



carta del servizio  
Gruppo Appartamento "Via Sandro Penna"

“La Casa e’ dove si trova il cuore “

**Plinio il Vecchio**



## Profilo Istituzionale

La **Società Cooperativa Sociale Polis** nasce nel 2008 dalla fusione di due cooperative umbre, Alss e Lasciaa, che attraverso il loro lavoro trentennale nella cooperazione sociale regionale e nazionale hanno costruito un percorso nei servizi alla persona.

POLIS è un sistema di persone che lavora per le persone.

Lo stile cooperativo è l'essenza del lavoro di POLIS. L'unione delle risorse, delle potenzialità, delle diverse culture e sensibilità si coniuga nel lavoro di gruppo interno e nelle relazioni esterne, creando e diffondendo il senso di squadra e il valore della cooperazione.

POLIS si impegna a favorire e contribuire allo sviluppo dei servizi favorendo la crescita delle competenze di tutte le sue risorse e contribuendo a creare un rafforzamento culturale sia al proprio interno che nelle comunità locali in cui opera.

Polis non ha scopo di lucro.

POLIS propone servizi alla persona frutto dell'esperienza maturata da anni di lavoro, perfezionando modelli di gestione e pianificazione sia in ambito sanitario che socio sanitario all'interno del nuovo sistema di protezione

sociale promosso dallo Stato e partecipato dal privato no-profit.

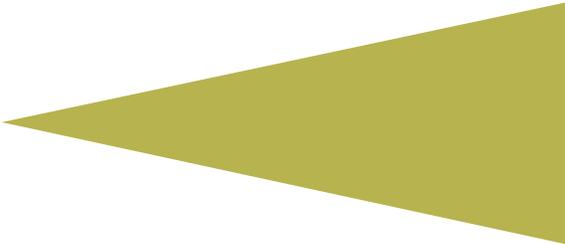
POLIS fonda il suo sviluppo sulla base di relazioni consolidate con le comunità locali con le quali instaura rapporti durevoli di co-progettazione per un proficuo sviluppo sociale.

**POLIS è certificata secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2015 ( EA38 - 30 -35).**

La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso il quale POLIS si impegna verso l'Amministrazione Pubblica e i cittadini/clienti a garantire il livello di qualità erogata e il monitoraggio degli stessi.

Il Presidente

**Gianfranco Piombaroli**



## Vision e mission

Il Gruppo Appartamento “Via Sandro Penna” offre un percorso di cura in regime residenziale a persone che presentano disturbi psichiatrici che, all’interno di un progetto condiviso con i Servizi di riferimento, hanno raggiunto un buon livello di autonomia e devono terminare il proprio cammino terapeutico.

Nel servizio è garantito il supporto all’utente nei momenti focali della giornata e secondo la necessità individuale.

## Principi e valori chiave

### Principi di riferimento

POLIS nello svolgimento del Servizio si impegna a rispettare i seguenti principi:

- **Eguaglianza:** i servizi offerti si basano sul principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini-clienti, senza distinzione di sesso, etnia, lingua, religione, condizioni psichiche e socioeconomiche;
- **Imparzialità:** POLIS svolge la propria attività secondo criteri di trasparenza, obiettività, giustizia

e imparzialità;

- **Continuità:** POLIS garantisce, attraverso la propria struttura organizzativa, la regolarità e la continuità

dei servizi offerti, adottando le necessarie misure per evitare i disagi;

- **Riservatezza:** in attuazione delle disposizioni in materia di sicurezza dei dati personali (Regolamento UE 2016/679) POLIS garantisce che i dati personali degli utenti vengano gestiti e conservati esclusivamente per il periodo necessario al perseguimento delle finalità di assistenza.

- **Trasparenza:** POLIS si impegna a mettere a disposizione strumenti di tracciabilità e verifica del servizio.

## Diritti e doveri del cittadino utente

### I diritti:

- diritto di essere assistito con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e





religiose;

- diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita;
- diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso;
- diritto di proporre reclami e di venire informato sull'esito degli stessi.

#### **I doveri:**

- dovere di rispettare il personale che lo assiste;
- dovere di aderire al progetto di cura;
- dovere di rispettare le regole di convivenza sottoscrivendo il Regolamento della struttura.

## **A chi ci rivolgiamo**

Il Servizio è rivolto a soggetti in cura presso il DSM territoriale o extraterritoriale che necessitano di un temporaneo allontanamento dal nucleo familiare di appartenenza o in uscita da servizi residenziali maggiormente protetti.

## **Quadro normativo di riferimento**

**Legge 180/1978** - Accertamenti e trattamenti sanitari obbligatori

**DPR 14/01/1997** - Approvazione dell'atto di indirizzo e coordinamento alle regioni e alla province di Trento e Bolzano, in indirizzo di requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private

**DGR n.372 del 1997** "Atto di indirizzo e coordinamento delle Aziende UU.SS.LL. della Regione per la determinazione delle rette di strutture psichiatriche, residenziali e semiresidenziali a gestione privata" Provvedimenti.

**DPR del 07/04/1994** (principi Progetto obiettivo 94/97)

**DGR 406-2005** - Atto di indirizzo e coordinamento delle aziende UU.SS.LL della Regione per la determinazione delle rette di strutture psichiatriche residenziali

**DGR 21/2005** - Approvazione atto di indirizzo in materia di prestazioni socio-sanitarie in attuazione del DPCM del 14/02/2001

Piano di azioni nazionale sulla Salute Mentale, Conferenza nazionale unificata del 24/01/2013

## La struttura

Il Gruppo appartamento è situato a Perugia in Via Sandro Penna ed è in grado di ospitare 4 utenti.

L'immobile, di recente costruzione, insiste in una zona molto tranquilla e fornita di aree verdi limitrofe, collegato alla rete dei servizi territoriali e dei trasporti locali.

L'appartamento è finemente arredato e dotato dei confort essenziali. La limitazione dei posti garantisce tranquillità e riservatezza agli utenti.

## Modalità organizzative-gestionali

### L'equipe

L'équipe è composta da 6 operatori multiprofessionali, presenti in turni sulle 24 ore in copertura di 6 ore.

Nel gruppo appartamento "Via Sandro Penna", in particolare, operano le seguenti figure professionali:

- **Responsabile Sanitario** (Medico Psichiatra);
- **Coordinatore Responsabile**;

- **Educatori**.

Il Responsabile Sanitario controlla l'andamento clinico-riabilitativo degli utenti e lo svolgimento dei loro Progetti individuali.

L'équipe si riunisce quindicinalmente per monitorare l'andamento dei percorsi individuali e semestralmente per le verifiche dei Progetti individualizzati.

Sono previsti periodici colloqui e incontri con familiari e amministratori di sostegno.

IL Responsabile sanitario e tutta l'équipe sono in continuo contatto con i medici curanti.

## Il progetto del servizio

Le finalità principali il servizio sono:

- Implementazione delle abilità personali;
- Recupero delle autonomie dell'utente a fine percorso terapeutico;
- Avvio al percorso di inserimento lavorativo;
- Rafforzamento delle reti significative;



## Cosa fornisce il servizio

Il Gruppo Appartamento fornisce:

- La copertura da parte dell'educatore in alcuni momenti della giornata per il supporto alle attività quotidiane;
- La presenza del Responsabile Sanitario per monitorare aspetti clinico-terapeutici;
- Il supporto nei rapporti con i Servizi Inviati nel disbrigo di pratiche amministrative e sanitarie;
- L'accompagnamento dell'educatore in base ai bisogni individuali;
- Collaborazione nell'attuazione dei progetti individuali;
- Fornitura di tutti i beni necessari alla gestione della casa.

## Modalità di accesso

L'ammissione avviene su richiesta di psichiatri e Servizi Psichiatrici pubblici e/o privati territoriali o extraterritoriali. Entro quindici giorni lavorativi dall'avvenuta richiesta/segnalazione del servizio territoriale inviante, è garantito l'avvio del percorso di valutazione e di inserimento graduale nella comunità.

La documentazione necessaria al momento dell'ingresso:

- Tessera sanitaria
- Carta di identità o altro documento equipollente non scaduto
- Tesserino del codice fiscale
- Certificazione medica indicante la diagnosi e la terapia farmacologica in atto
- Attestazione di Invalidità
- Breve anamnesi a cura del medico curante
- Attestato di esenzione Ticket (se presente)
- Autorizzazione al trattamento dei dati
- Consenso informato alla cura.

## Criteri di esclusione

- Patologia in fase acuta e non in fase di remissione.
- Condizione di insufficienza mentale medio-grave.
- Condizione di tossicodipendenza.
- Condizioni accertate di incompatibilità con la vita dell'appartamento.

## Le dimissioni

Le dimissioni costituiscono parte integrante del progetto terapeutico e momento di verifica determinante dell'iter comunitario. La dimissione non costituisce solo il termine del percorso, ma deve essere realizzata nel tempo con i diversi attori del progetto terapeutico, (ospite, famiglia, Servizio inviante) al fine di organizzare passaggi evolutivi che tengono conto delle reali condizioni cliniche dell'ospite, rispondendo realisticamente alle aspettative dell'utente e alla sua capacità di vita autonoma.

E' prevista una gradualità di uscita dal servizio che garantisca il consolidamento dei risultati ottenuti e una sufficiente elaborazione dei processi di reinserimento sociale a tutela della continuità terapeutica.

## Giornata - tipo

La scansione della giornata tiene conto delle singole progettualità, senza dimenticare momenti di vita comunitaria che facilitano la convivenza del gruppo .

**ore:07:30-08:30**

**colazione**

**ore:08:30-13:00**

**attività di gestione della casa, eventuale accompagnamento alle attività lavorative e/o attività riabilitative specifiche, disbrigo impegni amministrativi**

**ore:13:00-14:00**

**preparazione e consumazione del pranzo e riordino della cucina**

**ore:14:00-15:00**

**riposo**

**ore: 15:00-19:00**

**attività di gestione della casa, eventuale accompagnamento alle attività lavorative e/o attività riabilitative specifiche, disbrigo impegni amministrativi**

**ore: 19:00-20:30**

**preparazione e consumazione della cena, riordino della cucina**

**ore: 20:30-21:30**

**relax e piccola riunione di sintesi della giornata**

## Standard di qualità

POLIS ha messo in atto un sistema di organizzazione aziendale dei servizi alla persona certificato secondo la UNI EN ISO-9001:2015. Il sistema prevede la definizione di: obiettivi, indicatori, standard di qualità, procedure di gestione e di servizio, Indagini di soddisfazione, Verifiche di conformità a cura di un Ente accreditato.

Polis ha stabilito attraverso l'applicazione del sistema qualità obiettivi, indicatori, standard di qualità per misurare le prestazioni del servizio:

AREA	INDICATORE	STANDARD
SERVIZIO	1 - Tempi di risposta alla richiesta di valutazione da parte dei servizi inviati	15 gg
	1 - Eventi sentinella nell'ospite	< di 10 all'anno per ospite
	2 - Contatti strutturati con il servizio inviante	10 all'anno
UTENZA	3 - Numero di ricoveri per acuzie	< 3 all'anno
	2 - Rilevazione del grado di soddisfazione del cliente	> 90% dei familiari / utente
	3 - Dimissioni verso contesti meno protetti entro 36 mesi	> 1 entro il triennio
RISORSE UMANE	1 - Clima organizzato favorevole	> 80% operatori soddisfatti
	2 - Turnover operatori	> 10%
	3 - Realizzazione incontri formativi interni	2 all'anno presenza del 65% degli operatori

## Retta

Per la definizione della retta si fa riferimento alla D.G.R. Umbria n. 406 del 02/03/2005 e DDG n.750 del 29/12/2000.

## Come reclamare

La gestione dei reclami costituisce uno degli strumenti mediante i quali l'organizzazione si rende responsabile del miglioramento continuo della qualità del servizio e della salvaguardia di alti standard di intervento. A tale scopo è previsto che l'utente, la famiglia ed i servizi possano esercitare il proprio diritto a segnalare un problema. Nel più breve tempo possibile dalla data del presunto disservizio è possibile:

- organizzare colloquio personale con l'equipe di Coordinamento o con il Responsabile del servizio
- fare segnalazione telefonica al numero **075 505 59 45** o direttamente al Coordinatore del Servizio, via fax al **075 515 60 18** o tramite posta elettronica ([segreteria@polisociale.it](mailto:segreteria@polisociale.it));
- compilare il modello consegnato al momento dell'attivazione del servizio (**Mod 26 Rilevazione Non**

**Conformità/ Mod 26/a Reclamo**) inviandolo al fax sopraindicato o consegnandolo al coordinatore del servizio.

Il Coordinatore analizza la "Non Conformità" riscontrata a seguito del reclamo e valuta la necessità di programmare azioni correttive/preventive generali da sottoporre all'approvazione della Direzione per evitare il ripetersi di tali eventi.

L'utente e i suoi familiari hanno diritto a ricevere una risposta in merito al reclamo presentato entro due settimane. Se necessario il Coordinatore coinvolgerà i Servizi Inviati per condividere e concordare la soluzione più utile ed opportuna per l'utente.

## Rete delle relazioni sul territorio

Polis si impegna ad ampliare la propria "Rete di Risorse" per l'aiuto ed il sostegno della persona.

La presenza di un lavoro di Rete migliora le caratteristiche e la qualità del Servizio erogato.

Sviluppare rapporti con il territorio

significa conoscerlo e valorizzarlo, partendo dai problemi che lo caratterizzano e delle risorse. Il Gruppo appartamento di Via Penna insiste in un contesto territoriale dinamico e ricco di stimoli relazionali, i maggiori contatti li svilupperà con:

Le famiglie degli utenti

I servizi di provenienza

I medici di base

Consorzio Auriga

Cooperativa Polis

UDC "Il Lago"

Circolo ricreativo "Insieme"

Agenzie e soggetti in cui lavorano alcuni pazienti

Esercizi commerciali del territorio

Associazioni di volontariato e associazioni sportive

Parrocchie e pro loco del territorio

## Contatti

 **POLIS** Società Cooperativa Sociale  
Via G.B. Pontani, 47 06128 Perugia  
 +39 075 505 59 45  
 segreteria@polisociale.it

www.polisociale.it



orario di apertura:  
lunedì-venerdì  
9,00 - 13,30 / 14,30 - 18,00

 **Gruppo appartamento Via S.Penna**  
Via Sandro Penna, n.73/A  
Sant'Andrea delle Fratte (PG)

Telefono Coordinatore  
 +39 329 902 38 98



**POLIS**  
SOCIETÀ  
COOPERATIVA  
SOCIALE