

# Comunità di Capodarco “Padre Gigi Movia” **Carta dei Servizi**


Centro Diurno socio-educativo e riabilitativo per disabili “**AMOS**”  
Regolamento Regionale n.5/2019 ex art.60

---

VER 2.0 - 06/2022

# Indice

Indice	1
Benvenuto	3
<b>Prima sezione</b>	<b>4</b>
Chi siamo	4
La storia	4
Identità giuridica	5
Diritti fondamentali	6
Principi metodologici comuni	9
Principi organizzativi	9
Organigramma	10
<b>Seconda sezione</b>	<b>12</b>
Centro Diurno socio-educativo e riabilitativo per disabili “AMOS” (R.R. 5/2019 ex art.60)	12
Servizi erogati	12
Procedure (inserimento e dimissioni)	14
Ubicazione	15
Progetto Educativo Personalizzato (PEI)	15
<b>Terza sezione</b>	<b>17</b>
I fattori della qualità	17
Sicurezza	17
Privacy	20
<b>Quarta sezione</b>	<b>21</b>
Customer Satisfaction	22
Rette dei servizi	22
Accesso alla documentazione socio-sanitaria	23



<b>Quinta sezione</b>	<b>24</b>
SCHEDA PER ESPRIMERE INSODDISFAZIONI E/O APPREZZAMENTI	<b>24</b>
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER FAMIGLIA	<b>25</b>
QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI DEL C. D.	<b>27</b>
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER OPERATORI	<b>28</b>
ALLEGATO A	<b>34</b>
Contatti e informazioni	<b>42</b>

## Benvenuto

*Vi diamo il benvenuto nella Comunità di Capodarco "Padre Gigi Movia" e nel Centro diurno. Vi ringraziamo per aver scelto la nostra struttura e speriamo che tutto il nostro lavoro offerto per rispondere ai bisogni e necessità possa essere all'altezza delle vostre aspettative. Sarà importante anche la Vostra preziosa collaborazione che permetterà di finalizzare in modo utile gli interventi programmati e forniti dalla nostra équipe. A questo scopo, seguendo i contenuti della normativa nazionale e regionale in materia, abbiamo elaborato questa Carta dei Servizi la quale mira a far conoscere agli ospiti, ai loro familiari e parenti di riferimento, agli enti pubblici e privati, le caratteristiche e le specificità dei servizi offerti, dell'organizzazione e delle modalità di funzionamento.*

*Conoscere le attività e il funzionamento dei Servizi permette di informare e tutelare l'ospite, è garanzia dei propri diritti. e permette il miglioramento dei reciproci rapporti che insieme alla trasparenza si proietta in una costante evoluzione qualitativa della Vita.*

*Al fine di mantenere uno stretto contatto con gli Ospiti e con i Familiari e per permetterci di verificare sempre il nostro operato, si organizzano incontri periodici con i familiari durante i quali potrete esporre consigli, suggerimenti e reclami.*

*In ogni caso il Direttore ed i Referenti delle unità di offerta sono sempre a Vostra disposizione per accogliere qualsiasi segnalazione anche tramite telefono.*

*Inoltre, ogni anno sarà distribuito un "Questionario di soddisfazione" del servizio che ci permetterà di monitorare e modificare i nostri interventi per migliorare la qualità offerta.*

*Vi auguriamo una serena prosecuzione.*

## Prima sezione

### Presentazione delle finalità istituzionali e principi fondamentali

## Chi siamo

La Comunità di Capodarco è un'associazione senza fini di lucro formata da varie Comunità locali, dotate di propri organi direttivi, e da una Comunità generale avente sede a Capodarco di Fermo, nella storica villa ove venne fondata nel 1966 la prima Comunità di Capodarco. Ad essa nel tempo si è aggiunta anche la Comunità internazionale di Capodarco.

La Comunità nazionale di Capodarco è presieduta dal 1994 da don Vinicio Albanesi, a capo di un consiglio composto dai presidenti delle comunità locali.

La nostra Comunità è socio fondatore della “Comunità di Capodarco ETS” con sede a Capodarco di Fermo e attraverso di essa gestisce una rete assistenziale che spazia nei diversi ambiti del disagio sociale, fisico e psichico. Tale rete è nata per integrarsi con i servizi di ogni Comunità locale e fornire risposte assistenziali anche in ambiti non esplorati o scarsamente coperti dagli attuali modelli di welfare. Lo spirito di integrazione dei partecipanti alla rete è finalizzato a creare una continuità assistenziale nello spirito dei principi che animano tutte le Comunità di Capodarco.

Alla base del progetto della Comunità di Capodarco c'è un processo di liberazione individuale e collettivo di coloro che non sono tutelati. La Comunità sceglie di stare dalla parte di chi non ha diritti ed agisce perché i non tutelati e i non garantiti si formino una coscienza dei loro diritti e doveri per diventare i soggetti della propria liberazione e riscatto.

Questo processo si basa su alcuni principi di fondo:

- il rifiuto dell'atteggiamento pietistico nei confronti di chi è in difficoltà e il superamento di ogni assistenzialismo;
- lo stile della condivisione, del coinvolgimento profondo con la storia dell'altro, del pagare di persona;
- la territorialità dell'intervento per evitare di chiudersi nella propria struttura ed aprirsi alle realtà circostanti;
- la quotidianità come spazio in cui tutti hanno la possibilità di crescere e di emanciparsi attraverso il lavoro, momenti di vita comune, attività di servizio sociali.

## La storia

La Capodarco della Puglia “Padre Gigi Movia” nasce nel 1999 a Nardò (LE) e nel 2006 stabilisce la sua sede a Galatone (LE) presso il convento “Madonna delle Grazie”. La Comunità “Padre Gigi Movia” si è configurata inizialmente come una struttura educativa e residenziale con caratteristiche funzionali ed organizzative di tipo familiare interrogandosi sui fattori di rischio del disadattamento minorile individuato nelle difficoltà relazionali, affettive e comportamentali dei tanti minori accolti. Con lo stesso impegno delle altre comunità di Capodarco, nazionali ed internazionali, persegue lo sviluppo integrale della persona, contrastando ogni forma di emarginazione e garantendo validi e sistematici percorsi di sostegno e guida ai minori. La Comunità è un luogo di accoglienza premuroso e caldo, oltre che un ambiente di confronto e dialogo, in cui la condivisione della vita favorisce un armonico sviluppo della personalità permettendo la costruzione di una vita “normale” mediante regole di convivenza, organizzazione delle giornate, educazione allo studio o al lavoro, incontri socializzanti con realtà esterne alla comunità. Nel 2012 è stato creato il centro “Amos”, un Centro diurno socio-educativo riabilitativo e, successivamente, il Centro sociale polivalente per diversamente abili “Michea”. Nel 2017 i servizi offerti dalla comunità si espandono con l’apertura di due nuove strutture a Sannicola: un nuovo centro socio-educativo riabilitativo ed un centro specializzato nel trattamento dei disturbi dello spettro autistico (S. Giuseppe).

I centri diurni “Michea” e “Amos”, sono specializzati sul mantenimento e il recupero dei livelli di autonomia della persona e il sostegno alle famiglie. Accolgono soggetti diversamente abili, anche psico sensoriali, con livelli diversi di compromissione delle autonomie funzionali e che necessitano di prestazioni riabilitative di carattere sociosanitario.

Nel 2019 la Comunità approda a Seclì con un Nuovo Centro diurno per minori.

Il 16 maggio del 2022 la nostra Comunità è stata annoverata tra i soci fondatori della Comunità di Capodarco ETS.

## Identità giuridica

La Comunità di Capodarco è un Ente Morale sancito con DPR N° 105 del 25-01-71, il cui Statuto racchiude un insieme di intenti come l’attenzione costante verso il futuro, verso i nuovi bisogni e le nuove politiche sociali, le risposte alle emergenti frontiere del disagio, che si realizzano attraverso una cultura diversa da quella dominante, che è la cultura del successo, dell’immagine,

dell'esclusione di chi non regge il passo, a favore di una cultura dell'inclusione, della partecipazione e della pace. Tale politica si incarna nelle scelte quotidiane che ognuno viene sollecitato a compiere in Comunità, poiché tutti sono moralmente impegnati a trasformare il bisogno in quotidiana solidarietà interpersonale, sul piano civile, umano ed etico. Il Regolamento, interamente pensato sul piano organizzativo, comprende un complesso di norme capaci di rendere applicabili le indicazioni dello Statuto, di aggiornare i suoi strumenti d'intervento sulla realtà calibrando le strategie e definendo gli orientamenti. La Comunità di Capodarco di Nardò "Padre Gigi Movia" è associazione iscritta nel registro delle persone giuridiche della Prefettura di Lecce al n. 44.

## Diritti fondamentali

L'articolo 3 dello Statuto della Comunità di Capodarco "Padre Gigi Movia" afferma che una delle finalità della Comunità è garantire il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità.

La Comunità, quindi, è impegnata a vigilare costantemente ed a contrastare gli atteggiamenti ed i comportamenti di chiunque voglia ridurre o condizionare i diritti delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

La Comunità si riconosce pienamente nel contenuto della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità e della Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza e si fa promotrice, fra i propri dipendenti e collaboratori, fra i propri stakeholder e nelle diverse relazioni con il contesto sociale ed istituzionale, dei principi, dei diritti e dei valori che da esse discendono. La Convenzione sui diritti delle persone con disabilità, approvata dall'ONU nel 2006 e ratificata dal nostro Parlamento nel 2009, rappresenta un importante traguardo della comunità internazionale e si inserisce nel più ampio contesto della tutela e della promozione dei diritti umani che a livello internazionale fa riferimento alla Dichiarazione Universale dei diritti umani del 1948. La Convenzione non introduce "nuovi" diritti, ma richiama tutti noi alla necessità di "Promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità".

Pone al centro la persona e sottolinea che la disabilità è un concetto in evoluzione, perché strettamente correlato alle barriere ambientali e relazionali che impediscono la piena ed effettiva inclusione nella società delle persone con disabilità, in una logica di pari opportunità e non discriminazione.

Tra i diritti, i principi ed i valori in cui ci riconosciamo e che ci impegniamo a promuovere e proteggere, al fine di accrescere il rispetto per i diritti e per la dignità delle persone con disabilità, troviamo:

- il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone;
- la non discriminazione;
- la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società;
- il diritto alla vita indipendente;
- il rispetto della vita privata;
- il diritto ad una adeguata protezione giuridica;
- il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa;
- la parità di opportunità;
- l'accessibilità;
- la parità tra uomini e donne;
- il rispetto dello sviluppo delle capacità dei minori con disabilità e il rispetto del diritto dei minori con disabilità a preservare la propria identità;
- il diritto di accesso ai servizi sanitari;
- il diritto all'abilitazione e alla riabilitazione, per la piena realizzazione del potenziale fisico, mentale, sociale e professionale;
- il diritto ad adeguati livelli di vita e di protezione sociale;
- il diritto di partecipazione alla vita culturale e ricreativa, agli svaghi e allo sport.

La Convenzione sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, approvata dall'ONU nel 1989 e ratificata dal nostro Parlamento nel 1991, esprime alcuni principi fondamentali in cui ci riconosciamo pienamente:

- Non discriminazione (art. 2): i diritti sanciti dalla Convenzione devono essere garantiti a tutti i minori, senza distinzione di razza, sesso, lingua, religione, opinione del bambino/adolescente o dei genitori.
- Superiore interesse (art. 3): in ogni legge, provvedimento, iniziativa pubblica o privata e in ogni situazione problematica, l'interesse del bambino/adolescente deve avere la priorità.
- Diritto alla vita, alla sopravvivenza e allo sviluppo del bambino (art. 6): gli Stati devono impegnare il massimo delle risorse disponibili per tutelare la vita e il sano sviluppo dei bambini.
- Ascolto delle opinioni del minore (art. 12): prevede il diritto dei bambini a essere ascoltati in tutti i processi decisionali che li riguardano, e il corrispondente dovere, per gli adulti, di tenerne in adeguata considerazione le opinioni.
- Accesso volontario alla struttura;
- Diritto all'identità personale;



- Diritto all'informazione e alla documentazione sociosanitaria – ogni ospite e/o suo rappresentante, nonché cittadino, ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute;
- Diritto alla sicurezza – chiunque ha diritto a non subire danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi;
- Diritto alla protezione – la Comunità ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni ospite che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare, per nessun motivo e in alcun momento, l'assistenza di cui ha bisogno;
- Diritto alla certezza – ogni ospite ha diritto ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini e/o discrezionali nell'interpretazione dei regolamenti interni;
- Diritto alla fiducia – ogni ospite, nonché cittadino, ha diritto ad essere trattato come soggetto degno di fiducia;
- Diritto alla qualità – ogni ospite ha diritto di trovare negli operatori dei Servizi l'orientamento verso l'unico obiettivo di migliorare comunque il suo stato di salute psicofisico;
- Diritto alla differenza – ogni ospite ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze;
- Diritto alla normalità – ogni ospite, nonché cittadino, ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita;
- Diritto alla decisione – l'ospite ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e in base alle proprie competenze, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita;
- Diritto al volontariato e alla partecipazione – ogni ospite ha diritto alla partecipazione al servizio e che nello stesso sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit;
- Rispetto della dignità e della diritto alla riservatezza;
- Libertà di fede religiosa, di culto e di opinione politica;
- Autonomia economica in rapporto alle capacità individuali;
- L'informazione sullo stato di salute ed il consenso prima di essere sottoposto a trattamenti sanitari.

## Principi metodologici comuni

La qualità dei servizi erogati si fonda sull'applicazione di precisi principi metodologici quali:

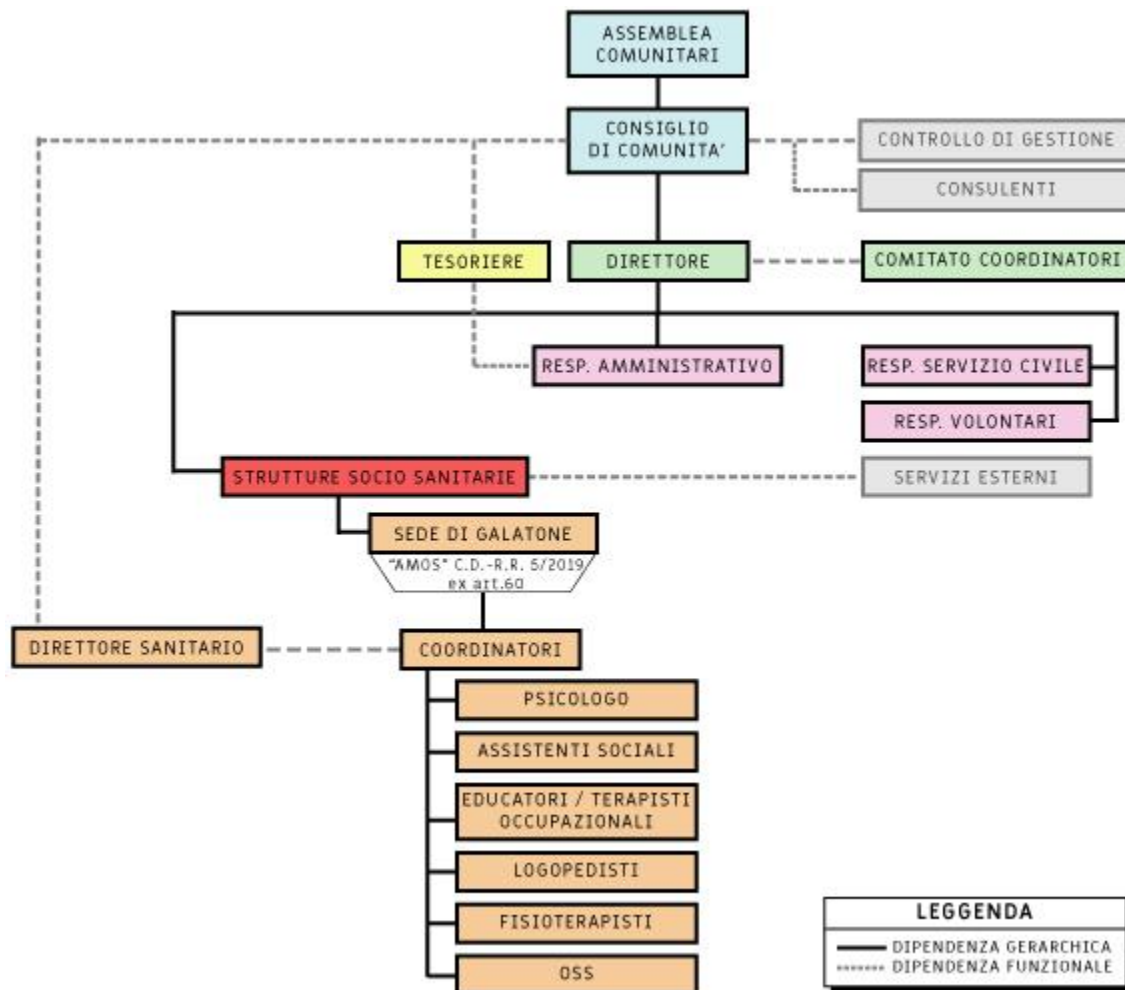
- L'imparzialità: consistente nel garantire lo stesso plafond di prestazioni a tutti gli utenti, ma attribuendo particolare importanza a chi è in maggiore difficoltà;
- La continuità: l'erogazione di un servizio che tenga conto del passato e si proietti nel futuro;
- L'efficienza e l'efficacia: così che in ogni momento la Comunità sia in grado di rendere ragione degli interventi sui vari soggetti che sono in atto in quel momento;
- L'umanizzazione: il programma psico-pedagogico rispettoso dei diritti fondamentali della persona attraverso strategie di empowerment e di mutuo-aiuto;
- L'integrazione: superando una visione atomistica a favore di una sistemica e di raccordo con i programmi e gli interventi degli altri servizi coinvolti;
- La partecipazione: affinché, entro i limiti dell'intervento terapeutico, l'ospite, in qualità di soggetto attivo, e la sua famiglia siano sempre resi consapevoli e partecipi del programma educativo e del calendario delle attività.

## Principi organizzativi

Nelle esperienze comunitarie proposte diventano irrinunciabili alcuni principi organizzativi:

- Comunicare, testimoniare e vivere insieme agli ospiti coinvolgendoli attivamente, secondo i valori della cristianità propri della Comunità di Capodarco;
- Garantire il rispetto della cultura e della religione di provenienza, favorendo allo stesso tempo l'integrazione con il contesto locale;
- Allontanare gli ospiti dalla realtà sociale in cui vive solo in casi estremi;
- Far funzionare "la comunità" come ogni famiglia, in modo che gli ospiti possano muoversi con libertà, nel rispetto di sé e degli altri;
- Organizzare il tempo degli ospiti, pianificando le attività educative, culturali, di sostegno, di socializzazione, ecc., con regole chiare e condivise e in maniera adeguata e funzionale alla sua età ed alla sua crescita globale;
- Assicurare la continuità progettuale fino al raggiungimento di un'adeguata autonomia.

## Organigramma



**Consiglio di Comunità:** Fissa gli obiettivi della Comunità mediando con le esigenze del territorio. Orienta e approva le decisioni dell'équipe.

**Direttore:** ha il compito di attuare gli indirizzi ed i programmi stabiliti dall'Assemblea dei Soci e dal Consiglio di Comunità e rappresenta il braccio operativo di quest'ultimo nell'espletamento quotidiano delle attività, dei progetti e delle iniziative dell'Associazione. In generale il Direttore coadiuva il Consiglio di Comunità nell'attuazione degli scopi sociali, nelle azioni di consolidamento e sviluppo dei servizi e dei progetti, nelle attività di gestione e controllo amministrativo, contabile ed economico, così come nell'organizzazione del personale dipendente e volontario.



L'equipe socio-psico-pedagogica è composta da:

- Direttore Sanitario / Medico
- Psicologo
- Un coordinatore
- Educatori Professionali (uno ogni 5 ospiti)
- Personale ausiliario OSS (uno ogni 15 ospiti)
- Assistente sociale
- Il responsabile per i laboratori
- Animatori sociali
- Altri eventuali operatori sociali, tecnici della riabilitazione e della rieducazione funzionale (es.: logopedisti, psicomotricisti, fisioterapisti, ecc.)

L'equipe attraverso una valutazione multi-dimensionale valuta l'efficacia degli inserimenti in Comunità o l'eventuale iscrizione in lista di attesa e le dimissioni, formula le linee programmatiche e i piani educativi individualizzati, effettua interventi diretti sull'utenza come colloqui, conduzione di gruppi, somministrazione di test o di opportune indagini cliniche. Presiede gli incontri di programmazione e di verifica, garantisce il raggiungimento degli obiettivi previsti nel piano educativo individualizzato, provvede alla formazione periodica del personale, nonché all'aggiornamento periodico delle cartelle personali degli ospiti.

## Seconda sezione

Strutture , Servizi e Attività

### Centro Diurno socio – educativo e riabilitativo per disabili “AMOS” (R.R. 5/2019 ex art.60)

Il Centro Diurno socio-educativo e riabilitativo per disabili è una struttura socio-sanitaria a ciclo diurno finalizzata al recupero e al mantenimento delle abilità funzionali residue e dei livelli di autonomia della persona e al sostegno della famiglia.

Il Centro è destinato a soggetti con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali stabilizzate, con notevole compromissione delle autonomie funzionali, che necessitano di prestazioni riabilitative di carattere socio-sanitario.

Il Centro Diurno per disabili eroga trattamenti di lungoassistenza, recupero e mantenimento funzionale, ivi compresi interventi di sollievo, a persone disabili con bassa necessità di tutela sanitaria.

Il Centro Diurno per disabili assicura l’apertura e l’erogazione dei servizi previsti per almeno 8 ore al giorno, per sei giorni a settimana, dal lunedì al sabato, esclusi i giorni festivi da calendario, per un massimo di 280 giorni all’anno. La frequenza di utilizzo del Centro per ciascun utente potrà essere di 3 o 6 accessi alla settimana, in base a quanto definito nel PAI.

### Servizi erogati

Il centro diurno pianifica le attività diversificando in base alle esigenze dell’utenza assicurando in ogni caso l’apertura per almeno otto ore al giorno (8.00-16.00), per sei giorni settimanali. E’ garantita l’attività di somministrazione di pasti caldi e di trasporto sociale. Tutte le attività sono studiate per garantire una effettiva integrazione con il territorio di riferimento.

I nostri centri socio – educativi e riabilitativi offrono seguenti servizi:

- INTERVENTI SULLA SFERA COGNITIVA-INTELLETTIVA
  - Valutazione clinica;
  - Assessment dello stato attuale e delle potenzialità del paziente;
  - Supporto individuale in compiti specifici per le sue possibilità;
  - Attività di vita quotidiana (ADSL o ADL)

- Laboratori (cuoio, biglietti da visita e partecipazioni, bomboniere, gastronomia, agricoltura, ecc);
- Servizi offerti dagli ospiti all'esterno (confezionamento, cesta biologica, ecc.)
- INTERVENTI SULLA SFERA EMOZIONALE E RELAZIONALE
  - Sostegno psicologico;
  - Supporto costante in attività di libera espressione (disegno, musica, recitazione, modelling);
  - Sostegno in compiti e attività guidate collettive ed individuali;
  - Incontri di gruppo;
- INTERVENTI DI INTEGRAZIONE FAMILIARE
  - La Comunità garantisce percorsi di parent training.
- INTERVENTI SUL PIANO SOCIALE
  - Recupero delle capacità personali di integrazione sociale attraverso vita di gruppo interna ed esterna al centro (gestione in alcuni giorni del banco della solidarietà con le altre associazioni del territorio, ecc.)
  - Attività guidate di gruppo sia collaborative sia agonistiche con la partecipazione dell'intero staff;
  - Attività di animazione;
  - Attività espressive, psicomotorie e ludiche (ippoterapia, palestra, giochi di gruppo, ecc.);
  - Attività culturali e di formazione;
- PRESTAZIONI SOCIOSANITARIE E RIABILITATIVE EVENTUALMENTE RICHIESTE PER UTENTI CON DISABILITÀ PSICO-SENSORIALI OVVERO CON PATOLOGIE PSICHIATRICHE STABILIZZATE.
- ORGANIZZAZIONE DI VACANZE INVERNALI ED ESTIVE
  - Colonie estive e invernali preferibilmente presso le Comunità di Capodarco in Italia
- SOMMINISTRAZIONE DEI PASTI
  - Servizio in catering

- SERVIZIO TRASPORTO
  - Prelievo da casa/ accompagnamento per uscite programmate o al Centro Diurno/ rientro a casa

## Procedure (inserimento e dimissioni)

L'accesso al Centro Diurno per disabili avviene tramite valutazione da parte dell'Unità di Valutazione Multidimensionale della competente ASL mediante utilizzo di sistema di valutazione **SVAMDI**. La durata della degenza non è preordinata.

Chiunque risulti interessato al servizio Centro Diurno può concordare con il Coordinatore un incontro per visitare la struttura e conoscere l'erogazione del servizio.

Procedura di accoglienza:

- Colloquio di ingresso
- Presa in carico
- Valutazione di compatibilità con i programmi in corso
- Valutazione della stabilità del gruppo già esistente
- Gradualità dell'inserimento per una separazione non traumatica della famiglia e per una conoscenza dell'esperienza da parte del paziente.
- Scelta consapevole dell'esperienza proposta
- Accoglienza
- Attività con le famiglie

Il programma di lavoro prevede:

- Rapporti costanti con le famiglie e figure "significative" per scambi informativi.
- Gruppi di incontro tra i membri dell'équipe e tutti i genitori e/o facenti funzioni, al fine di creare una comunicazione fra loro e rendere partecipi gli stessi dell'organizzazione e delle scelte previste nel piano educativo individualizzato
- Colloquio clinico iniziale con l'utente, ai fini di valutare non solo la diagnosi psicopatologica, ma soprattutto il momento evolutivo della sindrome in atto;
- Controllo periodico dello stato psichico e della terapia farmacologica prescritta con il criterio dei dosaggi minimi efficaci, protratta per il tempo necessario ad una ristrutturazione piuttosto stabile della personalità (qualora richiesto dalla famiglia).

Procedura di dimissioni:

L'utente può essere dimesso dal Centro Diurno per diversi motivi:

- Su richiesta scritta dei familiari o di chi ne ha tutela

- Per disposizione dell'equipe di valutazione. In tal caso verrà redatto un verbale attestante le motivazioni delle dimissioni
- Per trasferimento ad altro presidio di assistenza e cura più rispondente alle contingenti esigenze dell'utente

L'equipe del Centro Diurno metterà a disposizione, su richiesta scritta dei familiari o del tutore, una sintesi della documentazione socio-sanitaria relativa all'utente.

## Ubicazione

Il Centro Diurno è situato nel Comune di Galatone (Lecce) alla via Madonna della Grazia. La struttura è adiacente al Santuario della Madonna della Grazia (fine sec. XIV – inizi sec. XV).

Il centro “**AMOS**” offre:

- Ampi spazi per attività collettive e di socializzazione (sale comuni per l'accoglienza dei familiari e/o di altre persone esterne coinvolte nei progetti educativi, per le attività educative e socio-ricreative, sala da pranzo, sala riunioni),
- Servizi generali e comuni ( segreteria, uffici per la direzione e l'amministrazione, cucina, servizi igienici);
- Ampi spazi all'aperto alberati;
- Terreno coltivato ad orto;
- Terreno con alberi da frutto;

## Progetto Educativo Personalizzato (PEI)

Successivamente ad un periodo di osservazione dell'utente, si redige un “Progetto Educativo Individualizzato” (PEI) sulla base del progetto comunitario globale e delle indicazioni dei servizi committenti. Il Progetto Educativo Individuale, il cui scopo è quello di favorire il massimo sviluppo della personalità degli utenti, sostenendoli nel perseguire autonomamente un personale progetto di vita, si configura attraverso percorsi diversificati che valorizzano il protagonismo, le esigenze e gli interessi dei minori accolti.

In linea generale comprende:

- Una mappatura delle risorse personali, familiari e del territorio, delle capacità espresse ed inespresse.
- La rilevazione dei bisogni e specialmente delle aree di difficoltà a partire dalla valutazione cognitiva, affettiva e sociale del soggetto e dal motivo del suo ingresso in Comunità.
- Eventuali prescrizioni del Tribunale per i Minorenni e suggerimenti del Servizio Sociale cui il minore fa riferimento.



- Le modalità di rapporto con la famiglia d'origine.
- Una previsione sulla durata dell'inserimento.
- Eventuali forme di assistenza sanitaria.
- Una programmazione comprendente modalità, fasi, tempi e obiettivi di un percorso di recupero e di crescita a breve (gestione della giornata, compiti all'interno della Comunità, utilizzo del tempo libero, iniziative di socializzazione e di sostegno, ecc.) e a lungo termine (Scuola o lavoro,
- Attività sportive collettive od individuali, partecipazione ad associazioni locali, corsi di formazione, ecc.).
- La verifica periodica degli obiettivi con eventuale aggiornamento degli obiettivi o revisione delle metodologie di azione.

Il **PEI** è uno strumento essenziale di valutazione sia nei confronti dei progressi del minore, sia verso le metodologie adottate dall'Equipe Educativa.

## Terza sezione

### Standard di qualità, il personale, impegni e programmi

La Comunità di Capodarco “Padre Gigi Movia” si impegna al raggiungimento degli standard di qualità che, per definizione, sono un processo dinamico di miglioramento continuo e graduale della qualità. Gli indicatori e gli standard vanno osservati, applicati e documentati in maniera puntuale e rigorosa.

### I fattori della qualità

La Comunità di Capodarco “Padre Gigi Movia” ha individuato in via prioritaria i seguenti fattori della qualità su cui fissare i relativi standard:

- umanizzazione e personalizzazione degli interventi
- efficienza ed efficacia dei servizi alla persona
- diritto all'informazione e alla partecipazione
- sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro
- qualità della vita
- formazione ed aggiornamento del personale

La Comunità di Capodarco “Padre Gigi Movia” si impegna in un costante lavoro teso al raggiungimento e al mantenimento degli obiettivi descritti in questa Carta dei Servizi. E per una verifica e un monitoraggio dell’andamento del Servizio sottopone il proprio operato ad una valutazione collettiva somministrando un questionario sulla soddisfazione del servizio offerto. Le risposte saranno elaborate statisticamente, socializzate e condivise con operatori, ospiti e famiglie. E le indicazioni emerse saranno prese in considerazione e valutate dall’equipe per orientare al meglio il Servizio.

### Sicurezza

La struttura, i servizi promossi o erogati, sono ospitati in luoghi in cui vi è la garanzia del rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza e igiene, oltre che di un complessivo rispetto delle norme attinenti al funzionamento del servizio o dell’attività.

Le valutazioni e quindi le azioni da compiere in materia di sicurezza e rispetto delle norme non si fermano alla pura e semplice verifica del rispetto degli adempimenti e delle regole vigenti, ma sono finalizzate al raggiungimento dell’obiettivo sicurezza coniugato con la qualità della vita. Le disposizioni normative sulla sicurezza sui posti di lavoro richiedono alle strutture un notevole impegno in termini di adeguamenti, di informazione e preparazione degli operatori, di gestione del controllo sanitario e di competenze e responsabilità a vari livelli per ridurre i rischi di incidenti

■

e danni alla salute e nei luoghi di lavoro. L'ottemperanza a tali normative, nella nostra esperienza, costituisce l'occasione per ricercare, chiarire e definire i rischi esistenti in una struttura in cui vive una comunità di persone con disabilità che a volte hanno sviluppato una limitata capacità di percepire le situazioni di pericolo e ancor più quella di metter in atto comportamenti consapevoli di prevenzione, difesa e fuga.

Tutto ciò richiede, a maggior ragione, un attivo lavoro di analisi e valutazione dei rischi da parte della dirigenza e dei tecnici e una conseguente opera di coinvolgimento, di sensibilizzazione, di informazione e formazione sul campo di tutti gli operatori, stimolandoli a riconoscere e a prevenire le situazioni di pericolo e di danno.

Su questa scia la Comunità ha elaborato ed implementato piani di emergenza e procedure da attuare per assistere persone con disabilità motoria, sensoriale ovvero intellettiva e relazionale (cfr Allegato A).

Sempre nell'ambito della sicurezza particolare attenzione viene inoltre riservata a:

- Decontaminazione e pulizia ambientale in base all'area a basso, medio ed alto rischio come prassi educativa, gli utenti provvedono giornalmente alla pulizia degli spazi comuni e personali con appositi prodotti disinfettanti. Gli operatori vigilano su tali operazioni e procedono alla compilazione di appositi moduli attestanti l'avvenuta effettuazione delle necessarie operazioni.
- Haccp e gestione degli alimenti: La gestione della mensa è garantita da un servizio catering. All'interno delle nostre strutture si gestisce il solo servizio di sporzionamento e refezione che rispetta, così come previsto dal D.L.n. 155 del 1997, il sistema di qualità e di autocontrollo dei "punti critici" HACCP. Ogni componente il servizio di sporzionamento e distribuzione dei pasti partecipa periodicamente ad adeguati corsi di formazione ed aggiornamento in ossequio al citato Decreto sulla "Igiene degli Alimenti". Il piano alimentare adottato è quello delle tabelle dietetiche della ASL Lecce.
- Gestione dei rifiuti: i rifiuti vengono gestiti tenendo conto della normativa comunale attualmente vigente, avendo cura di separare l'umido, il secco, la plastica, la carta e il vetro
- Gestione del rischio clinico in situazioni di crisi del paziente, si procede ad intensificare l'intervento terapeutico individuale e il sostegno psichiatrico, psicologico e educativo. In caso di crisi acuta e ingestibile all'interno della struttura si chiede l'intervento dei Servizi Sociali e/o della ASL.
- Prevenzione dell'inquinamento acustico: La tutela dall'inquinamento acustico è assicurata secondo le modalità e le prescrizioni della legge 26.10.1995, n. 447 e normativa successiva.

- Tutela dall'inquinamento elettromagnetico: La tutela dall'inquinamento elettromagnetico viene assicurata osservando quanto stabilito dal Decreto legislativo 4.12.1992, n. 476: "Attuazione della Direttiva 89/336/CEE del Consiglio d'Europa del 3 maggio 1989, in materia di ravvicinamento delle legislazioni degli Stati membri relative alla compatibilità elettromagnetica, modificata dalla Direttiva 92/31/CEE del Consiglio d'Europa del 29 aprile 1992 e successive modifiche.
- Illuminazione artificiale: L'illuminazione degli interni con luce artificiale risponde a criteri di buona tecnica (Norma UNI 10380).
- Segnaletica: nel rispetto delle attuali normative sulla sicurezza le nostre strutture sono dotate di segnaletica:
  - per le uscite di sicurezza
  - punto di raccolta in caso di incendio
  - estintori
  - pronto soccorso
  - divieto di fumo (L.584/75)
- Impianti:
  - Elettrici, sono realizzati secondo quanto stabilito dalle leggi 1 marzo 1968 N. 1186 ("Disposizioni concernenti la produzione di materiali, apparecchiature, macchinari, installazioni ed impianti elettrici ed elettronici"), 5 marzo 1990 N. 46 ("Norme per la sicurezza degli impianti") e successivi aggiornamenti, ovvero e nel rispetto delle norme del Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI);
  - Termici: gli impianti termici sono realizzati nel rispetto della legge 9 gennaio 1991 N. 10 ("Norme per l'attuazione del piano energetico nazionale in materia di uso razionale dell'energia, di risparmio energetico e di sviluppo delle fonti rinnovabili di energia") e assicurano idonee condizioni microclimatiche tenendo conto delle caratteristiche climatiche locali.  
Gli impianti sono sottoposti ad una idonea manutenzione.
- Gestione delle emergenze: Le nostre strutture sono in grado di gestire la maggior parte delle emergenze in autonomia e sono dotate di piani per l'evacuazione in caso di incendio. In casi eccezionali è possibile avvalersi dell'aiuto del 118 (ASL), del 113 (Polizia) o del 115 (Vigili del Fuoco).

## Privacy

In base al Regolamento (UE) 679/2016 ("GDPR") ed il D.Lgs. 196/03 (Codice Privacy) che prevede il diritto alla protezione dei dati personali ed in ossequio alla normativa vigente, il trattamento dei

dati nella Comunità di Capodarco di Nardò padre Gigi Movia è improntato ai principi di correttezza, liceità, esattezza, trasparenza, minimizzazione, limitazione delle finalità e della conservazione, nonché di tutela e riservatezza ovvero nel nel rispetto dei diritti degli ospiti e di tutte le persone che ruotano attorno alle nostre strutture. Il titolare del trattamento è Comunità di Capodarco di Nardò “Padre Gigi Movia”, con sede legale in Nardò (LE), Via E. Toti 3/b nella persona del legale rappresentante pro-tempore Maria Domenica Manieri Elia, cell. 3497777858 – 338.3806391, e-mail [capodarcon@gmail.com](mailto:capodarcon@gmail.com), PEC: [comunitadicapodarcodinardo@pec.it](mailto:comunitadicapodarcodinardo@pec.it). La Comunità ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati per verificare la conformità dei trattamenti sui dati personali con le informative pubblicate e la normativa italiana ed europea. Il Responsabile della Protezione dei Dati è contattabile al seguente indirizzo email: [daniele.dericcardis@capodarconardo.it](mailto:daniele.dericcardis@capodarconardo.it) all'indirizzo postale e telefonico del titolare.

## Quarta sezione

### Reclami, soddisfazione e tutela degli ospiti

La Comunità di Capodarco “Padre Gigi Movia” ha implementato la gestione delle procedure di reclamo degli utenti, dei loro familiari e/o di terzi. La gestione dei reclami è semplice, di facile utilizzazione e garantisce tempi di risposta rapidi e predeterminati. Si tratta di un impegno di fondamentale importanza per l’associazione che per questa via rafforza il principio della massima tutela della persona. La specifica procedura viene messa in atto ogni qualvolta siano presenti reclami/lamentele, siano essi provenienti dai committenti, ovvero dagli enti pubblici e privati con i quali sono stati sottoscritti appositi contratti / convenzioni, nonché da coloro che sono stati identificati come Utenti, in quanto fruitori finali del servizio erogato dalla Comunità.

In tale prospettiva i coordinatori della Comunità di Capodarco di Nardò “padre Gigi Movia” (Numero 349 7777858) sono a disposizione di coloro che ritengano di non aver ricevuto un livello di servizio adeguato rispetto alle sue aspettative, per raccogliere i motivi di insoddisfazione e contribuire ad individuare eventuali rimedi.

In alternativa o in aggiunta alla soluzione indicata il cliente può formulare un reclamo e di seguito si riportano le informazioni sulle modalità e i tempi per la loro gestione.

Presso la Comunità è istituito l’Ufficio Reclami al quale il cliente può rivolgersi per qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti con la Comunità ed avente ad oggetto rilievi circa il modo con cui la stessa abbia gestito il servizio.

I reclami devono essere redatti in forma scritta e sottoscritti e inviati con le seguenti modalità: posta ordinaria, all’indirizzo:

*Comunità di Capodarco di Nardò “Padre Gigi Movia” – Ufficio Reclami  
Via E. Toti, 3/b – 73048 Nardò (Le)*

posta elettronica, all’indirizzo: [reclami@capodarconardo.it](mailto:reclami@capodarconardo.it)

consegna direttamente al coordinatore della struttura, previo rilascio di ricevuta.

Nell’interesse dell’utente, il reclamo deve presentare almeno i seguenti contenuti:

dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, domicilio);

Struttura di riferimento;

recapito telefonico al quale può essere eventualmente contattato;

descrizione chiara dell’accaduto e dei motivi per i quali l’utente si ritiene insoddisfatto;

eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione.

L’Ufficio Reclami è impegnato ad evadere le richieste tempestivamente, e comunque entro trenta giorni dal ricevimento.

I reclami pervenuti vanno integrati con le risultanze delle analisi di “soddisfazione dell’Ospite (customer satisfaction)”, al fine di elaborare i piani di miglioramento progressivo degli Standard di qualità.

## Customer Satisfaction

La soddisfazione degli ospiti rappresenta lo scopo primario dell'organizzazione della Comunità di Capodarco, i cui sforzi tendono allo sviluppo di una relazione continuativa, stabile e durevole attraverso la ricerca della soddisfazione dei bisogni, desideri ed aspettative. Alla base della customer satisfaction vi è dunque la creazione di valore per gli ospiti, ovvero la soddisfazione dei loro bisogni e delle loro esigenze. Pertanto la Comunità è impegnata ad adottare tutte le procedure più idonee a:

- rilevare il grado di soddisfazione degli Ospiti e degli Operatori;
- compiere la rilevazione almeno una volta l'anno per ogni tipologia di servizio;
- analizzare e rendere noti i risultati e confrontarli con gli standard prefissati;
- attivare, in relazione alle risorse disponibili, azioni di miglioramento della qualità;
- condividere con l'Ospite, la sua Famiglia e gli Operatori l'esito della customer satisfaction.

La valutazione della qualità e del gradimento del servizio da parte dell'ospite / famiglia / referente è riferita essenzialmente ai seguenti fattori:

- Professionalità degli operatori
- Disponibilità e cortesia degli Operatori
- Cure e attenzioni ricevute
- Chiarezza delle spiegazioni
- Stato dei locali e dei servizi
- Arredo
- Attrezzature
- Pulizie dei locali
- Qualità dei cibi
- Partecipazione e coinvolgimento

## Rette dei servizi

A fronte dei servizi, delle attività e delle prestazioni sopra indicate, è richiesto un contributo economico dell'Ente Assegnatario (Ambito territoriale/ASL) che provvede al pagamento delle rette stabilite a livello regionale e un contributo a carico delle famiglie che però, qualora abbiano i requisiti richiesti dalle specifiche norme, possono usufruire dei Buoni Servizio di Conciliazione per disabili messi a disposizione dalla Regione Puglia.

Per gli ospiti che intendono usufruire dei servizi offerti dai nostri Centri Diurni in forma privata, la retta di riferimento è quella stabilita dalla Regione Puglia per prestazioni similari.



## Accesso alla documentazione socio-sanitaria

Per accedere alla documentazione socio-sanitaria o per ottenere il relativo rilascio, l'ospite o la persona giuridicamente responsabile dell'ospite, può inoltrare formale richiesta scritta al Coordinatore del Centro che evaderà la richiesta entro 7 giorni dalla richiesta.





## Quinta sezione

Fac-simile schede di valutazione

# SCHEDA PER ESPRIMERE INSODDISFAZIONI E/O APPREZZAMENTI

(FAC -SIMILE)

Destinatario (indicare con una X il destinatario):

- Direttore
- Coordinatore CDD
- Coordinatore CSS
- Psicologo
- Medico
- Amministrazione

Mittente – facoltativo:

Sig. /Sig.ra \_\_\_\_\_

Familiare dell'Ospite \_\_\_\_\_

Con la presente si intende segnalare

Un apprezzamento

Una insoddisfazione

---

---

---

---

In alternativa o in aggiunta lei può formulare un reclamo redatto in forma scritta da inviare a:

- posta ordinaria, all'indirizzo:  
*Comunità di Capodarco di Nardò "padre Gigi Movia" – Ufficio Reclami*  
*Via E. Toti, 3/b – 73048 Nardò (Le)*
- posta elettronica, all'indirizzo: [reclami@capodarconardo.it](mailto:reclami@capodarconardo.it)
- consegna direttamente al coordinatore della struttura, previo rilascio di ricevuta.

Luogo e Data

---

Firma (facoltativa)

---

# QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER FAMIGLIA

(FAC -SIMILE)

Famiglia (facoltativa l'identificazione): \_\_\_\_\_

A quale titolo compila il seguente questionario ?

Genitore

Tutore

Amministratore di sostegno

Mettere una crocetta per argomento sotto ad un numero da 1 a 5

ARGOMENTO	RISPOSTE				
	1	2	3	4	5
1. Professionalità degli Operatori					
2. Disponibilità e cortesia degli Operatori					
3. Cure e attenzioni ricevute					
4. Chiarezza delle spiegazioni					
5. Stato dei locali e dei servizi					
6. Arredo					
7. Attrezzature					
8. Pulizia dei locali					
9. Qualità dei cibi					
10. Partecipazione e coinvolgimento					

1 Scarso

2 Mediocre

3 Sufficiente

4 Buono

5 Ottimo

La valutazione della soddisfazione è considerata positiva per un valore superiore a 40 pari all'80% del punteggio massimo (50).

Ci sono fatti e/o avvenimenti che ritiene di dover sottoporre all'attenzione del Coordinatore ?

NO

SI

Se SI indichi quali:

---

---

---

---

---



Comunicazioni e proposte che secondo Lei possono migliorare ulteriormente la qualità del Servizio:

---

---

---

Data: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_

**Firma (facoltativa)**

---

# QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI DEL C. D.

(FAC -SIMILE)

Ti piace venire in questo Centro?	<b>Molto</b> <input type="radio"/>	<b>Abbastanza</b> <input type="radio"/>	<b>Poco</b> <input type="radio"/>	<b>No</b> <input type="radio"/>
Impari delle cose utili venendo in questo Centro?	<b>Molto</b> <input type="radio"/>	<b>Abbastanza</b> <input type="radio"/>	<b>Poco</b> <input type="radio"/>	<b>No</b> <input type="radio"/>
Gli educatori di questo Centro ti aiutano quando ne hai bisogno?	<b>Molto</b> <input type="radio"/>	<b>Abbastanza</b> <input type="radio"/>	<b>Poco</b> <input type="radio"/>	<b>No</b> <input type="radio"/>
Vai d'accordo con gli altri compagni che vengono al Centro?	<b>Molto</b> <input type="radio"/>	<b>Abbastanza</b> <input type="radio"/>	<b>Poco</b> <input type="radio"/>	<b>No</b> <input type="radio"/>
Come ti trovi con i tuoi educatori/educatrici ?	<b>Molto bene</b> <input type="radio"/>	<b>Abbastanza bene</b> <input type="radio"/>	<b>Un po' male</b> <input type="radio"/>	<b>Male</b> <input type="radio"/>
Ti piace il cibo che mangi a pranzo al Centro?	<b>Molto</b> <input type="radio"/>	<b>Abbastanza</b> <input type="radio"/>	<b>Poco</b> <input type="radio"/>	<b>No</b> <input type="radio"/>
Ti piacciono le attività che fai in questo Centro?	<b>Molto</b> <input type="radio"/>	<b>Abbastanza</b> <input type="radio"/>	<b>Poco</b> <input type="radio"/>	<b>No</b> <input type="radio"/>
Come ti trovi in questo Centro?	<b>Molto bene</b> <input type="radio"/>	<b>Abbastanza bene</b> <input type="radio"/>	<b>Un po' male</b> <input type="radio"/>	<b>Male</b> <input type="radio"/>

Ci sono delle cose che non ti piacciono in questo Centro? Se sì, quali sono?

---



---

Quali sono le cose che ti piacciono di più in questo Centro?

---



---

# QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER OPERATORI

(FAC-SIMILE)

Ti chiediamo di rispondere seguendo l'ordine delle domande e di dare una risposta sola per ogni item.

Per la sua validazione il questionario deve essere compilato in tutte le sue parti.

Nel compilare il questionario ti ricordiamo che non esistono risposte giuste o sbagliate. Deve essere segnalata la risposta che maggiormente si avvicina a quello che pensi.

1	Ritieni che siano applicate le normative sulla sicurezza nel posto di lavoro?	No <input type="radio"/>	Poco <input type="radio"/>	Abbastanza <input type="radio"/>	Si <input type="radio"/>
2	Secondo te la Comunità di Capodarco "Padre Gigi Movia" si preoccupa della sicurezza degli ambienti di lavoro?	No <input type="radio"/>	Poco <input type="radio"/>	Abbastanza <input type="radio"/>	Si <input type="radio"/>
3	Come valuti la pulizia e l'igiene del tuo ambiente di lavoro?	Insufficiente <input type="radio"/>	Mediocre <input type="radio"/>	Sufficiente <input type="radio"/>	Buona <input type="radio"/>
4	Ritieni generalmente accogliente e confortevole il tuo ambiente di lavoro?	No <input type="radio"/>	Poco <input type="radio"/>	Abbastanza <input type="radio"/>	Si <input type="radio"/>
5	Ritieni di soffrire di disturbi fisici derivanti dal lavoro?	No <input type="radio"/>	Poco <input type="radio"/>	Abbastanza <input type="radio"/>	Si <input type="radio"/>
6	Quanto ritieni importante la formazione nel tuo lavoro?	No <input type="radio"/>	Poco <input type="radio"/>	Abbastanza <input type="radio"/>	Si <input type="radio"/>
7	Come valuti la disponibilità della Comunità riguardo alla partecipazione a occasioni formative?	Insufficiente <input type="radio"/>	Mediocre <input type="radio"/>	Sufficiente <input type="radio"/>	Buona <input type="radio"/>
8	Come valuti il livello di formazione interna?	Insufficiente <input type="radio"/>	Mediocre <input type="radio"/>	Sufficiente <input type="radio"/>	Buona <input type="radio"/>
9	Ritieni sufficienti ed adeguate le attrezzature e i materiali a disposizione per il tuo lavoro?	No <input type="radio"/>	Poco <input type="radio"/>	Abbastanza <input type="radio"/>	Si <input type="radio"/>
10	Come valuti il passaggio delle informazioni necessarie	Insufficiente <input type="radio"/>	Mediocre <input type="radio"/>	Sufficiente <input type="radio"/>	Buona <input type="radio"/>

	allo svolgimento delle proprie attività?				
11	Ritieni che ci sia chiarezza dei diversi ruoli professionali?	No <input type="radio"/>	Poco <input type="radio"/>	Abbastanza <input type="radio"/>	Si <input type="radio"/>
12	Ritieni che ci sia corrispondenza tra lavoro svolto e i tuoi studi?	No <input type="radio"/>	Poco <input type="radio"/>	Abbastanza <input type="radio"/>	Si <input type="radio"/>
13	Ritieni che ci sia corrispondenza tra il tuo ruolo e i reali incarichi che ti vengono assegnati?	No <input type="radio"/>	Poco <input type="radio"/>	Abbastanza <input type="radio"/>	Si <input type="radio"/>
14	Ritieni che il tuo lavoro sia ripetitivo e monotono?	No <input type="radio"/>	Poco <input type="radio"/>	Abbastanza <input type="radio"/>	Si <input type="radio"/>
15	Condividi l'approccio metodologico adottato?	Per nulla <input type="radio"/>	Poco <input type="radio"/>	Abbastanza <input type="radio"/>	Si <input type="radio"/>
16	Ritieni adeguato il tempo a disposizione per la programmazione delle attività?	No <input type="radio"/>	Poco <input type="radio"/>	Abbastanza <input type="radio"/>	Si <input type="radio"/>
17	Qual è il tuo giudizio sull'organizzazione generale del lavoro?	Insufficiente <input type="radio"/>	Mediocre <input type="radio"/>	Sufficiente <input type="radio"/>	Buona <input type="radio"/>
18	Come valuti la disponibilità del tuo ambiente di lavoro ai cambiamenti?	Insufficiente <input type="radio"/>	Mediocre <input type="radio"/>	Sufficiente <input type="radio"/>	Buona <input type="radio"/>
19	In che misura ritieni che il tuo lavoro venga valorizzato?	Insufficiente <input type="radio"/>	Mediocre <input type="radio"/>	Sufficiente <input type="radio"/>	Buona <input type="radio"/>
20	Ritieni adeguato il tuo orario di lavoro?	No <input type="radio"/>	Poco <input type="radio"/>	Abbastanza <input type="radio"/>	Si <input type="radio"/>
21	Quanto ritieni importanti le riunioni di programmazione per il tuo lavoro?	Per nulla <input type="radio"/>	Poco <input type="radio"/>	Abbastanza <input type="radio"/>	Si <input type="radio"/>
22	Come valuti l'attenzione data alle esigenze delle famiglie?	Insufficiente <input type="radio"/>	Mediocre <input type="radio"/>	Sufficiente <input type="radio"/>	Buona <input type="radio"/>

23	Come valuti la collaborazione delle famiglie?	<b>Insufficiente</b> <input type="radio"/>	<b>Mediocre</b> <input type="radio"/>	<b>Sufficiente</b> <input type="radio"/>	<b>Buona</b> <input type="radio"/>
24	Ritieni che mediamente la famiglia possa essere una risorsa importante?	<b>No</b> <input type="radio"/>	<b>Poco</b> <input type="radio"/>	<b>Abbastanza</b> <input type="radio"/>	<b>Si</b> <input type="radio"/>
25	Ritieni che l'organizzazione del lavoro sia troppo rigida?	<b>Si</b> <input type="radio"/>	<b>Abbastanza</b> <input type="radio"/>	<b>Poco</b> <input type="radio"/>	<b>No</b> <input type="radio"/>
26	Come valuti la disponibilità dei dipendenti ad andare incontro alle esigenze dell'ente?	<b>Insufficiente</b> <input type="radio"/>	<b>Mediocre</b> <input type="radio"/>	<b>Sufficiente</b> <input type="radio"/>	<b>Buona</b> <input type="radio"/>
27	Come valuti la collaborazione tra colleghi?	<b>Insufficiente</b> <input type="radio"/>	<b>Mediocre</b> <input type="radio"/>	<b>Sufficiente</b> <input type="radio"/>	<b>Buona</b> <input type="radio"/>
28	Ritieni che il tuo gruppo di lavoro sia affiatato?	<b>No</b> <input type="radio"/>	<b>Poco</b> <input type="radio"/>	<b>Abbastanza</b> <input type="radio"/>	<b>Si</b> <input type="radio"/>
29	Ritieni che i tuoi superiori tengano in considerazione l'opinione dei dipendenti?	<b>Per nulla</b> <input type="radio"/>	<b>Poco</b> <input type="radio"/>	<b>Abbastanza</b> <input type="radio"/>	<b>Molto</b> <input type="radio"/>
30	Come valuti l'attenzione dei tuoi superiori agli aspetti psicologici dei dipendenti?	<b>Insufficiente</b> <input type="radio"/>	<b>Mediocre</b> <input type="radio"/>	<b>Sufficiente</b> <input type="radio"/>	<b>Buona</b> <input type="radio"/>
31	Come valuti la disponibilità dei tuoi superiori a mettere in discussione le proprie posizioni?	<b>Insufficiente</b> <input type="radio"/>	<b>Mediocre</b> <input type="radio"/>	<b>Sufficiente</b> <input type="radio"/>	<b>Buona</b> <input type="radio"/>
32	Come valuti il rapporto generale coi superiori?	<b>Insufficiente</b> <input type="radio"/>	<b>Mediocre</b> <input type="radio"/>	<b>Sufficiente</b> <input type="radio"/>	<b>Buona</b> <input type="radio"/>
33	Ritieni che i tuoi superiori diano incoraggiamenti sufficienti ai dipendenti?	<b>No</b> <input type="radio"/>	<b>Poco</b> <input type="radio"/>	<b>Abbastanza</b> <input type="radio"/>	<b>Si</b> <input type="radio"/>
34	Ritieni che i tuoi superiori prevaricano il tuo lavoro e i tuoi spazi di autonomia?	<b>Si</b> <input type="radio"/>	<b>Abbastanza</b> <input type="radio"/>	<b>Poco</b> <input type="radio"/>	<b>No</b> <input type="radio"/>
35	Ritieni che i tuoi superiori	<b>No</b> <input type="radio"/>	<b>Poco</b> <input type="radio"/>	<b>Abbastanza</b> <input type="radio"/>	<b>Si</b> <input type="radio"/>

	siano equi nel trattare con i propri dipendenti?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36	Come valuti il tuo coinvolgimento nell'organizzazione del lavoro?	<b>Insufficiente</b> <input type="radio"/>	<b>Mediocre</b> <input type="radio"/>	<b>Sufficiente</b> <input type="radio"/>	<b>Buona</b> <input type="radio"/>
37	In che modo ritieni che il tuo lavoro sia riconosciuto dai tuoi superiori e dall'ente?	<b>Insufficiente</b> <input type="radio"/>	<b>Mediocre</b> <input type="radio"/>	<b>Sufficiente</b> <input type="radio"/>	<b>Buona</b> <input type="radio"/>
38	Come valuti il margine di autonomia nel tuo lavoro?	<b>Insufficiente</b> <input type="radio"/>	<b>Mediocre</b> <input type="radio"/>	<b>Sufficiente</b> <input type="radio"/>	<b>Buona</b> <input type="radio"/>
39	Quanto senti forte il tuo senso di appartenenza alla Comunità di Capodarco "Padre Gigi Movia"?	<b>Per nulla</b> <input type="radio"/>	<b>Poco</b> <input type="radio"/>	<b>Abbastanza</b> <input type="radio"/>	<b>Molto</b> <input type="radio"/>
40	In che misura ti piacerebbe cambiare lavoro?	<b>Molto</b> <input type="radio"/>	<b>Abbastanza</b> <input type="radio"/>	<b>Poco</b> <input type="radio"/>	<b>Per nulla</b> <input type="radio"/>
41	Quanto condividi gli obiettivi della Comunità?	<b>Per nulla</b> <input type="radio"/>	<b>Poco</b> <input type="radio"/>	<b>Abbastanza</b> <input type="radio"/>	<b>Molto</b> <input type="radio"/>
42	Come valuti il salario che percepisci?	<b>Insufficiente</b> <input type="radio"/>	<b>Mediocre</b> <input type="radio"/>	<b>Sufficiente</b> <input type="radio"/>	<b>Buona</b> <input type="radio"/>
43	Come valuti l'applicazione delle norme contrattuali da parte del tuo datore di lavoro?	<b>Insufficiente</b> <input type="radio"/>	<b>Mediocre</b> <input type="radio"/>	<b>Sufficiente</b> <input type="radio"/>	<b>Buona</b> <input type="radio"/>
44	Al termine della giornata ti senti soddisfatto del tuo lavoro?	<b>No</b> <input type="radio"/>	<b>Poco</b> <input type="radio"/>	<b>Abbastanza</b> <input type="radio"/>	<b>Si</b> <input type="radio"/>
45	Secondo te, in questo momento, quanto sono POSITIVI/ADEGUATI questi aspetti nel tuo lavoro?				
		<b>Per nulla</b>	<b>Poco</b>	<b>Abbastanza</b>	<b>Molto</b>
	la retribuzione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	l'orario di lavoro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



	il rapporto professionale con i colleghi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	il rapporto personale con i colleghi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	il rapporto con i superiori	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	il rapporto con l'amministrazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	il rapporto con gli utenti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	il rapporto con le famiglie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	l'autonomia nel proprio operato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	la supervisione del proprio operato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	la quantità e qualità di informazioni ricevute	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	il riconoscimento del proprio operato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	le opportunità di formazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	la varietà delle mansioni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	l'impegno fisico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	l'impegno mentale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	il lavorare in equipe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	le caratteristiche dell'ambiente fisico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	le attrezzature e gli strumenti a disposizione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	il pensare che sto facendo qualcosa di utile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	la gratificazione sociale ricevuta per il lavoro che faccio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

46	Secondo te questo questionario... (segnare la risposta che maggiormente si avvicina al tuo pensiero)
----	---

è un'opportunità per far sentire la propria opinione	<input type="radio"/>
--	-----------------------

è assolutamente inutile perché tanto non cambierà nulla	<input type="radio"/>
può migliorare il rapporto tra i dipendenti e l'Associazione	<input type="radio"/>
è una presa in giro	<input type="radio"/>
è interessante ma non basterà per cambiare le cose	<input type="radio"/>
è troppo complicato	<input type="radio"/>
non prende in considerazione le cose veramente importanti	<input type="radio"/>
è utile e può favorire alcuni cambiamenti	<input type="radio"/>

# ALLEGATO A

## MISURE GESTIONALI RIFERITE ALLA DISABILITÀ

Nell'ambito delle necessità che devono essere soddisfatte durante l'elaborazione e l'attivazione di un piano di emergenza, quelle connesse con le procedure da attuare per assistere persone con disabilità sono certamente le più difficili da affrontare.

Ciò deriva non solo dalle difficoltà proprie del relazionarsi in questo tipo di situazioni, ma anche dalla mancanza di validi e autorevoli riferimenti su questo argomento, nonché di specifiche esperienze maturate e messe a disposizione dagli addetti del settore.

Di seguito saranno proposte le modalità ritenute più efficienti per affrontare quelle categorie di disabilità in cui è più facile imbattersi, ovvero:

- disabilità motoria
- disabilità sensoriale
- disabilità intellettiva e relazionale

senza peraltro dimenticare che una persona non identificabile come disabile ma coinvolta in una situazione di crisi può non essere in grado di rispondere correttamente a tali circostanze, adottando, di fatto, atteggiamenti che possono determinare condizioni transitorie di disabilità.

Affinché un soccorritore che incorre in queste circostanze possa dare un aiuto concreto è necessario che sia in grado di comprendere le necessità della persona da aiutare, facendosi carico di un processo di comprensione del tipo di disabilità che si trova di fronte.

### 1. MISURE RIFERITE ALLA DISABILITÀ MOTORIA

La modalità di movimentazione da applicare nel caso di una persona affetta da disabilità motoria si esplicita fundamentalmente in funzione del grado di collaborazione che questa può fornire, secondo le due seguenti tipologie di azioni:

- sollevamenti / spostamenti di tutto il peso del corpo della persona da soccorrere
- sollevamenti / spostamenti di parti del corpo della persona.

La prima condizione interessa quelle persone che sono totalmente non collaboranti dal punto di vista motorio (o con patologie di carattere psichico talmente gravi da comportare comunque una totale inabilità motoria), ovvero non in grado di aiutare il movimento né con gli arti superiori né con quelli inferiori.

Le seconde persone, parzialmente collaboranti, ovvero con residue capacità di movimento, in grado comunque di agevolare l'operazione di movimentazione.

Per una corretta azione, che garantisca il raggiungimento della prestazione richiesta, salvaguardando l'integrità fisica del soccorritore, è importante:

1. riuscire ad individuare in ogni persona tutte le possibilità residue di collaborazione
2. posizionare le nostre mani in punti di presa specifici, per consentire il trasferimento della persona in modo sicuro;
3. assumere posizioni corrette di lavoro che salvaguardino la nostra schiena;
4. in caso di persona non collaborante, della quale per varie ragioni siete costretti a prendervi carico dell'intero peso, richiedere la collaborazione di un collega.

### **A. Collaborazione del disabile**

È bene tentare di coinvolgere sempre e comunque la persona da aiutare nello spostamento, incoraggiando una collaborazione attiva, seppur minima.

Tale valutazione deve essere rivolta alle sue disponibilità fisiche residue, più che a quelle perdute; in questo caso l'obiettivo da raggiungere è duplice:

- stimolare la persona con disabilità a superare i propri limiti, infondendogli fiducia nel superamento della situazione transitoria e garantendogli una partecipazione attiva a tutte le operazioni che lo riguardano;
- facilitare, attraverso la collaborazione, il lavoro del soccorritore, risparmiando sforzi eccessivi e infruttuosi.

### **B. Punti di presa specifici**

Per evitare puntuali compressioni digitali dolorose è necessario appoggiare tutta la mano per offrire una presa globale e ripartire omogeneamente la sollecitazione.

È inoltre necessario prevenire trazioni alle strutture capsulo-legamentose che possono diventare nocive, preferendo i seguenti punti di presa:

- il cingolo scapolare (complesso articolare della spalla)
- il cingolo pelvico (complesso articolare di bacino e anche)
- il più vicino possibile al tronco (prese prossimali).

A tal proposito, è importante richiamare l'attenzione sull'uso della presa crociata da preferirsi a qualsiasi altro tipo di coinvolgimento della persona con disabilità, sia per la sua sicurezza che per il suo benessere (oltre che per la salvaguardia della schiena del soccorritore).

Per effettuare correttamente tale presa, l'operatore:

- posiziona le braccia della persona con disabilità davanti al tronco, flettendo i gomiti e incrociando gli avambracci;
- entra con la mano sotto la scapola e prosegue fino ad arrivare all'avambraccio, che afferra in prossimità del gomito;ù
- trazione verso l'alto l'intero complesso braccio-spalla della persona (sollevando in questo modo tutto il tronco).

Se l'operatore che effettua la presa crociata degli arti superiori è solo, l'operazione viene effettuata dopo essersi posizionato alle spalle della persona con disabilità da soccorrere; se gli operatori che effettuano tale presa sono in due, si posizionano a fianco della stessa.

### **C. Posizioni corrette**

Ogni movimento del nostro corpo è frutto di una integrazione armonica delle diverse strutture ossee, muscolari, articolari, organizzate dal sistema nervoso centrale e periferico.

Per conservarne l'integrità, nell'esecuzione del lavoro è necessario utilizzare le leve di forza più vantaggiose possibili, economizzando lo sforzo muscolare per prevenire patologie quali lombalgie, discopatie, strappi muscolari e dolori in genere.

Le seguenti regole generali possono contribuire a prevenire queste circostanze:

- posizionarsi il più vicino possibile alla persona con disabilità da soccorrere;
- flettere le ginocchia, non la schiena;
- allargare la base di appoggio al suolo (i piedi)
- sfruttare il peso del proprio corpo come contrappeso, riducendo lo sforzo muscolare attivo.

### **D. Richiesta di collaborazione**

Pur mantenendo come punto fermo l'utilizzo delle precauzioni appena ricordate, vi sono dei casi in cui non è possibile, per un soccorritore, provvedere da solo alla movimentazione del paziente, pena il non raggiungimento dell'obiettivo perseguito.

In generale è bene non interferire con persone che, pur utilizzando ausili motori quale una grucciona o un bastone, sono capaci di muoversi in piena autonomia e palesemente dimostrano di sapersi spostare autonomamente e cavarsela da sole; in quest'ultima circostanza un valido contributo può essere prestato semplicemente fornendo la propria disponibilità ad accompagnare la persona.

Qualora durante un processo di evacuazione si dovesse determinare un notevole flusso di persone, con possibilità di travolgimento della persona che si sta muovendo con grucciona o bastone, è necessario difendere quest'ultima utilizzando il proprio corpo come uno scudo per impedire che questa venga travolta o messa in difficoltà.

Nel caso di persone che utilizzano carrozzine, queste sono sicuramente capaci di attuare le speciali tecniche necessarie per trasferirsi da una carrozzina all'altra.

A seconda della forza residua della parte superiore del corpo, esse possono svolgere gran parte delle operazioni da sole.

In questo caso il ruolo del soccorritore può consistere semplicemente nell'affiancamento, dichiarando la propria disponibilità a collaborare senza peraltro imporre la propria presenza.

Una tecnica di trasporto da sempre insegnata nei corsi di formazione dei Vigili del Fuoco, che costituisce non solo un retaggio storico della loro formazione professionale ma che individua il Vigile del Fuoco nell'atto del soccorso nell'immaginario collettivo, altrimenti chiamata "trasporto del pompiere", poiché determina una eccessiva pressione sul torace e sul ventre, può determinare traumi, soprattutto in presenza di difficoltà di ordine neurologico ed ortopedico.

È questa, pertanto, una tecnica vivamente sconsigliata per il trasporto di un disabile.

È necessario concordare PREVENTIVAMENTE, ed a maggior ragione in caso di emergenza, con la persona, le modalità di trasporto ed evacuazione della stessa, informando, su quanto concordato, il responsabile della sicurezza.

## **2. Tecniche di trasporto**

### **a. Tecnica di trasporto da parte di una persona**

Il sollevamento in braccio è il metodo preferito da usare quando una persona deve trasportare un'altra che non ha forza nelle gambe ma è pur sempre collaborante.

Questo trasporto è più sicuro, se la persona trasportata pesa molto meno di chi la trasporta. In questa circostanza è necessario far collaborare il trasportato, invitandolo a porre il braccio attorno al collo del soccorritore, in questo modo è possibile alleggerire il peso scaricato sulle braccia.

### **b. Il trasporto con due persone**

Questa tecnica, detta "del seggiolino", idonea per essere impiegata nel caso sia necessario movimentare una persona che non può utilizzare gli arti inferiori, ma che in ogni caso è collaborante, nel seguente modo:

- due operatori si pongono a fianco della persona da trasportare
- ne afferrano le braccia e le avvolgono attorno alle spalle
- afferrano l'avambraccio del partner
- uniscono le braccia sotto le ginocchia della persona con disabilità e uno afferra il polso del partner
- entrambe le persone devono piegarsi verso l'interno vicino alla persona da aiutare e sollevarla coordinando tra loro le azioni di sollevamento in modo da non far gravare in modo asimmetrico il carico su uno dei soccorritori;

- dopo aver sollevato la persona e cominciato il movimento di trasporto, è necessario effettuare una leggera pressione sulla parte superiore del corpo del trasportato in modo che lo stesso si mantenga il più verticale possibile sgravando, in tal modo, parte del peso dalle braccia dei soccorritori.

Il vantaggio di questa tecnica di trasporto è che i due partner possono supportare con pratica e coordinamento una persona, il cui peso è lo stesso o anche superiore a quello del singolo trasportatore. Lo svantaggio si può manifestare affrontando un percorso, in salita o discesa, sulle scale; in tal caso la larghezza delle tre persone così disposte potrebbe superare la larghezza minima delle scale stesse, imponendo disposizioni reciproche tali da indurre difficoltà nel movimento.

Un'altra controindicazione di questa tecnica si manifesta nel caso di persone che non hanno un buon controllo del capo e/o non sono collaboranti; in tale caso la tecnica da utilizzare, che peraltro permette di sostenere bene il capo, è quella descritta come presa crociata.

#### **c. La seggiola a tre mani**

Il vantaggio di questo sistema di trasporto è che tre mani fungono da sedile e un braccio funge da spalliera, che impedisce movimenti bruschi o cadute della persona con disabilità.

È l'unico sistema da usare quando la persona non è in grado di abbracciare le spalle dei soccorritori.

La persona più robusta deve intrecciare entrambe le mani per formare il sedile, mentre la persona meno robusta contribuisce al sollevamento con una mano e usa il braccio come spalliera.

#### **d. Trasporto a due in percorsi stretti**

Talvolta il passaggio da attraversare è talmente stretto che due persone affiancate non possono passare, in tal caso si raccomanda la seguente tecnica di trasporto. Il soccorritore posteriore attua una presa crociata (tale posizione permette altresì di impedire il movimento delle braccia con possibilità di ostruzioni), mentre quello anteriore sosterrà la persona non all'altezza del ginocchio ma più lontano da questo, verso i glutei.

È comunque una tecnica da attuare con molta prudenza, in quanto il capo reclinato può creare difficoltà respiratorie, per la parziale occlusione delle vie aeree.

È bene, quindi, utilizzare questo trasporto solo limitatamente ai soli passaggi critici.

#### **e. Trasporto a strisciamento**

Se la persona con disabilità deve essere trasportata da una sola persona ed ha forze residue, si può adottare il trasporto per strisciamento, che permette al soccorritore di scaricare sul pavimento gran parte del peso della persona da soccorrere.

Un vantaggio di questo tipo di trasporto sta nel poter attraversare anche passaggi assai stretti.

#### **f. Come si può assistere una persona in carrozzella nello scendere le scale**

Quando scendete le scale, state dietro alla carrozzella acchiappando le due impugnature di spinta. Piegate la carrozzella all'indietro fino a bilanciare, scendete guardando in avanti.

State un gradino avanti alla seggiola, tenendo basso il vostro centro di gravità e lasciando scendere le ruote posteriori gradualmente da un gradino all'altro.

Tenete sempre la seggiola leggermente piegata all'indietro

Se possibile, fatevi aiutare da un'altra persona che trattiene il telaio della carrozzina e la spinge dal davanti.

Non sollevate la sedia perché questo scarica troppo peso sulla persona di dietro.

#### **g. Altre difficoltà**

Qualora la persona da aiutare presenti problemi alla respirazione, l'inizio o l'aggravamento dei sintomi può derivare dallo stato di stress, affaticamento o esposizione a piccole quantità di fumo o altri prodotti di

combustione; in tal caso rimanergli vicino e aiutatelo a utilizzare eventuali prodotti inalanti prima di abbandonare il posto di lavoro.

Le persone con affezioni cardiache devono ricordarsi di portare sempre con sé le medicine necessarie; anche in questo caso l'assistenza può limitarsi ad una offerta di aiuto o affiancamento mentre queste persone camminano, poiché possono avere una ridotta energia disponibile e richiedere frequenti momenti di riposo.

### **3. MISURE RIFERITE ALLA DISABILITÀ SENSORIALE**

#### **a. Premessa**

Tra le molte sfide che quotidianamente le persone con disabilità agli organi di senso si trovano ad affrontare, sia negli ambienti della vita quotidiana che di lavoro, quelle relative ai rischi potenziali per la propria sicurezza e salute sono tra le più gravose da affrontare e risolvere.

È necessario evidenziare come le necessità di protezione antincendio identificate per la popolazione "normodotata" sono pressoché le medesime di quelle necessarie per persone affette da disabilità, ma purtroppo sovente sono trascurate nelle campagne di informazione e formazione pubblica intraprese nel campo della sicurezza al fuoco.

Per affrontare questo argomento è necessario introdurre meccanismi innovativi su cui impostare nuovi programmi di informazione e formazione per far acquisire maggiore consapevolezza e capacità nell'adozione di tecniche di autoprotezione.

Le premesse da considerare per far fronte alle situazioni appena descritte possono essere le seguenti:

- durante un'emergenza le capacità sensoriali disponibili, da cui peraltro dipende la capacità di sopravvivenza di un individuo, non devono essere sopraffatte;
- i dispositivi per segnalare un allarme incendio devono essere completamente comprensibili in ragione delle "abilità" residue delle persone. È quindi necessario che questi dispositivi siano accoppiati con controparti ottiche, acustiche o meccaniche (vibrazione), in azione sinergica tra loro, senza peraltro compromettere la comprensione di altri segnali e/o istruzioni altrimenti fornite. I segnali acustici devono essere intermittenti, di modesta intensità, di media altezza e intervallati da ampie pause;
- negli ambienti devono essere presenti indicazioni realizzate anche con segnali tattili, in Braille e a caratteri ingranditi per gli ipovedenti, per compensare l'incapacità di elaborare gli indicatori visivi e garantire la possibilità di allontanarsi autonomamente dal luogo in sicurezza, anche mediante l'utilizzo del bastone bianco per non vedenti o del cane guida. Le vie di fuga devono essere note ai ciechi assoluti e parziali e devono essere attrezzate con guide tattili a terra, individuabili anche dagli ipovedenti per opportune differenziazioni cromatiche o da corrimano, salvo nei tratti in cui il percorso sia agevolato da guide naturali (es. corridoi lineari di larghezza non superiore a due-tre metri);
- l'acquisizione di alcune semplici tecniche di "autodifesa" da attuare in caso d'incendio (più avanti identificate con il termine "autoprotezione"), integrate con altre tecnologie di sicurezza antincendio, è il modo più efficace per aumentare le probabilità di sopravvivenza in tale condizione;
- le modalità di segnalazione di una richiesta di soccorso/aiuto variano in funzione del tipo di disabilità e, pertanto, è necessario considerare l'acquisizione di strumenti capaci di supplire i deficit del richiedente;

- l'informazione pubblica sulla prevenzione degli incendi deve essere calibrata anche su necessità diverse da quelle poste da utenti che dispongano dell'utilizzo incondizionato delle proprie capacità sensoriali.

## **b. Misure per la gestione di un'emergenza**

### **i. Tecniche di assistenza a persone con disabilità della vista**

Nell'assistenza a persone con questo tipo di disabilità è necessario attuare i seguenti accorgimenti:

- annunciate la vostra presenza e parlate con voce ben distinta e comprensibile fin da quando si entra nell'ambiente in cui è presente la persona da aiutare;
- parlate naturalmente, senza gridare, e direttamente verso l'interlocutore, senza interporre una terza persona;
- non abbiate timore di usare parole come "vedere", "guardare" o "cieco";
- offrite assistenza ma lasciate che la persona vi spieghi di cosa ha bisogno;
- descrivete in anticipo le azioni che state per intraprendere;
- lasciate che la persona vi afferri leggermente il braccio o la spalla per farsi guidare (può scegliere di camminare leggermente dietro a voi per valutare la reazione del vostro corpo agli ostacoli);
- lungo il percorso ricordatevi di annunciare, ad alta voce, la presenza di scale, porte ed altre eventuali situazioni e/o ostacoli;
- quando invitate un non vedente a sedersi, guidate prima la mano della persona affinché tocchi lo schienale del sedile;
- se state guidando più persone con le stesse difficoltà invitatele a tenersi per mano;
- accertatevi che una volta raggiunto l'esterno o lo spazio calmo, la persona non sia abbandonata a se stessa ma rimanga in compagnia di una persona fino alla fine dell'emergenza.
- In caso di assistenza di un cieco con cane guida:
  - non accarezzare od offrire cibo al cane senza il permesso del padrone;
  - quando il cane porta la "guida" (imbracatura) vuoi dire che sta svolgendo le sue mansioni; se non volete che il cane guidi il suo padrone fate rimuovere la "guida";
  - fate in modo che il cane sia evacuato con il padrone;
  - nel caso la persona da soccorrere vi chieda di badare al cane, questo va sempre tenuto al guinzaglio e non per la "guida".

### **ii. Tecniche di assistenza a persone con disabilità dell'udito**

Comunicare con i sordi: capire e farsi capire (alcune regole da tenere a mente):

- per consentire al sordo una buona lettura labiale la distanza ottimale nella conversazione non deve mai superare il metro e mezzo;
- la fonte luminosa deve illuminare il viso di chi parla e non quello della persona sorda: bisogna parlare con il viso rivolto alla luce;
- chi parla deve tenere ferma la testa;
- il viso di chi parla deve essere al livello degli occhi della persona sorda;
- occorre parlare distintamente, ma senza esagerare. Non bisogna in alcun modo storpiare la pronuncia. La lettura labiale infatti si basa sulla pronuncia corretta;
- si può parlare con un tono normale di voce, non occorre gridare. La velocità del discorso inoltre deve essere moderata: né troppo in fretta, né troppo adagio;



- usare possibilmente frasi corte, semplici ma complete. Non occorre parlare in modo infantile. Mettere in risalto la parola principale della frase. Usare espressioni del viso in relazione al tema del discorso;
- non tutti i suoni della lingua sono visibili sulle labbra: fare in modo che la persona sorda possa vedere tutto ciò che è visibile sulle labbra;
- Quando si usano nomi di persona, località o termini inconsueti, la lettura labiale è molto difficile. Se il sordo non riesce, nonostante gli sforzi, a recepire il messaggio, anziché spazientirsi, si può scrivere la parola a stampatello. Oppure usare, se la si conosce, la dattilologia (uso dell'alfabeto manuale);
- anche se la persona sorda porta le protesi acustiche, non sempre riesce a percepire perfettamente il parlato. Occorre dunque comportarsi seguendo queste regole di comunicazione;
- per la persona sorda è difficile seguire una conversazione di gruppo o una conferenza senza interprete. Occorre quindi aiutarla a capire almeno gli argomenti principali attraverso la lettura labiale, trasmettendo parole e frasi semplici e accompagnandole con gesti naturali.

In ogni caso, ci preme rilevare l'opportunità che il personale addetto alla sicurezza aziendale nonché gli stessi operatori dei WFF possiedano una conoscenza di base della Lingua Italiana dei Segni (LIS), da acquisire attraverso la partecipazione a corsi specifici di breve durata.

#### **4. MISURE RIFERITE ALLA DISABILITÀ INTELLETTIVA E RELAZIONALE**

Le persone con disabilità intellettiva e relazionale possono avere difficoltà nel riconoscere o nell'essere motivate ad agire, in caso di emergenza.

Esse possono avere difficoltà nell'eseguire istruzioni piuttosto complesse e che coinvolgono più di una breve sequenza di semplici azioni.

In situazione di pericolo (incendio, fumo, pericolo di scoppio, eccetera) una persona con disabilità intellettiva e relazionale può esibire un atteggiamento di completa o parziale o nulla collaborazione con coloro che portano soccorso.

Può accadere che, in una situazione nuova e sconosciuta, sia manifestata una reazione di totale rifiuto e disconoscimento della realtà pericolosa, che può sfociare in comportamenti aggressivi auto o etero diretti nei confronti di coloro che intendono prestare soccorso.

In tali evenienze, il soccorritore deve mantenere la calma, parlare con voce rassicurante con la persona, farsi aiutare eventualmente da altri del luogo e decidere rapidamente sul da farsi. La priorità assoluta è l'integrità fisica della persona e il ricorso ad un eventuale intervento di contenimento per salvaguardarne l'incolumità può rappresentare l'unica soluzione.

In questo ambito diventa necessaria e fondamentale l'esercitazione ad agire in situazioni di emergenza simulata.

La persona con disabilità intellettiva e relazionale da soccorrere:

- può non aver raggiunto la capacità di percepire il pericolo;
- può non saper leggere o comunque avere una percezione visiva confusa di istruzioni scritte o di pannelli;
- può avere un senso di direzione limitato e avere bisogno di qualcuno che l'accompagna.

Pertanto:

- le istruzioni e le informazioni devono essere suddivise in semplici fasi successive e bisogna essere molto pazienti;

- bisogna usare segnali semplici o simboli immediatamente comprensibili, ad esempio segnali grafici universali.

Inoltre, essendo la comprensione del linguaggio parlato spesso più sviluppata della capacità di espressione verbale, si raccomanda di evitare di parlare di una persona con disabilità intellettiva e relazionale a terzi in sua presenza e di verbalizzare, sempre, direttamente con lei le operazioni che si effettueranno in quella situazione.



## Contatti e informazioni

Per ulteriori informazioni sui servizi:

### Presidente:

Arch. Maria Domenica Manieri Elia

E-mail: [maria.manieri@capodarconardo.it](mailto:maria.manieri@capodarconardo.it)

Cell. 3479539195

### Accoglienza: <https://www.capodarconardo.it/contatti>

Coordinatrice / Accoglienza: Dott.ssa Ilaria Anna Minnella

E-mail: [ilaria.minnella@capodarconardo.it](mailto:ilaria.minnella@capodarconardo.it)

Cell. 3497777858

### Segreteria/Amministrazione:

[capodarcon@gmail.com](mailto:capodarcon@gmail.com)

PEC: [comunitadicapodarcodinardo@pec.it](mailto:comunitadicapodarcodinardo@pec.it)

### Siti Web:

[www.capodarconardo.it](http://www.capodarconardo.it)

[www.capodarcoformazione.it](http://www.capodarcoformazione.it)

### Candidature:

Accoglienza: <https://www.capodarconardo.it/contatti>

Curriculum Vitae: <https://www.capodarconardo.it/contatti>

Servizio Civile: <https://www.capodarconardo.it/contatti>

### Ufficio Reclami:

[reclami@capodarconardo.it](mailto:reclami@capodarconardo.it)

