

Carta dei servizi

STRUTTURA A CICLO SEMIRESIDENZIALE PER ADULTI E PER
MINORI DI ETA' SUPERIORE AI 16 ANNI CON DISABILITÀ
"L'AQUILONE"

CARTA DEI SERVIZI

La **carta dei servizi** è il documento attraverso il quale l'intera struttura si presenta all'esterno e dichiara quali prestazioni offre ai propri ospiti e a quali condizioni.

1. I CRITERI D'ACCESSO

I destinatari della **Struttura a ciclo semiresidenziale per disabili "L'Aquilone"** sono tutti i cittadini con disabilità di cui alla *legge 5 febbraio 1992, n.104* "Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate", e successive integrazioni e modificazioni, affetti da minorazioni fisiche, psichiche e/o sensoriali, con certificazione di handicap, per i quali siano stati esperiti tutti gli interventi di tipo riabilitativo sanitario, atti a garantire un inserimento in strutture finalizzate alla riabilitazione sociale. L'accoglienza di utenti di età inferiore alla fascia dell'obbligo scolastico è possibile solo se il loro progetto di assistenza ne prevede l'opportunità e comunque non sono accolti ragazzi di età inferiore ai 14 anni. Per la forte valenza educativa della vita di gruppo, gli utenti del Centro sono aggregati in modo da tenere conto dei bisogni di ognuno, ma senza operare discriminazioni di alcun tipo.

1.1. Ammissioni e Dimissioni

1.1.1. Ammissioni

Il servizio si attiva di norma previa formale richiesta dell'utente o del suo tutore indirizzata ai servizi sociali di riferimento.

Alla domanda vanno allegati i seguenti documenti:

- diagnosi funzionale stilata dall'ASL;
- certificazione di cui alla 104/92;
- ogni altro elemento utile.

1.1.2. Dimissioni

Le dimissioni possono essere:

1. **VOLONTARIE:** l'utente o il tutore è tenuto a comunicare formalmente la propria volontaria dimissione all'AIPES almeno 30 giorni prima della data programmata;

2. **DISPOSTE DAL SERVIZIO:** motivo di dimissione disposta dal servizio possono essere:

- a) le mutate condizioni dell'utente tali da farlo ritenere non più compatibile con le finalità dei centri;
- b) il cumulo di 15 giorni di assenza continuativi non giustificati da seri o gravi impedimenti, assenza che rendono gli interventi discontinui, non pianificabili e dunque inefficaci;
- c) mancato pagamento della quota di iscrizione e/o della contribuzione mensile.

La dimissione viene disposta entro 15 giorni dalla segnalazione iniziale e, quando fosse possibile, avendo individuato un percorso o progetto alternativo.

2. LE MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO E DI APERTURA DEL CENTRO

La **Struttura a ciclo semiresidenziale per disabili** garantisce il suo funzionamento per un minimo di sette ore giornaliere, per cinque giorni alla settimana e per dieci mesi l'anno. Nello specifico, la Struttura è aperta dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 16.00. Le attività potranno essere sospese, nel periodo estivo e nel periodo invernale o per particolari situazioni. Tali sospensioni dovranno essere preventivamente comunicate ed autorizzate. La frequenza è prevedibile anche per periodi temporanei, in base a progetti appositi e personalizzati, in regime di emergenza. L'inserimento al Centro non può precludere la frequenza ad altre attività svolte dall'utente onde consentirgli/le il mantenimento di opportunità diversificate secondo il progetto personalizzato formulato che terrà conto anche di eventuali attività occupazionali. Per eventuali emergenze di tipo sanitario sarà tempestivamente contattata la famiglia dell'utente e, talora la famiglia non è reperibile e la situazione lo richiede, verrà attivato il servizio di emergenza sanitaria. Per la fruizione del servizio viene garantito il servizio di accompagnamento e trasporto da e verso il domicilio.

Nello specifico, il centro resterà chiuso nei periodi di:

- Festività natalizia: 22 dicembre-6 gennaio;
- Festività pasquale: dal Giovedì Santo al martedì successivo al Lunedì dell'Angelo;
- Chiusura estiva: mese di agosto.

3. REGOLE DI COMPORTAMENTO DEI FRUITORI

- Ogni utente deve attenersi a quanto stabilito nel progetto individuale di intervento concordato con gli operatori referenti per la struttura in accordo con i Servizi Sociali territoriali.
- Ogni utente è tenuto ad un comportamento di accettazione e rispetto nei confronti degli altri ospiti conviventi.
- Ogni utente è tenuto al rispetto degli orari propri della struttura e degli orari concordati in base al progetto individualizzato.
- La comunità non risponde di smarrimenti e/o sottrazioni di oggetti personali, di valori e di denaro.
- Non è consentito portare all'esterno materiale di proprietà del centro.
- Le visite da parte di soggetti esterni (genitori, familiari, ecc) devono essere comunicate con almeno 3 gg di anticipo.
- È vietato introdurre animali nei locali del centro.
- I pasti all'interno del centro sono autorizzati solo per gli utenti.
- Il centro si riserva la variazione di regole in corrispondenza delle situazioni specifiche riferibili agli utenti.

Quanto sopra non specificato, verrà, di volta in volta, modificato e integrato, seconda le necessità emergenti.

4. PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI AGLI UTENTI

Per realizzare gli obiettivi, all'interno del Centro sono assicurate le seguenti prestazioni e attività:

- ospitalità diurna;
- cura della persona;
- servizio mensa, a totale carico degli utenti, con l'arrivo di **cibi preconfezionati**;
- trasporto da e verso il domicilio degli utenti;
- attività finalizzate all'acquisizione di abilità cognitive ed espressive ed allo sviluppo delle capacità di relazione;
- attività volte a promuovere l'autonomia e l'integrazione attraverso l'esplorazione del territorio e la partecipazione alla vita culturale, formativa, ricreativa e di aggregazione culturale;
- attività espressive a carattere artistico, teatrale e/o musicale finalizzate al rafforzamento della propria identità ed all'acquisizione di una sempre maggiore consapevolezza di sé;
- attività fisica quotidiana.

Ogni intervento programmato nel piano personalizzato di assistenza predisposto per ogni utente mira alla soddisfazione dei bisogni di socializzazione e di assistenza riferiti ai diversi tipi di disabilità attraverso lo sviluppo delle capacità cognitive, relazionali ed affettive residue, ed il mantenimento dei livelli di autonomia acquisiti dagli ospiti, secondo quanto stabilito nell'ambito della "Classificazione Internazionale della Disabilità del Funzionamento Umano della Salute" (ICF).

Le attività potranno essere assicurate sia all'interno che all'esterno del Centro, valorizzando tutte le risorse presenti sul territorio come previsto dalla legge 104/92 e s.m.i.

5. BENESSERE DEGLI OSPITI

Igiene personale e degli ambienti

Nella struttura a ciclo semiresidenziale in oggetto viene eseguita la pulizia quotidiana dei bagni e degli ambienti comuni.

Benessere fisico, psichico e relazionale

- La struttura si avvale della collaborazione di un medico dietologo che, con frequenza programmata almeno mensile, verifica le diete in relazione alle specifiche esigenze degli ospiti ed a quanto previsto dai singoli piani personalizzati, anche in relazione alle stagioni dell'anno.
- Nella struttura in oggetto è presente un ambiente palestra per lo svolgimento dell'attività fisica quotidiana, per almeno 30 minuti al dì, compatibilmente con l'età e le condizioni fisiche dell'ospite.
- Nella struttura in oggetto viene svolta attività quotidiana di almeno un'ora (in loco) di animazione e ludico-ricreativa, di socializzazione e formativo culturale.
- Nella struttura in oggetto vengono svolte uscite almeno due al mese, a carattere ricreativo-culturale (cinema, teatro, musei, mostre, monumenti, parchi, ecc.,) e per fini di socializzazione

(frequentazioni di associazioni, di circoli, ecc.) compatibilmente con l'età e le condizioni psicofisiche degli ospiti.

6. ORGANIGRAMMA DEL PERSONALE

La **Struttura a ciclo semiresidenziale per disabili "L'Aquilone"** può ospitare fino a 12 utenti. Come da Tabella A, sotto riportata, è prevista la figura del responsabile, presente secondo le necessità operative. Gli operatori socio-sanitari sono adeguati nel numero alle necessità degli utenti, secondo le indicazioni preventivamente espresse dall'ASL, e comunque in numero di almeno un operatore ogni dieci utenti. È presente un educatore professionale ogni dieci utenti, che svolge nella struttura in particolare una funzione di supporto all'acquisizione e/o al recupero dell'autonomia, di attivazione di dinamiche relazionali e promuove momenti di interazione con l'ambiente di riferimento, familiare e di relazione, di ogni singolo utente, nonché con il contesto socioculturale territoriale. Sono inoltre presenti tutte le figure qualificate a svolgere le attività specifiche di laboratorio previste dal progetto globale della struttura, nell'ambito dei piani personalizzati di assistenza predisposti per ogni utente, es. l'assistente sociale e dietologo.

Nella struttura, inoltre, saranno previsti anche interventi svolti da artigiani esperti quali ceramisti, coltivatori, musicisti, che prestando la loro opera collaborano al raggiungimento degli obiettivi previsti nei piani personalizzati.

TABELLA A

RUOLO	NOMINATIVO	PROFILO PROFESSIONALE	MANSIONI	MONTE ORE SETTIMANALE
<u>RESPONSABILE DI STRUTTURA/COORDINATORE</u>	1. Ciardi Angela	- Laurea in Scienze dell'Educazione , indirizzo Educatore Professionale; - Esperienza pluriennale di coordinamento in servizi socio-assistenziali.	- Responsabile della programmazione, dell'organizzazione e della gestione di tutte le attività che si svolgono all'interno della struttura; - Coordinamento delle attività con i servizi territoriali; - Attua verifiche e controlli sui programmi attuati, nel rispetto degli indirizzi fissati da legge, regolamenti e delibere, regionali e comunali; - Gestione del personale; - Conduzione economica e patrimoniale della struttura.	Il Responsabile è presente all'interno della struttura per un monte ore settimanale pari a 20.

<u>OPERATORE SOCIO SANITARIO</u>	D'Eramo Angela	• Attestato di qualifica per operatore socio sanitario	• Assiste l'utente nelle sue esigenze quotidiane, fornendo aiuto sostanziale, di cura nell'igiene personale e nelle attività; • Vive la quotidianità con gli ospiti della struttura e ne gestisce insieme a loro anche gli aspetti materiali.	Tali figure sono presenti all'interno della struttura per un monte ore totale di 115 settimanali, secondo turnazione e rapporto degli ospiti presenti.
	Alonzi Maria Grazia	▪ Attestato di qualifica per operatore socio sanitario		
	Costanzo Barbara	▪ Attestato di qualifica per operatore socio sanitario		
<u>EDUCATORE PROFESSIONALE</u>	Ciardi Angela	Laurea in Scienze dell'Educazione, indirizzo Educatore Professionale;	• Progetta e mette in atto le attività finalizzate al mantenimento e al miglioramento delle abilità e delle capacità fisiche, cognitive e relazionali degli utenti, nonché alla loro integrazione sociale, in stretto rapporto con l'assistente sociale; • Svolge una funzione di supplenza dell'organizzazione familiare e promuove momenti di interazione con l'ambiente di riferimento, nonché con la rete dei servizi del territorio	Tali figure sono presenti all'interno della struttura per un monte ore totale di 50 settimanali, legate ai singoli laboratori effettuati all'interno della struttura.
<u>AUTISTA</u>	1. Alicandro Pompeo	• Possesso di patente B	Attività di trasporto da e verso il domicilio degli utenti del centro.	
	2. Di Bona Domenico	• Possesso di patente B	Attività di trasporto da e verso il domicilio degli utenti del centro.	

7. I CRITERI DEONTOLOGICI DEGLI OPERATORI

Ogni operatore deve concorrere a migliorare la qualità di vita dell'utente. In particolare, egli è tenuto a:

1. Rispettare la personalità dell'utente, salvaguardandone la dignità. Ciò significa:
 - 1.1 accettare l'utente nella sua diversità;
 - 1.2 tutelarne i bisogni di ordine fisiologico, psicologico e sociale fornendo una risposta adeguata e coerente con il piano educativo individuale in corso di attuazione;
 - 1.3 utilizzare procedure d'intervento, che mirino a garantire all'utente il massimo di benessere possibile;
 - 1.4 supplire ai limiti dell'utente, in situazione di difficoltà e d'emergenza.
2. Rispettare il segreto professionale, per quanto riguarda le informazioni relative al singolo utente e alla sua famiglia, a tutela dei medesimi.
3. Instaurare, consolidare e mantenere un rapporto di fiducia con l'utente e la sua famiglia.
4. Mantenere decoro e dignità professionale nell'espletamento dei propri compiti lavorativi. Ciò implica:
 - 4.1 tenere un abbigliamento consono alle caratteristiche dell'utente e dell'istituzione;
 - 4.2 comunicare con gli utenti, le loro famiglie, i colleghi ed i superiori rispettando le regole della cortesia istituzionale;
 - 4.3 fungere da modello per quanto attiene le regole organizzative e farle rispettare;
 - 4.4 mantenere un comportamento professionale ed equilibrato onde evitare discussioni o fraintendimenti che possono alterare la vita all'interno della Struttura;
 - 4.5 segnalare disservizi o eventuali altri problemi al Responsabile;
 - 4.6 usare il telefono esclusivamente in caso di bisogno e per esigenze di servizio;
 - 4.7 dare tempestiva comunicazione al Responsabile di ogni eventuale fatto significativo o notizia riguardante gli utenti;
 - 4.8 essere direttamente responsabile della cura e custodia di tutti i beni di proprietà della Struttura o in uso ad essa (arredi, strumentazione, generi alimentari...).

Ogni operatore dovrà poi attenersi e rispettare il codice deontologico della categoria professionale d'appartenenza.

8. LE TARIFFE PRATICATE: Contribuzione e modalità di pagamento per l'utente

L'utente deve contribuire alla spesa del servizio attraverso una quota stabilita in base al reddito ISEE del nucleo familiare. La quota da corrispondere per accedere al servizio viene calcolata sulla base della seguente tabella:

REDDITO ISEE	CONTRIBUZIONE MENSILE
Da 0,01 a 5.000,00 Euro	30,00 euro

Da 5.000,01 a 8.000,00	40,00 Euro
Da 8.000,01 a 11.000,00	50,00 Euro
Da 11.000,01 a 15.000,00	60,00 Euro
Da 15.000,01 a 18.000,00	70,00 Euro
Da 18.000,01 a 21.000,00	80,00 Euro
Oltre 21.000,0	100,00 euro

9. I RAPPORTI CON LA COMUNITÀ LOCALE ED I SERVIZI TERRITORIALI.

La Struttura si impegna a garantire continuità del servizio e a collaborare con le Amministrazioni degli Enti Inviati ed i Servizi Sociali. Inoltre, si impegna a concordare con i Servizi Sociali piani di intervento adeguati alla personalità del singolo fruitore comprendenti iniziative, progetti, e proposte che siano finalizzati all'armonica crescita psicofisica dello stesso, verificabili dal Servizio Sociale. Ogni modifica o integrazione è concordata con il Servizio Sociale. Gli interventi educativi sono effettuati dal personale abilitato, come previsto dalle specifiche Leggi Regionali e dai relativi P.S.A. La durata del collocamento e l'eventuale proroga, le assenze, la dimissione, il mutamento della forma assistenziale, qualsiasi intervento che comporti per l'utente collocamenti presso terzi e concordati programmi scolastici e professionali, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti e delle disposizioni dell'Autorità Giudiziaria sono concordati con i Servizi Sociali.

Per ciascuno degli utenti collocati, la Cooperativa informa, a richiesta e comunque a scadenza concordata, con specifica relazione contenenti almeno i dati più significativi in rapporto allo stato psicofisico e all'andamento dell'attività educativa, i Servizi Sociali territoriali.

Inoltre, affinché il centro non resti una realtà isolata, la cooperativa promuove attività di:

INFORMAZIONE, COINVOLGIMENTO E CONDIVISIONE	Per far conoscere la mission, l'operato, la qualità e gli obiettivi specifici dell'iniziativa grazie al supporto di un apposito Comitato di Esperti nel settore della comunicazione sociale, marketing sociale, territoriale, fund raising. Gli strumenti che verranno utilizzati sono: Brochure di presentazione - Locandine - Annunci pubblicitari sulle più importanti testate giornalistiche locali - Articoli di stampa/interviste a carattere informativo, promozionale.
ATTIVITÀ DI PROMOZIONE SOCIALE	Sia per presentare il servizio alle strutture di socio-sanitarie del territorio distrettuale o per

	rendicontare i risultati dei ns. interventi alla cittadinanza, sia per portare all'attenzione dei cittadini tematiche di interesse sociale, sanitario o educativo, legate alle attività e alle finalità del servizio.
--	---

10. Attività

Ogni intervento programmato nel piano personalizzato di assistenza predisposto per ogni utente mira alla soddisfazione dei bisogni di socializzazione e di assistenza riferiti ai diversi tipi di disabilità attraverso lo sviluppo delle capacità cognitive, relazionali ed affettive residue, ed il mantenimento dei livelli di autonomia acquisiti dagli ospiti, secondo quanto stabilito nell'ambito della "Classificazione Internazionale della Disabilità del Funzionamento Umano della Salute" (ICF).

Le attività saranno assicurate sia all'interno che all'esterno del Centro, valorizzando tutte le risorse presenti sul territorio ed extraterritorio come previsto dalla legge 104/92 e s.m.i., e dalla DGR. 124/2015:

- Attività finalizzate all'acquisizione di abilità cognitive ed espressive ed allo sviluppo delle capacità di relazione;
- Attività volte a promuovere l'autonomia e l'integrazione attraverso l'esplorazione del territorio e la partecipazione alla vita culturale, formativa, ricreativa e di aggregazione culturale;
- Attività espressive a carattere artistico, teatrale e/o musicale finalizzate al rafforzamento della propria identità ed all'acquisizione di una sempre maggiore consapevolezza di sé.

11. IL TIPO DI PRESTAZIONI OFFERTE DALLA STRUTTURA

Per realizzare tali obiettivi, all'interno del Centro sono assicurate:

- ospitalità diurna;
- benessere degli ospiti, in termini di cura dell'igiene personale e degli ambienti e cura del benessere fisico, psichico e relazionale;
- servizio mensa, a totale carico degli utenti, con l'arrivo di cibi preconfezionati;
- trasporto da e verso il domicilio degli utenti.

12. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

In ottemperanza a quanto previsto dalla DGR. 124/2015, il responsabile presenterà entro l'anno solare di riferimento, ai servizi sociali territorialmente competenti, una relazione annuale in cui:

- a) dichiara il permanere di tutti i requisiti previsti per l'accreditamento;
- b) illustra con adeguato livello di dettaglio l'attività svolta nel corso dell'anno, con particolare riguardo ai punti 1.1.2, 1.2.2, 2.2, 2.3 e 2.4. di cui alla DGR. 124/2015.

Inoltre, gli utenti medesimi, fruitori del servizio, o loro familiari/esercenti la patria podestà, predisporranno annualmente una relazione sul servizio ricevuto, con specificazione del loro grado di soddisfazione, sulla base di format predisposti dal servizio sociale territorialmente competente. La relazione sarà acquisita in busta chiusa dall'assistente sociale nell'espletamento dell'attività di valutazione

13. MODALITÀ DI COORDINAMENTO CON LA RETE DI SERVIZI DEL TERRITORIO

a. Equipe sociosanitaria

Al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi indicati, è costituita un'equipe di lavoro integrata tra gli operatori dei servizi sociali di riferimento e gli operatori dell'AUSL FR del distretto "C" di Sora, che si riunirà almeno tre volte l'anno.

b. Comitato di controllo

Al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi indicati è costituito un comitato di controllo formato da tutte le figure coinvolte, che sono:

1. Responsabile della Struttura
2. Assistente sociale del territorio di riferimento;
3. Responsabile ASL o suo delegato con competenze specifiche dell'area handicap adulti;
4. Un rappresentante dei genitori del centro;
5. Un rappresentante delle Associazioni del Territorio.

Il comitato di controllo si riunirà ogni volta che lo riterrà opportuno.

14. LOCALIZZAZIONE E REQUISITI STRUTTURALI

La **Struttura a ciclo semiresidenziale per adulti con disabilità "L'Aquilone"** è una struttura autonoma ubicata in Via S. Onofrio snc Trinità di Sora. Ha locali idonei per lo svolgimento delle molteplici attività ed è dotato di spazi destinati ad attività collettive e di aggregazione ed individuali, distinti dagli spazi destinati a momenti di riposo, organizzati in modo da promuovere la socializzazione, nel rispetto dell'autonomia personale oltre che di un giardino esterno molto ampio.

I servizi igienici, idonei alla mobilitazione anche per sedie a ruote, sono attrezzati per la non autosufficienza. Sono predisposti gli spogliatoi per gli operatori, con relativo spazio-armadio e annesso servizio igienico.

La stessa è in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente in materia edilizia, igienico-sanitaria, di prevenzione incendi, sulle condizioni di sicurezza degli impianti, sulle barriere architettoniche, sulla prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Sora (FR), 27/11/2024

Firma