



**La Carta dei Servizi**  
**- Casa Famiglia "La Tartaruga"-**

INDICE:	pag.
Introduzione: Che cos'è la Carta dei Servizi .....	02
<b>CAP.1 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>03</b>
1.1 Mission .....	04
1.2 Principi fondamentali .....	04
1.3 Finalità, Obiettivi, Attività di funzionamento della struttura .....	05
1.4 Caratteristiche strutturali, Ricettività e Orario di apertura .....	06
1.5 Progetto personalizzato d'assistenza .....	08
<b>CAP.2 PRESTAZIONI .....</b>	<b>09</b>
2.1 Prestazioni sanitarie e Prestazioni riabilitative .....	09
2.2 Collaborazioni esterne .....	10
2.3 Rapporti con le famiglie .....	10
2.4 Modalità di lavoro interne .....	11
2.4.1 Modalità organizzative della vita comunitaria .....	12
2.4.2 Documentazione .....	12
2.5 Trasporto ospiti .....	13
<b>CAP.3 RETTA, ATTIVITÀ E SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA .....</b>	<b>13</b>
<b>CAP.4 AMMISSIONI E DIMISSIONI .....</b>	<b>14</b>
4.1 Requisiti per l' ammissione .....	14
4.1.1 Modalità con cui vengono effettuate le ammissioni .....	15
4.2 Dimissioni .....	16
4.3 Assenze .....	17
<b>CAP.5 POLIZZA ASSICURATIVA A COPERTURA DI RISCHI E DANNI .....</b>	<b>17</b>
<b>CAP.6 MISURE A TUTELA DEI CITTADINI E GESTIONE DEI RECLAMI .....</b>	<b>17</b>
<b>CAP.7 DESCRIZIONE DELLA "GIORNATA TIPO" NELLA CASA FAMIGLIA .....</b>	<b>18</b>
<b>RIFERIMENTI .....</b>	<b>20</b>



Soc. Coop. Sociale a r.l.

## **Introduzione: Che cos'è la Carta dei Servizi**

La *Carta dei Servizi* della Casa Famiglia “*La Tartaruga*”, è il principale strumento di un organizzazione che consente di informare gli utenti e/o le loro famiglie ed i cittadini tutti, relativamente alla qualità delle prestazioni, degli interventi e delle attività offerte dalla struttura, per far conoscere i Progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività, sulle modalità di accesso ed intervento.

Nella Carta sono, inoltre, contenute le norme minimali di comportamento il cui rispetto garantisce una serena convivenza degli ospiti e garantisce l’omogeneità degli interventi erogati e l’articolazione degli stessi.

Questo significa anzitutto partire dai bisogni delle persone per erogare servizi secondo criteri di efficacia, di efficienza e di continuità delle prestazioni.

Attraverso la Carta, si possono avere tutte le informazioni sulla struttura e sulle modalità di erogazione del servizio; le modalità con le quali si assicura la tutela del cittadino utente rispetto ai disservizi.

Il Responsabile, coordinatore della Casa Famiglia, assicura la presa visione della Carta dei Servizi affinché le regole della Casa Famiglia e della convivenza interna siano comprese e condivise, affiggendola inoltre in un luogo di facile consultazione al fine di permetterne la più ampia diffusione.

Diviene perciò il documento programmatico che guida e sostiene il lavoro degli operatori e rappresenta uno strumento di informazione per quanti desiderano conoscere i servizi offerti dalla struttura.

Le norme di riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/01/1994 "*Principi sulla erogazione dei servizi pubblici*" e la legge 8 novembre 2000 n°328 "*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*".

La Carta dei Servizi rappresenta l’impegno dell’Ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- Sicurezza, continuità e regolarità nell’erogazione;
- Tempestività delle risposte;
- Accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi;
- Correttezza e regolarità gestionale.



Soc. Coop. Sociale a r.l.

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'Ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- Definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia;
- Semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi;
- Gestire i reclami.

La nostra Carta dei Servizi sarà aggiornata ogni anno. I Contenuti riguardano:

- Notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della Cooperativa e della Casa Famiglia;
- Esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione;
- Descrizione e informazione sui servizi svolti e aree di intervento;
- Definizione degli standard di qualità;
- Misure per la tutela e la partecipazione degli utenti.

## Cap.1 Presentazione del Servizio

La Casa Famiglia “*La Tartaruga*” è nata nel 2010 (secondo la L.R. n° 41/2003 “*norme in materia di autorizzazione all'apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali*”), su iniziativa della Cooperativa Sociale “*Aurora '97*”; la Casa Famiglia si trova in Via Calipso n°26, ubicata nel Comune di Anzio (RM) e si configura come struttura a carattere residenziale che accoglie persone adulte con disabilità intellettiva e relazionale grave (ai sensi della L.104/92 “*Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate*”), per i quali la permanenza nel nucleo familiare sia permanentemente o temporaneamente impossibile. Viene formulato per ogni utente, un Piano Assistenziale Personalizzato che è concordato dagli operatori dei Servizi Sociali/AUSL, della Casa Famiglia, la persona e la sua famiglia. L'Assistente Sociale del Servizio Sociale dell'Ente Locale di residenza dell'ospite, svolge la funzione di referente (*case-manager*) del Progetto.

La Casa Famiglia è di proprietà e viene gestita dalla Cooperativa sociale “*Aurora '97*”. La Cooperativa di tipo “A” è composta da soci lavoratori, dipendenti, collaboratori, consulenti; gestisce servizi alla persona, prevalentemente in convenzione con il Comune di Anzio (RM) e a



**Soc. Coop. Sociale a r.l.**

livello cittadino anche in forma privata (Legge 162/98 “*Modifiche alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, concernenti misure di sostegno in favore di persone con handicap grave*”). La Cooperativa si impegna a promuovere e sostenere le esigenze dei cittadini, lavorando in stretto contatto con gli organi territoriali competenti.

La programmazione delle attività avviene su una base di interscambio di informazioni tra utenti, operatori e Istituzioni, in base alle esigenze territoriali. Lavorare con persone svantaggiate prevede un lavoro di rete e quindi un coinvolgimento di tutte le figure di riferimento e lavorare sulle emergenze sociali richiede inoltre il supporto della rete territoriale istituzionale.

Gli obiettivi della Cooperativa possono essere riassunti in un unico obiettivo: “*contrastare ogni forma di disagio, promuovere il benessere e la dignità degli individui e tutelare i diritti di ogni cittadino*”.

Ogni singola azione viene progettata cercando di produrre esiti positivi sul territorio e sugli utenti.

## 1.1 Mission

Lo scopo principale della Casa Famiglia, tra gli altri, è il recupero, il mantenimento, la promozione del Benessere delle persone disabili e delle loro famiglie. Vengono effettuati interventi modulati ed adeguati in relazione all’evolversi delle loro condizioni, sempre nel massimo rispetto della persona. Le figure, professionali e non, che sostengono le persone disabili nel loro percorso di vita, operano in un ambiente lavorativo stimolante, cercando di essere in grado di soddisfare le loro aspettative, proteggendoli dalle criticità insite in questo tipo di attività, e fornendo loro adeguati strumenti di crescita professionale.

## 1.2 Principi fondamentali

### → *Uguaglianza*

L’erogazione del servizio guarda al “Principio di uguaglianza delle persone”, che si fonda sull’art.3 della Costituzione, secondo il quale “tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche”.

### → *Imparzialità*

I servizi sono forniti secondo criteri di obiettività, giustizia, trasparenza ed imparzialità garantendo la regolarità e la continuità delle prestazioni.

### → *Continuità*

L’erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità



**Soc. Coop. Sociale a r.l.**

nell'erogazione delle prestazioni di servizio la Cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

→ *Efficienza ed Efficacia*

L' erogazione dei servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell' organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del Servizio. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

→ *Riservatezza*

L' utente ha diritto al rispetto della propria dignità e intimità, ad essere trattato con cortesia ed umanità, al rispetto della privacy. Gli operatori devono instaurare una relazione con l' utente tale da consentire di metterlo in condizione di esprimere e soddisfare i propri bisogni nella massima riservatezza e garantendo il rispetto delle proprie abitudini di vita. Il personale è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 Giugno 2003.

→ *Diritto di scelta*

La Cooperativa garantisce ai cittadini l' informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l' offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

→ *Partecipazione ed Informazione*

La partecipazione alle prestazioni del servizio viene garantita attraverso una corretta informazione e attraverso la possibilità di esprimere il proprio gradimento o di poter presentare reclami e/o proposte di miglioramento.

### 1.3 Finalità, Obiettivi, Attività di funzionamento della struttura

✓ Finalità ed Obiettivi:

- Offrire al disabile un ambiente strutturato permanente, che possa essere un punto di riferimento mediante la realizzazione di laboratori specifici per attività manuali, espressive e ricreative;
- Favorire l'apprendimento di nuove competenze attraverso Progetti individualizzati al fine di migliorare lo stile di vita;
- Garantire un ambiente gradevole;



**Soc. Coop. Sociale a r.l.**

- Garantire alloggio, vitto, cura dell'igiene personale ed ambientale, vigilanza diurna e notturna;
  - Sviluppare capacità creative e comunicative e nello stesso tempo offrire momenti collettivi di gioco, socializzazione e divertimento;
  - Favorire l'apprendimento di regole sociali;
  - Favorire l'Integrazione Sociale attraverso uscite strutturate sul territorio;
  - Operare congiuntamente con i Servizi Territoriali (Socio-Sanitari) e tutte le strutture e/o associazioni che possono offrire attività culturali, sportive e ricreative.
- ✓ Attività:
- Educazione all'autonomia;
  - Laboratorio di giardinaggio;
  - Attività strutturate a tavolino per mantenere e/o migliorare le competenze cognitive rispettando l'individualità di ogni ragazzo;
  - Attività ludico-sportive (pallavolo, piscina, calcio, ...);
  - Laboratori creativi;
  - Attività di ortocultura;
  - Escursioni.

#### 1.4 Caratteristiche strutturali, Ricettività e Orario di apertura

La Casa Famiglia, sul piano strutturale, prevede la distinzione tra gli spazi destinati ad attività collettive e di socializzazione e gli spazi destinati alle camere da letto.

L'organizzazione degli spazi garantisce l'autonomia, la fruibilità e la privacy, anche in considerazione delle esigenze dell'utenza.

La Struttura è costituita da due Case Famiglia, *Il Delfino* -al piano primo- e *La Tartaruga* – al piano terra-. La Tartaruga è così suddivisa:

Si trova al piano terra della struttura, con ingresso indipendente, si compone da un'ampia hall, da un soggiorno/pranzo, da una cucina completamente arredata ed attrezzata rispondente a standard di sicurezza, da 4 servizi igienici (bagno — antibagno), 3 camere da letto doppie (una con bagno annesso) modernamente e funzionalmente arredate con ampi armadi, comodini e scrivanie.

Le stanze da letto, il soggiorno e la cucina sono provvisti di finestra apribile. Tali presidi sono dotati di impianti di riscaldamento. La temperatura di progetto dell'aria interna è compresa tra i 20°C e i



**Soc. Coop. Sociale a r.l.**

22°C; è uguale in tutti gli ambienti abitati e nei servizi, esclusi i ripostigli/magazzini, i locali di deposito biancheria e medicinali, del materiale sporco e dei rifiuti.

Nelle condizioni di occupazione e di uso dei presidi, le superfici interne delle parti opache delle pareti non presentano tracce di condensazione permanente.

Tutti i locali dei presidi, eccetto quelli destinati a servizi igienici, disimpegni, corridoi, ripostigli e depositi, usufruiscono di illuminazione naturale diretta, adeguata alla destinazione d'uso.

Per ciascun locale di uso abitativo, l'ampiezza della finestra è proporzionata in modo da assicurare un valore di fattore luce diurna medio non inferiore al 2% e comunque la superficie finestrata apribile non è inferiore a 1/8 della superficie del pavimento.

Viene assicurata, in ogni caso, l'aspirazione di fumi, vapori ed esalazioni nei punti di produzione (cucine, gabinetti, ecc.) prima che si diffondano.

Il "posto di cottura", comunica con il soggiorno ed è munito di impianto di aspirazione forzata sui fornelli. Le pareti dei posti di cottura e la cucina monoblocco sono rivestite di materiale lavabile ed impermeabile.

I servizi igienico-sanitari comuni, quelli ad uso delle unità abitative e delle camere da letto, alcuni sono dotati di anti-w.c. Le pareti dei servizi igienico-sanitari sono rivestite fino a due metri di altezza di materiale lavabile ed impermeabile (piastrelle di ceramica).

L'intera struttura non presenta alcuna barriera architettonica e tutti gli impianti elettrici, igienici e di riscaldamento sono previsti in sicurezza a norma di legge.

Oltre i normali servizi igienici, la casa è dotata di impianti doccia, lavatrice, asciugatrice. Arredi, suppellettili e rifiniture permettono una buona funzionalità d'uso, garanzia di sicurezza e buone condizioni di vivibilità.

La capacità ricettiva della struttura è per un numero massimo di 6 utenti ed è aperta per 365 giorni l'anno, sette giorni su sette con funzionamento H24.

## 1.5 Progetto personalizzato d'assistenza



**Soc. Coop. Sociale a r.l.**

Il Progetto personalizzato è redatto dall'equipe multidisciplinare della Casa Famiglia "La Tartaruga" in integrazione con i Servizi Sociali competenti sul caso (nel caso in cui gli utenti siano stati inviati alla Struttura dai Servizi Sociali).

Tale Progetto di lavoro personalizzato, oltre che uno strumento conoscitivo e operativo, dovrà porsi l'obiettivo di non disperdere il vissuto esperienziale, sociale, scolastico e sanitario del disabile.

La relazione del Servizio Sociale, relativa all'ammissione dell'utente, fornisce gli elementi preliminari necessari alla stesura del piano personalizzato di assistenza.

Lo stesso sarà integrato in itinere in base al rapporto diretto e personale con l'utente disabile, con la sua famiglia di origine e/o con il gruppo sociale di appartenenza.

Il Progetto personalizzato d'assistenza è finalizzato:

- A mantenere e recuperare le capacità fisiche, cognitive e relazionali;
- A mantenere e recuperare l'autonomia personale di base;
- A migliorare la qualità della vita della persona con disabilità, in considerazione della complessità dei suoi bisogni.

Nel Progetto personalizzato si tiene conto inoltre delle informazioni provenienti dagli operatori territoriali eventualmente coinvolti nel caso, nell'ottica di una lettura globale dei bisogni dell'utente, ed in particolare sono indicati:

- Prestazioni socio assistenziali previste;
- Figure professionali responsabili dell'attuazione dell'intervento, con indicazione del referente responsabile dell'attuazione complessiva del piano personalizzato e dei compiti specifici del personale coinvolto;
- Tempi di attuazione degli interventi;
- Tipologia e intensità della risposta assistenziale;
- Sistema di verifica.

Nel Progetto personalizzato, che dovrà essere condiviso con i familiari (o tutori) e con l'ospite stesso, va indicata la modalità di adesione e di coinvolgimento della persona e/o della famiglia di origine.





**Soc. Coop. Sociale a r.l.**

Il responsabile della Struttura, in integrazione con i Servizi Sociali del Comune inviante e con i referenti della ASL di appartenenza dell'ospite disabile, dovrà riesaminare ed aggiornare il Progetto personalizzato di assistenza con cadenza almeno annuale, ed in tal occasione dovranno essere attuate modalità di verifica e valutazione degli obiettivi conseguiti.

Con cadenza mensile, -ed in casi in cui l'equipe lo ritenga opportuno anche a cadenza maggiormente ravvicinata-, si tengono riunioni di equipe in merito alla verifica dei Piani Personalizzati.

## **Cap. 2 PRESTAZIONI**

Il Casa Famiglia “*La Tartaruga*” è organizzata in modo da erogare prestazioni che rispettano la dignità della persona.

### **2.1 Prestazioni Sanitarie E Prestazioni Riabilitative**

L'assistenza medica è garantita dai medici di base di libera scelta dell'ospite. Le prestazioni di medicina specialistica sono garantite secondo i criteri dettati a favore di tutti i cittadini.

Ogni ospite deve avere una cartella socio-sanitaria (con vaccinazioni, allergie, anamnesi sanitaria) custodita in un luogo chiuso e sicuro all'interno della casa; l'operatore dovrà averne accesso per la consegna ai medici per le eventuali chiamate generiche o d'emergenza per il medico di base.

I farmaci di ogni ospite e il materiale di pronto soccorso devono essere custoditi in luogo protetto e ben chiuso dove nessuno possa accedere e l'operatore deve tenere le chiavi ben custodite e controllare che la persona ospite rispetti la posologia indicata dal medico.

Qualora gli utenti necessitino di interventi riabilitativi, questi saranno assicurati da Presidi e Servizi organizzati dalla AUSL, secondo le disponibilità e le modalità previste dall' AUSL per l'accesso alle prestazioni ambulatoriali e/o domiciliari.

### **2.2 Collaborazioni esterne**

La presenza di volontari contribuisce al raggiungimento degli obiettivi previsti nei piani personalizzati d'assistenza: i volontari operano secondo modalità concordate con il Coordinatore, in misura complementare e comunque non sostitutiva rispetto all'organico previsto.



**Soc. Coop. Sociale a r.l.**

Inoltre la struttura organizzativa della Casa Famiglia “La Tartaruga” è a disposizione per accogliere tirocini formativi di studenti frequentanti scuole e corsi a indirizzo socio-sanitario e corsi universitari a indirizzo educativo che rappresentano un’ occasione di confronto e scambio reciproco.

### 2.3 Rapporti con le famiglie

Il mantenimento dei legami con la famiglia di origine è uno degli obiettivi prioritari del Progetto individualizzato pertanto l’*équipe* integrata di presa in carico lavora per creare occasioni di incontro tenendo conto delle singole situazioni. In particolare si cerca di:

- Favorire, se possibile, rientri periodici in famiglia anche per periodi molto brevi;
- Effettuare incontri e colloqui con i familiari per condividere alcuni aspetti del Progetto individualizzato e aggiornare sulla situazione dell’ ospite;
- Coinvolgere le famiglie nella vita della struttura organizzando momenti di incontro in occasione di feste e ricorrenze.

I familiari o tutori possono far visita ai propri cari, ospiti della Struttura, tutte le volte che lo desiderano comunicandolo telefonicamente al Responsabile almeno il giorno precedente al giorno di visita.

I familiari o tutori possono invitare i propri cari nelle proprie abitazioni per brevi o lunghi periodi prendendo anticipatamente accordi con il Responsabile.

L’orario per le visite dei parenti e/o amici degli ospiti della Struttura, è stabilito nella massima flessibilità compatibile allo svolgimento del servizio stesso:

Orario Visite Familiari	Dalle ore*	Alle ore*
Mattina	09:00	12:00
Pomeriggio	16:30	18:30

\*Previo accordo con la Coordinatrice della Casa Famiglia

### 2.4 Modalità di lavoro interne

La metodologia utilizzata all’interno della Casa Famiglia si riferisce ad aspetti che riguardano:

- ✓ La conduzione del quotidiano;
- ✓ L’ aspetto relazionale (relazioni interne ed esterne);



- ✓ Le attività occupazionali.

Fermo restando le competenze, stabilite dalla legge, di indirizzo e controllo esercitato dall' Ente Locale, il Coordinamento gestionale della struttura viene effettuato dal Coordinatore della struttura, che esercita la direzione del servizio della Casa Famiglia.

Il Responsabile risponde della programmazione e dell' organizzazione interna della Casa Famiglia e svolge i seguenti compiti:

#### *Attività di back-office*

- Sovrintende il corretto e puntuale funzionamento della struttura;
- Ha la direzione e la sorveglianza del personale addetto alla struttura;
- Verifica e programma le attività degli operatori dell' équipe;
- Svolge attività di segretariato sociale e amministrative, intese ad assicurare agli ospiti una corretta informazione ed orientamento nella rete dei servizi e delle risorse del territorio;
- Controlla che siano aggiornati a cura degli operatori, il registro delle presenze e la cartella personale degli ospiti.

#### *Attività di front-office:*

- Cura i rapporti con i Comuni e/o ASL;
- Relaziona sulle attività della Casa Famiglia al Comune e/o ASL;
- Aggiorna costantemente i referenti comunali sugli utenti inseriti e relaziona sul caso quando richiesto;
- Coordina le attività e gli interventi sugli utenti in collaborazione con i Servizi Sociali referenti;
- Cura i rapporti tra la struttura e gli altri servizi presenti sul territorio.

L' equipe operativa minima è costituita dal gruppo di lavoro così composta:

- Operatori Socio Sanitari in numero variabile in base al numero di ospiti accolti e nel rispetto delle norme vigenti (l'operatore può essere integrato con altra figura volontaria o ausiliaria).
- Educatore e Assistente Sociale con presenza programmata e finalizzata al raggiungimento degli obiettivi contenuti nel piano individualizzato d'assistenza.

L' equipe operativa si riunisce una volta al mese e comunque quando il Coordinatore ne constati la necessità, per:

- ➔ Programmare e verificare l'attività e l'organizzazione interna della Struttura;
- ➔ Analizzare le criticità di gestione e dei comportamenti individuali e di gruppo;
- ➔ Proporre soluzioni organizzative adeguate alle finalità dei Progetti di accoglienza.

Vengono effettuati degli incontri periodici, sia individuali e di gruppo con gli ospiti e i familiari. Ogni ospite può ricevere visite da parte di parenti ed amici. E' necessario però che tali visite non



**Soc. Coop. Sociale a r.l.**

siano d'ostacolo alle attività socio-assistenziali svolte presso la Casa Famiglia e che non arrechino disturbo al riposo degli altri ospiti.

Sono ammesse le visite di bambini di età inferiore ai 12 anni a tutte le aree comuni previa comunicazione anticipata da parte dei familiari.

#### 2.4.1 Le modalità organizzative della vita comunitaria, partecipazione dell'utente ad essa ed attività

L'utente verrà coinvolto nelle diverse attività di vita quotidiana cercando di sviluppare le capacità residue di ogni persona. Verranno organizzate attività ludico-ricreative e attività atte a sviluppare nuove competenze cognitive. Inoltre verranno effettuate attività sportive e gite finalizzate all'integrazione.

Vengono individuate delle attività idonee a soddisfare i principali bisogni degli ospiti individuabili in:

- Autonomia personale;
- Riabilitative mirate al mantenimento delle capacità comportamentali, cognitive e relazionali;
- Socializzazione;
- Occupazionale;
- Sportive non agonistiche ( piscina, pallavolo ed calcio ).

#### 2.4.2 Documentazione

Il Coordinatore, responsabile della Casa Famiglia "La Tartaruga", dovrà tenere costantemente aggiornata tutta la Documentazione relativa alle persone ospiti ed alla organizzazione.

In particolare:

1. Le cartelle personali socio-sanitarie (contenenti: dati anagrafici, amministrativi, i Pei ed i Pai);
2. Il registro delle presenze degli ospiti;
3. Il registro delle presenze del personale con mansioni e turni di lavoro;
4. Il registro della posologia per le terapie individuali;
5. La tabella dietetica;
6. Il diario per annotazioni giornaliere salienti per ciascun ospite e andamento, utile anche per le consegne tra operatori;
7. Ogni altro documento o attestato previsto dalle vigenti leggi in materia di vigilanza igienico-sanitaria.

## 2.5 Trasporto ospiti

La Casa Famiglia “*La Tartaruga*” garantisce il trasporto e/o l'accompagnamento degli ospiti per le uscite definite nell' ambito delle attività socio- assistenziali programmate dall' equipe integrata.

Per attività a carattere ricreativo-culturale (cinema, teatro, musei, mostre, monumenti, parchi, ecc) e per fini di socializzazione (frequentazione di associazioni, di circoli, ecc) il trasporto e gli eventuali oneri sono a carico della Struttura.

## **Cap. 3 Retta, Attività e Servizi garantiti a richiesta non compresi nella retta**

La retta giornaliera prevede una quota a carico dell'ospite e/o dei suoi familiari e una eventuale quota integrativa a carico del Comune di residenza nel caso in cui l' ospite non risulti in grado di provvedere alla copertura integrale.

Per gli ospiti inseriti con Progetto integrato EELL/AUSL sarà possibile integrare la quota sociale con una integrazione economica di diverso livello da parte dell' Azienda Sanitaria.

Il preciso ammontare e le modalità di corresponsione della retta, con la precisa indicazione di ciò che è compreso e ciò che è considerato extra:

- Costi relativi alla retta giornaliera:

- ✓ La retta può variare a causa delle caratteristiche di ogni singolo utente e alla patologia.

- Contributo mensile integrativo:

- ✓ Concordato tra i familiari di ogni utente e la coordinatrice della casa famiglia, per dare la possibilità agli utenti di effettuare piccole spese nelle uscite strutturate sul territorio (bar, pizzerie, negozi, parrucchiere); inoltre le spese mediche non a carico del Servizio Sanitario Nazionale dovranno essere sostenute dagli ospiti, così come le spese personali di particolare genere (capi di vestiario, spese di trasporto per motivi personale, gite, farmaci, piscina, palestra, ...).

I costi del servizio vengono sostenuti attraverso quote stabilite dal Comune o Distretto in base alla situazione economica.

Il versamento dovrà essere effettuato tramite versamento con bollettino di C/C postale o bonifico bancario o assegno, destinato alla *Cooperativa Sociale Aurora 97 srl*. I Comuni dovranno



Soc. Coop. Sociale a r.l.

predisporre preliminarmente all'ammissione specifico atto di impegno finalizzato a corrispondere la retta giornaliera d' integrazione. La retta dovrà essere versata mensilmente alla Cooperativa.

Nell'eventualità si rendessero necessarie altre spese straordinarie in relazione ad avvenimenti non coerenti con la vita della Casa Famiglia, non programmate ne previste, o interventi, terapie e/o trattamenti specialistici, protesi, attrezzi speciali, spese legali, ecc.; queste spese potranno essere versate dalla famiglia o tutore legale, previa comunicazione ed a fronte di note giustificative.

## Cap. 4 Ammissioni, Dimissioni e Assenze

### 4.1 Requisiti per l'ammissione

Possono essere ammessi nella Casa Famiglia "La Tartaruga" persone con disabilità intellettiva e relazionale grave che abbiano i seguenti requisiti:

- Riconoscimento ai sensi della L. 104/92, comma 3 e successive integrazioni e modificazioni; esclusi i casi psichiatrici puri;
- età compresa tra i 18 anni ed i 65;
- Titolarità di permesso di soggiorno in corso di validità *non finalizzato* alla permanenza per motivi turistici, se si proviene da altro Paese;
- Impossibilità di permanere nel nucleo familiare di origine.

In presenza di più richieste verrà data la preferenza in relazione a criteri, ritenuti prioritari in base al seguente ordine:

1. Assenza totale dei genitori;
2. Anzianità dei genitori;
3. Assenza di un genitore;
4. Impossibilità da parte dei genitori di offrire assistenza adeguata;
5. Malattia grave dei genitori;
6. Condizioni sociali, ambientali, e relazionali familiari gravi.



**Soc. Coop. Sociale a r.l.**

Per gli utenti inseriti nella Casa Famiglia, il Comune di appartenenza dovrà predisporre all'ammissione, specifico atto di impegno finalizzato a corrispondere la retta giornaliera che sarà versata alla *Cooperativa Aurora 97 srl*.

#### 4.1.1 Modalità con cui vengono effettuate le ammissioni

La richiesta di inserimento nella Casa Famiglia "*La Tartaruga*" può avvenire sia da parte dei Servizi Sociali che da parte della famiglia o degli utenti stessi.

La procedura di ammissione delle persone ai servizi della Casa Famiglia è articolata nelle seguenti fasi:

- Richiesta da parte dei Servizi Sociali:

- a) I Servizi Sociali dei Comuni inviano la richiesta di inserimento nella Casa Famiglia, corredata da una relazione sociale che verrà trasmessa al Responsabile della casa.
- b) Il responsabile della Casa Famiglia si raccorda con il Servizio Sociale del Comune che ha segnalato il caso e procede ad una lettura globale dei bisogni dell'utente, per accertarne il reale stato di bisogno ed i requisiti di ammissione;
- c) Il responsabile della Casa Famiglia in collaborazione con l'Assistente Sociale del Comune proponente ed il referente della ASL di appartenenza del disabile, elabora il piano personalizzato di assistenza;
- d) Il responsabile della struttura e l'assistente sociale del Comune proponente rendono partecipe l'utente e/o la sua famiglia o il legale tutore di quanto previsto nel piano personalizzato di assistenza e forniscono ai predetti la Carta dei Servizi della casa famiglia e il suo regolamento;
- e) Su indicazione del referente dell'ASL di appartenenza dell'ospite, si avviano i necessari accertamenti sanitari preliminari all'ingresso (visita medica generale ed eventuali visite specialistiche qualora se ne ravvisi la necessità);
- f) La data di inserimento nella struttura viene concordata con il responsabile della casa famiglia, che accoglie l'ospite, verifica le sue generalità e la documentazione sanitaria e fiscale, compila la scheda personale, lo presenta agli altri ospiti della casa e invita l'ospite e/o la sua famiglia o il legale tutore a firmare l'accettazione di quanto previsto nella Carta dei Servizi ove sono contenute le regole di convivenza;



**Soc. Coop. Sociale a r.l.**

g) Le ammissioni e le dimissioni dell'ospite dovranno risultare da appositi registri e comunicati dal Coordinatore della casa famiglia al Comune di residenza che provvederà a darne comunicazione alla Questura.

**- Richiesta da parte dei familiari o dall'utente:**

- a) I familiari fanno richiesta di inserimento nella Casa Famiglia.
- b) Il responsabile della Casa Famiglia si raccorda con i familiari e procede ad una lettura globale dei bisogni dell'utente, per accertarne il reale stato di bisogno ed i requisiti di ammissione; ed eventualmente li invia ai Servizi Sociali del Comune di residenza.
- c) Il Responsabile della Casa Famiglia, elabora il piano personalizzato di assistenza;
- d) Il Responsabile della Struttura rende partecipe l'utente e/o la sua famiglia o il legale tutore di quanto previsto nel piano personalizzato di assistenza e forniscono ai predetti la Carta dei Servizi e il regolamento della Casa Famiglia;
- e) Su indicazione del Responsabile della Casa Famiglia, si avviano i necessari accertamenti sanitari preliminari all'ingresso (visita medica generale ed eventuali visite specialistiche qualora se ne ravvisi la necessità);
- f) La data di inserimento nella struttura viene concordata con il responsabile della casa famiglia, che accoglie l'ospite, verifica le sue generalità e la documentazione sanitaria e fiscale, compila la scheda personale, lo presenta agli altri ospiti della casa e invita l'ospite e/o la sua famiglia o il legale tutore a firmare l'accettazione di quanto previsto nella Carta dei Servizi ove sono contenute le regole di convivenza e nel regolamento;
- g) Le ammissioni e le dimissioni dell'ospite dovranno risultare da appositi registri e comunicati dal Coordinatore della Casa Famiglia.

## 4.2 Dimissioni

Le dimissioni dell'ospite avvengono su domanda personale o dei familiari, e devono essere concordate e motivate al Servizio sociale referente (in caso l'utenza sia stata inviata alla casa famiglia dai S.S.).

Le dimissioni possono essere richieste anche qualora le condizioni di benessere psicofisico dell'utente richiedano forme di assistenza diverse da quelle offerte dalla Casa Famiglia; in tale evenienza il Servizio sociale di riferimento in collaborazione con i Servizi ASL che hanno in carico l'utente, preso atto delle condizioni che ne impongono le dimissioni, sono tenuti a dare indicazioni rispetto alla forma di assistenza ritenuta più adeguata ai suoi bisogni.





### 4.3 Assenze

A seguito di comunicazione al Responsabile, l'ospite potrà assentarsi dalla Casa Famiglia per soggiorni presso familiari, conoscenti, strutture di vacanza, ecc. mantenendo il posto occupato, a fronte del versamento della retta mensile.

Per ricoveri ospedalieri o in strutture sanitarie non superiori ai 30 giorni, la Casa Famiglia assicura il mantenimento del posto occupato dell'ospite, a fronte del versamento della retta mensile. In caso di ricovero presso strutture nell'ambito territoriale distrettuale, a supporto dei familiari o in loro vece, la Casa Famiglia fornisce all'utente le forme di assistenza tutelare o di sostegno di cui necessita.

Per ricoveri ospedalieri o in strutture sanitarie superiori a 30 giorni, si valuterà, caso per caso, se avviare la procedura di dimissione dell'utente dalla struttura.

Nel caso in cui l'ospite della Casa Famiglia si assenti per un periodo superiore a 7 giorni, senza che sussistano motivazioni fondate o comunicazioni relative ai motivi dell'assenza, nei confronti dello stesso verrà avviata la procedura di dimissione dalla struttura.

## **Cap. 5 Polizza assicurativa a copertura di rischi e danni**

La polizza assicurativa a copertura di rischi e danni viene fatta a tutti gli ospiti della Casa Famiglia "La Tartaruga" e a tutto il personale attraverso una "polizza infortuni nominativa".

Il tipo di polizza assicurativa a copertura dei rischi da infortuni e/o da danni subiti e/o provocati dagli utenti, dal personale e/o dai volontari è una polizza a "responsabilità civile verso terzi".

## **Cap. 6 Misure a tutela dei cittadini e gestione dei reclami**

La Cooperativa Aurora 97 offre un servizio di accoglienza telefonica attraverso la quale è possibile ricevere informazioni e recapitare comunicazioni, richieste o reclami.

La Cooperativa risponde circa la verifica della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella Carta dei Servizi e si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido la procedura di



**Soc. Coop. Sociale a r.l.**

reclamo; a chiarire le norme applicabili e illustrare le modalità seguite nello svolgimento dei servizi, secondo le rispettive determinazioni.

I cittadini fruitori e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami contro gli atti, i comportamenti, le situazioni che negano o limitano, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al Responsabile di riferimento ed inviata o consegnata alla segreteria della sede di Viale Roma 55, 00042 Anzio (RM);
- segnalazione telefonica o via fax.

Le osservazioni, le denunce ed i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente abbia avuto conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

La Cooperativa Aurora 97 si impegna a rispondere – compatibilmente con le norme del D. L. 196/2003 – immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione. Per i reclami che non trovino immediata soluzione, la Cooperativa fornirà comunque una risposta scritta entro 30 giorni dalla presentazione. Qualora la risposta inviata sia interlocutoria o provvisoria, conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive pianificate.

## **Cap. 7 Descrizione della “giornata tipo” nella Casa Famiglia**

La Casa Famiglia “*La Tartaruga*” è aperta 365 giorni all'anno per 24 ore al giorno. Per gli ospiti inseriti vi è comunque la possibilità, se preventivamente concordato tra i familiari e il Responsabile, di poter trascorrere i fine settimana o dei periodi di vacanza presso l'abitazione d'origine. Per coloro i quali non potessero rientrare nel nucleo familiare, nemmeno per brevi periodi, la Casa Famiglia resterà aperta.

La Casa Famiglia, inoltre, è aperta alle visite, alle telefonate e alle lettere di familiari e amici nel rispetto necessario dei tempi e del diritto alla tranquillità della Casa Famiglia. Per tale motivo è gradito concordare frequenza ed orari di visita con il personale della struttura.

La giornata degli ospiti residenziali si svolge secondo il seguente schema indicativo:

7.00 – 7.15 Sveglia e alzata degli ospiti;



**Soc. Coop. Sociale a r.l.**

7.15 – 7.45 Cura della persona: igiene personale, vestizione, barba (in base alle diverse autonomie degli ospiti);

7.45 – 8.00 Preparazione della colazione;

8.15 – 8.30 Prima colazione e somministrazione dei farmaci;

8.30 – 9.00 Cura della persona: igiene denti; coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti personali e comunitari (cucina, rifacimento letti)

9.00 – 9.30 Organizzazione ed avvio delle attività di Casa Famiglia e delle attività strutturate interne ed esterne della mattina, come da progetto educativo individuale;

10.30 – 11.30 Preparazione del pranzo;

11.30 – 13.00 Pranzo e somministrazione dei farmaci;

13.00 – 14.00 Igiene personale, coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti comunitari (cucina, soggiorno) e preparazione per il riposo pomeridiano;

14.00 – 15.30 Riposo pomeridiano;

15.30 – 16.00 Sveglia e alzata e vestizione degli ospiti;

16.00 – 16.30 Pausa merenda;

16.30 – 18.00 Inizio attività strutturate interne ed esterne del pomeriggio, come da progetto educativo individuale;

18.00 – 18.15 Continuazione e fine delle attività strutturate interne ed esterne;

18.15 – 18.45 Cura della persona: igiene personale, doccia, ecc.;

18.45 – 19.00 Coinvolgimento nella preparazione della cena e allestimento tavola;

19.00 – 20.00 Cena e somministrazione dei farmaci;

20.00 – 22.00 Coinvolgimento nella cura e riordino ambienti, momento di relax individuale, tv, igiene personale;

22.00 – 22.30 Preparazione per la messa a letto;

22.30 Allettamento e riposo notturno.

Durante il fine settimana la vita della Casa Famiglia “*La Tartaruga*” è impostata su attività meno strutturate ed orientate allo svago ed al relax.



### **RIFERIMENTI:**

RESPONSABILE:	<i>Dott.ssa Sara COLAZINGARI</i>
Tel/Fax:	06.52728700
Cell.:	320.5765851
@mail:	saracolazingari@aurora97.it



La Responsabile della Casa Famiglia  
"La Tartaruga"  
Dott.ssa Sara COLAZINGARI

Il Presidente della Cooperativa  
"Aurora '97"  
Sig. Cinzia NANNI