



## 1. PRESENTAZIONE DELL'O.A.M.I.

### LA MISSION

*L'O.A.M.I. (Opera Assistenza Malati Impediti) - eretta in ente morale con D.P.R. n. 1098 del 27.7.1968 - è, sotto il profilo civilistico, un'Associazione di volontariato, avente personalità giuridica, ai sensi dell'art. 12 del Codice civile.*

*Sotto il profilo ecclesiale, essa si configura come un'Associazione privata di fedeli in seno alla Chiesa Cattolica, ai sensi del Canone 299 del Codice di Diritto Canonico, con riconoscimento C.E.I. del settembre 1998.*

*L'O.A.M.I., che ha la sua Sede Legale a Firenze, in Via del Ghirlandaio n. 56, risulta iscritta all'Albo del Volontariato della Regione Toscana con D.P.G.R. 398/27.05.94 e come Associazione di volontariato risulta iscritta tra le organizzazioni non lucrative di utilità sociale, ONLUS.*

*L'Opera ha carattere unitario nazionale e si articola attraverso una organizzazione territoriale in Sezioni Regionali e Provinciali.*

*Nel 2002 l'OAMI ha portato la sua attività di accoglienza anche in Brasile, nello Stato del Maranhão, a Victoria du Mearin, dove ha aperto la sua prima Casa-famiglia per disabili senza famiglia.*

*L'O.A.M.I. nacque in Toscana, e precisamente nel Valdarno, a Piandiscò, dove il 23 settembre 1964, inaugurò la sua prima struttura di accoglienza, "Casa Serena Ersilia Bargagli Petrucci", la prima "casa-famiglia" d'Italia, per giovani donne con handicap motorio (intendendo, a quel tempo, per **casa-famiglia** = una struttura a misura d'uomo, priva di barriere architettoniche, da gestire in collaborazione fra sani e malati, come controproposta ai grandi istituti esistenti a quel tempo).*

### ***Dove è presente***

*Al momento l'O.A.M.I. è presente e operante:*

- *in Toscana: a Firenze e provincia, a Prato, a Livorno, nelle province di Arezzo, di Lucca, di Pistoia e di Pisa;*
- *in Lombardia: a Varese e provincia;*
- *nel Veneto: in provincia di Treviso;*
- *in Piemonte: in provincia di Alessandria e in provincia di Torino;*
- *in Emilia-Romagna: nella provincia di Ravenna;*
- *in Umbria: nella provincia di Perugia;*
- *nel Lazio: in provincia di Viterbo;*
- *in Sicilia: a Messina;*
- *in Sardegna: a Cagliari e provincia.*

*È presente anche in Brasile, a Victoria do Mearim con Casa Sao Francisco.*

### ***Chi accoglie***

*L'O.A.M.I. accoglie, in residenze sociosanitarie:*

- *giovani e adulti con handicap motorio;*
- *giovani e adulti con handicap psichico;*
- *minori pluriminorati, per i quali non è ipotizzabile l'adozione;*
- *coppie di anziani e anziani soli parzialmente o totalmente non autosufficienti;*
- *in comunità terapeutica, adolescenti di 13/16 anni con turbe comportamentali dovute a disagio di natura mentale o psico-sociale.*

### **VISION**

*Scopo dell'O.A.M.I. è l'assistenza, morale e materiale, alla persona fisicamente o psichicamente malata, impedita, disabile, disadattata, o comunque bisognosa, in vista della sua promozione umana, integrale, e nella costante attenzione al messaggio del Vangelo ed al Magistero della Chiesa Cattolica, secondo le necessità dei tempi e dei luoghi.*

*“Casa Sant’Antonio Abate” struttura residenziale dell’OAMI – situata in Via dell’Artificiere n. 6, Baiano di Spoleto (PG) – opera dal 2002 quale struttura convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale, per persone portatrici di handicap psico-motorio, in condizioni di semiautosufficienza o di non autosufficienza, nelle quali permangono valide le capacità di relazione con l’ambiente e, in ogni caso, con caratteristiche psichiche e comportamentali compatibili con una convivenza comunitaria.*

*Lo strumento specifico attraverso cui l'O.A.M.I. realizza la propria finalità assistenziale è la creazione di Case-Famiglia, piccole strutture a misura d'uomo (ideate negli anni '60, come controproposta al grande istituto), per l'accoglienza continuativa di piccoli gruppi di persone colpite da handicap fisico o psichico, parzialmente o totalmente non autosufficienti, sole.*

### **AMMINISTRAZIONE E DIRIGENZA**

*L'O.A.M.I. ha come organo tecnico esecutivo e deliberativo il Consiglio Direttivo Nazionale, che amministra e gestisce l'Opera a carattere generale, delegando al Presidente Nazionale l'aspetto operativo.*

*Ogni struttura è gestita – per l'ordinaria amministrazione – dal Gruppo Responsabile della Struttura, che per l'aspetto contabile fa riferimento al Segretario Amministratore. Tutto il Gruppo Responsabile è costituito da Soci O.A.M.I. ed opera su delega ricevuta dal Presidente Nazionale.*

## 2. PRINCIPI DI RIFERIMENTO E NORMATIVA

L'O.A.M.I., nell'erogazione dei servizi, si attiene ai seguenti principi:

1. **UGUAGLIANZA:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzioni di sesso, razza lingua, ceto, religione od opinione politica.
2. **IMPARZIALITÀ:** i servizi sono erogati adottando verso gli abitanti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.
3. **RISPETTO DELLA DIGNITA':** i servizi sono erogati garantendo la riservatezza, l'informazione ed il rispetto della persona.
4. **CONTINUITÀ:** i servizi sono erogati, nei limiti della propria organizzazione, in maniera continuativa e senza interruzioni.
5. **DIRITTO DI SCELTA:** diritto di scegliere servizi idonei per trovare risposta alle proprie necessità.
6. **PARTECIPAZIONE:** è garantita la partecipazione dell'ospite come soggetto attivo nella prestazione del servizio, in un clima di collaborazione con l'Ente. Può fare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e ha diritto d'accesso alle informazioni che lo riguardano.
7. **ASSISTENZA:** all'ospite viene garantito l'aiuto del personale per accedere ai servizi e ricevere tutte le informazioni ritenute necessarie.
8. **EFFICACIA ED EFFICIENZA:** l'Ente è costantemente impegnato a garantire che la qualità delle prestazioni risponda a criteri di efficienza e di efficacia.

La Struttura OAMI cui si riferisce la presente Carta dei servizi fa riferimento alla seguente normativa:

- L. 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione di un sistema integrato di interventi e servizi sociali”
- Normativa Nazionale e Regionale vigente applicabile alla finalità OAMI
- Accreditamento Istituzionale del giugno 2015 e successivo rinnovo del 2018.

### 3. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE “O.A.M.I. CASA SANT’ANTONIO ABATE”

#### 3.1 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

“Casa Sant’Antonio Abate” struttura residenziale dell’OAMI – situata in Via dell’Artificiere n. 22, Baiano di Spoleto (PG) – opera dal 2002 quale struttura di accoglienza per persone con disabilità psico-fisiche, in condizioni di semiautosufficienza o di non autosufficienza con caratteristiche psichiche e comportamentali compatibili con una convivenza comunitaria.

La struttura, autorizzata al funzionamento dalla Regione Umbria quale Centro Socioriabilitativo Residenziale e Semiresidenziale per Disabili Adulti con possibilità ricettiva di 13 (tredici) posti residenziali ed 8 (otto) semiresidenziali, si propone di ricreare per i suoi Ospiti, quanto più possibile, il clima accogliente e rassicurante della famiglia, nel rispetto e nella valorizzazione della singola persona.

L’ambiente abitativo riproduce le caratteristiche di una civile abitazione sviluppandosi su 2 livelli, collegati da scale e ascensore, dove trovano posto :

Al piano terra: cucina, sala da pranzo, sala polivalente, locali di soggiorno, locali per attività occupazionali, ufficio, servizi e zona notte;

Al primo piano: zona notte.

La Casa è circondata da un’ampia zona verde, accessibile agli ospiti e consueto luogo di incontro e di feste per la Casa ed i volontari. L’ingresso al piano terra è a livello stradale.

Mezzi pubblici di collegamento: Autobus urbano (Circolare F) e stazione ferroviaria.

#### 3.2 SERVIZI OFFERTI

##### **3.2.1. Servizio Residenziale e Servizio Semiresidenziale**

###### A) Ospitalità residenziale

È rivolta a disabili adulti non autosufficienti o semiautosufficienti che, per le condizioni psico-fisiche, sociali e/o familiari, non sono idoneamente assistibili a domicilio.

L’ammissione nella Struttura avviene a seguito di segnalazione da parte del Servizio Sociale referente che ne definisce tempi e modalità, nel rispetto del piano individualizzato formalizzato per l’utente.

Prevede la fruizione dei servizi specifici e generali di cui ai paragrafi 3.2.2. e 3.2.3.

###### B) Ospitalità residenziale temporanea

Offre cure ed assistenza a persone con disabilità, autosufficienti o meno, per un periodo transitorio, al termine del quale segue un rientro a domicilio monitorato dal Servizio Sociale, in modo da garantire continuità alle cure.

Il servizio ha, peraltro, principalmente scopi sociali, rispondendo ai bisogni di famiglie che si trovino in situazioni di carico assistenziale particolarmente gravoso (inserimenti di sollievo alla famiglia), o semplicemente per rispondere a urgenze sociali.

Il servizio può essere utilizzato dalla stessa persona più volte nell’arco dell’anno, purché non in modo continuativo, secondo la disponibilità della Casa.

La durata del servizio, di norma, è al massimo di tre mesi. Prevede la fruizione dei servizi specifici e generali di cui ai paragrafi 3.2.2. e 3.2.3.

###### C) Ospitalità diurna

È rivolto a persone con disabilità autosufficienti o meno, per i quali non sia possibile un’adeguata assistenza diurna domiciliare o in attesa di accoglimento residenziale, quale momento di graduale

passaggio dal proprio domicilio alla residenza protetta.

Casa Sant'Antonio Abate dispone per tale servizio di uno specifico spazio strutturale utilizzato in comunione con gli ospiti residenziali.

Prevede la fruizione, in giornata, dei servizi specifici e generali di cui ai paragrafi 3.2.2. (tranne l'alloggio) e 3.2.3.

Il servizio è attivo dalle ore 9.00 alle ore 17.00, dal lunedì al venerdì con esclusione dei giorni festivi, e l'orario è generalmente concordabile per particolari esigenze.

### **3.2.2 Servizi specifici**

|   |  |
|---|--|
| <b>Vitto</b>                                      | <p>Il servizio di refezione viene effettuato nella sala da pranzo comune con il seguente orario:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Colazione: dalle ore 8.30 alle ore 9.00 circa</li><li>• Pranzo: dalle ore 12.30 alle ore 14.00 circa</li><li>• Cena: dalle ore 19.30 alle ore 20.30 circa</li></ul> <p>Il menu è articolato in sette giorni per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi; sono previste variazioni stagionali. Il menu è elaborato da una nutrizionista e supervisionato dal Responsabile Sanitario. Sono previsti menu personalizzati nel rispetto di eventuali prescrizioni mediche per il singolo ospite.</p> |
| <b>Alloggio</b>                                   | <p>Gli alloggi sono così costituiti:<br/>N° 10 camere totali di cui:<br/>N° 3 camere a 2 letti con servizio igienico interno,<br/>N° 1 camera a due letti e 6 camere ad 1 letto non dotate di servizio igienico interno, ogni camera usufruisce di un bagno attiguo nel corridoio.<br/>In tutte le camere sono presenti armadi e cassetti personali per ogni ospite.</p>   |
| <b>Piani assistenziali e progetti terapeutici</b> | <p>Per ogni utente vengono definiti i Piani assistenziali e Progetti terapeutici riabilitativi individualizzati, in accordo con il Servizio Sociale proponente.</p>  |
| <b>Assistenza infermieristica</b>                 | <p>Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato, in relazione alle esigenze di cura personali.</p>   |
| <b>Assistenza medica e specialistica</b>          | <p>Gli ospiti in servizio residenziale usufruiscono dell'assistenza medica dei medici di medicina di base che operano in convenzione con l'Azienda ASL.<br/>L'assistenza medica specialistica é garantita in sede, qualora le gravi condizioni cliniche lo rendano necessario, oppure nei Presidi Ospedalieri territorialmente competenti (o eventualmente in cliniche convenzionate).</p>   |
| <b>Assistenza sociale</b>                         | <p>Le figure di riferimento della casa svolgono funzioni di segretariato sociale e seguono l'accoglimento, l'inserimento e la dimissione degli utenti nella struttura in collaborazione con le Unità Operative territoriale dei servizi.</p>   |

|  |   |
|--|---|
| <b>Attività Educativa Animativa Occupazionale</b>    | Educatori Professionali e Animatori garantiscono lo svolgersi delle attività educative – di animazione ed occupazionali, le quali, attraverso processi di socializzazione, possono contribuire al benessere psicologico e fisico dell’ospite.   |
| <b>Riabilitazione</b>                                | <p>Vengono attivate appropriate terapie in base alle esigenze, tenuto conto che la riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue.</p> <p>La Struttura pur non essendo dotata di specifica palestra dispone di una idonea sala polivalente utilizzabile per le attività motorie e prevede, per particolari esigenze, la frequenza di palestre e piscine pubbliche.</p> |
| <b>Igiene e cura della Persona</b>                   | È garantita dagli operatori addetti all’assistenza che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati ed in coerenza con le consegne medico – infermieristiche.   |
| <b>Servizio pulizia e Sanificazione</b>              | Il servizio è appaltato ad una Cooperativa sociale di tipo A: Partes Società Cooperativa Sociale.   |
| <b>Assistenza religiosa</b>                          | <p>Il servizio di assistenza religiosa è garantito dal Parroco della Parrocchia di competenza territoriale. L’attività religiosa si articola nei seguenti momenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• una catechesi periodica;</li> <li>• Messa festiva in una Chiesa della Parrocchia.</li> </ul>  |
| <b>Parrucchiere</b>                                  | Gli ospiti quando necessitano del servizio vengono accompagnati in negozi del territorio, vivendo nel contempo un momento di socializzazione.   |
| <b>Guardaroba, lavanderia e stireria</b>             | Casa Sant’Antonio offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Quotidianamente il servizio lavanderia della Casa effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale degli asciugamani e della biancheria da letto di tutti gli ospiti.   |
| <b>Trasporto</b>                                     | Il trasporto dell’assistito per l’ammissione e dimissione dalla Struttura, come per i rientri periodici in famiglia è da considerarsi prestazione esclusa dalla presente Carta dei Servizi. Mentre per gli eventuali utenti inseriti al Diurno è previsto il servizio di trasporto.   |
| <b>Servizio in occasione di ricovero ospedaliero</b> | <p>In caso di ricovero in Ospedale, la struttura garantisce all’assistito, in assenza di familiari di riferimento, i contatti coi sanitari e la visita da parte del personale della struttura per verificare e supportare lo stato psico-fisico dell’ospite.</p> <p>L’assistenza notturna durante la degenza in ospedale non fa carico alla Casa.</p>   |
| <b>Gite e uscite</b>                                 | Sono organizzate dalla Struttura quale parte integrante di specifici  |

progetti di gruppo o individuali, ovvero in occasione di particolari ricorrenze (festività) oppure qualora si presentino particolari eventi nel territorio (teatro, cinema, concerti, manifestazioni culturali varie, ecc...).

### **3.2.3. Locali comuni e ambienti disponibili**

|   |  |
|---|--|
| <b>Sala da pranzo</b>                       | La zona residenziale del Centro S. Antonio Abate è dotata di sala da pranzo comune suddivisa in due locali adiacenti.  |
| <b>Sala polivalente (Sala Sant'Antonio)</b> | La Struttura dispone di un ampio salone polivalente, utilizzato quale luogo di soggiorno, per la visione della T V, per riunioni, feste, incontri ed attività che richiedano ampi spazi.<br>In salone vengono accolti i familiari, i volontari e quanti frequentano la casa. |
| <b>Chiesa</b>                               | La Casa non dispone di un ambiente dedicato esclusivamente al culto, le celebrazioni sono fatte nella sala polivalente che per essere stata una chiesa in secoli lontani ne conserva alcune caratteristiche e dei pregevoli affreschi.                                       |
| <b>Giardino interno protetto</b>            | La Casa dispone di un ampio giardino interno a disposizione degli ospiti.  |
| <b>Servizio telefonico</b>                  | È possibile ricevere telefonate dall'esterno ed, a richiesta, effettuarne.   |

### **3.3 VOLONTARIATO OAMI**

All'interno della Struttura esiste una significativa presenza di Volontari OAMI, opportunamente formati, anche attraverso corsi del Centro Servizi per il Volontariato (CESVOL), e regolarmente assicurati.

Alcuni di essi opportunamente formati possono collaborare anche nelle attività educative e di animazione, o in determinato servizi alla persona, in supporto agli Operatori professionali.

## **4. MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE DEI SERVIZI**

### **4.1 DOMANDA D'INSERIMENTO**

La richiesta di ammissione a OAMI, ai servizi residenziali e semiresidenziali, per persone non autosufficienti, dovrà essere inoltrata all'ASL di appartenenza dall'ospite o, in sua vece, un familiare, tutore, Amministratore di sostegno.

A tale richiesta dovrà essere allegata la seguente documentazione:

- 1) scheda anagrafica;
- 2) scheda medica, da compilarsi a cura del medico di base del cliente;
- 3) scheda di valutazione sociale, da compilarsi a cura dei Servizi Sociali di riferimento.

Al momento in cui l'ASL di competenza dà il suo assenso per l'inserimento nella struttura OAMI, la stessa OAMI è in grado di effettuare l'accoglimento, l'ospite o, in sua vece, un familiare, dovrà sottoscrivere il Regolamento della Casa e consegnare alla Responsabile della Struttura i documenti personali (Carta Identità, Codice Fiscale, libretto sanitario, ecc.).

Sarà cura della Responsabile o suo delegato, accogliere il cliente al suo arrivo in struttura. La Sede Centrale OAMI rimane a disposizione per eventuali chiarimenti, in merito all'iter burocratico da seguire.

#### 4.2 MODALITA' D'ACCOGLIENZA

L'ospite, appena giunto in struttura, viene accolto dalla Responsabile o da un suo delegato che lo accompagna presso la propria camera. Segue una visita della struttura durante la quale l'ospite riceve informazioni utili che facilitano il processo di orientamento nel nuovo ambiente. Nei primi giorni, i familiari vengono invitati a mantenere i contatti con la Struttura per favorire l'ambientamento dell'ospite. L'ospite nei giorni successivi viene, poi, sottoposto a visita medica, per poter reperire dati anamnestici.

Per i familiari è previsto un colloquio con specifici operatori (Educatore, Fisioterapista, Infermiere, ... ) allo scopo di acquisire informazioni utili a rendere l'inserimento dell'ospite il più agevole possibile; è necessario raccogliere informazioni sullo stato cognitivo e comportamentale, in particolar modo nei casi di persone con disturbi comportamentali, nonché conoscere la famiglia stessa, al fine di verificarne il grado di coinvolgimento nel progetto assistenziale e riabilitativo.

Dopo l'acquisizione di tali notizie, si rende operativo il piano assistenziale individualizzato, che verrà aggiornato periodicamente.

I familiari vengono informati sul programma individualizzato e, se possibile, direttamente coinvolti. Nel caso di ospiti temporanei, allo scadere del termine di accoglienza si procederà alla verifica dei risultati raggiunti e, in caso di variate condizioni dell'ospite o di mancato raggiungimento entro il periodo individuato degli obiettivi prefissati, può essere deciso di prorogare l'accoglimento temporaneo.

#### 4.3 RETTA

Per ciascun ospite ammesso nella Struttura deve essere corrisposta una retta giornaliera onnicomprensiva, determinata dalla ASL di competenza. Sono previste rette differenziate in relazione allo stato di autosufficienza o di non autosufficienza degli utenti.

L'importo della retta giornaliera viene determinata dalla Convenzione in atto tra: O.A.M.I. ed Enti Istituzionali. La retta consta di una quota sanitaria definita dalla U.M.V.D. dell'Azienda Sanitaria territorialmente competente e di una quota sociale a carico del Comune di residenza e/o dell'ospite e dei suoi familiari. Il contributo della famiglia viene calcolato dai Servizi Sociali del Comune di residenza, per conoscere tale importo quindi è necessario rivolgersi all'assistente sociale del Comune.

##### *4.3.1. Prestazioni comprese nella retta*

La struttura garantisce ai suoi ospiti l'erogazione delle seguenti prestazioni:

- Ospitalità e assistenza continuativa all'interno della struttura;
- Servizi alberghieri generali, compresa la pulizia degli ambienti comuni;
- Fornitura di vitto completo (prima colazione, pranzo, merenda e cena);
- Riscaldamento, acqua calda e fredda, energia elettrica (anche per televisione a uso personale);
- Cura e pulizia degli ambienti a disposizione dell'ospite (pulizia giornaliera della camera e del bagno annesso, rifacimento giornaliero del letto e riordino di arredi e suppellettili, cambio almeno settimanale della biancheria da letto e da tavola, lavaggio della medesima);
- Manutenzione e lavaggio biancheria ad uso corrente (lenzuola, tovaglie, asciugamani, ecc.) biancheria personale e vestiario;
- Assistenza religiosa;
- Attività di collegamento con i familiari, con i servizi sociali, con le associazioni di volontariato per l'accompagnamento, il trasporto dell'ospite, allo scopo di consentirgli la fruizione dei servizi esterni;
- Attività di riabilitazione funzionale, di animazione e socializzazione;



- Assistenza alla persona, assistenza infermieristica e di riabilitazione funzionale, aiuto quotidiano all'igiene e alla cura della persona; somministrazione della terapia medica; aiuto alla vestizione, aiuto nell'igiene personale, aiuto all'assunzione dei cibi;

#### 4.3.2. Prestazioni escluse dalla retta

Le seguenti prestazioni non sono incluse nella retta e pertanto sono a carico dell'assistito:

- assistenza medica specialistica non convenzionata;
- i medicinali non a carico del SSN, sia totalmente che parzialmente, così come gli eventuali tickets dovuti;
- bevande e generi alimentari non compresi nella tabella vitto;
- il lavaggio degli indumenti, trattati ordinariamente in tintoria;
- acquisto biancheria e vestiario;
- assistenza diurna e notturna durante i ricoveri ospedalieri;
- il trasporto dell'assistito per la prima ammissione alla struttura e per eventuali allontanamenti temporanei;
- spese funerarie in caso di morte dell'ospite durante il ricovero.

L'amministrazione non assume alcuna responsabilità circa il denaro o gli oggetti di valore portati all'interno della struttura dall'ospite; tuttavia, a richiesta, l'amministrazione può svolgere un servizio gratuito di custodia dei valori che l'ospite intende affidarle

#### 4.3.3. Quota per usi personali

Per garantire la copertura delle spese di cui al punto 4.3.2. l'ospite deve poter disporre di una somma adeguata – la “*quota per usi personali*” – il cui importo viene stabilito dal Servizio Sociale territorialmente competente.

#### 4.3.4. Pagamento della retta

Gli ospiti sono tenuti al pagamento della quota a loro carico entro il 10 di ogni mese, secondo le modalità concordate con l'Amministratore della Struttura.

#### **4.4 ORARI APERTURA UFFICI AMMINISTRATIVI**

La Sede Centrale O.A.M.I. – situata in Via del Ghirlandaio n.56, Firenze – garantisce l'apertura degli uffici amministrativi dalle ore 9,00 alle ore 17,00 dal lunedì al venerdì.

L'incontro in struttura con l'Amministratore di Casa Sant'Antonio Abate può avvenire su appuntamento, dal lunedì al sabato.

#### **4.5 ORARIO VISITE**

Ogni cliente può ricevere visite da parte di familiari ed amici, senza limitazioni d'orario. È opportuno che tali visite non siano di ostacolo alle attività giornaliere o ai programmi di uscite, che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli ospiti, che non avvengano durante le ore in cui sono serviti i pasti.

### **5. STANDARD DI QUALITÀ**

L'OAMI ha definito standard generali e specifici di qualità e quantità di cui assicura il rispetto, tenendo presente che, data la peculiarità dei servizi resi alla persona, in cui il cliente è parte del processo erogativo – potendolo modificare continuamente – ciò non consente l'individuazione di indici quantitativi che misurino direttamente il servizio erogato.

Casa Sant'Antonio ha in corso l'iter per l'Accreditamento Istituzionale, requisito istituito dalla Regione Umbria per certificare le strutture che possono operare con la Sanità Pubblica.

#### **5.1. LAVORO PER PROGETTI INDIVIDUALIZZATI**

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per «obiettivi e risultati», e non più per «prestazioni».

Si procede nel seguente modo:

- Rilevazione dei bisogni dei disabili per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale.
- Sulla base della valutazione effettuata, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

- Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

## 5.2. FORMAZIONE DEL PERSONALE

Tutto il personale della Struttura è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. L'OAMI organizza corsi di formazione obbligatori per il personale Direttivo allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

## 5.3. ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 155/97 – HACCP

Casa Sant'Antonio Abate ha elaborato il manuale previsto dal D. Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di «controllo di processo» che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Il manuale viene rivisto dal gruppo di lavoro e da consulenti esterni ogni sei mesi.

## 5.4. ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 81/2008

Casa Sant'Antonio ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza per la struttura, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

## 5.5. ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 196/2003 E UE 679/2016

La struttura ha ottemperato a tutti gli obblighi previsti dal Decreto legislativo 196/2003 “Codice della Privacy”. Al momento dell'ingresso l'Amministrazione della struttura acquisisce il consenso al trattamento dei dati personali e consegna l'informativa.

Tutti i dati trattati sono protetti dalle misure di sicurezza previste dal Codice sulla Privacy Regolamento Europeo 679/2016.

## **6. ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DI OSPITI E FAMILIARI**

Casa Sant'Antonio Abate favorisce la partecipazione alla gestione della Casa degli ospiti e/o dei loro familiari, come previsto dal Regolamento interno, mediante periodiche riunioni per discutere problemi ordinari e straordinari relativi all'andamento della Comunità.

Alla riunione partecipano tutti coloro che risiedono nella Struttura, il Gruppo Responsabile e su invito rappresentanti del personale di servizio, volontari esterni ed i consulenti.

Possono partecipare, sempre su invito, anche i parenti più stretti, sempre che non vi siano diverse disposizioni da parte dei Servizi Sociali di riferimento.

## **7. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

Casa Sant'Antonio lavora nell'ottica di un continuo miglioramento degli obiettivi prefissati in particolare

- Individuare indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti

- fattori: accessibilità, efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy, riservatezza.
- Effettuare indagini sulla soddisfazione dei clienti, dei familiari e degli operatori mediante la somministrazione di questionari.

## **8. SERVIZIO «ASCOLTO DELL'UTENTE»**

Obiettivo dell'OAMI è quello di rendere la permanenza del cliente presso le strutture residenziali il più sereno e confortevole possibile; perciò, riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo è stato predisposto un apposito modulo (vedi allegato) grazie al quale è possibile effettuare segnalazioni o suggerimenti in relazione ai servizi erogati.

I familiari, o anche persone esterne, possono compilare l'apposito modulo allegato al presente documento, effettuando la segnalazione direttamente al Gruppo Responsabile della Struttura oppure alla Sede Centrale OAMI.

I Responsabili O.A.M.I. si impegnano a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo.

(Fac simile)

**MODULO PER RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI**





**All'Amministrazione della Struttura  
Alla Direzione Centrale  
Sede Nazionale O.A.M.I.  
Via Del Ghirlandaio n.56  
50121 FIRENZE**

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_  
residente in \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ in qualità  
di \_\_\_\_\_ (indicare la parentela) del/della

Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_ accolto/a presso:  
\_\_\_\_\_

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> RECLAMO | N° |
|----------------------------------|----|

|                     |   |   |  |  |
|---------------------|---|---|--|--|
| Reclamo ricevuto da |   |   |  |  |
| A mezzo             |  posta |  fax |  telefono |  di persona |

| DESCRIZIONE DEL RECLAMO                       |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Qualità del servizio |  |
| <input type="checkbox"/> Organizzazione       |  |
| <input type="checkbox"/> Documentazione       |  |
| <input type="checkbox"/> Altro                |  |

|   |                      |      |
|---|----------------------|------|
| <input type="checkbox"/> Reclamo del cliente allegato | Sintesi dell'oggetto | Data |
| <input type="checkbox"/> NC interna aperta            |                      |      |

|   |  |
|---|--|
| Responsabile della gestione del reclamo |  |
|---|--|

| data | Evento |
|------|--------|
|      |        |

|  |
|--|
| Reclamo risolto con il cliente in data |
|--|

|  |       |  |
|--|-------|--|
| <input type="checkbox"/> da comunicare all'amministrazione | Firma |  |
|--|-------|--|

RQ

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Firma del Direttore Sanitario |  |
|-------------------------------|--|

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| Firma della Responsabile Interna |  |
|----------------------------------|--|

**SEGNALAZIONE**

|                          |   |   |  |  |
|--------------------------|---|---|--|--|
| SEGNALAZIONE ricevuta da |   |   |  |  |
| A mezzo                  |  posta |  fax |  telefono |  di persona |





| Oggetto della segnalazione                    |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Qualità del servizio |  |
| <input type="checkbox"/> Organizzazione       |  |
| <input type="checkbox"/> Documentazione       |  |
| <input type="checkbox"/> Altro                |  |

|   |                      |      |
|---|----------------------|------|
| <input type="checkbox"/> Reclamo del cliente allegato | Sintesi dell'oggetto | Data |
| <input type="checkbox"/> NC interna aperta            |                      |      |

|   |  |
|---|--|
| Responsabile della gestione del reclamo |  |
|---|--|

| data | Evento |
|------|--------|
|      |        |

**SUGGERIMENTI - PROPOSTE**

|                     |   |   |  |  |
|---------------------|---|---|--|--|
| Reclamo ricevuto da |   |   |  |  |
| A mezzo             |  posta |  fax |  telefono |  di persona |

| DESCRIZIONE DEL RECLAMO                       |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Qualità del servizio |  |
| <input type="checkbox"/> Organizzazione       |  |
| <input type="checkbox"/> Documentazione       |  |
| <input type="checkbox"/> Altro                |  |

| data | Evento |
|------|--------|
|      |        |

*Ai sensi del RU 679/2016 Art. 13 e 14 e D. Lgs. 196/2003 autorizzo l'O.A.M.I. al trattamento dei dati personali di cui sopra.*

(data) \_\_\_\_\_ (firma) \_\_\_\_\_

## INDICE

1. Presentazione dell'OAMI \_\_\_\_\_ pag. 1
2. Principi e normativa di riferimento \_\_\_\_\_ pag. 3
3. Comunità Alloggio "OAMI Casa Sant'Antonio" \_\_\_\_\_ pag. 5
  - 3.1 Presentazione del Servizio
  - 3.2 Servizi Offerti
  - 3.3 Volontariato OAMI
4. Modalità di accesso e fruizione dei servizi \_\_\_\_\_ pag. 8
  - 4.1 Domanda di inserimento
  - 4.2 Modalità di accoglienza
  - 4.3 Retta
  - 4.4 Orari apertura Uffici Amministrativi
  - 4.5 Orario Visite
5. Standard di qualità \_\_\_\_\_ pag. 10
  - 5.1 Lavoro per progetti individualizzati
  - 5.2 Formazione del personale
  - 5.3 Attuazione Decreto Legislativo 155/97 – HACCP
  - 5.4 Attuazione Decreto Legislativo 81/2008
  - 5.5 Attuazione Decreto Legislativo 196/2003
6. Organismi rappresentativi degli ospiti e dei familiari \_\_\_\_\_ pag. 11
7. Obiettivi di Miglioramento \_\_\_\_\_ pag. 11
8. Servizio «Ascolto dell'Utente» \_\_\_\_\_ pag. 11
9. Facsimile ' Modulo per segnalazioni e suggerimenti ' \_\_\_\_\_ pag. 12

Carta dei Servizi aggiornata a 30 marzo, 2023