazione è quella di fornire un supporto educativo, "*ad personam*", favorire il benessere e la crescita educativa dell'alunno con disabilità all'interno del gruppo classe e, in particolare, quella di supportare, consolidare e sviluppare:

- Le competenze relazionali, sociali e comunicative;
- Le autonomie personali e la cura del sé;
- L'integrazione col gruppo dei pari e con gli adulti.

Le prestazioni educative riguardano:

- Azioni dirette di sostegno didattico in co-presenza d'aula scolastica nel caso che le stesse siano intese come sostitutive del docente di sostegno titolare;
- Azioni di integrazione scolastica finalizzate al rafforzamento degli obiettivi didattici nel contesto di attività complementari;
- Interventi suppletivi comunque connessi con l'attività didattica d'aula o disciplinare di specifica area;
- Modalità concrete di accompagnamento, di rafforzamento o di miglioramento delle condizioni della vita scolastica, generalmente intese, anche di relazione e sociali.

Destinatari

Alunni con disabilità, in difficoltà o a rischio di emarginazione che necessitano di assistenza educativa *ad personam* in ambito scolastico o minori, segnalati al Servizio Sociale da Organi didattici competenti o che presentino disturbi caratteriali ed evolutivi o con disagio familiare tali da incidere sul regolare percorso scolastico, compromettendo l'apprendimento e le relazioni.

Modalità di accesso

L'Ente Committente in accordo con i Servizi socio-sanitari del territorio e la Scuola – valuta i criteri per l'accesso al servizio di assistenza scolastica e determina, in accordo con i gruppi H dei vari istituti il numero di ore e l'obiettivo individualizzato.

Decorrenza/durata

Il servizio si svolge di norma secondo il calendario scolastico, articolato secondo l'orario concordato con gli Istituti scolastici e i Servizi Sociali.

Luogo di svolgimento del servizio

Attualmente il Servizio di Assistenza Scolastica viene svolto nel Comune di Teramo.

Indicatori di efficienza e standard garantiti all'utenza

Indicatore	***Standard***
Tempestività	1 giorno tra la richiesta e l'attivazione dell'intervento.
Continuità del servizio	Sostituzione dell'operatore assente entro 15 minuti dal ricevimento della notizia
Verifica e valutazione dei Pei	Almeno 3 volte in un anno scolastico (iniziale, intermedia, finale)
Contatti con i familiari	Contatti periodici almeno 3 volte l'anno
% percentuale ore erogate	> 96 % del totale ore assegnate
% ore di attività didattiche in aula	> 75% del totale delle ore erogate
% ore di attività socializzanti	>10% del totale delle ore erogate
% ore di attività extra aula	<10% del totale delle ore erogate
% assenze per ogni alunno	<10% del totale
% attività socializzanti	>50% del totale
N. abbandoni scolastici	0

Referenti del servizio

Dott. ssa Marzia Di Loreto - Teramo
☎ 393.9130012 - ✉ m.diloreto@coopfiladelfia.it

SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA MINORI (A.E.M.)

Finalità del servizio

- Strutturare programmi e percorsi di accompagnamento dell'utente e del gruppo parentale nelle azioni di vita quotidiana familiare (gestione degli spazi e dell'ambiente familiare, individuazione di compiti e mansioni correttamente finalizzati all'armonizzazione del gruppo);
- Contribuire alla socializzazione della famiglia favorendo l'attivazione dei rapporti con il vicinato e il contesto territoriale e ambientale locale, anche attraverso la stimolazione di iniziative o la strutturazione di programmi di socializzazione mirati;
- Far emergere le potenzialità temporaneamente inespresse e inutilizzate, con strumenti necessari a stimolare la crescita psicologica, affettiva ed intellettiva del minore ed il processo di integrazione sociale. Mantenere il minore sul territorio e nel contesto delle relazioni sociali e familiari di appartenenza, per prevenire l'emarginazione e favorirne la socializzazione.
- Valorizzare e stimolare il contesto sociale utilizzando risorse di aggregazione sociale, educativa, culturale, sportiva e ricreativa del territorio, al fine di facilitare il processo d'integrazione del minore.
- Attivare e promuovere il dialogo ed il coordinamento del Servizio di A.E.M. con gli interventi degli altri Servizi Sociali, Sanitari, Psicologici, Scolastici e Culturali, pubblici e privati, con le agenzie del privato sociale e del Volontariato e con le strutture culturali, sportive, ricreative del tempo libero presenti sul territorio.

Prestazioni erogate

A) Assistenza Domiciliare Educativa:

interventi di supporto al minore e all'adulto di riferimento nello svolgimento delle attività di vita quotidiana, interventi di sostegno alla genitorialità per accompagnare e tutelare il bambino nel suo percorso di crescita, affiancare e sostenere gli adulti nella quotidianità e nell'esercizio del loro ruolo genitoriale attraverso la costruzione di relazioni di aiuto e di fiducia.

B) Incontri Protetti/ Spazio Neutro:

Interventi psico-socio-educativi finalizzati a garantire il diritto di visita e di relazione del minore con i genitori e/o con parenti significativi (incontri protetti-incontri nello specifico Spazio Neutro allestito presso l'Ufficio Attività Sociali). Si tratta di interventi disposti dall'autorità giudiziaria o dal Servizio Sociale professionale – Area Minori a seguito di separazione, divorzio conflittuale, Eventi Sfavorevoli Infantili, affido o gravi crisi familiari.

Destinatari

Minori di età compresa fra i 3 e i 18 anni in difficoltà, disabili o a rischio di emarginazione ed ai loro familiari, selezionati dall'Ente titolare del Servizio.

Modalità di accesso

Sono definite dal Committente (Servizi Sociali Comunali), il quale – con i Servizi sociosanitari del territorio e la Scuola – valuta la necessità di attuare un sostegno educativo domiciliare e garantisce l'analisi del bisogno del minore e della situazione di contesto ad esso riferibile, la stesura del P.E.I. riferito ad ogni Singolo intervento (prestazioni, modalità, tempi e durata).

Modalità di avvio e gestione del servizio AEM

La Segnalazione del minore proviene solitamente dai Servizi sociali dell'Ente appaltante ed è accompagnata da ogni notizia utile per la conoscenza dell'utente e del suo nucleo familiare, nonché da una prima ipotesi d'intervento legata al "disagio" che ha suggerito l'opportunità della segnalazione stessa. I Servizi Sociali, valutano poi la presa in carico del minore e, dopo l'espletamento della prassi amministrativa, comunicano al Coordinatore della Cooperativa ed al nucleo familiare l'inserimento in assistenza del minore. La Cooperativa riceve comunicazione scritta di incarico specifico per l'utente ammesso ad usufruire del Servizio di Assistenza Domiciliare (A.E.M.). È in questa fase che: viene approntata la cartella personale dell'Assistito; identificato l'Educatore più idoneo per lo specifico utente, si procede all'assegnazione dell'incarico, si predispone il calendario appuntamenti ed istruzioni per l'avvio delle prestazioni ed il numero di ore settimanali da erogare; l'Assistente Sociale Comunale visita l'utente (minore e famiglia) a domicilio, presentandogli l'Educatore e il servizio offerto.

Luogo di svolgimento del servizio

Attualmente il Servizio di Assistenza Educativa ai Minori viene svolto nel Comune di Teramo.

Indicatori di efficienza e standard garantiti all'utenza

Indicatore	***Standard***
N° di abbandoni scolastici	0
N° Alunni promossi	75%
N° di allontanamento/fuga del minore dal contesto familiare	0
N° di allontanamento del minore dal contesto familiare ad opera del Tribunale Giudiziario	0

Referente del servizio

Dott. ssa Michela Pepe
☎ 347.1924098 - ✉ m.pepe@coopfiladelfia.it

A.D.I.P. - SERVIZIO DI ASSISTENZA PROFESSIONALE E PULIZIA A LIVELLO DOMICILIARE IN FAVORE DI UTENTI DELLA SALUTE MENTALE

Finalità del servizio

Il servizio nasce con la finalità di potenziare i processi di recovery in utenza afferente al Centro di Salute Mentale di Teramo, attraverso un affiancamento della stessa nell'interazione diretta con i propri contesti di appartenenza. Contribuisce a dare concretezza a quanto promulgato nella legge 180 e si ispira a criteri operativi volti alla responsabilizzazione dell'utente, alla sua emancipazione, al potenziamento dell'autonomia e delle competenze relazionali.

Destinatari

Il Servizio di Assistenza Professionale domiciliare è rivolto a 35 utenti; mentre quello di Pulizia Domiciliare si propone ad un massimo di 25 utenti.

Modalità di accesso

Si accede al servizio a seguito di una selezione disposta dal centro di salute Mentale di Teramo. L'attivazione del servizio è immediata.

Personale impiegato

L'equipe professionale del Servizio di Assistenza Domiciliare per la Salute Mentale è composta da 9 operatori: 1 coordinatore psicologo, 2 infermieri, 1 assistente sociale, 5 educatori; mentre l'equipe del Servizio di Pulizia Domiciliare è composta da 4 operatori.

Prestazioni erogate

I servizi si estrinsecano fondamentalmente nella effettuazione di visite domiciliari all'utenza inserita, previa strutturazione di Piani Riabilitativi Individuali stilati in concertazione con gli operatori del CSM di Teramo. Esse si differenziano in accessi infermieristici, educativi e per le pulizie domestiche. I servizi infermieristici, in funzione dei singoli obiettivi riabilitativi, possono essere ulteriormente suddivisi in interventi finalizzati alla cura psichica e interventi orientati alla prevenzione sanitaria:

- Redazione ed esecuzione del Progetto Riabilitativo Individualizzato in base alla patologia dell'utente, redatto per ciascun utente, in collaborazione e con la supervisione dei rispettivi Responsabili del CC.SS.MM.. Le attività relative ai detti progetti dovranno essere finalizzate alla prevenzione, all'assistenza e alla riabilitazione a livello domiciliare degli utenti presi in carico.
- Recupero delle abilità fondamentali: igiene personale, abbandono del letto, assunzione e preparazione del cibo, cura ed igiene dell'ambiente di vita dell'utente, disbrigo piccole commissioni, pratiche amministrative, presenza giornaliera di un operatore a domicilio, in relazione alla necessità dell'utente e quant'altro, necessiti all'utente.

- Aiutare l’utente ad uscire dall’isolamento e dall’abbandono per ricostruire relazioni al di fuori della propria famiglia.
- Creare un rapporto consolidato di fiducia con gli operatori e rendere partecipe l’utente del suo percorso di cura assicurando continuità negli interventi domiciliari programmati.
- Controllo e assunzione della terapia farmacologica e somministrazione dei farmaci qualora necessario, dedicando tempo ed attenzione per la comprensione delle storie, le esigenze ed i desideri di coloro che sono in difficoltà.
- Affrontare e gestire o prevenire, attraverso il riconoscimento dei segnali precoci di crisi, i momenti di forte tensione dell'utente oltre ai periodi successivi ad un ricovero, o di interruzione della frequenza degli stessi servizi come Centri Diurni, Day Service e di eventuali lavori e Progetti Riabilitativi.
- Sviluppare programmi ed attività che inducano l'utente a stimolare il desiderio di uscire all'esterno attraverso gite, visite guidate, passeggiate, ristoranti, mare, cinema, feste etc.
- Addestramento alle abilità sociali anche attraverso attività di auto-mutuo-aiuto.
- Allestimento e/o partecipazione a terapia occupazionale e formativa dell'utente come laboratori di arte terapia, musicoterapia e teatro terapia.
- Assistenza negli aspetti sanitari non prettamente psichiatrici come organizzazione visite ospedaliere e ricoveri.
- Preformazione al lavoro, addestramento al lavoro e successivo tutoraggio.
- Supporto, sostegno ed informazione alle famiglie dell'utente.

L’equipe del servizio di pulizie domiciliari mette in atto diverse mansioni finalizzate al mantenimento di un buon grado di igiene negli ambienti, ed una costante attività di educazione igienica con l’utenza che presenta disabilità in quest’area.

Indicatori di efficienza e standard garantiti all'utenza

INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD
Copertura del servizio	***Dal lunedì al venerdì (8:00 – 18:00), sabato (8:00 – 14:00)***
Media accessi domiciliari settimanali per utente	***3***
% Obiettivi riabilitativi raggiunti	***dal 40% al 72% degli obiettivi riabilitativi proposti***
% Interventi rifiutati dall'utenza	***< 1%***
Monitoraggio e aggiornamento piani riabilitativi individuali	***2 volte l'anno***
Riunioni d'equipe	***1 volta a settimana***
Rilevazioni Customer Satisfaction	***1 volta l'anno***

Luogo di svolgimento del servizio

Attualmente il servizio viene svolto in tutta la provincia di Teramo.

Referente del servizio

Dott. Venanzio Gaspari
☎ 329.0519655 - ✉ v.gaspari@coopfiladelfia.it

COMUNITÀ TERAPEUTICA "VILLA TURCHI"

La Struttura

La Comunità "Villa Turchi" è una struttura riabilitativa a regime residenziale, è situata nel comune di Bisenti (Te), nell'area rurale sovrastante il centro da cui dista 3 km circa e a 12 km da Cermignano. L'organizzazione ed il funzionamento della C.T. sono disciplinati nel rispetto degli atti normativi e dei provvedimenti della Regione Abruzzo e costituisce una struttura funzionale del Dipartimento di Salute Mentale della ASL di Teramo sotto la referenza gestionale del Centro di Salute Mentale di Atri. La Comunità si compone di una struttura principale nella quale sono collocati l'ufficio, l'infermeria, i servizi igienici per gli ospiti, lo spogliatoio ed i servizi igienici per il personale, la lavanderia, la cucina e la sala mensa. Oltre il padiglione principale, sono presenti 2 blocchi, ognuno dei quali costituito da 4 mini-villette biposto composte da una camera da letto (con 2 letti singoli, armadio, comodini, ripostiglio e balconcino), cucina- soggiorno (con piano-cottura e lavello, tavolo, sedie, poltroncine e caminetto) terrazzino e locale seminterrato. Nei locali sottostanti le casette, si alternano diversi ambienti, dal magazzino, alla palestra, ai laboratori di decoupage, pittura e mosaico, e alle attività ludico-ricreative. Sono presenti infine un campo sportivo, due campi da bocce e un terreno utile allo svolgimento delle attività orto-florovivaiste oltre i giardini e un'ampia area verde intorno a tutto il complesso che si estende per circa 5000 mq.

Destinatari

La Comunità Terapeutica si rivolge a 16 utenti di ambo i sessi di esclusiva competenza psichiatrica connotati da specifica patologia in post-acuzie e si propone finalità di cura, riabilitazione e di reinserimento sociale degli utenti, attraverso interventi di tipo terapeutico/relazionali.

Finalità del servizio

Si pone come obiettivo, oltre al compenso psichico in senso stretto, l'identificazione e la riduzione delle cause dell'inabilità aiutando la persona a sviluppare e/o recuperare le proprie risorse e capacità affinché l'utente possa essere reinserito nel tessuto sociale di provenienza, attraverso interventi sanitari, psicologici e riabilitativi. Le aree di intervento del percorso riabilitativo riguardano:

- Esecuzione del Progetto Riabilitativo Individualizzato in base alla tipologia dell'utente, redatto per ciascun utente dal Responsabile del C.S.M. di Atri o suo delegato, in collaborazione con l'equipe della ditta affidataria. Le attività relative ai detti progetti dovranno essere finalizzate all'assistenza e alla riabilitazione degli utenti presi in carico.

- Recupero e consolidamento delle abilità fondamentali: igiene personale, assunzione e preparazione del cibo, cura ed igiene dell'ambiente di vita dell'utente, disbrigo piccole commissioni, pratiche amministrative e quant'altro necessiti allo stesso.
- Sostegno all'ospite per la ricostruzione di relazioni sociali e dei rapporti interpersonali, anche con attività di gruppo, gite e momenti conviviali risocializzanti.
- Creazione di un rapporto consolidato di fiducia con gli operatori al fine di rendere partecipe l'utente del suo percorso di cura.
- Controllo e somministrazione della terapia farmacologica.
- Gestione e prevenzione, attraverso il riconoscimento dei segni precoci di crisi, dei momenti di forte tensione dell'ospite anche in rapporto con gli altri utenti.
- Sostegno nelle piccole commissioni e nel disbrigo di pratiche amministrative per prestazioni ospedaliere anche non psichiatriche o di quant'altro di opportunità.
- Raccordo ed informazione con le famiglie.
- Esecuzione del servizio lavanderia (lavaggio e stiratura) secondo necessità;
- Esecuzione del servizio domestico, incluso quello di pulizia locali ed aiuto per le pulizie personali ove necessarie, secondo le modalità descritte nell'articolo seguente.
- Azioni finalizzate all'acquisizione di semplici tecniche indirizzate all'attività espressiva, alla comunicazione di modalità comportamentali adeguate, nonché al mantenimento e/o riacquisizione delle capacità cognitive.

Modalità di accesso

La Comunità Terapeutica si rivolge ad adulti di ambo i sessi con età compresa tra i 18 e i 48 anni di età, che presentano un disturbo psichiatrico medio-grave (psicosi, disturbi dell'umore, disturbi della personalità, disturbi d'ansia) e che afferiscono per competenza territoriale al Dipartimento di Salute Mentale di Teramo, risultati idonei al setting di comunità dopo la valutazione del C.S.M. di Atri.

Prestazioni erogate

Il servizio è garantito 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno. La presa in carico dell'utente consiste nell'assistenza sanitaria (psichiatrica, psicologica, infermieristica e riabilitativa), integrata da assistenza alberghiera e sociale. Oltre il vitto (che consiste nella preparazione e somministrazione della colazione, pranzo, merenda e cena) e l'alloggio, viene garantito il servizio domestico (con la pulizia dei locali), l'aiuto per le pulizie personali (ove necessario), alcune attività di lavanderia,

gestione personalizzata dei soldi e delle sigarette di ogni paziente, gestione personalizzata di esigenze dei singoli pazienti quali eventuali acquisti e altre necessità (parrucchiere, estetista, etc.). e l'accompagnamento ed il sostegno per il disbrigo per le pratiche amministrative o di quant'altro necessario all'utente.

Attività

Gli strumenti attraverso i quali si perseguono gli obiettivi riabilitativi sono rappresentati dalle visite psichiatriche, dai colloqui psicologici individuali e familiari, dalle attività pratiche (attività domestiche, laboratori d'arte, attività orto-florovivaiste), ludico-ricreative, cognitive, relazionali, attività terapeutiche esterne. Le visite psichiatriche programmate avvengono con cadenza almeno settimanale ed hanno come obiettivo fondamentale la valutazione di eventuali sintomi psicopatologici, la puntuale revisione della terapia farmacologica, il rinforzo motivazionale e degli obiettivi terapeutici concordati.

Indicatori di efficienza e standard garantiti all'utenza

INDICATORE	STANDARD
Monitoraggio e aggiornamento Piano Individuale	Almeno semestrale
Riunioni d'equipe e monitoraggio della terapia	settimanale
Dimissioni verso servizi con minore intensità assistenziale	3% dell'utenza nel corso dell'anno 2020
Reinserimento in famiglia	Il 25% dell'utenza ha completato il percorso riabilitativo ed è stato reinserito nel tessuto sociale di appartenenza nel 2020
Formazione operatori	25 ore minime l'anno di formazione per ciascun operatore
Attività con le famiglie	6 attività al mese con le famiglie
Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente	Test somministrato con cadenza annuale a utenti e familiari

Luogo di svolgimento del servizio

Attualmente il servizio viene svolto presso la Comunità "Villa Turchi", situata nel comune di Bisenti (Te).

Referente del servizio

Dott. ssa Catia Della Croce
☎ 0861-995260 - ☎ 345-5502427 - ✉ c.dellacroce@coopfiladelfia.it - ct.villaturchi@gmail.com

STRUTTURE RESIDENZIALI SOCIO-RIABILITATIVE – COMUNITÀ ALLOGGIO DEL D.S.M. DI TERAMO

Le Strutture

Nella provincia di Teramo sono presenti otto strutture residenziali socio-riabilitative dislocate secondo questo schema:

Comunità	Numero posti letto
Castelnuovo al Vomano Castellalto Via Torquato Tasso n. 39	6 posti letto uomini
Castelnuovo al Vomano Castellalto Via Torquato Tasso n. 39	6 posti letto donne
Scerne di Pineto Via L'aquila n. 14	8 posti letto uomini
Vico del Nardo Teramo	6 posti letto uomini
Via Paolucci Teramo	6 posti letto donne

Destinatari

Il servizio viene erogato in due diverse tipologie di strutture residenziali: le Comunità alloggio, per utenza proveniente dall' ex Ospedale psichiatrico, e le Case famiglia che accolgono utenti afferenti al Centro di Salute Mentale di Teramo, inseriti in programmi riabilitativi.

Finalità

La finalità del servizio è la presa in carico dell'utente e la creazione di un percorso riabilitativo.

- Esecuzione del Progetto Riabilitativo Individualizzato in base alla tipologia dell'utente, redatto per ciascun utente dal Responsabile del C.S.M. o suo delegato, in collaborazione e con l'equipe della ditta affidataria. Le attività relative ai detti progetti dovranno essere finalizzate alla prevenzione, all'assistenza e alla riabilitazione degli utenti presi in carico.
- Recupero e consolidamento delle abilità fondamentali: igiene personale, assunzione e preparazione del cibo, cura ed igiene dell'ambiente di vita dell'utente, disbrigo piccole commissioni, pratiche amministrative e quant'altro necessiti allo stesso.
- Sostegno all'ospite per la ricostruzione di relazioni sociali e dei rapporti interpersonali, in particolare nelle case famiglia, anche con attività di gruppo, gite e momenti conviviali risocializzanti.
- Creazione di un rapporto consolidato di fiducia con gli operatori al fine di rendere partecipe l'utente del suo percorso di cura.
- Controllo nell'assunzione della terapia farmacologica e somministrazione dei farmaci qualora necessario, anche nella prospettiva dell'auto somministrazione.
- Gestione e prevenzione, attraverso il riconoscimento dei segni precoci di crisi, dei momenti di forte tensione dell'ospite anche in rapporto con gli altri utenti.
- Sostegno nelle piccole commissioni e nel disbrigo di pratiche amministrative per prestazioni ospedaliere anche non psichiatriche o di quant'altro di opportunità.

- Raccordo ed informazione con le famiglie.
- Esecuzione del servizio lavanderia (lavaggio e stiratura) secondo necessità;
- Esecuzione del servizio domestico, incluso quello di pulizia locali, ed aiuto per le pulizie personali ove necessario, secondo le modalità descritte nell'articolo seguente.
- Azioni finalizzate all'acquisizione di semplici tecniche indirizzate all'attività espressiva, alla comunicazione di modalità comportamentali adeguate, nonché al mantenimento e/o riacquisizione delle capacità cognitive.

Modalità di accesso

La presa in carico dell'utente avviene su invio effettuato dai referenti del Dipartimento di Salute Mentale, previo colloquio e valutazione da parte dello Psichiatra responsabile del servizio, e comporta la redazione di un progetto riabilitativo individualizzato stilato in concertazione con essi.
Il servizio è erogato 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno.

Prestazioni erogate

Il servizio è erogato 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno. La presa in carico dell'utente, su invio da parte dei referenti del Dipartimento di Salute mentale, comporta la redazione di un progetto riabilitativo individualizzato concordato con il responsabile del DSM. Oltre al vitto (che consiste nella preparazione e somministrazione della colazione, pranzo, merenda e cena) gli interventi si concentrano sul recupero delle abilità di vita quotidiana (gestione del denaro, cura del sé, pulizia del proprio spazio di vita, ecc.) e sul potenziamento delle competenze relazionali. L'operatore, a tal fine, si rapporta all'utente in una dimensione di "affiancamento" nei riti del quotidiano. L'intervento si articola in diversi ambiti:

Servizi di assistenza, riabilitazione e socializzazione

Tali servizi consistono nell'espletare attività di varia natura, determinate in base al piano riabilitativo di ciascun'ospite, sempre nell'ottica dell'assistenza, riabilitazione e socializzazione degli stessi. Nello specifico sono da menzionare la valutazione clinica dell'utente, la somministrazione della terapia farmacologica, misurazione quotidiana dei parametri vitali; programmazione ed accompagnamento dell'utente per gli esami di routine e le indagini specialistiche esterne. Servizio di pulizia con un calendario giornaliero, settimanale e mensile.

Altre attività:

- Attività finalizzate alla riacquisizione di competenze comunicative e al mantenimento delle capacità cognitive

- Potenziamento delle competenze sociali attraverso l'affiancamento dell'utenza nelle uscite (uso corretto del denaro e dei servizi pubblici)
- Attività psicomotoria e attività di gruppo finalizzata a stimolare l'interesse verso il mondo sociale
- Attività terapeutiche di sostegno alla famiglia con ridefinizione dei ruoli e delle condotte patologiche

Personale impiegato

Nel servizio delle Comunità Alloggio sono impiegati: tre infermieri professionali; 30 Operatori Socio Sanitari; un terapista della riabilitazione psichiatrica; un Coordinatore; un Coordinatore assistenziale.

Indicatori di efficienza e standard garantiti all'utenza

INDICATORE	STANDARD
Monitoraggio e aggiornamento piano riabilitativo individuale	A cadenza semestrale
Riunioni d'equipe e monitoraggio della terapia	1 volta a settimana
Formazione operatori	30 ore minime annuali di formazione per operatore
Numeri ricoveri in SPDC	Nessun ricovero
Colloqui individuali	A cadenza settimanale
Attività con le famiglie	2 incontri al mese
Customer satisfaction	Test somministrato con cadenza annuale

Luogo di svolgimento del servizio

Attualmente il servizio viene svolto in tutta la provincia di Teramo.

Referenti del servizio

Inf. Matteo Sulpizi
☎ 388-9212799 - ✉ sulpizimatteo91@gmail.com

CENTRO DIURNO PSICHIATRICO E ASSISTENZA TERRITORIALE E DOMICILIARE PSICHIATRICA - GIULIANOVA

La Struttura

Il centro diurno è ospitato nel pianterreno della sezione sud dell'ex Istituto Gualandi sito in via Gramsci 62 a Giulianova. La sede dispone di un'ampia sala da pranzo, una cucina, un ufficio, una sala computer, una sala riunioni, un'ampia sala arte/artigianato, due stanze deposito/raccolta cartelle cliniche, un bagno dedicato agli utenti, uno per gli operatori e due spogliatoi femminile/maschile a cui si aggiunge un grande giardino all'esterno. È arredata con mobili colorati e informali, con quadri dipinti dagli stessi pazienti, tutto per rendere gli ambienti meno "ospedalieri" possibile. Si presenta quindi molto accogliente e adatto ad attività di gruppo.

È collegato al Centro di salute mentale, che si trova al piano superiore e che al suo interno dispone di una stanza/ufficio adibita al servizio ADIP (assistenza domiciliare) sempre gestita dalla nostra cooperativa. È il centro diurno, che assolve alle esigenze riabilitative dei pazienti e che ha la possibilità di prendere in carico 30 pazienti. Il Centro di salute mentale serve un territorio di circa 80 mila abitanti.

Destinatari

Possono accedere al Centro i pazienti del Centro di Salute Mentale di Giulianova selezionati dallo stesso C.S.M. sulla base di criteri quali la patologia, l'età, l'anzianità di cura, condizione familiare, ecc.

Orari

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00. Il Sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00.

Personale impiegato

1 Coordinatore (Medico)

3 Infermieri

2 Psicologi

3 Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica

1 Assistente Sociale

3 Operatori socio sanitari (OSS)

1 Maestra d'arte

1 Operatore Generico

Prestazioni erogate

CENTRO DIURNO

- Esecuzione del Progetto Riabilitativo Individualizzato redatto in base alle esigenze di ciascun utente, in collaborazione e con la supervisione del Responsabile del C.S.M.. Le attività relative ai detti progetti dovranno essere finalizzate alla prevenzione, all'assistenza e alla riabilitazione degli utenti presi in carico.
- Recupero delle abilità fondamentali: igiene personale, assunzione e preparazione del cibo, cura ed igiene dell'ambiente di vita dell'utente, disbrigo piccole commissioni, pratiche amministrative e quant'altro necessiti allo stesso.
- Aiutare l'utente ad uscire dall'isolamento e dall'abbandono per ricostruire relazioni sociali e personali.
- Creare un rapporto consolidato di fiducia con gli operatori e rendere partecipe l'utente del suo percorso di cura assicurando continuità negli interventi programmati.
- Controllo e assunzione della terapia farmacologica e somministrazione dei farmaci qualora necessario, dedicando tempo ed attenzione per la comprensione delle storie, delle esigenze e dei desideri di coloro che sono in difficoltà.
- Gestione e prevenzione dei momenti di forte tensione dell'utente e del riconoscimento dei segni precoci di crisi.
- Sviluppo di programmi ed attività che inducano l'utente a stimolare il desiderio di uscire all'esterno attraverso gite, visite guidate, passeggiate, ristoranti, mare, cinema, feste etc.
- Addestramento alle abilità sociali anche attraverso attività di auto-mutuo-aiuto.
- Allestimento e/o partecipazione a terapia occupazionale e formativa dell'utente come laboratori di arteterapia, musicoterapia e teatroterapia.
- Assistenza negli aspetti sanitari non prettamente psichiatrici come organizzazione visite ospedaliere e ricoveri.
- Preformazione al lavoro, addestramento al lavoro e successivo tutoraggio.
- Attività di supporto, sostegno e colloquio con le famiglie ad alta emotività espressa per il miglioramento dei loro rapporti.

ASSISTENZA TERRITORIALE E DOMICILIARE

- Esecuzione del Progetto Riabilitativo Individualizzato redatto in base alle esigenze di ciascun utente, in collaborazione e con la supervisione del Responsabile del C.S.M.. Le attività relative ai detti progetti dovranno essere finalizzate alla prevenzione, all'assistenza e alla riabilitazione degli utenti presi in carico.
- Recupero delle abilità fondamentali: igiene personale, riduzione della clinofilia, assunzione e preparazione del cibo, cura ed igiene dell'ambiente di vita dell'utente, disbrigo piccole commissioni e pratiche amministrative.
- Intervento giornaliero degli operatori a domicilio o territorialmente, in relazione alle necessità degli utenti in carico al servizio.
- Aiuto all'utente per superare l'isolamento e l'abbandono, e per ricostruire relazioni socio familiari.
- Creare un rapporto consolidato di fiducia con gli operatori e rendere partecipe l'utente del suo percorso di cura assicurando continuità negli interventi domiciliari e/o territoriali programmati.
- Controllo e assunzione della terapia farmacologica e somministrazione dei farmaci qualora necessario.
- Gestione e prevenzione dei momenti di forte tensione dell'utente e del riconoscimento dei segni precoci di crisi.
- Sviluppo di programmi ed attività che inducano l'utente a stimolare il desiderio di uscire all'esterno.
- Assistenza negli aspetti sanitari non prettamente psichiatrici come organizzazione visite ospedaliere e ricoveri.
- Attività di supporto, sostegno e colloquio con le famiglie o con il contesto sociale per il miglioramento dei rapporti.

Indicatori di efficienza e standard garantiti all'utenza

INDICATORE	STANDARD
Monitoraggio e aggiornamento piano individuale	Ogni semestre
Riunioni d'equipe e monitoraggio della terapia	1 volta a settimana
Formazione operatori	30 ore minime per operatore
Attività con le famiglie	1 incontro al mese
Attività di psicoeducazione con gli utenti	1 incontro a settimana
Rilevazioni Customer Satisfaction	1 ogni semestre

Luogo di svolgimento del servizio

Il Centro è situato in un villino nel territorio del Comune di Giulianova, in Via Gramsci n.63.

Referente del servizio

Dott. Andrea Costanzo
☎ 085-8020503- ☎ 335-8790302
✉ a.costanzo@coopfiladelfia.it - ✉ centrodiurnogiulianova@coopfiladelfia.it

CENTRO DIURNO PSICHIATRICO E ASSISTENZA TERRITORIALE E DOMICILIARE PSICHIATRICA – SANT'EGIDIO ALLA VIBRATA

La Struttura

Nel territorio della Val Vibrata sono presenti due Centri Diurni, uno a Sant'Egidio alla Vibrata e il secondo a Villa Rosa.

Il Centro Diurno di Sant'Egidio è situato all'interno del Distretto Sanitario di base poliambulatoriale in Via A. Murri snc. La struttura si sviluppa su un unico piano ed è circondata da un ampio giardino esterno. Sono presenti: un grande atrio all'ingresso, utilizzato come luogo di accoglienza e socializzazione; una cucina, un'infermeria un ufficio una sala con tv utilizzata anche per le attività terapeutiche di gruppo e riabilitative. Al Piano superiore si trova il CSM.

Il Centro Diurno di Villa Rosa è sito in Via Patini al primo piano di una scuola Primaria. La struttura è composta da tre stanze, due a uso ufficio e una utilizzata per le attività riabilitative.

Destinatari

Possono accedere al Centro i pazienti del Centro di Salute Mentale di Sant'Egidio alla Vibrata selezionati dallo stesso C.S.M. sulla base di criteri quali la patologia, l'età, l'anzianità di cura, condizione familiare, ecc.

Orari

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00. Il Sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00.

Personale impiegato

2 Infermieri,

8 Psicologi,

3 Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica

3 Operatori socio sanitari (OSS)

1 Operatore Informatico,

Prestazioni erogate

CENTRO DIURNO

- Esecuzione del Progetto Riabilitativo Individualizzato redatto in base alle esigenze di ciascun utente, in collaborazione e con la supervisione del Responsabile del C.S.M.. Le attività relative ai detti progetti dovranno essere finalizzate alla prevenzione, all'assistenza e alla riabilitazione degli utenti presi in carico.

- Recupero delle abilità fondamentali: igiene personale, assunzione e preparazione del cibo, cura ed igiene dell'ambiente di vita dell'utente, disbrigo piccole commissioni, pratiche amministrative e quant'altro necessiti allo stesso.
- Aiutare l'utente ad uscire dall'isolamento e dall'abbandono per ricostruire relazioni sociali e personali.
- Creare un rapporto consolidato di fiducia con gli operatori e rendere partecipe l'utente del suo percorso di cura assicurando continuità negli interventi programmati.
- Controllo e assunzione della terapia farmacologica e somministrazione dei farmaci qualora necessario, dedicando tempo ed attenzione per la comprensione delle storie, delle esigenze e dei desideri di coloro che sono in difficoltà.
- Gestione e prevenzione dei momenti di forte tensione dell'utente e del riconoscimento dei segni precoci di crisi.
- Sviluppo di programmi ed attività che inducano l'utente a stimolare il desiderio di uscire all'esterno attraverso gite, visite guidate, passeggiate, ristoranti, mare, cinema, feste etc.
- Addestramento alle abilità sociali anche attraverso attività di auto-mutuo-aiuto.
- Allestimento e/o partecipazione a terapia occupazionale e formativa dell'utente come laboratori di arteterapia, musicoterapia e teatroterapia.
- Assistenza negli aspetti sanitari non prettamente psichiatrici come organizzazione visite ospedaliere e ricoveri.
- Preformazione al lavoro, addestramento al lavoro e successivo tutoraggio.
- Attività di supporto, sostegno e colloquio con le famiglie ad alta emotività espressa per il miglioramento dei loro rapporti.

ASSISTENZA TERRITORIALE E DOMICILIARE

- Esecuzione del Progetto Riabilitativo Individualizzato redatto in base alle esigenze di ciascun utente, in collaborazione e con la supervisione del Responsabile del C.S.M.. Le attività relative ai detti progetti dovranno essere finalizzate alla prevenzione, all'assistenza e alla riabilitazione degli utenti presi in carico.

- Recupero delle abilità fondamentali: igiene personale, riduzione della clinofilia, assunzione e preparazione del cibo, cura ed igiene dell'ambiente di vita dell'utente, disbrigo piccole commissioni e pratiche amministrative.
- Intervento giornaliero degli operatori a domicilio o territorialmente, in relazione alle necessità degli utenti in carico al servizio.
- Aiuto all'utente per superare l'isolamento e l'abbandono, e per ricostruire relazioni socio familiari.
- Creare un rapporto consolidato di fiducia con gli operatori e rendere partecipe l'utente del suo percorso di cura assicurando continuità negli interventi domiciliari e/o territoriali programmati.
- Controllo e assunzione della terapia farmacologica e somministrazione dei farmaci qualora necessario.
- Gestione e prevenzione dei momenti di forte tensione dell'utente e del riconoscimento dei segni precoci di crisi.
- Sviluppo di programmi ed attività che inducano l'utente a stimolare il desiderio di uscire all'esterno.
- Assistenza negli aspetti sanitari non prettamente psichiatrici come organizzazione visite ospedaliere e ricoveri.
- Attività di supporto, sostegno e colloquio con le famiglie o con il contesto sociale per il miglioramento dei rapporti.

Indicatori di efficienza e standard garantiti all'utenza

INDICATORE	STANDARD
Monitoraggio e aggiornamento piano individuale	Ogni semestre
Riunioni d'equipe e monitoraggio della terapia	1 volta a settimana
Formazione operatori	30 ore minime per operatore
Attività con le famiglie	1 incontro al mese
Attività di psicoeducazione con gli utenti	1 incontro a settimana
Rilevazioni Customer Satisfaction	1 ogni semestre

Luogo di svolgimento del servizio

Il Centro è situato in via Murri presso il Distretto Sanitario di Base e svolge attività anche presso una struttura denominata Laboratorio di Martinsicuro ad esso funzionalmente collegata.

Referente del servizio

Paride Giovannini
☎ 0861 888229 - ☎ 329 - 4131249
✉ centrodiurnosantegidio@coopfiladelfia.it

ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI E DISABILI

Finalità

I principali obiettivi dell'assistenza domiciliare sono orientati alla soddisfazione di bisogni plurimi correlati ad una condizione di non autonomia parziale o totale, a causa della malattia, della disabilità o dell'età avanzata; questo processo avviene attraverso la continuità e l'integrazione assistenziale, con particolare attenzione alla qualità di vita del paziente, perseguita per mezzo del mantenimento del suo abituale ambiente di vita e delle sue relazioni significative e il miglioramento dell'autonomia della persona, su quattro aree di intervento: Assistenza, Prevenzione, Recupero e Integrazione sociale.

Destinatari

Persone o nuclei familiari che, in particolari contingenze o per una non completa autosufficienza, non sono in grado, anche temporaneamente, di ottenere un adeguato soddisfacimento delle esigenze personali e/o domestiche.

Modalità di accesso

Si accede al servizio attraverso i Servizi Sociali dei Comuni. L'attivazione del servizio avviene entro 24 ore dalla ricezione della richiesta del Servizio Sociale che dispone la eventuale sospensione o cessazione del servizio.

Le attività

Gli interventi previsti nei servizi di assistenza, sono finalizzati al miglioramento della qualità della vita dell'utente e sono così suddivise:

- Cura della persona
- Collaborazione domestica nella cura della casa intesa come micro-ambiente di vita (gli spazi occupati abitualmente dall'utente assistito) ed eventuale preparazione di pasti caldi;
- Cura dell'igiene dell'utente assistito, qualora necessario e/o richiesto dallo stesso; aiutare la persona per una corretta deambulazione;
- Curare il cambio e il lavaggio della biancheria personale e della biancheria da letto, da bagno e da cucina;
- Effettuare prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione in collaborazione con i servizi sanitari (con esclusione delle prestazioni tipicamente infermieristiche) quali frizioni e massaggi antidecubito, misurazione della temperatura corporea;

- Accompagnamento in Ospedale Civile, negli ambulatori medici, nei laboratori di analisi ed il continuo contatto con il medico di base;
- Compagnia e socializzazione;
- Disbrigo di pratiche amministrative semplici.
- Cura dell'abitazione e risanamento ambientale interventi di pulizia e riordino dell'alloggio, quali, ad esempio:
    - riassetto della cucina;
    - pulizia e sanificazione dei servizi igienici;
    - arieggio degli ambienti, rifacimento del letto, riordino della stanza, della biancheria e degli indumenti;
    - pulizia dei pavimenti, dei vetri e dei mobili e conseguente raccolta e differenziazione dei rifiuti da eliminare (solo in casi specificamente previsti dal progetto individuale dell'utente).

Indicatori di efficienza e standard garantiti all'utenza

Indicatore	**Standard**
Tempestività nell'attivazione	*Entro 24 ore dalla comunicazione dell'Ente*
% ore assegnate dall'Ente e non erogate	*< 1%*
Formazione del personale	*30 ore di formazione annuale per ciascun operatore*
N. Attività partecipate dall'utenza	*2 attività al mese*
Riunioni d'equipe	*A cadenza settimanale*
Rilevazioni Customer Satisfaction	*A cadenza semestrale*

Luogo di svolgimento del servizio

Il servizio viene svolto all'interno del territorio del Comune di Teramo.

Referente del servizio

Dott.ssa Eleonora Moranti

☎ 345.4404339 - ✉ e.moranti@hotmail.it

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Finalità

Il Servizio di assistenza domiciliare, di seguito descritto, è servizio di cure domiciliari, comprensivo di accessi domiciliari infermieristici, riabilitativi (fisioterapici), neuropsicomotori,, logopedici e socio-sanitari, in favore di pazienti presi in carico nell'ambito dell'assistenza domiciliare integrata (ADI), della U.O.C. Hospice e Cure Palliative (RCPD – rete cure di supporto, quale unità operativa di degenza, nata per rispondere ai bisogni clinici, assistenziali, psicologici ed esistenziali del malato in fase avanzata e progressiva di malattia e per fornire supporto ai suoi familiari) e in favore dei pazienti degenti presso la Residenza sanitaria Assistenziale di C.da Casalena Teramo (R.S.A.) al fine di ottenere i seguenti risultati:

- migliorare la qualità di vita del paziente e sostegno alla famiglia anche nella fase terminale;
- favorire per quanto possibile una idonea permanenza dell'assistito presso il proprio domicilio;
- evitare il ricovero durante la fase non acuta e consentire la riduzione dei tempi di ospedalizzazione;
- riduzione della emigrazione sanitaria;
- perseguire il rientro nell'ambiente di provenienza dopo la permanenza in strutture residenziali o ospedaliere (attraverso il protocollo "dimissioni protette");
- orientare le richieste di intervento su livelli più appropriati di assistenza;
- implementare l'assistenza domiciliare ai malati terminali, anche in età pediatrica;
- promuovere azioni atte ad ottimizzare le risorse territoriali;
- attuare un intervento sociosanitario multiprofessionale e multidisciplinare a domicilio e garantire il collegamento con strutture residenziali sanitarie e socio-assistenziali;
- fornire supporto professionale e pratico alle necessità socio-sanitarie del paziente e della sua famiglia;
- migliorare la rete dei servizi, continuità assistenziale, globalità dell'intervento;
- implementare la valutazione multidimensionale;
- migliorare gli aspetti organizzativi attraverso una più snella gestione delle risorse professionali a disposizione e della loro integrazione;
- attuare protocolli operativi condivisi per alcune delle tipologie di intervento più frequenti;
- mantenere la capacità di risposta adeguata all'aumento della domanda;
- monitorare costantemente i risultati per ricavarne indicatori di programmazione;

Nell'ambito del progetto la Cooperativa Sociale Filadelfia si occupa del coordinamento e gestisce una parte dei servizi infermieristici, fisioterapici e socio assistenziali.

Destinatari

I destinatari dell'assistenza domiciliare integrata sono le persone di tutte le età, stabilmente o temporaneamente non autosufficienti, che presentano una dipendenza sanitaria o socio-sanitaria, per i quali è richiesto uno o più interventi di cura presso l'abituale domicilio.

Modalità di accesso

Il servizio si concretizza operativamente in un piano di prestazioni sanitarie integrate, a carattere preventivo, terapeutico, riabilitativo e socio - sanitarie, che coinvolge una molteplicità di figure professionali, nell'ambito di un sistema complesso e articolato fondato su principi d'integrazione e continuità assistenziale.

Alla Asl committente compete il controllo e l'indirizzo del sistema (gestione delle richieste, valutazione e determinazione dei servizi da erogare, verifica dell'efficacia del servizio), mentre la Cooperativa ha l'incarico di erogare i servizi richiesti.

Le prestazioni domiciliari saranno richieste, dal Direttore dell'esecuzione e/o dai suoi assistenti (Responsabile del servizio Assistenza Intermedia e/o (Responsabili dei Distretti Sanitari), a seconda delle rispettive necessità assistenziali.

Le attività

Le cure domiciliari consistono in trattamenti medici, infermieristici, riabilitativi ecc.., prestati da personale qualificato per la cura e l'assistenza alle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, per stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita quotidiana.

Le prestazioni pertinenti a tale tipologia di pacchetto, oltre all'assistenza dei malati e dei disabili di tutte le età, includono anche la prevenzione delle malattie e l'educazione sanitaria.

I pacchetti vengono suddivisi in:

- pacchetti a bassa intensità assistenziale o di I° livello;
- pacchetti a media intensità assistenziale o di II° livello;
- pacchetti ad elevata intensità assistenziale o di III° livello;
- Cure palliative domiciliari a malati terminali.

PACCHETTO INFERMIERISTICO

La durata dell'accesso relativo ad ogni tipologia di pacchetto, è quella di seguito descritta:

- Tempo 15 minuti la durata di un accesso prestazionale infermieristico;
- Tempo minimo 30 minuti la durata di un accesso relativo al pacchetto a bassa intensità;
- Tempo minimo 45 minuti la durata di un accesso relativo al pacchetto a media intensità;
- Tempo minimo 60 minuti la durata di un accesso relativo al pacchetto ad elevata intensità.

PACCHETTO SOCIO-SANITARIO

Tale tipologia di pacchetto ha ad oggetto prestazioni di supporto ai pazienti per soddisfare i propri bisogni fondamentali, finalizzate al recupero, al mantenimento e allo sviluppo del livello di benessere, promuovendone l'autonomia e l'autodeterminazione. La sua attività è orientata dalle indicazioni proprie del suo profilo professionale, ed in ambito assistenziale e sociale, opera, coopera e collabora con le altre figure sanitarie.

La tipologia di pacchetto viene definita nel piano assistenziale elaborato dalla UVM.

- accesso standard di minimo 60 minuti;
- accesso sollievo diurno di durata variabile del tempo minimo di 2 – 3 – 4 ore

PACCHETTO FISIOTERAPICO

- tempo minimo 30 minuti;
- tempo minimo 45 minuti comprensivo di terapia strumentale

Indicatori di efficienza e standard garantiti all'utenza

Indicatore	**Standard**
Tempestività nell'attivazione	*Entro 24 ore dalla comunicazione dell'Ente*
Continuità del servizio	Sostituzione immediata dell'operatore assente
Formazione del personale	*30 ore di formazione annuale per ciascun operatore*
Rilevazioni Customer Satisfaction	*A cadenza mensile*

Luogo di svolgimento del servizio

Il Servizio viene svolto a domicilio su tutto il territorio della AUSL di Teramo che comprende 47 comuni.

L'Ufficio di Coordinamento – Centrale Operativa è situato presso la sede della Cooperativa Sociale Filadelfia in Via Giuseppe Di Vittorio n. 25 – Teramo.

Referenti del servizio

Centrale Operativa Teramo:

☎ 0861-1754138 - ☎ 800 966 197 NUMERO VERDE - ☎ 346-1006731

✉ centraleoperativaditeramo@gmail.com

Teramo, 16/11/2023

Il Presidente

Paola Palucci