



P.E.L. Carta dei Servizi

Casa La Pallavicina

*Provincia Italiana Congregazione dei Servi della Carità . – Opera Don Guanella
Filiale di Voghera Via Strada Campoferro n.22 - 27058 - Voghera (PV) tel.0383.213175*

voghera.direzione@pec.guanelliani.it

voghera.direzione@guanelliani.it voghera.segreteria@guanelliani.it

www.lapallavicina.it

Centro Diurno Disabili Comunità Socio Sanitarie

Centro Diurno Psichiatrico - Residenzialità Leggera –U.O.P.163



Il Direttore

don Silvio Tiraboschi



REVISIONE /AGGIORNAMENTO 20 MARZO 2024



Indice

Premessa	p.2
1.PROGETTO EDUCATIVO LOCALE (P.E.L.) – CARTA DEI SERVIZI	p.6
1.1 <i>La Casa “La Pallavicina” e la tipologia delle persone accolte</i>	<i>p.7</i>
1.2 <i>Il progetto locale e la cultura pedagogica guanelliana.....</i>	<i>p.7</i>
1.3 <i>La tipologia dei Servizi offerti.....</i>	<i>p.9</i>
1.4 <i>L’Organizzazione</i>	<i>p.14</i>
1.5 <i>Il metodo di lavoro e le modalità di coordinamento.....</i>	<i>p.14</i>
1.6 <i>Le risorse</i>	<i>p.18</i>
1.7 <i>La qualità.....</i>	<i>p.19</i>
1.8 <i>I diritti dell’Ospite</i>	<i>p.19</i>
1.9 <i>Iniziative</i>	<i>p.21</i>
2.UNITA’ DI OFFERTA (U.d.O.)	p.22
3.SETTORE DISABILITA’	p.23
3.1 <i>Centro Diurno Disabili (C.D.D.).....</i>	<i>p.23</i>
3.2 <i>Comunità Socio sanitarie (C.S.S.).....</i>	<i>p.24</i>
3.3 <i>Modalità di accesso</i>	<i>p.26</i>
3.4 <i>Dimissioni</i>	
4. SETTORE PSICHIATRIA	p.30
4.2. <i>Centro Diurno Psichiatrico U.O.P. 163 (C.D.P.)</i>	<i>p.30</i>
4.3 <i>Modalità di accesso.....</i>	<i>p.32</i>
4.4 <i>Residenzialità Leggera (R.L.).....</i>	<i>p.32</i>
4.5 <i>Modalità di accesso</i>	<i>p.33</i>
Appendice alla Carta dei Servizi	p.34
Allegati	



PREMESSA

Siamo una comunità educativa

A. Per la promozione delle persone in condizione di disabilità e di disagio psichico.

Il nostro impegno educativo, nel campo della disabilità e del disagio psichico, ha la sua ragione più profonda in una chiamata di dio, che ci rende partecipi, in gradi diversi, del carisma di don Guanella e ci chiede di continuare l'opera in favore delle persone in difficoltà.

B. Pertanto il nostro servizio educativo, riabilitativo e assistenziale è via di evangelizzazione e costituisce il nostro contributo specifico alla missione della Chiesa nella comunità locale. Con uno specifico sistema di vita ed educazione

Don Guanella visse con i poveri, mostrando attenzione particolare alle persone emarginate, li servì e li educò con un suo proprio stile, e attinse soprattutto alla percezione evangelica di Dio Padre provvidente e della sua esperienza umana.

Nel compiere la nostra missione caritativa ed educativa, vogliamo seguire le orme di don Luigi Guanella ed incarnare nell'oggi il suo sistema preventivo di educazione che egli ci presenta con queste espressioni cariche di significato e di forza profetica:

“ E' quel metodo di carità, di uso, di convenienza, mercè il quale i superiori circondano con affetto paterno i propri dipendenti ed i fratelli attorniano di sollecitudine i propri fratelli, perchè nei lavori della giornata a nessuno incolga male di sorta e nel cammino della vita tutti approdino a meta felice “.



Breve biografia di San Luigi Guanella.

Don Luigi Guanella nacque a Fraciscio di Campodolcino (SO), Diocesi di Como, il 19 dicembre 1842.

A Como frequentò corsi umanistici, di filosofia e di teologia e venne ordinato sacerdote il 26 maggio 1866.

Fin dai primi anni di ministero manifestò zelo apostolico e una predilezione per i poveri e gli handicappati.

Durante questo periodo prese contatto con l'opera del Cottolengo e con don Bosco, legandosi per tre anni alla Pia Società Salesiana.

Richiamato dal suo Vescovo, riprese il ministero come coadiutore nella Parrocchia di Traona (SO), dove aprì una scuola per ragazzi poveri, poi chiusa per ostilità delle autorità locali. Divenuto parroco a Pianello Lario (CO) vide, nell'ospizio per l'educazione di orfanelle e per l'assistenza di persone anziane aperto da don Coppini suo predecessore, con alcune giovani desiderose di vivere consacrate al Signore, un embrione delle opere di carità che il Signore gli andava ispirando.

Così, nell'aprile 1886, fondò in Como la "Casa Divina Provvidenza"; sotto la sua guida spirituale, il piccolo gruppo di religiose divennero la "Congregazione delle Figlie di Santa Maria della Provvidenza".

Da allora don Guanella si prodigò per creare opere caritative in varie parti d'Italia, degli Stati Uniti e della Svizzera. Condivise questo suo slancio apostolico anche con un gruppo di sacerdoti e fratelli, disposti a vivere e a operare con lui in una nuova congregazione religiosa: i Servi della Carità, detti anche "Guanelliani".

L'ansia di don Guanella per soccorrere bisognosi e anime non aveva confini. Per aiutare i morenti istituì la "Pia Unione del Transito di S. Giuseppe", fondò chiese ed opere per gli emigranti, diede inizio alla bonifica di terreni, aiutò i terremotati della Marsica (1915), pubblicò scritti ascetici, morali storici. Egli morì a Como il 24 ottobre 1915. Dopo la morte, la stima e la venerazione per lui crebbero e nel 1923 iniziarono in Como i processi canonici che si concludevano con la solenne cerimonia celebrata da Papa Paolo VI il 25 ottobre 1964, con la quale veniva proclamato Beato.



La Canonizzazione di don Guanella ebbe luogo a Roma il 23 Ottobre 2011 ad opera di Papa Benedetto XVI.

La Pallavicina di Voghera

Da alcuni anni la signora Angiola Amelio Fantoli aveva invitato l'Opera don Guanella ad avviare un centro a favore di persone in situazione di bisogno: in modo particolare avrebbe preferito i disabili.

Per attuare lo scopo offriva una vasta tenuta agricola alla periferia di Voghera (PV) in località Campoferro costituita da due fattorie affittate a contadini più una parte di abitazione e terreno liberi per costruire un nucleo iniziale del centro di assistenza.

Immobile e terreno a disposizione occupavano circa due ettari, in parte a giardino-parco e in parte coltivati ad orto.

L'Opera don Guanella ha nella sua tradizione la creazione di istituzioni per la cura e la riabilitazione di persone disabili, specialmente mediante l'impiego in attività agricole di diversa complessità. Si trattava quindi di verificare ed avere riscontro favorevole dalle istituzioni pubbliche della possibilità di avviare anche in Voghera un'esperienza di accoglienza secondo il Carisma guanelliano.

Nel corso del 1982 si sono avuti incontri con l'Assessorato e operatori dei Servizi sociali di Voghera per verificare se la prospettiva aperta dalla donazione della signora Fantoli trovava riscontro con un bisogno reale, giungendo poi a questi orientamenti:

- o L'Opera don Guanella può inserirsi utilmente con un servizio a favore dei disabili esteso alla città e al territorio vogherese;*
- o Per l'ambiente messo a disposizione e per la tradizione specifica dell'Opera si può prevedere l'avvio di un Servizio che accolga persone disabili in età post-scolastica;*
- o Successivamente ad una fase iniziale che prevede una utenza diurna, avendo maggiori possibilità di abitazione si può pensare anche ad una accoglienza residenziale.*



Nel frattempo, la casa e la cascina sono state ristrutturate per ottenere locali per attività e abitazione per i religiosi, realizzando anche una camera per emergenze residenziali provvisorie per una o due persone e per porvi allevamenti e sistemare il terreno a giardino, parco e orto.

Entro il mese di settembre 1984 inizia l'attività del centro.

La Pallavicina oggi

La "Casa La Pallavicina" si trova alla periferia della città di Voghera, in frazione Campoferro al civico nr. 22 e si presenta come un'azienda agricola tipica della pianura padana lombarda, con fabbricati in mattoni a vista circondati da ampi spazi verdi.

Gli immobili presenti all'interno della recinzione sono stati ristrutturati nel corso degli anni per permettere lo svolgimento e l'ampliamento delle diverse attività.

Le ristrutturazioni hanno tenuto conto della storia della cascina, cercando di mantenerne l'aspetto originario e migliorando nel contempo anche esteticamente il contesto ambientale che accoglie sia gli Ospiti che i visitatori.

Gli ampi spazi esterni danno adeguata possibilità di utilizzo sia per le attività lavorative sia per le attività ricreative e di tempo libero.

La "Casa la Pallavicina" della Congregazione dei Servi della Carità dell'Opera Don Guanella è attualmente una struttura articolata che accoglie persone svantaggiate, disabili e con disagio psichico di sesso sia maschile che femminile.



PROGETTO EDUCATIVO LOCALE (P.E.L.) – CARTA DEI SERVIZI

La “Pallavicina” di Voghera è depositaria di una lunga tradizione di pratica educativa per le persone svantaggiate con disabilità mentale o comunque disagio psichico .

Il presente documento vuole essere una nuova stesura organica di una progettualità pedagogica che è sottintesa alla prassi educativa consueta della Casa .

Tra le ragioni che ci hanno indotto a elaborare il progetto educativo spiccano l'esigenza di codificare e preservare una particolare tradizione educativa e la consapevolezza che un documento scritto dà maggiore efficacia all'azione quotidiana, sostiene nelle difficoltà, permette di agire con maggiore sicurezza e di utilizzare meglio le risorse disponibili .

Fonti di questo Progetto Educativo Locale –Carta dei Servizi sono:

- o La tradizione e la prassi operativa della “Casa La Pallavicina ”*
- o Il “Documento base per progetti educativi guanelliani”(editrice Nuove Frontiere, Roma, 1994), tradotto in diverse lingue e diffuso in tutti i continenti dove l’Opera don Guanella è presente, attualizzazione della pedagogia del Fondatore;*
- o Il “Documento per progetti educativi guanelliani del settore handicap” Roma 1997, rielaborazione specifica del precedente;*
- o La vigente legislazione nazionale e regionale in materia di Servizi sociosanitari e sanitari a favore di persone disabili o con disagio psichico;*
- o Le scienze dell'educazione e le scienze sociali.*

Il documento si indirizza in primo luogo a tutti gli operatori che lavorano nella “Casa la Pallavicina”; per tutti loro, costituisce un quadro di valori e di indirizzo pedagogico da conoscere, rispettare ed attuare in base ai compiti e alle responsabilità affidati a ciascuno: in questo senso, seppure a livelli diversi, il progetto è vincolante per tutti.

Anche i famigliari/caregivers (tutori, curatori, etc) degli Ospiti, i Servizi sociali pubblici e privati , i professionisti e le associazioni di volontariato interessati ai settori della disabilità e del disagio psichico ,



potranno così conoscere e valutare gli itinerari pedagogico –assistenziali e riabilitativi proposti da questo documento.

Il Progetto Educativo Locale si declina quindi nella Carta dei Servizi che intende offrire informazioni sulle Unità di Offerta (U.d.O.), accreditate con la Regione Lombardia, che la nostra Casa gestisce e sugli aspetti operativi quotidiani che garantisce nel servizio alle persone disabili e con disagio psichico.

Ciò che viene presentato non intende essere solo una elencazione di prestazioni o interventi attuabili, ma la scelta di uno stile di intervento che miri a realizzare una sempre migliore “Vita di qualità” alle persone Ospiti.

La funzione è quindi anche quella di essere uno strumento destinato, rilevando la soddisfazione e le segnalazioni dei fruitori della medesima, ad influire su quei fattori dai quali dipende in misura significativa il raggiungimento dell'obiettivo del progetto locale “Vita di Qualità”.

Il Progetto Locale –Carta dei Servizi intende essere uno strumento agile, chiaro e di facile consultazione, il più completo possibile per l'Ospite e per coloro che lo consultano.

A questo fine il Progetto Locale –Carta dei Servizi oltre a una parte condivisa e comune, si articola nelle sezioni separate dedicate ai Servizi sociosanitari accreditati del Settore disabili e al servizio sanitario accreditato del Settore psichiatrico.

1.1 La Casa “ la Pallavicina ” e la tipologia delle persone accolte

La Pallavicina è attualmente una struttura articolata che accoglie persone disabili e con disagio psichico, sia di sesso maschile che femminile.

1.2 Il progetto locale e la cultura pedagogica guanelliana

Pur diversificandosi operativamente per rispondere alle diverse esigenze degli Ospiti secondo quanto previsto dalle procedure di accreditamento e dalle indicazioni nazionali e regionali, le persone accolte nelle Unità di Offerta sono prima di tutto Padrone di Casa .



All'interno della stessa vengono quindi a trovarsi in contatto con altri Ospiti, con personale di servizio e con i Religiosi presenti all'interno della Casa costruendo un'integrazione familiare rispettosa delle singole individualità ed esigenze ma dove nessuno è sconosciuto agli altri o dagli altri deve essere separato o non integrato.

La persona accolta nelle Case guanelliane porta con sé una propria ed unica esperienza di vita, con i suoi valori, le sue abitudini ed i suoi desideri ed una combinazione particolare ed unica di bisogni fisici e psichici.

La nostra Casa, in applicazione dello stile guanelliano, assicura che a tutte le persone ospiti, in qualsiasi Unità di Offerta esse siano inserite, sia concesso il diritto ad una esistenza dignitosa, al rispetto, nei limiti del possibile alla autodeterminazione, al pieno riconoscimento della propria individualità, all'accompagnamento educativo, a cure adeguate ed a una assistenza fatta con scrupolo e rispetto del privato personale, a comunicare con la realtà esterna ed interna e a relazionarsi con essa, intessendo relazioni di comunicazione e di mutuo aiuto tra gli Ospiti a qualsiasi titolo presenti all'interno della Casa.

All'interno della Casa risiedono stabilmente Religiosi della Congregazione guanelliana, che coerentemente con la missione indicata dal Fondatore, con l'esperienza maturata sin dall'ingresso nell'Ordine hanno sempre gestito gli aspetti educativi ed assistenziali del rapporto con persone svantaggiate e che quindi costituiscono la risorsa principale per gli Ospiti per la qualità della relazione e per far fronte ad emergenze di qualsiasi tipo. Il Progetto Locale della "Pallavicina" vede attuarsi il principio per cui nulla cambia ma tutto si rinnova e migliora, nell'adeguamento alle nuove richieste normative e nella specificità del servizio offerto, mantenendo l'identità guanelliana: persone con caratteristiche diverse (disabili e soggetti con disagio psichico) vengono a trovarsi ospitate all'interno delle diverse Unità di Offerta, oggi come in passato.

Vi sono Ospiti che sono tornati alla "Pallavicina" dopo anni trascorsi in altri Servizi o a domicilio per essere di nuovo accolti nell'Unità di Offerta a loro più congeniale, ma sempre si tratta di una accoglienza o



un rientro nella "famiglia" guanelliana che, attenzione, non si vuole ne deve sostituire alla famiglia di origine con la quale è sempre auspicabile se possibile mantenere rapporti e condivisione dei progetti.

1.3 La tipologia dei Servizi offerti

I Servizi di tipo alberghiero

La cucina

Il Servizio di cucina garantisce la preparazione quotidiana degli alimenti distribuiti durante i pasti. Il Servizio di cucina è controllato attraverso il sistema HACCP ed il responsabile di cucina elabora il menu settimanale, tenendo presenti le necessità delle persone ospiti in caso di diete particolari loro prescritte o di altre esigenze personali.

La lavanderia ed il guardaroba

La Casa mette a disposizione i Servizi di lavanderia e guardaroba che sono gestiti all'interno e all'esterno.

Per opportuna organizzazione ogni indumento deve essere cifrato.

Il Servizio di pulizia degli ambienti

La pulizia degli ambienti, sia quelli comuni che personali degli Ospiti, è garantita da personale dipendente della Casa.

Il Servizio amministrativo

Il Servizio amministrativo è svolto da un Responsabile religioso che si avvale della collaborazione di personale tecnico dipendente della Casa e della consulenza di personale esterno per il disbrigo di particolari procedure ed incombenze.

Il Servizio amministrativo rilascia, tramite invio postale ordinario o elettronico, nei casi di compartecipazione alla spesa da parte dei cittadini, le certificazioni delle rette ai fini fiscali in tempo utile per la dichiarazione dei redditi (dichiarazione prevista dalla DGR n.26316/1997): le detrazioni fiscali sulle rette pagate sono applicate in conformità alla Deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia XI/1298 del 25 febbraio 2019 "Determinazioni in ordine alla certificazione dei costi di ricovero in unità di offerta socio-sanitaria" e DGR n. 6387 del 16/05/2022 (Regole di sistema



per il 2022-23-24) per i fini previsti dalla legge.

Le modalità di compartecipazione al costo della retta, per le U.d.O. ove questa è prevista, sono riportate nell'allegato "rette" dove vengono indicate le stesse per la parte sociale-alberghiera e vengono specificati i servizi compresi all'interno delle medesime.

I Servizi alla persona

Il Servizio sanitario assistenziale

Premesso che gli Ospiti che accedono alle U.d.O. della Casa mantengono il proprio medico di base (MMG), questo Servizio ha come obiettivo quello di favorire lo stato di benessere fisico e psichico delle persone accolte, avvalendosi delle opportunità messe a disposizione dai competenti servizi della ATS locale e della collaborazione di professionisti eventualmente contattati dalla Casa o collaboranti con la stessa. Le funzioni del Servizio si riassumono in:

- o Valutazione del Medico Competente della Casa dei questionari medici compilati dai MMG dei sig.ri Ospiti per la valutazione dello stato psicofisico dei sig.ri Ospiti delle U.d.O. C.D.D.(Centro Diurno Disabili) e C.S.S.(Comunità Socio Sanitarie) e consegna al medico responsabile del C.D.P.(Centro Diurno Psichiatrico) della documentazione proveniente dai competenti Servizi territoriali per i signori Ospiti del C.D.P. e R.L.(Residenzialita' Leggera);

- o Attenzione alla prevenzione di potenziali problemi sanitari degli Ospiti;

- o Mantenimento dello stato di salute psicofisica, per quanto individualmente possibile e potenziamento delle capacità residue;

- o Attuazione delle indicazioni assistenziali, educative e riabilitative personalizzate;

- o Gestione dei fascicoli personali e delle informazioni sanitarie degli Ospiti in maniera conforme alle esigenze della privacy.

Il Servizio educativo



Il Servizio educativo è asse portante di tutta l'azione che viene realizzata all'interno della Casa.

Si diversifica in maniera opportuna tra i due settori di operatività pur mantenendo la coerenza del metodo educativo di stile guanelliano che pone la persona e la sua promozione integrale al centro di tutti gli interventi e delle attività realizzate, unendo costruzione di contesti di accoglienza, sviluppo delle potenzialità personali e tendenza all'integrazione .

Funzioni del Servizio sono:

- o Favorire le possibilità di interesse e ampliare rapporti interpersonali e relazioni sociali;*
- o Offrire stimolazioni il più possibile diversificate al fine di sollecitare curiosità ed interesse da parte di tutti;*
- o Proporre occasioni per trascorrere il tempo in modo piacevole, consentendo vari livelli di partecipazione*
- o Costruire occasioni ed opportunità con reti sociali e familiari e sollecitare comprensione per la persona accolta;*
- o Tenere presente che la gamma delle proposte specifiche va calibrata sulle caratteristiche e sulle capacità delle persone cui si rivolge.*

Il Servizio di attività occupazionale

Come il Servizio educativo, anche l'attività occupazionale è asse portante del progetto educativo della Casa e sua peculiarità favorita dalle risorse strutturali.

A questo scopo vengono privilegiate, secondo l'invito di don Guanella, per il loro valore educativo e riabilitativo le attività a contatto con la natura e quelle artigianali.

Ubicazione e risorse della "Pallavicina" offrono la possibilità di serra, allevamento, orticoltura e giardinaggio.

Nelle diverse Unità di Offerta, in base alle esigenze personali, ai progetti educativi e riabilitativi, con differenti criteri di scelta ed esecuzione, vengono attivati laboratori di gruppo o attività individuali.

A scopo esemplificativo e senza nessuna pretesa di esaustività, nel



corso degli anni la "Pallavicina" ha effettuato, tramite personale educativo/assistenziale e/o consulenziale, attività di:

Educazione civica e alimentare, manipolazione della creta, creazioni in cuoio o pellami, cromoterapia, attività informatica e di videoripresa, cestinaggio e creazioni in legno, creazione di tele da pittura, laboratori di arteterapia e teatroterapia, rappresentazioni teatrali, attività motorie ginniche e natatorie.

Le attività esterne di ergoterapia, agricoltura, manutenzione del verde e accudimento del piccolo allevamento sono svolte da personale tecnico e/o educativo/assistenziale in possesso delle conoscenze ed esperienze necessarie e formati allo scopo, definiti Maestri d'Opera.

L'assistenza spirituale

Si propone come obiettivo la crescita nella Fede mediante le espressioni di culto e di preghiera proprie della vita cristiana, con un atteggiamento di ascolto, vicinanza, dialogo e attenzione alla persona.

Assicura inoltre l'accesso alla struttura da parte dei ministri di culto indicati dall'Ospite per poter seguire la propria Religione.

Il Servizio di segretariato sociale e accoglimento domande

Ha il compito di coordinare le relazioni sociali, specialmente quelle rivolte all'esterno, in quanto favoriscono la qualità e la quantità dei rapporti della casa con la famiglia, il territorio e con strutture pubbliche e private.

Il Servizio ha anche il compito di gestire le relazioni con il pubblico, rilevare apprezzamenti, segnalazioni di reclami o disservizi e suggerimenti e predisporre ed analizzare la soddisfazione degli Ospiti, familiari e/o facenti funzioni e socializzare agli stessi i risultati.

Il Servizio verifica con chi presenta domanda, la possibilità di un eventuale inserimento.

Le modalità per l'accesso alle diverse U.d.O. Sono descritte nei rispettivi settori.

Secondo quanto concordato per i rispettivi settori, i trasporti sono effettuati dalla Casa o da privati e/o enti esterni pubblici e/o privati (es.



Croce rossa locale).

L'accesso alle U.d.O. Socio sanitarie operanti nella Casa è consentito previo accordo dalle 08.00 alle ore 20.00 (in base al tipo di servizio residenziale o semiresidenziale /diurno). N.B.: per assicurare la presenza dell'Ospite in struttura e non turbare il regolare svolgimento delle attività previste, si chiede cortesemente di concordare la visita telefonicamente e in anticipo.

Un incaricato della Direzione accompagnerà i visitatori all'interno della struttura

Il Servizio fornisce agli interessati le informazioni riguardanti le modalità di accesso e presa in carico previste dalle diverse U.d.O. secondo le vigenti normative e la possibilità di accedere a eventuali integrazioni economiche indirizzando le persone presso i competenti uffici.

Il Servizio di segretariato sociale e accoglimento domande opera in stretta collaborazione con i competenti uffici del Servizio pubblico notificando agli stessi inserimenti e dimissioni, agevolando ove possibile dimissioni assistite e fornendo informazioni utili a favorire la conoscenza della rete territoriale dei Servizi e delle Strutture.

Il servizio fornisce anche le informazioni relative alla figura dell'Amministratore di Sostegno.

Per il Servizio di segretariato sociale –accoglimento domande non è previsto alcun costo da parte dell'Ospite.

Tempi e modalità di accesso alla documentazione socio sanitaria

L'accesso alla documentazione socio-sanitaria e sanitaria è consentito alle persone giuridicamente autorizzate a richiederlo, dietro presentazione di richiesta scritta indirizzata alla Direzione della Casa.

La tempistica per l'accesso e/o il rilascio della documentazione richiedibile non può superare i 30 giorni, come è stabilito al livello nazionale dalla legge n. 241 del 1990 circa l'accesso agli atti amministrativi. Anche per quanto riguarda i costi, essi devono essere ridotti e quindi riferirsi alla sola riproduzione e attualmente sono stabiliti in 20 € (cifra forfettaria che non comprende la riproduzione di radiografie



o altri referti per i quali si richiedano strumenti tecnici particolari).

1.4 L'Organizzazione

o Superiore di Casa / Direttore

E' il garante dell'indirizzo guanelliano dell'attività della Casa e stimola gli operatori a tradurlo nella quotidianità; è responsabile della gestione amministrativa ed economica (può ricoprire anche il ruolo di Economo) di cui rende conto agli organi costituiti dell'Opera.

o Economo

Impronta e gestisce l'attività economiche le risorse della Casa

o Il Vicedirettore, se designato e quando presente, in assenza del Direttore ne assume le funzioni, inoltre coordina il buon andamento quotidiano dell'attività educativa realizzata a favore degli Ospiti.

o I Coordinatori / Referenti professionali

Coordinano l'attività delle diverse Unità di Offerta seguendo le indicazioni ricevute dalla direzione; garantiscono un efficace passaggio della comunicazione tra i diversi Servizi e svolgono le funzioni previste dal proprio incarico.

o L'Animatore della vita di Fede

Cura e guida gli aspetti che riguardano la vita di Fede delle persone accolte di religione cattolica.

1.5 Il metodo di lavoro e le modalità di coordinamento

Il metodo di lavoro

Così come emerge dal "Documento base per i progetti educativi guanelliani" e dal "Progetto Educativo di Settore", il metodo sul quale si fonda il lavoro della "Casa La Pallavicina" deve essere principalmente di condivisione e di collaborazione tra le varie figure impegnate a diverso titolo: tutti devono concorrere secondo il proprio specifico ruolo al buon andamento della Casa nel raggiungimento del benessere di tutte le persone, siano esse Ospiti, Operatori, Volontari, Religiosi.



Anche il metodo di lavoro deve quindi avere i giusti strumenti organizzativi, preventivamente individuati e condivisi.

Le modalità di coordinamento

Per assolvere alle indicazioni descritte, la Direzione della Casa ha deciso di affidare ad uno specifico Coordinatore le diverse Unità di Offerta presenti nella struttura. Ogni singolo settore educativo non è un compartimento stagno a sé stante, ma tramite il coordinamento mette in relazione e comunicazione le diverse Unità di Offerta e le stesse con la direzione. Per agevolare la complessa gestione della Casa, oltre a un Coordinatore generale con un ruolo di sintesi dei coordinamenti dei diversi settori, la Direzione ha istituito l'Ufficio di Segreteria con i seguenti compiti:

- o Relazioni con il pubblico;
 - o Preparazione degli strumenti documentali e informatici necessari alla gestione dei Servizi e all'informazione al pubblico;
 - o Servizio di segretariato sociale;
 - o Servizio di accoglimento delle domande.
- o Gli orari di apertura dell'ufficio di segreteria sono esposti presso lo stesso o vengono comunicati telefonicamente, via fax o mail agli interessati.

Il Coordinatore generale si avvale inoltre delle figure del Vicecoordinatore e dei Referenti, quando nominate, nell'espletamento delle funzioni assegnate.

Gli Organismi gestionali

Consiglio di Casa

o Gruppo di religiosi assegnati alla Casa di Voghera: ha compiti di indirizzo generale della Casa e specificatamente per gli aspetti carismatici. E' presieduto dal Superiore-Direttore.



Equipe Direttiva

o La composizione della stessa è decisa dal Direttore annualmente e di norma è composta oltre che dallo stesso, dal Vicedirettore (se designato e quando presente) e dal Coordinatore generale. L'équipe direttiva, che può anche essere composta in maniera allargata, chiama secondo il parere del Direttore a partecipare i Coordinatori/Referenti di Unità di Offerta, altri religiosi o laici secondo necessità.

L'Equipe direttiva è l'organismo che supervisiona e approva le revisioni della Carta dei Servizi-Progetto Educativo Locale.

Equipe Educative

o Composte dai Coordinatori /Referenti ed educatori delle U.d.O.: hanno il compito di definire, verificare ed aggiornare i piani educativi individualizzati di ciascun Ospite secondo le linee guida di ciascuna U.d.O. e proporre realizzazioni di particolare significato per gli Ospiti. Ad esse partecipano i tecnici previsti per le rispettive competenze e il Direttore o suo delegato qualora lo ritenga necessario.

Gli organismi sopra identificati hanno carattere consultivo nei confronti del Superiore di Casa che rimane comunque il responsabile e decisore ultimo.

I ruoli di Superiore, Direttore ed Economo possono essere rivestiti da un'unica persona designata dall'Ente.

L'Organico

Per meglio rispondere ai bisogni educativi, sanitario-assistenziali, psicologici, affettivi e spirituali delle persone Ospiti, la Casa si è dotata di un organico composto dalle seguenti figure professionali.

Direzione

- o Direttore
- o Economo
- o Vicedirettore (quando nominato)



Amministrazione

o *Impiegato amministrativo*

Consulenti tecnici specializzati

o *Pedagogista supervisore*

o *Medico psichiatra Responsabile Sanitario della U.d.O. U.O.P.163*

o *Psicologo*

Servizi educativi ed occupazionali

o *Coordinatore generale*

o *Coordinatori / Referenti U.d.O.*

o *Educatori Professionali*

o *Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica*

o *Infermieri*

o *Fisioterapista*

o *Maestri d'Opera*

o *Operatori Socio-Sanitari*

o *Ausiliari Socio-Assistenziali*

Servizi generali

o *Cuoco –responsabile cucina*

o *Addetti servizi vari e pulizie*

Riconoscibilità degli operatori

Al fine di consentire un immediato e facile riconoscimento delle persone che operano all'interno della Casa, tutti gli operatori in servizio sono muniti di cartellino di riconoscimento adeguato alla normativa sulla privacy vigente.

Gli strumenti operativi

Il Progetto Educativo Locale e gli altri strumenti della progettazione pedagogica.

Il presente Progetto Educativo Locale (PEL) –Carta dei Servizi, spiega gli indirizzi portanti della Casa, garantisce trasparenza, unitarietà e



progettualità; la programmazione permette la realizzazione in itinere ed operativa del PEL.

Il Piano Individualizzato (P.I.) che è predisposto e aggiornato per ciascun Ospite secondo l'impostazione guanelliana per la promozione integrale della persona e in relazione alle linee guida delle diverse U.d.O.

Il rapporto con il territorio.

Il rapporto con la comunità locale è ritenuto fondamentale dalla Casa per sviluppare una progettualità armonica e contribuire alla costruzione di una vera e concreta rete territoriale di Servizi alla persona. Si sviluppa a livello formale con Enti pubblici e con Enti del privato sociale per aspetti di collaborazione integrativa. Attraverso il livello informale per le diverse realtà aggregative presenti sul territorio, per gli aspetti di condivisione nella reciprocità per la crescita sociale, culturale, morale e Religiosa della comunità locale stessa.

La collaborazione con i Familiari/caregivers.

La collaborazione, condivisione ed il raccordo con i familiari dei sig.ri Ospiti è fondamentale per ottenere tutti i benefici possibili dall'intervento educativo.

Viene attuata sia in modo informale nei momenti di incontro significativi che con proposte formali/ formative della Casa ma comunque sempre seguendo le indicazioni previste nei piani individualizzati.

1.6 Le risorse

Il Direttore, tramite l'Economo e il servizio amministrativo, gestisce i beni materiali che fanno da supporto a tutte le attività della Casa. Provvede a curare e organizzare mezzi e strutture in modo da garantire il sereno e regolare svolgimento delle attività. La copertura dei costi di gestione è assicurata dalle entrate dalle rette (privati e enti) e dai contributi regionali erogati tramite Azienda Sanitaria Locale, attualmente ATS (Azienda Tutela della Salute).



1.7 La qualità

La Direzione, al fine di assicurare e perseguire la qualità all'interno della Casa, promuove l'adesione della stessa ai seguenti punti cardine:

- o Esperienza secolare dell'Opera don Guanella;*
- o Adesione degli operatori ai valori guanelliani;*
- o Conformità ai requisiti strutturali e gestionali richiesti dalla normativa vigente;*
- o Conformità dei requisiti e delle qualifiche professionali del personale operante e dei consulenti alle specifiche richieste della normativa vigente e dall'Opera don Guanella;*
- o Selezione, formazione ed aggiornamento del personale;*
- o Somministrazione a Ospiti, familiari/caregivers e operatori di questionari per la rilevazione della soddisfazione, analisi e socializzazione dei risultati; predisposizione di una scheda per la segnalazione di apprezzamenti/reclami/disservizi;*
- o Adesione e rispetto dell'etica dell'Opera don Guanella.*

Continuità educativa e imprevisti

Poiché le figure professionali operanti ruotano all'interno delle diverse Unità di Offerta secondo le necessità previste, il progetto individuale trova quindi la massima possibilità di concretizzazione e attuazione assicurando una comunicazione efficace e continua.

Inoltre il vantaggio di avere figure professionali preparate presenti e operanti all'interno di un'unica struttura con diverse Unità di Offerta, garantisce che, anche in caso di emergenze eccezionali, gli Ospiti abbiano sempre una figura professionale cui rivolgersi e alla quale non sono mai estranei.

1.8 I diritti dell'Ospite

La Casa La Pallavicina persegue l'attenzione ai bisogni degli Ospiti ed ai loro diritti, individuando come principali:

la centralità della relazione e dell'ascolto;



il libero accesso ai mezzi di informazione e divulgazione delle notizie;

l'equità delle prestazioni e delle condizioni;

il diritto a ricevere prestazioni adeguate escludendo disparità di trattamento, personalismi e/o favoritismi;

il diritto ad informazioni complete e chiare;

il rispetto della privacy sia generale che nell'ambito delle attività educative/assistenziali svolte.

La Casa ha stipulato apposito contratto con copertura assicurativa nei confronti degli Ospiti della stessa.

Il Direttore verifica che la qualità dei servizi e delle prestazioni erogati all'interno della Pallavicina siano conformi al carisma del fondatore, San Luigi Guanella e imposta le linee di indirizzo per seguire strategicamente, educativamente e nell'operatività quotidiana i precetti del fondatore, assicurare i diritti sopra richiamati e favorire quanto di seguito riportato con le parole di San Luigi Guanella stesso: "La carità di persona consiste nel sapersi prestare volentieri e con amore ai bisogni degli altri: e' una carità assai accetta al Signore , dovendo noi per esercitarla fare violenza a noi stessi e sacrificare sempre un poco della nostra libertà, dei nostri gusti, dei nostri comodi, per amore del prossimo sofferente. E qui c'è mai alcuno che non sia prossimo sofferente? Quanto bene potete fare! Quanti meriti acquistarvi con la carità di persona!

Ci sono disabili psichici che spesso si impuntano a volere quello che a loro nuoce: e voi li dovete, in quei momenti di eccesso, assistere con la maggiore sollecitudine possibile, dovete rispondere con carezze ai loro insulti, allontanarli con dolci modi dai pericoli, non abbandonarli finché non ritornati alla calma.

Ci sono gli infermi che, in certe ore della giornata, vengono presi dalla malinconia e piangono, e gemono sul passato, ed hanno bisogno di essere distratti, di non essere lasciati soli, di non accorgersi che si trovano in un ricovero, lontano dai parenti, dagli amici, dai figli!

Ci sono i disabili fisici che hanno bisogno di trovare chi li comprenda. E qui parlo a voi cui Dio concesse sanità di corpo e di mente: anche voi avete la vostra croce, non lo nego; ma almeno per levarvi dal



letto non avete bisogno di chi vi assista! Per fare le scale non avete bisogno di chi vi porti! Voi potete lavorare e, dopo il lavoro, nelle ore di riposo, potete correre, saltare, muovervi a vostro piacimento. Ma a quanti questo non è più concesso! Essi sono sempre là, seduti... A seguirvi con gli occhi velati di lacrime nei vostri movimenti. Quanto cordoglio li opprime in certi momenti! E chi sa leggere nei loro occhi? Chi s'accorge dei battiti dei loro cuori? Voi avete l'obbligo di indirizzare di frequente la parola, di non lasciarli a lungo soli: sono con noi, sono con noi e con voi, e devono vivere anche essi della vita nostra, gioire della vostra gaiezza e sentire la loro sventura quanto meno è possibile.

Questa carità di persona io ve la raccomando caldamente, e vi esorto ad esercitarla... Dappertutto e sempre con le buone parole, i savi consigli, i bei modi e la pazienza, il sacrificio, la piacevolezza”.

1.9 Iniziative

Nei confronti dei sig.ri Ospiti, dei Familiari/caregivers, la Pallavicina adotta le seguenti iniziative :

- o Designazione ufficio per la qualità;*
- o Possibilità di effettuare reclami /disservizi/ apprezzamenti;*
- o Definizione dei tempi di risposta;*
- o Sistema di valutazione della soddisfazione;*
- o Verifica e socializzazione dei risultati.*

L'ufficio incaricato per la qualità è l'Ufficio di Segreteria che gestisce customer/reclami/disservizi/apprezzamenti. Fatte salvo situazioni di particolare urgenza o gravità secondo il parere del Direttore, i tempi di risposta al segnalatore sono quantificati in massimo 30gg.

Il sistema di valutazione della soddisfazione viene attuato distribuendo di norma nell'ultimo quadrimestre dell'anno in corso i relativi questionari, la verifica e la socializzazione dei risultati avviene in forma scritta con esposizione presso la bacheca aziendale a partire dal mese di gennaio successivo.



UNITA' DI OFFERTA (U.d.O.)

La Pallavicina ha attivato al suo interno diversificate Unità di Offerta per poter venire incontro alle esigenze del territorio e fornire una risposta ampia ed adeguata alle esigenze delle persone accolte.

La Casa è organizzata in due settori operativi.

Settore Disabilità

- o *Il Centro Diurno Disabili C.D.D. "La Pallavicina"*
- o *Le Comunità Socio-Sanitarie C.S.S.*
 - C.S.S. La Quercia*
 - C.S.S. La Pallavicina*
 - C.S.S. Il Gelso*

Settore Psichiatria – U.O.P.163

- o *Il Centro Diurno Psichiatrico C.D.P.*
- o *I programmi di Residenzialità Leggera R.L. erogati negli appartamenti di civile abitazione per persone svantaggiate, presenti nel contesto protetto della Casa La Pallavicina*

Ogni settore risponde ai requisiti richiesti dalla vigente legislazione nazionale e regionale per la specifica Unità di Offerta.



SETTORE DISABILITA'

Le Unità di Offerta socio sanitarie per persone disabili

3.1 CDD –Centro Diurno Disabili

Il CDD può accogliere sino a 30 Ospiti.

Gli Ospiti

Il CDD accoglie persone disabili mentali e pluriminorate adulte, dai 18 sino ai 75 anni, secondo le disposizioni della normativa vigente .

Le modalità di funzionamento

Il CDD è aperto da lunedì a venerdì, tranne che nei giorni festivi, per almeno 47 settimane annue.

Per venire incontro alle esigenze dei sig.ri Ospiti e delle loro famiglie, l'orario di apertura giornaliero è stato ampliato e attualmente il CDD apre dalle ore 08.00 alle ore 16.00.

Durante l'anno il CDD assicura l'apertura per il monte ore richiesto dalla vigente legislazione osservando periodi di chiusura programmati dalla direzione della Casa e anticipatamente comunicati ai sig.ri Ospiti e alle loro famiglie/caregivers.

Gli obiettivi

Sulla base delle finalità proposte dalla vigente normativa e da quelle previste dal PEL della Casa "La Pallavicina " il CDD persegue i sottoelencati obiettivi

- o Sviluppo delle abilità*
- o Acquisizione delle capacità operative*
- o Stimolazione delle potenzialità espressive, comunicative, relazionali e sociali*
- o Sviluppo e/o mantenimento della capacità di autocontrollo*
- o Relazioni affettivamente significative*
- o Animazione spirituale e assistenza religiosa*



Le proposte

Le proposte offerte dal CDD trovano articolazione nella programmazione annuale definita e sono indirizzate, utilizzando le risorse umane e strutturali della Casa, al raggiungimento degli obiettivi previsti nei singoli progetti individualizzati e naturalmente al perseguimento della missione educativa guanelliana.

La giornata tipo nel CDD

La giornata tipo in CDD si articola sinteticamente nei seguenti momenti principali:

- o L'arrivo al centro per gli Ospiti esterni e per quelli interni provenienti dalle CSS;*
- o La frequenza del CDD nei giorni di attività con le risorse messe a disposizione per lo stesso;*
- o Il pranzo, occasione per gustare in compagnia il risultato dell'abilità gastronomica dei cuochi della casa e momento conviviale della giornata;*
- o La ripresa delle attività previste;*
- o La pausa con momento di rinfresco;*
- o Il rientro in comunità degli Ospiti residenti e in famiglia degli Ospiti esterni dopo la frequenza del servizio diurno.*

3.2 CSS –Comunità Socio Sanitaria

La Pallavicina è attualmente sede di tre Comunità Alloggio Socio-Sanitarie (di seguito CSS)

- o CSS " La Pallavicina" - dispone di otto posti riservati a Ospiti che non necessitano di carrozzina;*
- o CSS" Quercia" U.d.O - dispone di dieci posti di accoglienza;*
- o CSS" Gelso" U.d.O - dispone di cinque posti di accoglienza;*

Gli Ospiti

*Le CSS accolgono persone disabili mentali e pluriminorate adulte, dai **18** sino ai **75** anni, secondo le disposizioni della normativa vigente, che per diversi motivi, non hanno più la possibilità di rimanere con i familiari.*



Per gli Ospiti delle CSS viene attivato il voucher sociosanitario di lunga assistenza che seguirà la persona anche in caso di rientro in famiglia o trasferimento presso altra struttura.

Le modalità di funzionamento

Le CSS, essendo luoghi di dimora dell'Ospite, sono funzionanti per 365 giorni all'anno per tutte le 24 ore.

Durante il periodo di apertura della U.d.O CDD, i sig.ri Ospiti delle CSS frequentano tale servizio, rientrando in CSS al termine della frequenza del servizio diurno.

Gli obiettivi

Sulla base delle finalità proposte dalla vigente normativa e da quelle previste dal PEL della Casa "La Pallavicina", le CSS perseguono per ciascuna persona accolta i seguenti obiettivi :

- o Sviluppo e/o mantenimento della capacità di autocontrollo;*
- o Potenziamento o mantenimento delle autonomie e della maggiore indipendenza personale possibile;*
- o Socializzazione;*
- o Fraterne relazioni affettivamente significative;*
- o Integrazione sociale;*
- o Sviluppo del senso morale;*
- o Animazione spirituale e assistenza religiosa;*
- o Vita serena.*

Le proposte

Le proposte sono quelle della vita di comunità con tutti i momenti personali e collettivi della quotidianità e al perseguimento della missione educativa guanelliana.

La giornata tipo nelle CSS

La giornata tipo in CSS si articola sinteticamente nei seguenti momenti principali:

- o La sveglia, effettuata con l'assistenza di operatori che supportano e*



supervisionano l'igiene e la cura personale dell'Ospite;

- o La colazione, prima occasione di interrelazioni di gruppo della giornata;
- o La frequenza del CDD nei giorni di apertura dello stesso e l'effettuazione di attività ricreative concordate e di momenti socializzanti
- o Il pranzo, occasione per gustare in compagnia il risultato dell'abilità gastronomica dei cuochi della casa e momento conviviale della giornata;
- o Il rientro in comunità degli Ospiti residenti esterni dopo la frequenza del servizio diurno. Momenti di ascolto dell'Ospite da parte degli operatori, momenti ludici e spazi dedicati all'igiene personale, al riordino dei propri spazi abitativi, momenti di gratificazione delle necessità espresse dall'Ospite sempre attenendosi e seguendo gli obiettivi previsti in ciascun Progetto Educativo Individualizzato;
- o La cena è l'occasione serale di scambio che meglio rappresenta la dimensione familiare e serena della vita comunitaria;
- o Il relax serale, spazio per dedicarsi agli interessi personali o per usufruire delle occasioni di intrattenimento presentate dagli operatori, prima di coricarsi;
- o L'effettuazione di proposte organizzate dagli operatori nelle CSS sulla base dei bisogni e desideri espressi dei sig.ri Ospiti residenti che non rientrano in famiglia, anche nel fine settimana e nei giorni festivi, all'interno anche di momenti più informali e ludici, favorendo la prosecuzione della continuità educativa.

3.3 Modalità di accesso

Chi può presentare la domanda?

La domanda per l'inserimento nelle UdO della "Pallavicina" possono essere presentate

- o Dall'Ospite stesso
- o Dai Familiari o da chi ne esercita le veci e i poteri / caregivers
- o Dai servizi sociali competenti



Nell'iter previsto per la presentazione e accoglimento è comunque più che auspicabile ricercare la collaborazione dei Servizi Sociali territoriali per una presentazione della situazione e una continuità nell'assistenza alla persona.

Le modalità di accesso alle UdO socio-sanitarie si articolano secondo le seguenti fasi di seguito riassunte:

Il richiedente l'inserimento contatta gli uffici della Casa "La Pallavicina" telefonicamente, via informatica, via fax o di persona e fissa un appuntamento con il Direttore o suo incaricato.

La Casa, tramite il Servizio di segretariato sociale –accoglimento domande, provvede a far pervenire preventivamente o in sede appuntamento la modulistica necessaria per la presentazione della domanda e/o l'inserimento in graduatoria e, qualora il richiedente non ne sia già in possesso, il Progetto Locale –Carta dei Servizi e degli allegati allo stesso.

Verificata la documentazione richiesta ed effettuata la relativa valutazione in caso di disponibilità di posto il richiedente viene contattato per proseguire la procedura prevista, in caso contrario la domanda viene collocata in graduatoria

Presupposto essenziale per l'inserimento nelle U.d.O socio sanitarie è comunque la visita della struttura da parte dei famigliari o di chi ne fa le veci e dell'Ospite da inserire per verificare l'adeguatezza delle risorse che la Casa può offrire alle necessità dell'Ospite e il gradimento dello stesso dell'ambiente in cui potrà essere accolto.

Concordata la data di inserimento, al momento dell'ingresso in base alle disposizioni previste dalla vigente legislazione regionale, sarà stipulato il contratto di ingresso tra la Casa e l'Ospite e/o chi ne fa le veci.

La disponibilità dei posti delle U.d.O della Pallavicina è visionabile sul sito internet della ATS di Pavia dedicato alle strutture socio-sanitarie e periodicamente aggiornato.



Criteri di formazione e modalità di gestione liste di attesa.

La Casa nell'accoglimento delle domande, verificata l' idoneità delle stesse, a parte il criterio basato sulla data di presentazione, assegna la precedenza, valutata e decisa dal Direttore, a domande vagliate in base a: urgenza/priorità, provenienza da altre U.d.O. della Casa o dell'Opera Don Guanella, territorialità locale, provinciale o regionale .

Per tutti i casi sopra descritti, l'inserimento o la collocazione in graduatoria sono successivi alla valutazione, effettuata dalla Direzione, di adeguatezza della Casa e delle relative Unità di Offerta alle necessità del richiedente.

Per accelerare l'eventuale accesso presso la Casa, previo accordo con i richiedenti, il Direttore si riserva di far accedere nell'ambito della medesima tipologia di Unità di Offerta, l'ospite a quella prima disponibile.

L'accoglienza dell'Ospite presso una o più delle U.d.O socio –sanitarie prevede sinteticamente due fasi fondamentali.

o Accoglienza : il nuovo Ospite viene accolto dal personale incaricato (individuato in apposito protocollo, di norma una figura educativa) e accompagnato durante tutto il primo giorno per facilitare la comprensione della nuova struttura, delle attività svolte e delle persone cui fare riferimento e soprattutto per presentarlo agli altri Ospiti, già precedentemente informati dell'arrivo di un nuovo "amico" . Viene aperto il fascicolo personale.

o Presa in carico: comunicata il nuovo inserimento ai competenti Servizi pubblici, si attuano le fasi per arrivare alla stesura del Progetto Educativo Individualizzato (PEI/PI), all' erogazione delle prestazioni previste e all'aggiornamento periodico dello stesso. Importante diventa il coinvolgimento e la condivisione del PEI/PI con l'Ospite e i Familiari/caregivers.



3.4 Dimissioni

Eventuali dimissioni, sia concordate che per il verificarsi di una delle altre cause riportate nel contratto di ingresso, saranno comunque comunicate ai servizi competenti, ai Familiari/caregivers con tempestività e si concluderanno con la chiusura e archiviazione del fascicolo individuale.

Al momento della dimissione o al trasferimento presso altra struttura, si rilascia all'Utente o a chi ne fa le veci, relazione di dimissione in cui sia riportato il percorso effettuato ed evidenziati stato di salute, trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale/educativo.

Nell'ottica di fornire un servizio di segretariato sociale anche orientativo, la Casa sia in fase di valutazione per l'inserimento che in fase di dimissione potrà, qualora non sia possibile un rientro in famiglia dell'Ospite, fornire informazioni inerenti altre idonee tipologie di struttura e/o indirizzare ai servizi territoriali di competenza per una ulteriore valutazione.



4. SETTORE PSICHIATRICO

Le Unità di Offerta per persone con disagio psichico

4.1 CDP –Centro Diurno Psichiatrico

Il Centro Diurno Psichiatrico (CDP) è un servizio sanitario accreditato dalla Regione Lombardia e a contratto con l'ASL di Pavia per n. 15 accessi tecnici giornalieri.

Gli Ospiti

Il CDP si rivolge a persone adulte (dai 18 anni) con problematiche di disagio psichico o comunque di natura psichiatrica secondo quanto stabilito dalla vigente legislazione

Le modalità di funzionamento

Il CDP è aperto tutti i giorni dell'anno, salvo i festivi, dalle ore 08.00 alle ore 16.00 ed il sabato per almeno quattro ore a partire dalle ore 08.00.

Il CDP mette a disposizione degli utenti che non hanno possibilità diverse, il proprio servizio di trasporto che non prevede nessun onere a carico dell'utente medesimo .

Gli obiettivi

Come esplicitato anche in apposito documento programmatico, gli obiettivi del CDP oltre a quelli definiti dalla normativa vigente, sono:

- o Sviluppo delle autonomie e delle abilità;*
- o Potenziamento delle capacità espressive e creative;*
- o Incremento della soglia di attenzione e di autocontrollo operativo;*
- o Incremento dell'autostima;*
- o Instaurazione di relazioni significative ed ampliamento e consolidamento di quelle esistenti;*
- o Incremento e sviluppo delle relazioni sociali in ambiente interno ed esterno;*
- o Acquisizione di criteri di lavoro e cooperazione comunicare;*
- o Mantenimento di abilità cognitive e comunicative;*



- o Crescita spirituale e morale;
- o Eventuale e possibile inserimento lavorativo.

Le proposte

Le proposte del CDP sono finalizzate al raggiungimento degli obiettivi sopra indicati e di quelli previsti dai piani individualizzati di ciascun Ospite e hanno aspetti integrati, essenziali e peculiari per l'efficacia dei piani riabilitativi:

- o Risorse umane e strutturali adeguate alla normativa vigente e al raggiungimento dell'efficacia riabilitativa –educativa ;
- o Attività individuali e di gruppo caratterizzate dalla possibilità di contatto
- o Con la natura e con animali in un contesto di vita all'aria aperta,
- o Uscite ri-socializzanti effettuate nell'ambito di una già ampia integrazione sul territorio, con scambi e relazioni arricchenti;
- o Contesto valoriale e esperienza spirituale;
- o Organizzazione di appositi setting all'interno di un contesto plurifunzionale e pluriintegrato

Costi

Il CDP è un servizio semiresidenziale accreditato dalla Regione Lombardia.

Nessun costo è previsto a carico dell'Utente che frequenta il Servizio.

Le giornate di presenza rendicontate vengono remunerate al CDP secondo le tariffe stabilite dalla Regione Lombardia.

Personale

Il CDP, come previsto dalla normativa, si avvale del personale medico, psicologico, infermieristico ed educativo necessario, in possesso dei requisiti previsti dalla legislazione.

Il CDP è in stretto collegamento con le strutture pubbliche di riferimento presenti sul territorio: Azienda Sanitaria Tutela della salute (ATS); Dipartimento di Salute Mentale (DSM), Centro Psico-Sociale (CPS).

L'organico del personale è adeguato agli standard previsti dalla normativa



regionale Il personale specialistico (Medico psichiatra, Psicologo , Infermiere) è presente in fasce orarie programmate .

4.2 CDP Modalità di accesso

L'ingresso del Paziente in CDP è effettuato tramite l'invio e la condivisione da parte dei competenti Servizi referenti pubblici del DSM e CPS e ovviamente con il personale ad essi afferente: psichiatri di riferimento, assistenti sociali, personale infermieristico ed educativo, con i quali si mantiene uno stretto collegamento anche per il monitoraggio del programma riabilitativo-educativo personale concordato, favorendo la continuità assistenziale al Paziente con un proficuo lavoro di rete sul territorio.

Espletata la procedura di inserimento e valutazione prevista dal CDP e concordate date e modalità con il competente Servizio pubblico, si concorda la data di inserimento e si procede allo stesso.

4.3 RL-Residenzialità Leggera

La presenza di un Centro Diurno Psichiatrico accreditato rende possibile l'erogazione di programmi di Residenzialità Leggera con le modalità previste dalla Regione Lombardia.

Si attuano quindi programmi individuali di trattamento che non hanno il loro fulcro nella struttura residenziale ma che per essere attuati necessitano dell'appoggio di una soluzione abitativa conforme alla "civile abitazione" adeguata per il soggetto assistito.

Le giornate di presenza rendicontate vengono remunerate secondo le tariffe stabilite dalla Regione Lombardia.

Personale

Per l'erogazione dei programmi di Residenzialità Leggera è prevista la presenza di personale socio-sanitario



Costi

Per i programmi di Residenza Leggera è determinata una retta sociale relativa a vitto, alloggio e altre necessità individuali dei sig.ri Ospiti.

4.4 RL Modalità di accesso

Le modalità di accesso ai programmi di Residenza Leggera sono analoghe a quelle previste per il CDP e avvengono tramite l'invio e la condivisione da parte dei competenti Servizi referenti pubblici.

Espletata la procedura di inserimento e valutazione prevista e concordate date e modalità con il competente Servizio pubblico, si procede all'inserimento del Paziente.

4.5 Dimissioni

Le dimissioni dei sig.ri Ospiti vengono sempre comunicate ai Servizi Pubblici di competenza: Azienda Sanitaria Tutela della Salute, Dipartimento Salute Mentale, Centro Psico Sociale competente.



Appendice alla Carta dei Servizi

La diffusione della pandemia da SARS-COV 2 ha reso necessario apportare alcune modifiche ed integrazioni temporanee all'organizzazione della Struttura e alla modalità di erogazione dei Servizi offerti, al fine di ridurre il rischio di infezione tra gli ospiti e gli operatori e tutelare, tra l'altro, anche i loro referenti e Familiari.

Sono conseguentemente state adottate le misure indicate dagli Organismi Istituzionali di riferimento adeguandole alla realtà della Casa e tenuto conto della logistica e organizzazione della stessa che vedeva operanti nella stessa Struttura diverse U.d.O. Sociosanitarie/sanitarie residenziali e semiresidenziali.

Sono stati individuati e nominati secondo quanto richiesto dalla Normativa Organismi e Figure di riferimento per la gestione degli aspetti legati alla pandemia.

Sono poi stati adottati gli strumenti gestionali indicati, quali il Piano Organizzativo Gestionale (P.O.G.) e protocolli disciplinanti le variazioni dovute alla pandemia, adeguandoli alle diverse U.d.O. presenti nella Struttura. (rimodulazioni degli spazi e dell'organizzazione di visite, rientri etc.)

Si è attuata la promozione della campagna vaccinale anche presso Operatori e Caregiver degli Ospiti e del rispetto delle basilari norme igienicosanitarie.

L'evolversi della situazione ha reso quindi necessario adattare le condizioni per la prosecuzione delle attività delineate nella Carta dei Servizi- Progetto Educativo Locale, che comunque rappresentano la realtà fondante della Casa "La Pallavicina".

In data 28.12.2022 inoltre la Direzione della Casa ha redatto il Piano Operativo Pandemico (P.O.P.) come richiesto dalla normativa, nominando le figure ivi previste.

In data 05.05.2023 la O.M.S. ha dichiarato il termine della Emergenza pandemica, e si sono quindi succedute comunicazioni da parte degli Organismi normativi (Min.salute, Regione, ATS) con successive disposizioni e indicazioni quale l'Ordinanza del Ministero della Salute del 28/04/2023



“Aggiornamento delle disposizioni per la prevenzione dell’infezione da SARS-CoV-2 nelle unità d’offerta della rete territoriale e socioassistenziali”; la nota di Regione Lombardia avente oggetto “Aggiornamento indicazioni Covid-19 –agosto2023” D.L. 10/08/2023 n105, la Circolare Ministeriale 0025613-11708/2023 DGPRE-P avente oggetto “Aggiornamento delle misure di prevenzione della trasmissione di SARS-CoV-2”.

La Direzione della Casa, intende proseguire lo svolgimento della continuità educativa caratteristica, anche nello stile familiare, della “Mission guanelliana” nel rispetto delle normative attuali e di quelle emanande, al fine di tutelare il più possibile le Persone ospitate, i relativi Caregivers e i Collaboratori tutti, come attuato anche nei difficili momenti legati all'emergenza pandemica.

ALLEGATI PER LE UNITÀ DI OFFERTA SOCIO-SANITARIE CDD E CSS

- o Scheda U.d.O. e rette*
- o Fac –simile Questionari di soddisfazione*
- o Fac –simile Scheda apprezzamenti / reclami*

ALLEGATI PER LE UNITÀ DI OFFERTA PSICHIATRICA

- o Scheda riepilogo U.d.O e rette*
- o Fac –simile Questionario di soddisfazione*
- o Fac –simile Scheda apprezzamenti / reclami*



SCHEMA RETTE UNITA' DI OFFERTA C.D.D./ C.S.S./ C.D.P./R.L. - U.O.P.163 Aggiornamento 20/03/2024

Denominazione U.D.O.	Tipologia	n. Posti accreditati contratto	Estremi autorizzativi	Modalità di accesso	Orari apertura	Retta giornaliera
Centro Diurno Disabili	Ospiti semiresidenziali Diversamente abili maschili e femminili	30	Aut. Funz. Decr.n.116/2005 Prov.PV del 29.07.2005 DGR Lombardia n.1647 del 29.12.2005	Domanda diretta e/o Serv. Pubblico/Enti	Lunedì>Venerdì dalle 08.00 alle 16.00 per 47 sett.anno (minimo) tranne festivi	Euro 42/00 Pasti compresi Mantenimento posto 80%
Comunità Socio Sanitaria "La Quercia"	Ospiti residenziali Diversamente abili maschili e femminili	10	Aut. N.345/2003 Prov.PV del 07.03.2003 DGR Lombardia n.20095 del 23.12.2004	Domanda diretta e/o Serv. Pubblico/Enti	365 gg./anno festivi compresi	Euro 101/00 die Euro 80/00 die per residenti prov.PV Compresi pasti e frequenza C.D.D. Mantenimento
Comunità Socio Sanitaria "La Pallavicina"	Ospiti residenziali Diversamente abili maschili e femminili	8	Aut. N.402/2005 Prov.PV del 29.07.2005 DGR Lombardia n.989 del 15.12.2010	Domanda diretta e/o Serv. Pubblico/Enti	365 gg./anno festivi compresi	Euro 101/00 die Euro 80/00 die per residenti prov.PV Compresi pasti e frequenza C.D.D. Mantenimento
Comunità Socio Sanitaria "Il Gelso"	Ospiti residenziali Diversamente abili maschili e femminili	5	Aut. N.348/2003 Prov.PV del 01.04.2004 DGR Lombardia n.20095 del 23.12.2004	Domanda diretta e/o Serv. Pubblico/Enti	365 gg./anno festivi compresi	Euro 101/00 die Euro 80/00 die per residenti prov.PV Compresi pasti e frequenza C.D.D. Mantenimento
Centro Diurno Psichiatrico U.O.P. 163	Pazienti Psichiatrici semiresidenziali	15 accessi giornalieri	Del.Reg. n.VII/13016 del 16.05.2003 Iscr.reg.accreditati n.634	Domanda e inserimento da CPS competente	Lunedì>venerdì dalle 08.00 alle 16.00 ; sabato dalle 08.00 alle 14.00 tranne gg.festivi	// Pasti compresi
Res. Leggera U.O.P.163	Pazienti Psichiatrici residenziali	2	Connessa a C.D.P. U.O.P. 163	Domanda e inserimento da CPS competente	365 gg./anno festivi compresi	Euro 30/00 die Pasti compresi

Eventuali costi non espressamente indicati nel presente schema non sono compresi all'interno della retta stabilita.



RILEVAZIONE CUSTOMER ANNO _____

Grado di soddisfazione delle Famiglie/Caregivers

CENTRO DIURNO DISABILI

Struttura e ambienti

BARRARE LA VOCE PRESCELTA PER CIASCUNA DOMANDA	Sì Molto	Abbastanza	Poco	No
La struttura e gli spazi sono adeguati per la funzione?				
Gli spazi comuni sono curati e puliti?				
I servizi igienici sono adeguatamente igienizzati?				
Le aule/camere sono pulite e in ordine?				

Personale

BARRARE LA VOCE PRESCELTA PER CIASCUNA DOMANDA	Sì Molto	Abbastanza	Poco	No
Il personale è sufficiente per il tipo di servizio?				
Il personale è professionalmente preparato?				
Il personale è cortese e disponibile ?				
Lei è informato/a delle persone e delle modalità cui ricorrere per le diverse necessità?				

Servizi offerti

BARRARE LA VOCE PRESCELTA PER CIASCUNA DOMANDA	Sì Molto	Abbastanza	Poco	No
Il servizio mensa è soddisfacente?				
Gli Ospiti sono adeguatamente assistiti dal punto di vista Igienico e della cura personale?				
La struttura predispone adeguati interventi sanitari e assistenziali?				
Le attività educative rispondono ai bisogni individuali di Sviluppo delle autonomie?				
Le attività del tempo libero sono varie e stimolanti?				
Le Struttura è disponibile e aperta alla comunicazione Con le Famiglie/caregivers?				
Ritiene soddisfatte le aspettative che aveva al momento dell'inserimento?				

RILEVAZIONE CUSTOMER ANNO _____

Grado di soddisfazione degli Ospiti

CENTRO DIURNO DISABILI

1 **TI PIACE VENIRE AL CENTRO DIURNO**

S I' ABBASTANZA N O

2 **TI PIACCONO LE STANZE DOVE FAI ATTIVITA'**

S I' ABBASTANZA N O

3 **MANGI BENE AL CENTRO ?**

S I' ABBASTANZA N O

4 **TI TROVI BENE CON I TUOI COMPAGNI**

S I' ABBASTANZA N O

5 **TI TROVI BENE CON GLI OPERATORI**

S I' ABBASTANZA N O

6 **GLI OPERATORI TI AIUTANO QUANDO HAI BISOGNO**

S I' ABBASTANZA N O

7 **TI PIACCONO LE ATTIVITA' CHE GLI OPERATORI ORGANIZZANO PER TE**

S I' ABBASTANZA N O

8 **TI PIACCONO LE USCITE ORGANIZZATE DAL CENTRO**

S I' ABBASTANZA N O



RILEVAZIONE CUSTOMER ANNO _____

Grado di soddisfazione delle Famiglie/Caregivers

COMUNITA' SOCIO SANITARIE LA QUERCIA LA PALLAVICINA IL GELSO

Struttura e ambienti

BARRARE LA VOCE PRESCELTA PER CIASCUNA DOMANDA	Sì Molto	Abbastanza	Poco	No
La struttura e gli spazi sono adeguati per la funzione?				
Gli spazi comuni sono curati e puliti?				
I servizi igienici sono adeguatamente igienizzati?				
Le aule/camere sono pulite e in ordine?				

Personale

BARRARE LA VOCE PRESCELTA PER CIASCUNA DOMANDA	Sì Molto	Abbastanza	Poco	No
Il personale è sufficiente per il tipo di servizio?				
Il personale è professionalmente preparato?				
Il personale è cortese e disponibile ?				
Lei è informato/a delle persone e delle modalità cui ricorrere per le diverse necessità?				

Servizi offerti

BARRARE LA VOCE PRESCELTA PER CIASCUNA DOMANDA	Sì Molto	Abbastanza	Poco	No
Il servizio mensa è soddisfacente?				
Gli Ospiti sono adeguatamente assistiti dal punto di vista Igienico e della cura personale?				
La struttura predispone adeguati interventi sanitari e assistenziali?				
Le attività educative rispondono ai bisogni individuali di Sviluppo delle autonomie?				
Le attività del tempo libero sono varie e stimolanti?				
Le Struttura è disponibile e aperta alla comunicazione Con le Famiglie/caregivers?				
Ritiene soddisfatte le aspettative che aveva al momento dell'inserimento?				



*P.I.C.S.d.C. Provincia Italiana Congregazione Servi della Carità – Opera Don Guanella
Ente ecclesiastico non commerciale - p.iva 01084241007*

CASA "LA PALLAVICINA"

*Strada Campoferro n. 22 - 27058 Voghera (PV) - Tel.0383 213175 Fax.0383 48009
voghera.direzione@guanelliani.it / voghera.direzione@pec.guanelliani.it*

RILEVAZIONE CUSTOMER ANNO _____

Grado di soddisfazione degli Ospiti

COMUNITA' SOCIO SANITARIE LA QUERCIA LA PALLAVICINA IL GELSO

1 **TI PIACE ABITARE IN COMUNITA'**

S I' N O

2 **TI PIACCONO LE STANZE DELLA COMUNITA'**

S I' N O

3 **MANGI BENE IN COMUNITA'**

S I' N O

4 **TI TROVI BENE CON I TUOI COMPAGNI**

S I' N O

5 **TI TROVI BENE CON GLI OPERATORI**

S I' N O

6 **GLI OPERATORI TI AIUTANO QUANDO HAI BISOGNO**

S I' N O

7 **TI PIACCONO LE ATTIVITA' CHE GLI OPERATORI ORGANIZZANO PER TE**

S I' N O

8 **TI PIACCONO LE USCITE ORGANIZZATE DALLA
COMUNITA'**

S I' N O



P.I.C.S.d.C. Provincia Italiana Congregazione Servi della Carità - Opera Don Guanella

Ente ecclesiastico non commerciale - p.iva 01084241007

CASA "LA PALLAVICINA"

Strada Campoferro n. 22 - 27058 Voghera (PV) - Tel.0383 213175 Fax.0383 48009

voghera.direzione@guanelliani.it / voghera.direzione@pec.guanelliani.it

MODULO APPREZZAMENTI/SUGGERIMENTI/RECLAMI

Alla c.a. del Direttore
Casa "La Pallavicina"

Il sottoscritto/a _____

In qualità di _____
(Specificare grado parentela e/o incarico : Familiare - Tutore-Curatore- ADS)

Dell'Ospite sig./ra _____
(Cognome e Nome dell'Utente)

Desidera esporre il seguente (BARRARE LA VOCE PRESCELTA E DESCRIVERE NELLE RIGHE SOTTOSTANTI):

APPREZZAMENTO

SUGGERIMENTO

DISSERVIZIO

Luogo _____ Data _____

FIRMA _____

