

Rev.	Aggiornamento	Descrizione	Redazione	Controllo	Approvazione
8	settembre '22	Carta dei Servizi Residenziali	P.Salvini		CdA 29.09.2022



CARTA dei Servizi Residenziali

1.casa famiglia “Casa Maria Grazia”

2.casa famiglia “Casa Ingrid”

Associazione Loïc Francis-Lee	Carta dei Servizi Residenziali	MP
		Rev 8

Per quanto riguarda le strutture a ciclo residenziale, la **legge regionale 12 dicembre 2003, n. 41** e successive integrazioni (**cfr da ultimo DGR 126 del 24/03/2015**) prevede all'art.11 l'adozione di una carta dei servizi sociali, nella quale siano indicati i criteri per l'accesso, le modalità di funzionamento della struttura, le tariffe praticate con indicazione delle prestazioni ricomprese. Gli elementi che compongono il sistema della presente Carta dei servizi sono, in generale, i seguenti:

1. *L'individuazione dei **principi fondamentali** ai quali deve essere progressivamente uniformata l'erogazione delle prestazioni: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza e efficacia*
2. *Individuazione della "**mission**" e degli **obiettivi** dell'Associazione coerenti con le linee e le priorità esplicitate dai livelli istituzionali sovraordinati (consulta **l'Atto Aziendale**)*
3. *Individuazione di un **modello organizzativo**, in linea con le normative nazionali e regionali, improntato a criteri di flessibilità, di integrazione di competenze diverse (equipe multidisciplinare), di condivisione delle risorse, di organizzazione e personalizzazione dell'assistenza secondo le linee e le priorità esplicitate dal "Piano d'indirizzo per la Riabilitazione" del Ministero della Salute (aggiornamento 2010)*
4. *La piena **informazione dei cittadini utenti**: l'informazione riguarda i servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi. L'informazione è resa con strumenti diversi, assicurando comunque la chiarezza e la comprensibilità dei testi oltre che la loro accessibilità al pubblico*
5. *L'assunzione di **impegni sulla qualità del servizio** da parte dell'Associazione nei confronti dei cittadini utenti, attraverso l'adozione di *standard di qualità*, che sono obiettivi di carattere generale (cioè riferiti al complesso delle prestazioni rese) o anche specifici (cioè direttamente verificabili dal singolo utente), per garantire: uniformità di accesso ai servizi, qualità tecnica degli interventi assistenziali, qualità organizzativa, sicurezza degli operatori e degli utenti, valorizzazione professionale, diritti e soddisfazione degli utenti*
6. *Il dovere di **valutazione della qualità dei servizi per la verifica degli impegni assunti, e per il costante adeguamento degli stessi.***

Gli strumenti di valutazione sono:

- a. la relazione annuale che accompagna la sessione di bilancio
 - b. la Carta dei servizi
 - c. le assemblee periodiche dei soci,
 - d. le conferenze dei servizi e le altre figure professionali con i dirigenti responsabili
 - e. le indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti
7. *L'applicazione di forme di **tutela dei diritti dei cittadini utenti**, attraverso le procedure di reclamo, e di eventuale ristoro*
 8. *L'**aggiornamento periodico** della presente Carta dei Servizi (almeno una volta l'anno)*

Come raggiungere le strutture residenziali da Roma:

Mezzi Pubblici: da piazzale Flaminio prendere il treno urbano per Saxa Rubra; da lì proseguire con pullman Cotral fino a Capena (per orari tel 06/3328331)

Mezzi privati:

Per la via Tiberina.

Da Prima Porta direzione Capena per circa 13 km. Alla rotonda, prendere la seconda uscita per Capena). Dal centro abitato di Capena proseguire in direzione Morlupo: dopo

Associazione Loïc Francis-Lee	Carta dei Servizi Residenziali	MP Rev 8
----------------------------------	--------------------------------	-------------

500 metri, svoltare a destra per Via Martolana. La Casa Famiglia si trova al numero civico 10.

Per la Casa famiglia "Casa Ingrid", dal centro di Capena prendere la strada per Roma, dopo 1 km proseguire per Via Grottafonda per altri 800 metri, fino al civico 16.

Per la via Salaria.

Direzione Rieti. Dopo 3 km da Monterotondo-Scalo svoltare a sinistra per la "Traversa del Grillo" ed alla fine ancora a sinistra per la via Tiberina. Proseguire per circa 2 km fino alla rotonda e svoltare in direzione Capena/Morlupo.

Autostrada A1.

Uscita Castelnuovo di Porto, direzione via Tiberina: all'altezza della rotonda svoltare in direzione Capena/Morlupo.

INDICE

Sez. I. Presentazione dell'Associazione e principi fondamentali *pag. 5*

Sez. II. Informazioni sulle strutture residenziali e sui servizi forniti: *pag.8*

1. Criteri per l'Accesso

- 1) Modalità di ammissione
- 2) Casa MGrazia
- 3) Casa Ingrid
- 4) Documenti
- 5) Tipologia di utenza accolta
- 6) Doveri degli utenti
- 7) Tutela dei diritti degli utenti
- 8) Archivio documenti

2. Modalità di funzionamento della struttura

pag. 13

Casa MGrazia

Casa Ingrid

Orario e accessibilità

3. Tariffa praticata con l'indicazione delle prestazioni ricomprese *pag. 19*

Retta mensile e costi aggiuntivi

Assicurazioni

Associazione Loïc Francis-Lee	Carta dei Servizi Residenziali	MP Rev 8
----------------------------------	--------------------------------	-------------

4. Personale *pag. 20*

Figure professionali

5. Partecipazione *pag. 22*

Sez. III. Standard di qualità impegni e programmi. *pag. 23*

Sez. IV. Meccanismi di tutela e di verifica *pag. 25*

Sezione I

Presentazione dell'Associazione e principi fondamentali



Associazione Loïc Francis-Lee	Carta dei Servizi Residenziali	MP
		Rev 8

- **Sede legale**
Via Oslavia, 30 - 00195 Roma
Tel. 06.9033833
- **Ufficio di Segreteria**
Via Grottaponga, 16 - 00060 Capena
Tel 06 9033833 - Fax 06 90372020
- **Casa Famiglia: Modulo 1 "Casa Maria Grazia", per 8 utenti**
(inizio attività 1 ottobre 1998)
Via Martolana 10 - 00060 Capena (Rm)
Tel 06 9074067
- **Casa Famiglia: Modulo 2 "Casa Ingrid", per 8 utenti**
(inizio attività 4 settembre 2017)
Via Grottaponga, snc - 00060 Capena
- **Centro Diurno di Riabilitazione ex art 26 Lg 833/78 "Casa Loic" (v. carta dei servizi relativa)**
Via Grottaponga snc - 00060 Capena (Rm)
Tel 06 9032850

Presidente: Dott. Paolo Salvini

Vice Presidente: Dott. Marcello Morelli

Direttore Generale: Dott.ssa Barbara Galloni

Responsabile Amministrativo: Rag. Enrico Rhodio

Consulente neuro-psichiatra: dott. Roberto Altieri

Coordinatore dell'Area Sociale: Dott.ssa Valeria Bussaglia

Responsabile Casa Famiglia "Casa Maria Grazia": Dott. Emanuele Tacchia

Responsabile Casa Famiglia "Casa Ingrid": Dott.ssa Serena Pontani

1. Presentazione dell'Associazione

L'Associazione nasce nell'89 per volontà di genitori ed educatori di persone con disabilità mentali, che dopo alterni interventi nelle strutture disponibili pubbliche e private, hanno deciso di creare un ambiente di cura e di vita ideale per i figli.

L'approccio si fonda sui principi dell'antroposofia e della pedagogia curativa con un importante impegno umano e comunitario.

Il patrimonio dell'Associazione è costituito dai contributi dei soci e da donazioni di enti e privati. Costituito inizialmente nel 1989 con il contributo personale di alcuni soci fondatori, si è incrementato nel tempo grazie all'aiuto di persone ed istituzioni disponibili a sostenere attivamente i bisogni dei disabili.

La missione

Lo scopo dell'Associazione è di promuovere l'assistenza, l'educazione e la cura delle persone con disabilità mentale, e offrire loro idonee soluzioni di vita adulta e comunitaria, gradualmente indipendente dai genitori, per rendere possibile lo sviluppo della loro personalità attraverso interventi di riabilitazione sanitaria e sociale.

Per raggiungere tale scopo l'associazione si propone di:

- a) promuovere la costituzione e assumere la gestione di centri residenziali e semiresidenziali di riabilitazione socio-sanitaria nei quali i portatori di handicap possano vivere e lavorare insieme con altre persone

Associazione Loïc Francis-Lee	Carta dei Servizi Residenziali	MP
		Rev 8

- b) promuovere la creazione delle necessarie istituzioni che siano al servizio del medesimo scopo, quali Istituti, scuole, giardini d'infanzia, laboratori artigianali ed altre ancora
- c) organizzare e gestire centri per adolescenti e giovani adulti portatori di handicap nei quali questi possano acquisire una formazione adeguata alle loro potenzialità e utile al loro inserimento nelle attività lavorative e nella vita sociale
- d) favorire la preparazione di medici e personale sanitario e sociale, a diverso titolo impegnato nelle attività e servizi di riabilitazione dei portatori di handicap, in particolare per mezzo di borse di studio, nell'organizzazione di viaggi e soggiorni di studio, nello scambio del personale insegnante e nello scambio di esperienze con altre Istituzioni aventi le medesime finalità sia in Italia che all'Estero

Gli scopi sono perseguiti con il contributo volontario e gratuito di tutti i soci.

In funzione delle specifiche esigenze dei portatori di handicap, nonché per finalità formative, l'Associazione può avvalersi, anche dietro corrispettivo, del contributo di medici, operatori sanitari e sociali necessari per i servizi previsti, pedagogisti ed educatori dotati di particolare esperienza e specializzazione nel settore.

Gli obiettivi

L'Associazione si propone di dare dignità alla persona disabile e alla sua famiglia, offrendo un ambiente accogliente, naturale e creativo.

Per migliorare la qualità di vita e creare un tessuto sociale umano e solidale intorno ai disabili e alle loro famiglie si propongono i seguenti percorsi:

- **azione educativa** possibilmente sin dalle fasi dell'età evolutiva
- elaborazione di **piani formativi di tipo lavorativo** nel rispetto delle diversità e delle capacità personali da integrare nel lavoro di gruppo.
- progettazione di una **residenzialità completa** volta a creare una vita affettiva, sociale e lavorativa autonoma dalla famiglia di origine

Il perseguimento di questi obiettivi, in coerenza con le politiche socio-sanitarie **regionali e nazionali** riguardanti la piena evoluzione degli esseri umani disabili in quanto individui, (Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone Handicappate 5 febbraio 1992 n.104 e DPCM 29.11.2001 "Livelli essenziali di assistenza"), richiede lo sviluppo di una comunità sociale nella quale essi si possano integrare: **non una comunità per loro ma con loro**.

L'Associazione, nella sua storia ormai ventennale, ha costantemente adottato **politiche di aggiornamento del proprio modello** e di partecipazione alle iniziative di solidarietà sociale promosse dalle Istituzioni Pubbliche (Ministero del Lavoro e delle politiche sociali, Regione Lazio, Provincia di Roma).

2. Principi Fondamentali

L'Associazione si ispira, per la tutela dell'Utente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

Associazione Loïc Francis-Lee	Carta dei Servizi Residenziali	MP
		Rev 8

1. Eguaglianza

Deve essere rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

2. Imparzialità

Devono essere evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

3. Continuità

Il servizio deve essere assicurato in maniera regolare e continuativa tranne nei casi in cui le astensioni da esso siano regolate o annunciate ufficialmente dalle leggi o rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.

4. Diritto di scelta

L'Utente può scegliere liberamente la struttura a cui desidera accedere.

5. Partecipazione

Viene assicurata l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio tutelando l'Utente nei confronti dei servizi pubblici.

1. Efficienza ed efficacia

L'organizzazione e l'erogazione dei servizi si uniformano a criteri di efficienza ed efficace.

Sezione II

Strutture e Servizi forniti

1. Criteri per l'accesso

Gli ospiti sono accolti presso le strutture sulla base di una richiesta personale e/o dei familiari, o sulla base di una segnalazione da parte dei Servizi sociali del Comune o della ASL.

E' compito dell'Associazione rapportarsi con il Servizio Sociale di riferimento per la sua presa in carico.

Tutti gli atti relativi alla presa in carico ai fini dell'ammissione, e il conseguente *Piano Personalizzato di Assistenza*, elaborato dall'equipe della struttura in collegamento con il Servizio sociale, sono inseriti nella cartella personale dell'utente.

L'ospite della struttura residenziale è *dimesso* solo su domanda personale o dei familiari, o qualora le sue condizioni di benessere psicofisico richiedano forme diverse di assistenza da quelle offerte dalla struttura.

In questo caso è compito del Servizio sociale dell'Associazione, in collaborazione con i servizi della ASL che hanno in carico l'utente, preso atto delle condizioni che ne impongono le dimissioni, dare indicazioni rispetto alla forma di assistenza ritenuta più adeguata ai suoi bisogno.

1. La segreteria dà le prime informazioni telefonicamente, o con contatto personale negli appositi uffici dell'Associazione, dove è prevista una *prima accoglienza*, previo appuntamento con le figure responsabili della struttura (vicepresidente, responsabile della casa famiglia, responsabile amministrativo). In tale occasione vengono illustrati i

Associazione Loïc Francis-Lee	Carta dei Servizi Residenziali	MP Rev 8
----------------------------------	---------------------------------------	--------------------

servizi dell'associazione (visite di valutazione medica, possibili interventi riabilitativi, prestazioni della casa famiglia) e viene consegnato la *Carta ai Servizi*, e il *Manuale per il Consenso Informato*. Inoltre il personale di segreteria fornisce alla famiglia informazioni sul principale *organo di tutela dei pazienti* (indirizzo e recapito telefonico del tribunale dei diritti del malato del distretto sanitario competente) e sulla presenza di *associazioni di volontariato attive nella struttura* (convenzione con associazioni tedesche di volontariato che gestiscono il servizio civile) e sul possibile ricorso ad esse

2. **Compilazione della domanda** con i dati necessari alla presa in carico (data, cognome e nome, età, diagnosi, medico di riferimento, tipo di richiesta, municipio di appartenenza, A.S.L. di riferimento, recapito telefonico, scolarità, trattamenti effettuati e in atto) con relativa autorizzazione al trattamento dei dati sensibili, da presentare di persona
3. Le informazioni raccolte vengono valutate dal Responsabile della struttura con l'Assistente sociale il quale fissa la **Prima Visita** necessaria per effettuare una valutazione, ascoltare le condizioni, le aspettative e i bisogni dei pazienti e/o dei familiari, verificare la possibilità di inserimento
4. Qualora il centro non abbia posti disponibili all'atto della richiesta il nominativo sarà inserito in *lista d'attesa* compilando la "Scheda di valutazione" predisposta. La posizione nella lista di attesa viene stabilita in base ai seguenti parametri:
 - a. Ordine cronologico di presentazione della domanda
 - b. Requisiti di assistibilità a domicilio prescritti dalla legge
 - c. Situazione familiare e sociale
5. Prima dell'inserimento viene effettuata la valutazione funzionale iniziale e un **periodo di prova** utile alla reciproca verifica dell'intervento
6. E' previsto il **consenso informato** e il coinvolgimento della famiglia nelle decisioni in merito ai trattamenti
7. **Dimissioni dalla Casa Famiglia**
L'ospite della struttura residenziale è **dimesso** su decisione dell'équipe educativa e del Responsabile della casa famiglia, dell'équipe Asl di riferimento e del referente di Roma Capitale, Dipartimento Politiche Sociali Direzione Benessere e Salute, qualora le sue condizioni di benessere psicofisico richiedano forme diverse di assistenza da quelle offerte dalla struttura, anche nel caso in cui la famiglia, l'ospite od il suo Legale Rappresentante, vogliano rinunciare alla presa in carico del Servizio Pubblico.
8. **Conservazione del posto**
In caso di **assenza prolungata** dell'utente, per giustificati motivi e previa domanda scritta all'amministrazione, il posto viene conservato per un periodo congruo che non deve comunque superare 60 giorni
L'onere dovuto all'Associazione in caso di assenza prolungata è stabilito dal CdA, considerate le motivazioni dell'assenza e lo stato economico dell'utente.
Qualora non ci sia disponibilità viene comunque fornito all'utente elenco di possibili altre strutture presenti sul territorio rispondenti ai bisogni rilevati, e viene in ogni caso cercato il collegamento con le strutture esterne competenti coinvolte nell'assistenza.

Associazione Loïc Francis-Lee	Carta dei Servizi Residenziali	MP Rev 8
----------------------------------	--------------------------------	-------------

Modalità di ammissione in Casa Maria Grazia

- **Per l'inserimento nei 6 posti autorizzati e convenzionati** presso la struttura deve essere fatta richiesta formale a Roma Capitale, Dipartimento delle Politiche Sociale, Sussidiarietà e Salute, o al Distretto Sanitario Asl competente per territorio, mediante la compilazione di un modulo per poter essere valutati ed inseriti nella lista di attesa cogestita.
Al momento della disponibilità di un posto si procederà ad una valutazione condivisa fra i referenti Asl, di Roma Capitale e il Responsabile della struttura sull'opportunità dell'inserimento.
- **Per l'inserimento nei 2 posti in regime privato** la valutazione sull'opportunità dell'inserimento sarà effettuato dalla Coordinatrice dell'Area Sociale, dal Responsabile e dall'équipe educativa della casa famiglia, e dall'Assistente sociale. **Il contributo** per la frequenza nelle strutture residenziali erogato dall'utente e/o della famiglia è commisurato alla retta giornaliera determinata dal Comune di Roma Capitale, Dipartimento Politiche Sociali, Sussidiarietà e Salute, per le case famiglia in convenzione.
- **Conservazione del posto Casa Maria Grazia**
In caso di *assenza prolungata* dell'utente, per giustificati motivi e previa domanda scritta all'amministrazione, il posto viene conservato per un periodo congruo che non deve comunque superare 60 giorni.
- **Dimissioni Casa Maria Grazia**
L'ospite della struttura residenziale è *dimesso* su decisione dell'équipe educativa e del Responsabile della casa famiglia, dell'équipe Asl di riferimento e del referente di Roma Capitale, Dipartimento Politiche Sociali Direzione Benessere e Salute, qualora le sue condizioni di benessere psicofisico richiedano forme diverse di assistenza da quelle offerte dalla struttura, anche nel caso in cui la famiglia, l'ospite od il suo Legale Rappresentante, vogliano rinunciare alla presa in carico del Servizio Pubblico.

Modalità di ammissione in Casa Ingrid

- **Gli 8 posti della casa famiglia sono in regime privato**, ovvero possono accogliere gli ospiti sulla base di una richiesta personale e/o dei familiari, o sulla base di una segnalazione da parte dei Servizi sociali del Comune o delle ASL. La valutazione sull'opportunità dell'inserimento sarà effettuato dalla Coordinatrice dell'Area Sociale, dal Responsabile e dall'équipe educativa della casa famiglia, e dall'Assistente sociale.
- **Conservazione del posto Casa Ingrid** In caso di *assenza prolungata* dell'utente, per giustificati motivi e previa domanda scritta all'amministrazione, il posto viene conservato per un periodo congruo che non deve comunque superare 60 giorni.
- **Dimissioni Casa Ingrid**
L'ospite della struttura residenziale è *dimesso* su decisione dell'équipe educativa e del Responsabile della casa famiglia, dell'équipe Asl di riferimento, qualora le sue condizioni di benessere psicofisico richiedano forme diverse di assistenza da quelle offerte dalla struttura, anche nel caso in cui la famiglia, l'ospite od il suo Legale Rappresentante,

Associazione Loïc Francis-Lee	Carta dei Servizi Residenziali	MP Rev 8
----------------------------------	--------------------------------	-------------

vogliono rinunciare alla presa in carico del Servizio Pubblico.

Documenti per l'ammissione

Al momento dell'ingresso l'utente deve essere munito, ai sensi della vigente normativa, di:

- documento di identità
- tessera sanitaria con il codice sanitario regionale, rilasciata dalla ASL di appartenenza
- documentazione clinica relativa alla disabilità oggetto di trattamento

📌 Dopo la prima visita con il Responsabile della struttura, l'Assistente sociale e il Medico di riferimento dell'Associazione (Consulente neuropsichiatra?), valutata l'idoneità alla presa in carico, l'ospite viene ammesso nella Casa Famiglia per un periodo di prova concordato con la famiglia di origine, sulla base del *piano personalizzato di assistenza* (art.11, comma 1, lettera g, della L.R. n. 41 del 2003).

📌 Il ***Piano Personalizzato di Assistenza*** (PPA) indica in particolare (D.G.R. 126/2015):

- a) Gli obiettivi da raggiungere
- b) I contenuti e le modalità degli interventi finalizzati al mantenimento ed al recupero delle capacità fisiche, cognitive, relazionali e dell'autonomia personale

La finalità di ogni piano è il miglioramento della qualità della vita della persona con disabilità, tenendo presente la complessità dei suoi bisogni.

Per raggiungere questo scopo, secondo quanto sancito nell'ambito della "Classificazione Internazionale della Disabilità, del Funzionamento Umano e della Salute (ICF), l'équipe della struttura considera la condizione di chi ha "bisogni speciali" come l'occasione per focalizzare l'attenzione sul tipo ed il modo di aiuto da offrire, in coerenza con il progetto globale della struttura stessa. La disabilità infatti non è un attributo della persona, ma una limitazione che ha origine dal divario tra il suo stato di salute e i fattori contestuali dell'ambiente dove vive. Il piano personalizzato costituisce lo strumento con il quale tale divario viene colmato nella specificità del servizio erogato dalla struttura, attraverso concreti e qualificati interventi.

Il ***Piano Personalizzato*** è predisposto sulla base degli elementi desunti dal progetto di assistenza, redatto dai servizi territoriali della ASL di competenza nell'ambito dell'Unità valutativa multidisciplinare, dal rapporto diretto e personale con la persona con disabilità, con la sua famiglia d'origine e/o con il gruppo sociale di appartenenza e tenendo conto delle informazioni provenienti dagli operatori territoriali eventualmente coinvolti nel caso, nell'ottica di una lettura globale dei bisogni dell'utente. Il ***Piano*** è elaborato e redatto dal Responsabile della casa famiglia in stretta collaborazione con l'équipe degli operatori della struttura entro e non oltre i quindici giorni successivi all'ammissione dell'utente.

In ogni ***Piano Personalizzato*** è indicato il referente responsabile della sua attuazione, che svolge tale ruolo anche in relazione al Servizio sociale competente.

Nel ***Piano Personalizzato*** sono indicati in particolare i tempi di attuazione degli interventi, la tipologia e l'intensità della risposta assistenziale, le figure professionali responsabili dell'attuazione dell'intervento, i compiti specifici del personale coinvolto, le attività e le prestazioni socio-assistenziali che la struttura fornisce ed ogni altro intervento necessario a conseguire i risultati attesi, il sistema di verifica, nonché i criteri di informazione e coinvolgimento della persona con disabilità e del nucleo familiare di origine.

Associazione Loïc Francis-Lee	Carta dei Servizi Residenziali	MP
		Rev 8

Ogni informazione contenuta nel **Piano** è regolarmente aggiornata e verificata, in modo tale da seguire l'evoluzione delle condizioni della persona nel tempo, in particolare per quanto riguarda i dati relativi al suo stato di benessere psicofisico.

Le strutture inoltre comunicano nel tempo all'ospite, e/o ai familiari, ed agli operatori territoriali coinvolti, l'andamento degli interventi previsti nel piano personalizzato di assistenza.

Il **PPA** viene aggiornato con cadenza almeno annuale e **condiviso e sottoscritto** dall'ospite stesso e/o da chi ne cura la tutela, dal Responsabile di area del Comune di Residenza, dal Responsabile del Servizio Disabili Adulti della ASL, titolare della presa in carico dell'ospite e dal Responsabile della Casa Famiglia, il quale provvede anche a calendarizzare gli incontri di monitoraggio e verifica del piano di lavoro e degli obiettivi raggiunti.

Tipologia di utenza accolta

La struttura a carattere residenziale accoglie persone adulte con disabilità intellettiva e relazionale medio-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, con le seguenti caratteristiche;

- difficoltà e limitazione di vario grado nelle autonomie di base, relativamente alla cura della propria persona e allo svolgimento di compiti semplici e/o complessi della vita quotidiana
- difficoltà e limitazione di vario grado nelle attività interpersonali semplici e/o complesse (rispetto- cordialità – tolleranza nelle relazioni – contatto fisico adeguato – regolazione delle emozioni e impulsi nelle interazioni anche in riferimento all'aggressione verbale e/o fisica)
- difficoltà e limitazione di vario grado nei processi dell'apprendimento e di comunicazione
- difficoltà e limitazione nelle attività motorie
- problematicità psicopatologiche (appropriatezza dell'emozione –ansietà – labilità – controllo del pensiero – manie –ossessioni – compulsioni)

L'Assistente Sociale del Servizio Sociale dell'Ente Locale di residenza dell'ospite, svolge la funzione di referente (case-manager) del Progetto.

Doveri degli Utenti

- Gli utenti sono educati ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con l'aiuto del personale tecnico e della direzione.
- Gli utenti ed i loro familiari non possono interferire direttamente con il personale socio-sanitario, per quanto concerne la modalità di assistenza. Il responsabile del servizio è a disposizione per tutti i chiarimenti che fossero necessari.

Tutela e Diritti degli Utenti

L'Associazione LOIC Francis-Lee si ispira alla Carta dei Servizi pubblici sanitari (D.P.C.M. 19 maggio 1995) e alla Carta europea dei diritti del malato (Bruxelles, 15 novembre 2020).

Associazione Loïc Francis-Lee	Carta dei Servizi Residenziali	MP Rev 8
----------------------------------	--------------------------------	-------------

A tal fine ritiene importante tener conto delle segnalazioni degli utenti (report reclami) non solo per la tutela dei loro diritti (trasparenza, partecipazione, informazione) ma anche per un sostanziale miglioramento dell'organizzazione sanitaria e per il buon andamento dell'attività prestata, conformemente a standard qualitativi misurabili attraverso un sistema di fattori/indicatori e procedure che consentano all'Utente di constatare il rispetto delle "promesse di servizio".

- L'Associazione tutela il rispetto dei valori e della *fede religiosa* di tutti gli utenti e del personale, garantisce la possibilità di scelta dei pasti nel rispetto delle fedi individuale, e, quando necessario, assicura la possibilità di accedere alla assistenza religiosa

Archivio documentazione

Nella struttura la documentazione relativa agli ospiti è costantemente aggiornata e comprende:

- a. Registro delle presenze degli ospiti,
- b. Cartella personale per ogni singolo ospite, contenente i dati personali, amministrativi, sociali e sanitari, nonché il Piano Personalizzato di Assistenza e le relative valutazioni periodiche
- c. Piano mensile dei turni di lavoro
- d. Tabella dell'organico a contatto con gli ospiti provvisto di qualifica professionale, tipo di rapporto lavorativo e le ore di presenza settimanali.
- e. Agenda delle consegne giornaliere (diarie ed agenda).

2. Modalità di funzionamento della struttura

(D.G.R. 24 marzo 2015, n.126)

I. Casa "Maria Grazia"

La **Casa famiglia**, denominata "**Casa Maria Grazia**", aperta dal 1 settembre 1998, è una residenza privata per portatori di handicap; ospita 8 disabili e consiste in un edificio di 400 mq sito su un terreno di 6.000 mq, di proprietà dell'Associazione, in regola con i requisiti previsti dalla *legge n.41 del 12 dicembre 2003* e successive integrazioni e modifiche (*DGR 124, 125, 126 del 24/03/2015*).

La struttura è

- **autorizzata** dalla ASL RM 4 con nota prot. 681 del 6/04/2004 e dal Comune di Capena con nota prot. 13261 del 15 settembre 2004, e nota prot.n.21956 del 22/12/2009 per accogliere 8 portatori di disabilità mentale
- **accreditata ed iscritta** al Registro del Consorzio della Valle del Tevere
- **convenzionata con il Dipartimento delle Politiche Sociali di Roma Capitale** per n.6 posti + 2 in regime privato)



L'edificio adibito a Casa Famiglia è un fabbricato singolo, ubicato nel centro abitato di Capena, e circondato da un terreno di seimila metri quadrati, dotato di alberi da frutta, olivi, piante ornamentali, con spazi per la sosta e il riposo.

La casa è facilmente raggiungibile con l'uso di macchine private, con idoneo parcheggio, ed è inserita nel tessuto urbano in modo tale da permettere la partecipazione degli utenti alla vita sociale e lo svolgimento delle attività comuni della vita quotidiana.

L'edificio è conforme alla normativa vigente sull'abbattimento delle barriere architettoniche.

La suddivisione interna, articolata in 2 piani, prevede:

- al piano terra:
 - un ampio spazio, adeguatamente dimensionato e arredato, subito all'ingresso, destinato ad attività collettive e di socializzazione, con annesso servizio igienico
 - una cucina in possesso dei requisiti previsti per le civili abitazioni dalla normativa vigente in materia igienico-sanitaria, per la quale è stato concesso il nulla osta del competente servizio della ASL di zona
- al primo piano, con accesso diretto dal piano stradale:
 - la zona letto costituita da 4 camere singole di superficie superiore a 9 mq e 2 camere doppie di superficie superiore a 14 mq; la zona letto è fornita di due servizi igienici ad uso esclusivo degli ospiti
 - uno spazio per gli operatori in servizio notturno, con relativo servizio igienico
- annessi al corpo principale sono un piccolo locale adibito a lavanderia e un locale caldaia, e una camera con bagno, con ingresso indipendente, per i volontari in servizio civile.

Associazione Loïc Francis-Lee	Carta dei Servizi Residenziali	MP Rev 8
----------------------------------	--------------------------------	-------------

II. “Casa Ingrid”

La Casa famiglia, denominata “Casa Ingrid”, aperta dal 1 settembre 2017, è una residenza privata per portatori di handicap; progettata per 8 disabili mentali, consiste in un edificio di 250 mq sito su un terreno di circa 3 ettari, di proprietà dell’Associazione, in regola con i requisiti previsti dalla *legge n.41 del 12 dicembre 2003* e successive integrazioni e modifiche (*DGR 124, 125, 126 del 24/03/2015*).

La struttura stata autorizzata dal Comune di Capena con Determinazione n 211/21 del 29/06/2017 ed è accreditata ed iscritta al Registro del Consorzio della Valle del Tevere).



L’edificio è un fabbricato singolo, di recente costruzione, ha un solo piano fuori terra e una superficie complessiva di mq 242,08 (13,80 X 17,80) ed è ubicato nelle immediate adiacenze del centro diurno “Casa Loic”, nei terreni di proprietà dell’Associazione siti in Via Grottaponga, comune di Capena con alberi da frutta, olivi, piante ornamentali, spazi per la sosta e il riposo

Esso è costituito da 4 stanze per un letto e 2 per due letti, di 14 mq., una stanza per l’operatore e una per ufficio. Le stanze sono disposti simmetricamente ai lati di un corridoio di distribuzione, sul quale si aprono: ogni stanza è dotata di bagno, di cui due attrezzati per disabili ad uso dei ragazzi.

La grande stanza che occupa la parte Est dell’edificio, funge da sala da pranzo, di ritrovo e lavoro per i ragazzi. Su di questa grande stanza si apre un’anticucina-dispensa,

Nel piano interrato sono collocati: la centrale termica, con ingresso indipendente; una lavanderia; un essiccatoio; un deposito magazzino, un archivio, una sala hobby.

La copertura è a tetto a due falde che lasciano uno spazio tra le due parti culminanti con copertura piana ribassata, in modo da permettere, in corrispondenza della parte più alta delle falde, l’apertura di finestre a nastro per l’aerazione dei bagni e la circolazione d’aria nelle stanze.

La struttura portante è costituita da pilastri e travi in cemento armato disposte parallelamente ai due lati dell’edificio in modo da formare una maglia rettangolare chiusa. Tale

Associazione Loïc Francis-Lee	Carta dei Servizi Residenziali	MP
		Rev 8

struttura rispetta le prescrizioni del D.M. del 14/1/2008 pubblicato sulla G.U. del 5/3/2008 per le zone sismiche.

La copertura è costituito da un solaio in travetti di c.a. e laterizi con rivestimento di coppi alla romana. Le finestre hanno una luce superiore a 1/8 della superficie del pavimento di ciascuna stanza.

Nel retro dell'edificio, in corrispondenza del prospetto opposto a quello verso la strada di accesso sono collocati i pannelli fotovoltaici.

La casa è facilmente raggiungibile con l'uso di macchine private, con idoneo parcheggio, ed è inserita in aperta campagna.

L'edificio è conforme alla normativa vigente sull'abbattimento delle barriere architettoniche.

Finalità e caratteristiche

Tutte le attività e gli interventi messi in atto nelle strutture hanno come finalità quella di aiutare la persona con disabilità a vivere la vita nel pieno delle proprie potenzialità con un programma basato sullo sviluppo delle sue capacità, attraverso azioni di stimolo, sostegno e accompagnamento che ne favoriscano la partecipazione alla vita relazionale, sociale, culturale, formativa e lavorativa e promuovano un'effettiva inclusione sociale.

a) Regole della vita comunitaria

La colazione del mattino è consumata alle ore 8.

La colazione del mezzogiorno avviene nella sala pranzo del centro diurno "Casa Loic".

Il pasto serale, momento di incontro e di socializzazione, avviene alle ore 19, 30, nella sala pranzo della struttura.

Dopo il pasto gli ospiti, riuniti nella sala con gli operatori, si scambiano informazioni sulle attività della giornata e sulle esperienze vissute.

b) Organizzazione delle attività. *L'attività della giornata è organizzata in modo da soddisfare i bisogni assistenziali e di inclusione sociale degli ospiti, sopperendo alle difficoltà che la persona con disabilità incontrerebbe nel provvedervi con la sola propria iniziativa.*

Al mattino una parte degli ospiti frequenta il *centro diurno di riabilitazione "Casa Loic"* gestito dall'Associazione, in un terreno di proprietà alla periferia di Capena, e accreditato con il Servizio Sanitario come centro di riabilitazione semiresidenziale, mentre un altro gruppo frequenta i Laboratori privati occupazionali dell'Associazione, come il *Laboratorio artigianale* per il restauro del legno in un locale ubicato nel centro abitato di Capena, dove svolge attività di lavoro, con l'assistenza di operatori e volontari.

La programmazione delle attività assicura pari trattamento per tutti gli ospiti quanto ad accuratezza, professionalità e umanità, senza distinzione di fede, convinzioni politiche, etnia, sesso e disponibilità economiche, e garantisce:

- il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità, della professione religiosa e delle convinzioni politiche
- il rispetto delle scelte personali nell'abbigliamento e nella cura della propria persona

Associazione Loïc Francis-Lee	Carta dei Servizi Residenziali	MP
		Rev 8

- un ambiente di vita il più possibile confortevole e stimolante, quanto a ritmi di vita, attività culturali e di svago, nonché a stile di accoglienza
 - il coinvolgimento costante delle famiglie e delle persone di riferimento, per garantire la continuità dei rapporti
 - la promozione di legami affettivi nuovi
- c) *Servizi e opportunità presenti nella comunità locale e territoriale:*
sono garantite l'integrazione funzionale ed operativa con gli altri servizi esistenti sul territorio ed in particolare ogni forma di integrazione socio-sanitaria, ed è assicurata la necessaria comunicazione con il Servizio Sociale competente. Sono garantite prestazioni sanitarie, assimilabili all'assistenza domiciliare integrata, concordate e programmate con i servizi territoriali, in relazione alle specifiche esigenze, nonché la pronta reperibilità in relazione alle urgenze sanitarie. In casi di urgenza, la struttura assicura, su prescrizione del medico, l'eventuale trasporto in ospedale dell'ospite, mantenendo costanti rapporti durante il periodo di degenza. Le strutture si avvalgono 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. Tutte le prestazioni assistenziali, socio-sanitarie e sanitarie, e gli interventi attuati sono registrati nella cartella personale dell'ospite.
- d) *Modalità di partecipazione dell'ospite all'organizzazione della vita comunitaria:* nella casa famiglia l'attività della giornata è organizzata sul modello familiare, con una costante attenzione alle esigenze di ogni componente della comunità e sopperendo alle difficoltà che incontrerebbe nel provvedervi con la sola propria iniziativa, in modo tale da soddisfare i suoi bisogni e promuovere una sempre migliore qualità della vita. In particolare gli ospiti partecipano attivamente alla preparazione dei pasti e alla cura dell'igiene personale e ambientale: gli operatori prestano particolare cura nello sviluppo delle abilità individuali per favorire l'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane.
- e) *Igiene personale e degli ambienti:*
- a. doccia almeno due volte alla settimana (e comunque secondo necessità) e taglio di capelli almeno bimestrale, nonché interventi specifici secondo le esigenze personali (manicure, podologo, ecc.)
 - b. pulizia quotidiana delle stanze, dei bagni e degli ambienti comuni
 - c. cambio degli asciugamani almeno due volte alla settimana e delle lenzuola almeno settimanale (e comunque secondo necessità)
- f) *Sostegno familiare*
Fa parte integrante del programma della struttura, promuovere la partecipazione e la collaborazione delle famiglie degli utenti, per il raggiungimento degli obiettivi terapeutici, il miglioramento delle relazioni familiari e sociali, obiettivi che costituiscono una parte importante del progetto riabilitativo di ciascun utente in una presa in carico globale (visite e, ove possibile, rientri in famiglia, ecc.).

Associazione Loïc Francis-Lee	Carta dei Servizi Residenziali	MP
		Rev 8

La fascia oraria di entrata e di uscita per le visite è stabilita nella massima flessibilità compatibilmente allo svolgimento del servizio stesso e concordata con le famiglie.

Lo psicologo, il pedagogo clinico e l'assistente sociale sono a disposizione della famiglie per il sostegno e la consulenza attraverso incontri di gruppo e singoli su appuntamento.

g) *Tempo libero e vacanze estive*

L'associazione organizza anche per il tempo libero, al di fuori dell'orario di apertura del Centro diurno di Riabilitazione, e per gruppi limitati di utenti, escursioni in località turistiche facilmente raggiungibili con brevi spostamenti (parco del monte Soratte, riserva naturale del fiume Tevere, Farfa, lago e località marine della costa laziale con attività di vela).

Le attività del **fine settimana** sono dedicate anche a:

- sistemazione degli spazi esterni
- partecipazione a spettacoli cinematografici, teatrali, incontri musicali
- L'associazione organizza anche per il tempo libero, al di fuori dell'orario di apertura del Centro diurno di Riabilitazione, e per gruppi limitati di utenti, escursioni in località turistiche facilmente raggiungibili con brevi spostamenti (parco del monte Soratte, riserva naturale del fiume Tevere, Farfa, lago e località marine della costa laziale).

Durante il **periodo estivo**, viene organizzato un soggiorno, in località di villeggiatura scelta sulla base delle esigenze e dei desideri degli ospiti delle Case Famiglia. Il Progetto di soggiorno, indicante anche la quota di "partecipazione alle spese" richiesta agli ospiti, verrà trasmesso per l'approvazione, alla ASL territorialmente competente ed a Roma Capitale – Dipartimento Politiche sociali, Sussidiarietà e Salute, qualora si richieda una sostegno per la realizzazione del Progetto stesso.

h) *Verifica degli interventi*

E' prevista la verifica sistematica degli interventi attraverso:

- una riunione settimanale di tutti gli operatori: educatori, operatori socio-sanitari, assistente sociale, psicopedagogisti, terapisti,
- verifica intermedia del lavoro individuale e degli obiettivi preposti;
- calendario di incontri individuali con le singole famiglie e con i singoli utenti, secondo le necessità del progetto e le richieste delle famiglie.

Orario e accessibilità

La Casa Famiglia è aperta tutto l'anno, con brevi periodi di chiusura programmati all'inizio dell'anno per il mese di Agosto, per le festività natalizie e pasquali, e in occasione di alcune festività religiose e civili

Durante la settimana la struttura è aperta H 24: al mattino gli assistiti escono per frequentare il Centro diurno "Casa Loic" accreditato con il SSN, o i Laboratori privati gestiti dall'Associazione ("***Restauro del legno***", nel centro abitato del Comune di Capena, "***Manutenzioni, orto e giardini***" condotto nei terreni di proprietà in Via Grottoponga).

Il sabato e la domenica sono dedicati alla cura della persona e ad attività ludico-ricreative esterne. Ogni 3 settimane è previsto un fine settimana di rientro in famiglia degli utenti

Associazione Loïc Francis-Lee	Carta dei Servizi Residenziali	MP Rev 8
----------------------------------	--------------------------------	-------------

Norme antinfortunistiche

- Ai sensi D.Lgs.81/08 e successive modifiche e integrazioni il personale è stato addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza degli Utenti e sono stati designati i lavoratori incaricati.
- In ogni piano sono presenti ben visibili le norme antincendio; sono altresì segnalate le uscite di sicurezza, leggibili anche a distanza e di facile comprensione, lungo i percorsi e all'ingresso dei servizi, anche per gli eventuali utenti stranieri.
- E' importante comunque, in caso di situazione a rischio (incendio, fumo, interruzione dell'energia elettrica, terremoti, ecc...):
 - evitare ogni condizione di panico,
 - affidarsi e seguire scrupolosamente le direttive del personale
 - non perdere tempo a recuperare oggetti personali.

3. Tariffa praticata con l'indicazione delle prestazioni ricomprese

A. Retta Mensile e costi aggiuntivi

- **La retta** per la frequenza nelle strutture residenziali erogata dall'utente, dalla famiglia e/o dalla Asl competente a seguito di determina personale, è commisurata alla retta giornaliera indicata dal Comune di Roma Capitale, Dipartimento Politiche Sociali, Sussidiarietà e Salute, per le case famiglia in convenzione,
La retta può variare in funzione delle caratteristiche di ogni singolo utente e della patologia.
La famiglia ha la possibilità di accedere a *finanziamenti e sovvenzioni pubbliche* per il pagamento della retta mensile da parte *del SSN, delle ASL e del Comune di residenza*, sempre sulla base delle rette adottate dal Comune di Roma per le strutture residenziali convenzionate ricordate al comma precedente.
- Nella ipotesi di accesso a finanziamenti e sovvenzioni pubbliche come descritte nel precedente comma, l'Ospite è tenuto a versare direttamente all'Associazione l'importo *dell'indennità di accompagnamento (525,17 euro per l'anno 2022) e il 70% della pensione di reversibilità se percepita.*
- **Le rette private** devono essere corrisposte in rate mensili sul conto corrente bancario intestato all'Associazione presso la **Banca Popolare Etica**, filiale di Roma, Via Parigi con il seguente **IBAN: IT 40 0 05018 03200 000011750296**.
- A seguito dell'accettazione della domanda di inserimento nelle strutture residenziali, è raccomandata la iscrizione alla Associazione di un genitore o dello stesso disabile, con il pagamento della *quota sociale annuale (€ 500,00)*.
- Il contributo aggiuntivo a carico degli utenti privati per la frequenza del laboratorio artigianale di attività occupazionale, autorizzato, per 5 ore al giorno, è fissato in **€ 62,42/die** (*diaria prevista per il regime di "mantenimento elevato" - DCA n.411 del 13/09/2017*).

Associazione Loïc Francis-Lee	Carta dei Servizi Residenziali	MP
		Rev 8

- I contributi sono comprensivi degli oneri organizzativi e gestionali (mensa inclusa).
- **Costi aggiuntivi:** nei casi finanziati dal servizio pubblico è richiesta alla famiglia una *contribuzione liberale* al fine solidaristico di consentire la sostenibilità economico finanziaria della Struttura (fino ad un importo massimo di **Euro 1.000,00**, stabilito dal CdA in relazione allo stato economico e alle condizioni cliniche di gravità che richiedano un supplemento di assistenza), per le seguenti voci che sono parte integrante del piano personalizzato di assistenza:
 - *assistenza diretta alla persona disabile*
 - *attività di animazione e/o di terapia occupazionale*
 - *ginnastica e attività in piscina*
- 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, parrucchiere, piscina, palestra, ...).

B. Assicurazioni.

L'Associazione garantisce la copertura dei rischi da infortuni o da danni subiti o provocati dagli utenti, dal personale o da volontari mediante stipula di idonea polizza assicurativa.

4. Personale (organigramma e funzioni)

Figure professionali

A norma del punto II.A.3.5 della D.G.R. 1305/2004 e dell'articolo 1 del D.G.R.124/2015, e nella struttura è prevista la presenza di un Responsabile della struttura e del servizio e di figure professionali qualificate in relazione alla tipologia del servizio prestato ed alle caratteristiche ed ai bisogni dell'utenza ospitata.

Ogni figura è responsabile dell'attuazione del piano personalizzato di assistenza di ogni ospite della struttura, secondo le proprie competenze e lavora e si relaziona all'interno della struttura ed all'esterno in un'ottica di collaborazione multidisciplinare.

La struttura garantisce l'applicazione dei contratti di lavoro e dei relativi accordi integrativi in relazione al personale dipendente, come previsto dall'articolo 11, comma 1 della legge.

Le figure professionali presenti nelle strutture residenziali sono:

- **Coordinatore dell'Area Sociale**

Il Coordinamento dell'Area Sociale è attribuito a professionista laureato in ambiti disciplinari afferenti alle aree sociali, pedagogico-educative, psicologiche o sanitarie, ***provvisto di anzianità di servizio e/o esperienza professionale*** nell'area di utenza specifica.

I compiti del Coordinatore dell'Area Sociale sono i seguenti:

- è responsabile del corretto e puntuale funzionamento delle strutture dell'Area Sociale (Presidi residenziali e Laboratori di terapia occupazionale)
- cura la programmazione e l'organizzazione delle attività e ha la responsabilità del loro coordinamento

Associazione Loïc Francis-Lee	Carta dei Servizi Residenziali	MP Rev 8
----------------------------------	---------------------------------------	--------------------

- collabora con il Responsabile del Presidio di Riabilitazione semiresidenziale nelle attività e nei programmi di interesse comune
 - verifica e controlla i progetti attuati e i piani personalizzati di assistenza
 - è responsabile della qualità degli interventi
 - cura i rapporti tra l'Area e i Servizi del territorio
 - è attento a coinvolgere i genitori nei progetti terapeutici
- **Responsabile**, *Laureato in Scienze dell'Educazione o in Psicologia o in Servizio Sociale*, è il coordinatore che ha la responsabilità generale della struttura e del servizio prestato, con particolare riguardo alla programmazione, organizzazione e gestione delle attività, gestione del personale e conduzione economica e patrimoniale della casa, nel rispetto degli indirizzi fissati dalla normativa vigente e delle indicazioni ricevute dal Direttore Generale e dal Coordinatore dell'Area Sociale.
- Il responsabile assicura la presenza in tempi stabiliti durante la settimana e garantisce la reperibilità nelle ore notturne e nei giorni festivi, svolgendo contestualmente funzioni educative professionali.
- Il responsabile deve impegnarsi a seguire un programma di aggiornamento di almeno 30 ore l'anno nell'area d'utenza specifica della struttura (minori, adulti con disabilità, anziani, persone con disagio sociale, donne in difficoltà), finalizzato a migliorare il livello qualitativo del servizio erogato con riguardo sia agli aspetti amministrativo-gestionali, sia agli aspetti socio-assistenziali del servizio stesso. Nel programma annuale devono essere definite le tematiche di aggiornamento, le tempistiche e la specificazione degli enti formatori fra quelli accreditati (punto 1.1.2 – DGR 124/2015).
- **Operatore socio-sanitario (assistente)**: è la figura professionale, formata ai sensi della vigente normativa, che assiste l'ospite nelle sue esigenze quotidiane, fornendo aiuto sostanziale di tipo domestico, di cura dell'igiene personale e nelle attività di tempo libero. Vive la quotidianità con gli ospiti della struttura e gestisce insieme a loro, per quanto questi ultimi possano contribuire, anche gli aspetti materiali della vita familiare.
- Inoltre:
- provvede alla somministrazione dei pasti
 - provvede all'igiene personale dei pazienti
 - accompagna gli utenti negli spostamenti

Gli operatori socio-sanitari sono adeguati nel numero alle necessità degli ospiti in base al loro piano personalizzato di assistenza, e secondo le indicazioni preventivamente espresse dall'ASL. Tale personale varia pertanto nel numero in relazione alle esigenze degli ospiti presenti, e comunque in numero non inferiore ad un operatore ogni quattro ospiti, ad ogni turno di lavoro (DGR 126 del 24/03/2015, comma II.A.3.5).

Le mansioni vengono svolte con il massimo senso di responsabilità e nel rispetto autentico delle esigenze e della dignità delle persone in carico, nel segno dell'umanizzazione e della

Associazione Loïc Francis-Lee	Carta dei Servizi Residenziali	MP
		Rev 8

personalizzazione, affinché la “casa famiglia” sia intimamente vissuta da ciascun ospite “**come la propria casa**”.

Il responsabile deve impegnarsi a far seguire un programma di aggiornamento di almeno 30 ore l’anno nell’area d’utenza specifica della struttura (minori, adulti con disabilità, anziani, persone con disagio sociale, donne in difficoltà), finalizzato a migliorare il livello qualitativo del servizio erogato, a favorire l’approccio all’integrazione interprofessionale e, per le strutture che ne necessitano, ad approfondire il particolare aspetto dell’integrazione sociosanitaria. Il responsabile redige i programmi con la previsione delle tematiche di aggiornamento, con specifico riferimento alle diverse figure professionali, le tempistiche e la specificazione degli enti formatori fra quelli accreditati, nel rispetto di quanto previsto dai contratti collettivi di lavoro in riferimento alla formazione continua (punto 1.2.2 – DGR 124/2015).

- **Educatore professionale:** con presenza programmata, (DGR n. 1305), è la figura professionale, formata ai sensi della vigente normativa, che dà concreta attuazione alla realizzazione degli obiettivi previsti dal piano personalizzato di assistenza. In particolare, nell’ambito della programmazione generale, progetta e mette in atto le attività finalizzate al mantenimento generale, e al mantenimento della abilità e capacità fisiche, cognitive e relazionali degli ospiti, nonché all’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, familiare e di relazione dell’utente, nonché con la rete dei servizi del territorio.
- **Assistente sociale** con presenza programmata:
 - gestisce la fase di accettazione degli utenti in regime residenziale, semiresidenziale e non residenziale
 - gestisce la lista di attesa
 - eroga l’assistenza sociale per gli utenti
 - supporta le famiglie nella gestione delle varie pratiche
 - elabora i programmi di intervento sociale diretti a superare situazioni critiche
 - partecipa alle riunioni di équipe volte alla valutazione dello stato/evoluzione dei pazienti
 - collabora, per la parte di propria competenza, alla definizione del Progetto personalizzato di assistenza degli ospiti
 - Riceve incarichi di coordinamento e controllo di servizi esterni
 - Riceve le osservazioni o i reclami da parte degli Utenti provvedendo, ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio di Ministeri del 19/5/1995, alla eventuale istruttoria e predisponendo la risposta.
- **Psicologo** con prestazioni specifiche programmate

Associazione Loïc Francis-Lee	Carta dei Servizi Residenziali	MP Rev 8
----------------------------------	--------------------------------	-------------

Servizi:

- *I servizi generali* (pulizia, cucina, stireria, lavanderia, manutenzione) sono garantiti da personale addetto.
- *I turni di lavoro* sono articolati in turni diurni dal lunedì al venerdì, con inizio alle ore 15 fino alle ore 21, il sabato e i giorni festivi con inizio alle ore 9 fino alle ore 15 e dalle 15 alle 21.
- *Il turno notturno* inizia alle ore 21 fino alle ore 9 del giorno successivo: è previsto un operatore nel turno con reperibilità di un secondo operatore.
- ⊖ *Le prestazioni sanitarie* necessarie in relazione alle specifiche esigenze degli ospiti sono effettuate dal Medico di base/Medico curante, con interventi programmati del Medico specialista su indicazione del Medico di base e a carico delle famiglie per quanto riguarda i costi e l'organizzazione logistica.
- Gli eventi avversi che configurano *Urgenza/Emergenza sanitaria* sono gestiti dall'operatore in turno, che presta la prima assistenza (secondo le linee guida del "primo soccorso"), contatta il Responsabile tramite la linea telefonica di servizio e concorda l'eventuale attivazione del servizio di emergenza 118 o la Guardia medica territoriale. Viene quindi informata tempestivamente la famiglia dell'assistito.

5. Partecipazione

Diritto all'Informazione e alla Partecipazione/Condivisione: informazione alle famiglie circa le attività svolte, i programmi predisposti in modo da dividerne le finalità educative, gli obiettivi, i tempi e le modalità di verifica, eccetera.

A tal riguardo, come sempre l'Associazione intende garantire la facile e immediata identificabilità di ciascun operatore, sia nel nome che nel ruolo, e assicurare che i familiari siano costantemente e compiutamente informati sul congiunto, sulle procedure e sulle attività, sui relativi tempi di esecuzione, sugli esiti man mano conseguiti.

L'Associazione promuove la programmazione di colloqui che diano alla famiglia sicurezza, fiducia e le giuste conoscenze, affinché sia instaurato un rapporto costante e produttivo, basato sulla disponibilità all'ascolto e sulla fiducia.

Al tempo stesso, l'organizzazione continuerà a impegnarsi affinché – da una parte – il linguaggio usato per qualsiasi comunicazione sia sempre chiaro e comprensibile a ciascun destinatario, e – dall'altra – le informazioni sullo stato di salute siano fornite solo alla persona presa in carico e/o alla famiglia e/o a chi ne ha la legale rappresentanza, nel rispetto della vigente normativa sulla "privacy".

L'Associazione è collegata con il **Centro di Servizio per il Volontariato del Lazio CESV e SPES**, che offre una serie di servizi utili a promuovere, sostenere e sviluppare le organizzazioni del volontariato e l'associazionismo di promozione sociale.

Associazione Loïc Francis-Lee	Carta dei Servizi Residenziali	MP
		Rev 8

Il CESV eroga i suoi servizi a favore delle organizzazioni di volontariato iscritte e non al registro regionale del Volontariato e l'Associazione partecipa attivamente agli incontri di approfondimento organizzati e alle manifestazioni di solidarietà e di promozione sociale.

CESV - SPES

Sportello territoriale dei Centri di Servizio per il Volontariato del Lazio.

Sede di Monterotondo

Palazzo Comunale di Monterotondo

Piazza Marconi, 4

Tel 0690964358

Mail: monterotondo@volontariato.lazio.it

Martedì-giovedì 14,30-17,30

Sezione III

Standard di qualità, impegni e programmi

In questa sezione l'Associazione Loïc Francis-Lee indica:

- i propri standard di qualità (generali o specifici),
- gli strumenti di verifica adottati per controllarne il rispetto
- gli impegni sulle caratteristiche di qualità dei servizi forniti e i programmi di miglioramento della qualità del servizio da attivare nel corso del periodo di validità della Carta.

Tabella : Fattori di qualità delle prestazioni (organizzativa, percepita, clinico/assistenziale), indicatori, standard e strumenti di verifica

<u>fattori di qualità</u>	<u>indicatori</u>	<u>standard</u>	<u>strumenti di verifica</u>
1. <u>Organizzativa:</u> <i>tempestività di risposta alle richieste di committenti /beneficiari</i>	Numero di giorni intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta e la data di formulazione della risposta	8 giorni definiti come tempo target di risposte	Rilevazione a campione dei tempi di risposte
2. <u>Organizzativa:</u> <i>flessibilità organizzativa/ Gestionale:</i> <i>gestione reclami/ segnalazioni</i>	• Numero di reclami, con 1^ risposta entro 30 gg / totale reclami, x 100 • Numero di reclami, conclusi entro 60 gg / totale reclami x100	• 30 giorni definiti come tempo target di risposta • 60 giorni definiti come target per conclusione procedura	Rilevazione dei tempi di intervento per ogni azione correttiva
3. <u>Percepita:</u> <i>soddisfazione degli utenti (famiglie)</i>	Percentuale dei partecipanti soddisfatti	90% di soddisfazione definita come percentuale target di customer satisfaction	Report di soddisfazione utenti

Associazione Loïc Francis-Lee	Carta dei Servizi Residenziali	MP Rev 8
----------------------------------	--------------------------------	-------------

4. <u>Clinica:</u> <i>riduzione del numero di eventi clinici sfavorevoli</i>	<i>Esistenza di procedure per la gestione del rischio clinico</i>	• Implementazione delle procedure • Verifica dell'aderenza alle procedure	Comitato di Coordinamento
---	---	--	---------------------------

1.1. Impegni e programmi sulla qualità del servizio

1. L'Associazione Loïc Francis-Lee garantisce alle famiglie degli assistiti nella Casa Famiglia:
 - a) la consegna della *Carta dei Servizi, della Guida ai Servizi, del Codice Etico e del Regolamento*, con particolare riguardo alle regole della vita comunitaria, alle attività e alle iniziative di cui al punto 2.4 della DGR 124/2015 (Benessere degli ospiti)
 - b) l'informazione scritta e tempestiva su luogo, giorno e ora degli incontri periodici con gli organi gestionali dell'Associazione
 - c) la regolarità degli incontri periodici tra le famiglie e le figure professionali competenti
2. L'Associazione si impegna a migliorare i servizi forniti attraverso le seguenti azioni:
 - a) adozione di un Manuale per la Qualità, che delinei le politiche e le strategie per la Qualità
 - b) miglioramento qualitativo del Servizio mensa attraverso il progressivo ricorso al biologico e autonomia gestionale da parte di operatori e utenti
 - c) Sicurezza e Igiene dei Luoghi di Lavoro e di Accoglienza: verifica della conformità dei luoghi, presso cui sono erogati i servizi, a quanto disciplinato in materia di sicurezza e igiene, soprattutto considerato che le persone con disabilità prese in carico possono avere una percezione del rischio particolare o addirittura assente
 - d) Formazione e aggiornamento dei collaboratori: impegno in favore della formazione e dell'aggiornamento dei propri collaboratori, al fine di facilitare sia l'acquisizione, il mantenimento e il miglioramento continuo delle competenze professionali necessarie (da un punto di vista sia strettamente tecnico che relazionale-empatico) che un reale coinvolgimento e partecipazione nella corretta gestione dei processi e degli obiettivi di qualità adottati

Sezione IV

Meccanismi di tutela e di verifica

In questa sezione l'Associazione indica le modalità con le quali assicura la tutela del cittadino rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ai disservizi e prevedono eventuali forme di ristoro.

Nella sezione sono indicate le modalità di verifica degli impegni assunti e di intervento per il miglioramento dei servizi e l'adeguamento alle esigenze dei cittadini.

1. MODELLO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE (MOG)

Il Modello Organizzativo e Gestionale (MOG), adottato dalla Associazione con delibera del CdA dell'11/12/2014 descrive le linee comportamentali finalizzate ad evitare situazioni

Associazione Loïc Francis-Lee	Carta dei Servizi Residenziali	MP
		Rev 8

ambientali favorevoli alla commissione di reati in genere, e tra questi in particolare dei reati ex Decreto legislativo 231/2001.

Il campo di applicazione del progetto è costituito da tutti quei processi che interessano direttamente e/o indirettamente l'attività di tutte le Unità Operative gestite dalla Associazione e le relazioni con la Pubblica Amministrazione.

Il Modello Organizzativo si fonda sul rispetto dei seguenti principi e valori etici espressi all'interno del Codice Etico di Comportamento adottato dall'Associazione (articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165):

- IMPARZIALITÀ
- BUON ANDAMENTO
- OSSERVANZA DELLE NORME
- RISERVATEZZA
- DILIGENZA ED ACCURATEZZA NELL'ADEMPIMENTO/SVOLGIMENTO DEI PROPRI COMPITI
- TRASPARENZA
- CENTRALITÀ DELL'INDIVIDUO E DELLA COLLETTIVITÀ
- INDIVIDUAZIONE E SEPARAZIONE DEI RUOLI E DELLE FUNZIONI

L'Associazione ha costituito al proprio interno ai sensi del decreto legislativo 231/2001 e successivi, un Organismo di Vigilanza (OdV) (paragrafo 5).

I processi di emissione, verifica, approvazione e diffusione del MOG, nonché di tutta la documentazione correlata e/o derivante, sono trattati all'interno di specifiche procedure, le quali definiscono le modalità operative per le diverse fasi dei processi stessi e di gestione, controllo, tenuta e conservazione delle registrazioni prodotte dall'Associazione a evidenza del rispetto dei requisiti cogenti adottati attraverso il presente Modello Organizzativo e Gestionale (MOG).

Le procedure poste in essere dall'Associazione riguardano: "Gestione dei documenti e dei dati", "Gestione delle registrazioni", "Gestione delle NC e disservizi", "Azioni correttive e preventive", "Gestione Audit interni", "Reclami e Segnalazioni".

2. RECLAMI E SEGNALAZIONI

L'Associazione garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni, o inviare segnalazioni di inadempienza o inosservanza di regolamenti, norme, diritti degli utenti.

2.1 Ufficio preposto

I reclami devono essere presentati all'Ufficio di Segreteria.

L'ufficio è ubicato in Via Grottafonda, 16 - Capena

Tel: 069033833.

Fax: 0690372020

Apertura al pubblico Martedì e venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12.

2.2 Funzioni

La Segreteria riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini/utenti e/o associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentano.

Provvede a dare immediata risposta al cittadino utente per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata soluzione, predispone l'attività istruttoria, secondo le procedure fissate dal regolamento di pubblica tutela.

Associazione Loïc Francis-Lee	Carta dei Servizi Residenziali	MP Rev 8
----------------------------------	---------------------------------------	--------------------

2.3 Modalità di presentazione del reclamo

Il cittadino/utente può presentare reclamo presentandosi direttamente all'ufficio, fornendo oralmente le proprie osservazioni, ovvero compilando apposito modulo distribuito presso l'Ufficio di Segreteria, e disponibile nel sito web dell'Associazione, (Modulo 06.0.01) in forma non anonima, e consegnando lo stesso modulo compilato presso la stessa Segreteria nei giorni previsti di apertura al pubblico.

2.4 Riscontro a reclami o segnalazioni

La Direzione dell'Associazione, nelle figure preposte, si impegna a fornire risposta scritta a reclami o segnalazioni entro un tempo massimo di **30 giorni**, dopo aver acquisito le informazioni relative al fatto oggetto del reclamo

3. VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

3.1. Relazione sullo stato degli standard

L'Associazione nomina un *Responsabile per la Qualità*: strumento di verifica è la *rilevazione della customer satisfaction* (report di soddisfazione).

3.2. Comitato di Coordinamento e Conferenza dei servizi

L'Associazione garantisce la convocazione con periodicità mensile del **Comitato di Coordinamento** e periodicità semestrale della **Conferenza dei Servizi** (*riunione congiunta di Comitato di Coordinamento-Comitato tecnico-Equipe multidisciplinare*) ai fini della:

- programmazione delle attività
- verifica degli obiettivi
- elaborazione dei piani di miglioramento della qualità
- aggiornamento degli operatori
- valutazione dello stato di soddisfazione degli operatori e degli utenti

3.3. Tutela sul luogo di lavoro

L'Associazione tutela la sicurezza sul luogo di lavoro di tutte le figure professionali coinvolte, a norma del D.Lgs. 81/08 e successive modifiche e integrazioni, mediante la valutazione periodica del rischio in tutti i centri operativi da parte di consulenti della stessa Associazione per la sicurezza, esperti e qualificati, e la compilazione scritta di relazioni custodite sui luoghi di lavoro.

3.4. Diritto alla riservatezza

L'Associazione adotta un regolamento per la tutela dei dati personali ai sensi del GDPR 2016/679 ": *Manuale delle procedure per la tutela della Privacy*, e nomina un "*Incaricato*" del trattamento dei dati personali degli utenti dei centri residenziali, e "*Responsabile*" della custodia e della conservazione dell'Archivio della documentazione clinica

4. ORGANISMO DI VIGILANZA (OdV)

L'ASSOCIAZIONE ha costituito al proprio interno ai sensi del **decreto legislativo 231/2001** e successivi, un **Organismo di Vigilanza (OdV)** a carattere collegiale composto da tre membri, (Presidente, Vice Presidente e Componente interno, di cui i primi due esterni all'organigramma societario), contraddistinto dai requisiti dell'autonomia ed indipendenza e

Associazione Loïc Francis-Lee	Carta dei Servizi Residenziali	MP
		Rev 8

conseguentemente dotato di autonomia ed effettivi poteri di iniziativa, di ispezione e di controllo e con riferimento al quale è stato elaborato e adottato un "Regolamento interno per il funzionamento", periodicamente aggiornato al fine di assicurarne attualità, efficienza ed efficacia operativa.

L'organismo di vigilanza dovrà:

- vigilare, tra l'altro, sull'osservanza del Codice Etico, nonché sul rispetto del Regolamento Generale (ATTO AZIENDALE) segnalando tempestivamente al Consiglio di Amministrazione le eventuali violazioni degli stessi
- garantire la massima diffusione del Codice Etico e del Regolamento Generale mediante un adeguato piano di informazione e sensibilizzazione volto a favorire la conoscenza dei principi e delle regole ivi contenuti
- assicurare l'aggiornamento costante del Codice Etico e del Regolamento Generale, in relazione alla loro concreta efficacia ed al mutamento delle esigenze aziendali e della normativa vigente
- svolgere verifiche, anche preventive, in ordine ad ogni notizia di violazione delle norme del Codice Etico e del Regolamento Generale valutando i fatti e proponendo al CdA, in caso di accertata violazione, di adottare adeguate misure sanzionatorie
- garantire da possibili ritorsioni di qualunque genere derivanti dall'aver fornito notizie di possibili violazioni del Codice Etico e del Regolamento Generale

Le informazioni e le segnalazioni acquisite dall'Organismo di Vigilanza e dalle strutture dallo stesso utilizzate, sono considerate riservate e non possono essere divulgate salvo i casi previsti dalla normativa vigente. Per lo svolgimento delle attività operative, l'Organismo di Vigilanza si avvarrà della collaborazione dei servizi amministrativi.