

# LA CARTA DEI SERVIZI

COMUNITÀ ALLOGGIO  
ADULTI (>18a)

“IL PETTIROSSO DI ESPERIA”  
2024

*il Pettirosso*



1. LA STRUTTURA
2. DESTINATARI DEL SERVIZIO
3. MISSIONE  
I PRINCIPI  
AMBITO DI RIFERIMENTO  
QUADRO OPERATIVO  
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO  
LA VITA IN STRUTTURA  
LAVORO IN GRUPPO E FUORI GRUPPO  
INTEGRAZIONE CON LA COMUNITÀ LOCALE  
E IL TERRITORIO  
PARTECIPAZIONE DELL'OSPITE  
ALL'ORGANIZZAZIONE DELLA VITA COMUNITARIA
4. FUNZIONAMENTO  
FUNZIONAMENTO DELLA STRUTTURA ASSISTENZA  
TUTELARE DIURNA E NOTTURNA DOCUMENTAZIONE  
COPERTURA ASSICURATIVA
5. MODALITÀ DI ACCESSO  
AMMISSIONE E DIMISSIONE DEGLI OSPITI  
DOCUMENTAZIONE  
LISTE DI ATTESA
6. L'EQUIPE EDUCATIVA MULTI-DISCIPLINARE  
STANDARD DI QUALITÀ DEL PERSONALE  
TERAPEUTICO
- 7.2. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO
7. RETTE E TIPOLOGIA DI SOGGIORNO
8. FORME DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI
9. COME VALUTIAMO I NOSTRI SERVIZI
10. CONTATTI

## PREMESSA

Diversamente dalle idee semplicistiche e riduttive talvolta veicolate dai media e dai libri divulgativi, l'autismo è una sindrome complessa, al punto che dopo circa 50 anni di ricerca, le conoscenze rimangono assai limitate quanto alle sue cause, alla comparsa ed evoluzione dei sintomi e al trattamento.

Ciò è confermato dalle Linee Guida del Ministero della Salute che affermano come ad oggi il disturbo dello spettro autistico rimane per lo più sconosciuto. Chi fa esperienza con questo tipo di problematica, in effetti, sa bene come spesso essa si presenti come incomprensibile e inspiegabile. Cosa fare dunque per fronteggiare e non indietreggiare di fronte a tutto quello che nell'autismo si presenta ai nostri occhi come un "muro"?

La nostra risposta a queste domande si è tradotta nel creare uno spazio di vita, all'interno di realtà di tipo familiare, dove l'affetto da autismo possa finalmente crescere, con i propri ritmi e le loro particolari modalità di vita, animato dal desiderio di saper fare posto alla propria singolarità.

Non indietreggiare di fronte all'autismo, significa che si possono attivare circuiti sociali anche al di là di ciò che viene definito "normale", puntando su una inclusione sociale attiva; significa che si può rompere ogni forma di isolamento e permettere che ciascuna persona con autismo possa insegnarci come si possa trovare il proprio posto nel mondo.

## 1. LA STRUTTURA

Residenza “Il Pettirosso di Esperia” Piazza Campo Consalvo snc, 03045 Esperia (FR)  
Esperia è uno splendido centro posto nel Parco Naturale dei Monti Aurunci e affacciato sulla Valle del Liri. La struttura, è dotata di tutti i comfort e servizi. Si trova a pochi chilometri dall’Autostrada A1 alle uscite sia di Cassino o di Pontecorvo.

L'immobile di 700 mq ex novo, dotato di 5 stanze doppie, sale ricreative e laboratori, con servizio lavanderia e mensa interno.

## 2. DESTINATARI DEL SERVIZIO

“Il Pettirosso di Esperia” accoglie ospiti affetti da disturbo dello spettro autistico o psicopatologie similari anche in comorbilità psico – fisica.

## 3. MISSIONE

**La finalità primaria del “Il Pettirosso di Esperia” è la promozione della crescita abilitativa degli utenti accolti, favorendo la loro più ampia integrazione sociale e il loro accompagnamento all’inserimento nella vita sociale e lavorativa.**

### 3.1 I principi

Il personale della comunità alloggio, costituito da un’equipe multidisciplinare di operatori qualificati (educatori, pedagogisti, psicologi, psicoterapeuti, terapisti occupazionali, esperti di arte e musico terapia, assistente sociale), è responsabile dell’accompagnamento del singolo: nella crescita, nell’inserimento sociale e lavorativo, nella promozione di solidarietà al fine di fargli sviluppare un protagonismo individuale e consentire un’inclusione presso il contesto in cui vorrà essere inserito.

### 3.2 Quadro teorico di riferimento

È specificato nel Progetto Globale

### 3.3 Ambito operativo

All’interno del quadro teorico di riferimento, il lavoro degli operatori punta a diventare



una funzione terapeutica. Non c'è la figura classica dello psicologo o del terapeuta della struttura, ma questa funzione è svolta in forma allargata – in diversi – per imparare da ogni soggetto autistico qualcosa di singolare circa il suo funzionamento e per trovare un modo, altrettanto singolare, di contribuire al miglioramento della sua situazione di vita, con un progetto d'intervento assolutamente individualizzato.

Il punto di partenza, dalla presa in carico e per tutto l'accompagnamento del singolo, è che l'operatore deve adattarsi alle difficoltà e alle risorse di ciascuno, allo scopo di costruire con lui un partenariato che permetterà di aiutarlo in ciò che è difficile per lui e di sostenerlo nella creazione di legami sociali e nei processi di apprendimento.

### **3.4 Descrizione del servizio**

L'intervento della struttura è specificamente dedicato all'autismo, alle forme gravi di psicosi, disturbi comportamentali e disabilità intellettiva, nonché alle altre forme di disabilità psichica e di disturbi del neuro sviluppo.

La redenzialità si propone di sostenere il processo evolutivo mediante un'organizzazione della vita quotidiana di tipo familiare che permetta relazioni stabili e significative. Essa pertanto è gestita nel rispetto delle esigenze di ciascuno residente sia con l'impegno dei responsabili della struttura sia con l'aiuto di altre figure professionali. Presta servizi socio-assistenziali ed educativi integrativi o sostitutivi della famiglia, con la specificità che l'equipe ha una formazione clinica e terapeutica strutturata e continua.

Non si applicano tecniche standardizzate e uguali per tutti, come avviene per altri approcci, ma, al contrario, si fa leva sulla singolarità di ciascuno.

Ciascun utente arriva nella nostra struttura già animato da desideri e aspettative, già al lavoro su qualcosa. Ciò impone naturalmente la continua elaborazione di attività e laboratori calandoli sulla specifica situazione clinica ovvero la rimodulazione di quelli esistenti. L'equipe di lavoro nella pratica si orienta cercando di inventare risposte specifiche ad esigenze particolari.

Nella sua prima fase, dal momento che ogni cambiamento porta ad una destabilizzazione dell'equilibrio precedente, è necessario lavorare su una pacificazione della persona. Solo in una fase successiva, l'accompagnamento mirerà a sostenere il soggetto nella sua crescita. Quando il soggetto è pacificato, sarà in grado di muoversi meglio a livello delle sue attività e interessi preferiti, a livello del suo rapporto con gli altri e più in generale con le regole sociali e della casa, e infine a livello delle conoscenze (scolastiche se frequenta la scuola, o relative ad un saper fare in generale).

### 3.5 La vita in struttura

La gestione relativa alle attività della struttura prevede tempi, ritmi e regole di vita il più possibile simili a quelli dello stile familiare: orari relativamente flessibili per le attività e per il riposo, che variano secondo le esigenze degli ospiti, nel rispetto della singolarità di ciascuno. Per una persona autistica con difficoltà psichica, è molto importante garantire una stabilità e una ripetizione nelle attività del quotidiano, e allo stesso tempo è importante garantire una flessibilità tale da fare un posto al desiderio di ciascun utente, nella sua assoluta particolarità. La gestione del tempo viene stabilita in vista, non tanto e non solo, dell'organizzazione della struttura, ma del rispetto della soggettività di ciascuno.

Lo svolgimento di ogni attività è sostenuto costantemente dagli operatori e dalle figure di riferimento principali per ognuno. Sebbene non sempre i progressi si presentino in modo così lineare, l'accompagnamento è realizzato su misura e punta alla valorizzazione del singolo e delle sue abilità.

### 3.6 Lavoro in Gruppo e fuori Gruppo

Il lavoro consiste in una sessione di attività di circa un'ora, animata da uno o più addetti, alla quale gli utenti partecipano ogni settimana. Nel complesso, ciascuno partecipa a 10/15 gruppi settimanali.

Ogni operatore, nella sua pratica, tiene conto del doppio asse: quello della pacificazione-regolazione e l'asse dei cambiamenti, ed è sempre vigile affinché le varie offerte mantengano quella flessibilità che permetta di adattare gli obiettivi della singola attività alla singolarità assoluta di ciascun soggetto.

Alcuni gruppi sono maggiormente orientati al livello della pacificazione: "Nuoto", "Ippoterapia", "Ballo", "Musica", "Ginnastica", "Scrittura", ect. Altri invece prevalentemente al livello di apprendimento: "Informatica", "Ricette cucina", "Compiti a casa", "Piccola segreteria" per l'aspetto delle conoscenze; "Sport", "Giochi", "Orto", "Artigianato" per l'aspetto di socializzazione e del "saper fare". Alcuni laboratori presuppongono naturalmente lo sviluppo e l'acquisizione di un livello sufficiente di autonomia sia dal punto di vista di una pacificazione che del possesso di abilità manuali. Tali sono, ad esempio, i laboratori relativi all'arte di piccoli mestieri manuali come "Artigianato" e "Orto", con una valenza più specificatamente lavorativa.

Per gli aspetti di socializzazione, particolarmente utile risulta il laboratorio "Riunione di parola" che consente di rielaborare situazioni e casi della vita comune in un contesto strutturato. Altrettanto importanti vanno considerati quei momenti disseminati nell'arco della giornata, consistenti, per esempio, nell'aiuto nella preparazione del pasto, nella

cura dell'ambiente e dello spazio domestico, nelle attività di cura del corpo come imparare a vestirsi e lavarsi correttamente, o in genere in una occasione di lavoro spontaneo. Sono delle occasioni d'oro per favorire l'autonomia. Non trascurabili sono poi momenti informali in cui determinati "casi" diventano occasione per elaborare le regole sociali di convivenza ed il rispetto degli altri. La residenzialità permette di moltiplicare queste opportunità di lavoro.

### **3.7 Integrazione con la comunità locale e il territorio**

I servizi e le opportunità presenti nella comunità locale e territoriale sono parte integrante della dimensione progettuale della struttura.

Ciò consente di aprirsi al confronto e lasciarsi interrogare dall'esterno, interagendo come soggetto attivo nel territorio.

Nell'ambito di questo rapporto con l'esterno si colloca la costruzione di una rete "formale" dei servizi presenti sul territorio che operano in campo socio-educativo prevedendo la costruzione ed il mantenimento di relazioni con la famiglia di origine o con famiglie di sostegno; con la scuola interagendo con essa, perché si realizzino le migliori condizioni possibili per lo sviluppo e la costruzione dell'identità personale e sociale; con i servizi sociali per integrare e completare il progetto; con agenzie culturali-ricreative per l'organizzazione di eventuali viaggi, partecipazione a centri aggregativi, iscrizione ad attività sportive, a corsi professionalizzanti, ad eventi proposti dal territorio.

### **3.8 Partecipazione dell'ospite all'organizzazione della vita comunitaria**

Gli ospiti partecipano, secondo le loro capacità, singolarmente ed in gruppo:

- alla stesura del progetto educativo personalizzato sulla base delle motivazioni, aspirazioni e bisogni di ciascuno;
- alle "riunioni di parola", organizzate con cadenza settimanale, per la gestione delle dinamiche relazionali, per l'organizzazione della gestione degli spazi in comune nel rispetto dell'altro e per la comprensione del regolamento interno redatto dall'equipe o della direzione amministrativa, in funzione delle rispettive funzioni;
- alla calendarizzazione, insieme all'equipe della struttura, di gite culturali, soggiorni estivi, feste e attività ricreative (cinema, teatro, ecc.) da svolgere durante l'anno;
- all'organizzazione delle attività in ordine all'igiene personale, all'equilibrio dietetico alimentare, con la partecipazione nella preparazione del menù, dei cibi e del servizio a tavola;
- al processo decisionale di utilizzo responsabile di telefono, pc, collegamento ad Internet, e di ciò che si rende necessario alle esigenze di ognuno, secondo tempi e modalità condivise.

Vengono, inoltre, concordati gli spostamenti quotidiani relativi alla gestione del tempo libero, scuola, attività sportive, formative, rapporti parentali ed amicali.

Gli ospiti sono, infine, tenuti a concordare con il responsabile terapeutico quanto attiene alla custodia e alla cura delle proprie cose personali (denaro, cellulare, ecc).

## 4. LA STRUTTURA

### 4.1 Funzionamento della struttura

Il funzionamento della struttura in regime residenziale è garantito per l'intero arco dell'anno ed è caratterizzato dalla personalizzazione delle relazioni, degli spazi e dei tempi, rendendo, così, la struttura una "famiglia" indipendente, con figure di riferimento stabili e in relazione funzionale col territorio.

### 4.2 Assistenza tutelare diurna e notturna

L'assistenza tutelare è assicurata sia nella fascia diurna (mattina e pomeriggio), sia durante la fascia notturna, con la presenza giornaliera di personale qualificato assunto con contratto collettivo nazionale - CCNL Cooperative Sociali.

Gli educatori svolgono la loro attività, organizzata in turni di lavoro, durante l'orario diurno e notturno. Il Responsabile terapeutico garantisce quotidianamente la sua presenza in struttura e la propria reperibilità nelle ore notturne e durante le festività.

Le figure Ausiliarie, a seconda delle esigenze di struttura, svolgono la propria attività, organizzata in turni di lavoro predisposti dal Responsabile terapeutico, durante tutto l'arco della giornata, dal lunedì alla domenica.

### 4.3 Documentazione

Nell'ambito dell'attività esercitata, ai sensi dell'art. 6 co. 1, lett. b) L.R. n. 41/2003 e s.m.i.e della D.G.R. n. 1305/2004 e s.m.i., è conservata presso gli uffici della struttura copia di:

- Autorizzazione all'esercizio dell'attività
- Carta dei Servizi
- Codice etico
- Registro presenze utenti
- Menù alimentare autorizzato dalla Asl competente
- Documento Valutazione dei Rischi ed i documenti relativi alla normativa sulla sicurezza
- Regolamenti di funzionamento interno

#### 4.3.1 Copertura assicurativa

A copertura dei rischi sono state sottoscritte polizze assicurative.



## 5. MODALITÀ DI ACCESSO

### 5.1 Ammissione e dimissione degli ospiti

La valutazione delle ammissioni è effettuata dall'equipe terapeutica della struttura, in collaborazione con la direzione amministrativa, dopo aver ricevuto la richiesta verbale o scritta di disponibilità all'inserimento da parte dei Servizi Sociali e/o Sanitari dei Comuni territorialmente competenti. Questa è accompagnata dalla descrizione del caso, dalla documentazione amministrativa, sociale/sanitaria da un progetto di assistenza che fornisca criteri ed indicatori funzionali alla sua crescita.

L'ingresso nella struttura in regime residenziale avviene tenendo conto del consenso da parte della persona autistica in virtù dell'età e delle sue capacità di discernimento e successivamente ad un periodo di prova. Nella fase iniziale di accoglienza si attiva, infatti, un processo di osservazione durante il quale l'equipe mette in atto tutte le iniziative necessarie per approfondire la conoscenza della situazione e delle risorse personali, sociali, ambientali e familiari dell'utente.

Lo studio è finalizzato a valutare gli equilibri all'interno del gruppo ospiti e, stabilita l'eventuale ammissibilità, ad elaborare un piano educativo individualizzato. Nelle situazioni che rivestono carattere di urgenza ed emergenza, il Servizio Sociale e/o Sanitario referente e l'equipe della struttura concordano modalità diverse di inserimento del soggetto.

Per gli ospiti ammessi d'urgenza, la struttura, in collaborazione con i servizi territoriali competenti, definisce, entro trenta giorni, un piano d'intervento volto a garantire un'adeguata risposta all'emergenza ed una sistemazione stabile per l'adulto.

Le dimissioni, presiedute dalla stessa logica consapevole e protettiva, concordate dalla direzione amministrativa e terapeutica con le autorità competenti, sono previste al raggiungimento degli obiettivi prefissati nel piano individualizzato (es. rientro in famiglia, affidamento, adozione, raggiungimento dell'autonomia); per intervenute esigenze che necessitino l'individuazione di soluzioni alternative; al termine del periodo di emergenza o di collocamento con richiesta di trasferimento ad altre strutture più idonee per garantire un adeguato sviluppo evolutivo. Gravi violazioni da parte dell'utente del patto educativo ne determinano le immediate dimissioni.

### 5.2 Documentazione

La documentazione per ciascun ospite accolto è costantemente aggiornata e comprende, per lo svolgimento del servizio residenziale:

- registro delle presenze

- cartella personale, contenente i dati personali, giuridico-amministrativi, sanitari e socio-educativi con documentazione relativa alle attività svolte dalla persona autistica
- cartella contenente il progetto educativo individualizzato, eventuali interventi significativi e i risultati raggiunti, nonché eventuali motivazioni che ne hanno determinato le dimissioni.

### **5.3 Liste di attesa**

È cura della direzione amministrativa annotare, in ordine temporale, le richieste di collocamento pervenute dagli Assistenti Sociali referenti, e contattare il servizio sociale nel caso in cui si dovessero presentare le condizioni per avviare un percorso di inserimento secondo le modalità contenute nei criteri per l'accesso.

È generalmente assicurata una valutazione del caso ed una risposta ad ogni richiesta scritta, con indicazione dei tempi e delle modalità per una eventuale successiva presa in carico della persona autistica.

### **5.4. Copertura assicurativa**

A copertura dei rischi sono state sottoscritte le seguenti polizze assicurative con Assicurazioni Generali Italia Spa:

RCT Responsabilità civile:

polizza n. 380529695

Infortuni: polizza n. 390540170

## 6. L'EQUIPE EDUCATIVA MULTI-DISCIPLINARE

L'equipe terapeutica, coordinata dal responsabile, si riunisce una volta a settimana. La riunione è uno strumento indispensabile per trattare i singoli casi, verificare piste di lavoro attuabili da sottoporre successivamente a verifica.

Il lavoro di equipe è di tipo multidisciplinare e il team è composto da professionisti provenienti da diverse scuole di formazione: educatori, psicologi, logopedisti, psicomotricisti, assistente sociale, psichiatra, operatori sociali ed esperti delle discipline musicali, nonché delle tecniche di riabilitazione con gli animali (Pet Therapy).

I risultati di questo lavoro sono poi condivisi in un colloquio mensile con i genitori di ciascun ospite. In questa sede, i genitori possono apportare il loro personale contributo al miglioramento del progetto ed essere aggiornati sullo stato di salute del proprio familiare. Il responsabile terapeutico della struttura si tiene in contatto con i Servizi Sociali e Sanitari che hanno effettuato la presa in carico di ciascun ospite.

Laddove richiesto e opportuno, le famiglie sono inoltre supportate con un accompagnamento di tipo domiciliare, durante eventuali rientri in famiglia, opportunamente concordati, al fine di supportare il nucleo familiare nel trovare delle modalità positive per vivere la relazione. Oltre alla riunione che riguarda la discussione sui singoli casi, l'equipe lavora sugli aspetti teorico-clinici che possono orientare l'azione operativa ed educativa quotidiana in occasione della riunione formativa, e, con cadenza quindicinale, in occasione della riunione di supervisione. In particolare, in questa sede, si affrontano le problematiche che emergono per ciascuno che lavora quotidianamente nell'equipe, laddove è necessario costruire nuove modalità condivise per far fronte alle varie situazioni.

Si tratta di un costante processo di valutazione che deve, per un verso, monitorare il percorso di ciascun utente e i suoi processi di crescita, dall'altro, effettuare verifiche per chi vi opera.

La funzione educativa non si esaurisce solamente nel tempo impegnato dalla relazione, ma prevede anche una dimensione ad esso funzionale e che riguarda le attività di progettazione, programmazione, realizzazione concreta del piano educativo, con l'obiettivo di coniugare le risorse personali dell'adulto con le risorse esterne, in una integrazione che coinvolga anche il territorio.

Il responsabile di struttura, insieme all'equipe, disciplina e cura la stesura dei piani educativi personalizzati; coordina l'organizzazione delle attività che si svolgono all'interno e all'esterno della struttura. Assicura, infine, la propria quotidiana presenza all'interno della struttura per un tempo adeguato alle necessità della comunità e della tipologia degli ospiti. L'ausiliario svolge principalmente mansioni esecutive nella cura della casa:

lavori di pulizia, riordinamento e sistemazione stanze e accompagnamenti per le attività in esterno. Sono eventualmente previste, con presenza programmata, altre figure professionali per assicurare prestazioni occorrenti alle specifiche esigenze degli adulti (operatore di assistenza, neuropsichiatra e mediatore culturale, docenti, ecc).

### 6.1 Standard di qualità del personale terapeutico

L'equipe agisce in funzione di un puntuale programma di attività di organizzazione del lavoro per fornire standard di qualità e programmi di miglioramento della vita dell'ospite in comunità:

Fattore di qualità	Indicatori	Standard o obiettivo di miglioramento
Attività di coordinamento	Incontri dello staff	n. 4/5 incontri mensili
	Incontri di supervisione dell'equipe educativa	> 2 incontri mensili
Aggiornamento/formazioni e operatori	Ore annue di formazione	> 30
Tempi di risposta alle richieste del servizio		< 7
Informazione ai committenti	Relazioni dirette	Si
	Sito internet	Si
Valutazione della qualità del servizio	Incontri con supervisore	n.6 ogni 6 mesi
	Verifiche con i committenti	n. 3 volte l'anno per ciascun utente

### 6.2 Valutazione interna del servizio

La valutazione interna del lavoro di struttura è fondamentale per effettuare un riscontro sull'erogazione di servizi resi, affinché siano concretamente funzionali al benessere delle persone accolte.

Nell'ambito del lavoro svolto con persone, "prodotto" e "processo" coincidono. Occorrendo quindi che l'oggetto della valutazione e l'efficacia del risultato si individuino applicando procedure multidimensionali e adattabili alle diverse esigenze dei singoli.

Si procede nella verifica delle seguenti valutazioni:

- confronto tra progettazione iniziale ed esito dell'intervento (benessere auspicato e benessere percepito dalle persone accolte)

- follow-up al termine del percorso
- monitoraggio dei tempi per il disbrigo delle pratiche burocratiche prima dell'accoglienza

Tali verifiche vengono valutate tra personale interno, direttamente coinvolto nel lavoro, insieme con supervisor esterni che hanno indicato i criteri di riferimento oggettivi con i quali analizzare le situazioni e in collaborazione con i Servizi che hanno inviato la persona.

### **6.3 Nominativi e qualifiche del personale destinato al servizio**

<b>Coordinatrice</b>	dott.ssa Manuela Iorio
<b>Responsabile</b>	Ruben Amsdem Malania Caccavale
<b>Oss</b>	Laura Marcattilli
<b>Oss</b>	Milena Perciballi
<b>Oss</b>	Rita Tramontozzi
<b>Oss</b>	Mirella Vettraino
<b>Oss</b>	Maria Teresa Di Stefano

## 7. RETTE E TIPOLOGIA DI SOGGIORNO

Il contraente si impegna a corrispondere le rette determinate dalla direzione amministrativa. La retta può subire modifiche qualora le condizioni fisiche dell'ospite dovessero implicare un tipo di assistenza diversa da quella inizialmente convenuta, ovvero qualora si rendessero necessarie, anche temporaneamente, speciali cure o un'assistenza maggiormente personalizzata sulla base di esigenze di natura individuale o per necessità terapeutiche, previa tempestiva comunicazione al Contraente.

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi: attività di laboratorio fatte da professionisti esterni all'equipe, onorari e compensi a titolo personale per prestazioni non fornite direttamente dalla struttura (visite specialistiche, visite mediche ed infermieristiche effettuate da professionisti, ovvero per interventi in situazioni non coperte dalla guardia medica), tickets, farmaci, protesi, presidi sanitari non mutuabili, parrucchiere, barbiere, pedicure, ecc., oneri per allacciamenti, utenze ed abbonamenti individuali, ecc.

TIPOLOGIA SOGGIORNO	COSTO
Retta giornaliera*	A partire da € 180,00
Retta mensile in diurno**	A partire da € 2.100,00
Retta week – end***	A partire da € 650,00
Retta mensile in residenziale	A partire da € 3.000,00

\*dalle ore 9,00 alle ore 17,00

\*\* dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 17,00

\*\*\* dal venerdì alla domenica (dalle ore 17.30 del venerdì alle ore 17,00 della domenica)

La retta deve essere corrisposta anche nei giorni in cui l'adulto è assente per:

- motivi di studio (gite scolastiche, stage formativi in Italia o all'estero);
- motivi di salute (day hospital, ricoveri ospedalieri per analisi strumentali e/o interventi chirurgici);
- vacanze estive, festività, visite e/o permanenze con pernottamenti presso i propri familiari o parenti, famiglie di appoggio o in prova per l'affidamento;
- progetti o accordi che rientrino nel piano educativo personalizzato o che siano disposti dal Tribunale o dalle Autorità Giudiziarie territorialmente competenti - indipendentemente dal numero di giorni di assenza.

Le famiglie, secondo le proprie possibilità economiche ed in modo volontario, contribuiscono, attraverso l'attivazione di una carta prepagata che viene consegnata alla direzione

ne amministrativa della struttura, con una somma mensile che copre le spese personali e riabilitative esterne che esulano dalla retta condivisa con i Servizi inviati.

### **Prestazioni e servizi forniti**

I servizi previsti e compresi nella retta sono relativi alle prestazioni di tipo socio-abilitativo e di tipo educativo-ricreativo.

#### **a) Prestazioni socio-assistenziali:**

- alloggio residenziale in stanze singole o doppie
- preparazione e somministrazione di pasti approvati dal competente servizio dell'A.S.L.
- pulizia e disinfezione degli ambienti
- igiene personale e servizio di lavanderia
- visite e cure mediche erogate dal S.S.N. (per le quali l'ospite è esente da ticket)
- trasporto in pulmino o mezzi del personale per le attività strettamente connesse alla vita della comunità

#### **b) Prestazioni educative-ricreative:**

- relazioni ed incontri periodici con i referenti istituzionali
- attività svolte internamente o esternamente alla comunità alloggio (palestre, centri di aggregazione e sportivi, ecc.)
- gite ed attività culturali (cinema, teatro, musei, ecc.)
- attività riabilitative interne e attività d'inserimento socio-lavorativo.

## 8. FORME DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Ci impegniamo a garantire informazione, partecipazione e riservatezza per i nostri utenti attraverso la definizione degli standard di qualità dei servizi, nel rispetto dei principi stabiliti dal Codice Etico, semplificando il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione delle nostre prestazioni attraverso:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione
- tempestività nelle risposte
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con chi usufruisce dei nostri servizi
- correttezza e regolarità nella gestione dei servizi

Il trattamento dei dati personali riguardanti ogni utente dei servizi è svolto nel rispetto del Regolamento 2016/679 (GDPR), ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. n. 196/2003 sulla tutela dei dati personali. L'equipe educativa è formata ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza. È, inoltre, garantita alle persone che fruiscono dei servizi, la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione e l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi.

## 9. COME VALUTIAMO I NOSTRI SERVIZI

In conformità a quanto previsto in materia di "Reclami e Suggerimenti", la struttura provvede ad effettuare la rilevazione del gradimento del servizio e a raccogliere eventuali reclami e segnalazioni con gli appositi moduli (Allegato A e Allegato B).



## ALLEGATO A

### Scheda di rilevazione del gradimento del servizio.

La scheda ha lo scopo di conoscere il gradimento di cittadini e operatori rispetto al servizio offerto. Le chiediamo di esprimere il suo giudizio insieme ai suggerimenti che vorrà darci per rendere il servizio più rispondente alle sue esigenze

#### 1) Il questionario è compilato da:

- operatore sociale  operatore ULSS  
 utente  genitore/amministratore di sostegno/tutore altro

2) Il progetto a cui si riferisce il questionario è: \_\_\_\_\_

3) A suo giudizio gli ambienti sono comodi e accoglienti?

- molto  abbastanza  poco  per niente

4) È soddisfatto del servizio complessivamente offerto?

- molto  abbastanza  poco  per niente

5) È soddisfatto dell'organizzazione?  molto  abbastanza

- poco  per niente

6) Come valuta la professionalità degli educatori?

- molto  abbastanza  poco  per niente

7) Eventuali suggerimenti:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## ALLEGATO B

### Modulo per i reclami o le segnalazioni

Progetto a cui si fa \_\_\_\_\_

Data: .... /.... / .....

Segnalazione:

Persona a cui riferire la segnalazione (facoltativo)

riferimento:

Dati facoltativi: Compilando i dati personali potremo informarla entro trenta giorni dalla data del reclamo sugli esiti relativi alla Sua Segnalazione:

Nome e Cognome .....

Indirizzo: .....Città ..... Prov.....

C.A.P.....Tel.....e-mail .....

FIRMA

\_\_\_\_\_

Il trattamento dei dati personali che la riguardano viene svolto nel rispetto del Regolamento 2016/679 (GDPR), ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. n. 196/2003 sulla tutela dei dati personali.

## CONTATTI



Sede Legale Associazione Nazionale No All'Autismo ONLUS

Via Federico Confalonieri n. 5 - 00195 Roma

C.F. 97879250583

Sito internet: [www.annaa.it](http://www.annaa.it)

e-mail: [info@annaa.it](mailto:info@annaa.it)

Pec: [annaa.autismo@pecmail.net](mailto:annaa.autismo@pecmail.net)



Residenza " Il Pettirosso di Esperia"

Piazza Campo Consalvo,

03045 Esperia (FR)

*il Pettirosso*