



**ANFFAS**<sup>®</sup> OCS  
dal 1958 la persona al centro

**ROMA**



# **CARTA dei SERVIZI**

## **CASE FAMIGLIA 2022**

Norma ISO 9001:2015 - LIST.ANFFASROMA.09/05 - Aggiornamento: 31 gennaio 2022

Redatta ai sensi della D.G.R. n. 124/2015: *“Requisiti per l’accreditamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali nella Regione Lazio”.*

# ANFFAS ROMA ONLUS

Sede Legale e Amministrativa: Via Aurelia Antica 269/289 - 00165 Roma  
Codice Fiscale e Partita IVA: 07009661005 - Personalità Giuridica n. 61/2002

Tel: 06.635263 - Tel. e Fax: 06.634785 -

E mail: anffas.roma@tiscali.it - anffas.roma@postecert.it



Sito web: www.anffasroma.eu

A causa della persistente **pandemia da Covid-19**  
**anche i servizi residenziali, inerenti la presa in carico di persone già fragili,**  
**sono vittime delle pesanti restrizioni necessariamente imposte a livello nazionale e regionale.**  
Tuttora, per gli ospiti come per le famiglie e per i collaboratori tutti, tali restrizioni stanno  
comportando sacrifici pesanti e difficili da gestire.

## *Introduzione*

### **Sezione Uno:**

#### *Finalità Istituzionali e Principi Fondamentali*

- scopi dell'Associazione - la Missione - principi fondamentali-codice etico

### **Sezione Due:**

#### *Informazioni sulle Case Famiglia*

- gli ospiti - criteri per l'accesso - aspetti economici/tariffe/polizza assicurativa
- risorse strutturali e gestionali
- modalità di funzionamento/regole della vita comunitaria/benessere degli ospiti

### **Sezione Tre:**

#### *Fattori e Standard di Qualità*

- l'albero della qualità - fattori- indicatori - standard del servizio/obiettivi di miglioramento

### **Sezione Quattro:**

#### *Modalità di Tutela e Verifica – Partecipazione dell'Ospite*

- la gestione dei reclami - custode satisfaction - il questionario.
- la bacheca degli Ospiti - la valutazione degli Ospiti.

## **INTRODUZIONE**

Con la presente Carta – *patto fondamentale tra chi eroga il servizio e chi ne fruisce* – le esigenze delle persone con disabilità e delle loro famiglie “entrano” nel cuore dei processi ideativi e produttivi delle attività e delle prestazioni offerte nelle strutture residenziali di cui l’Associazione ANFFAS ROMA ONLUS è Ente Gestore, investendone la progettazione, concorrendo all’individuazione dei connotati qualitativi e offrendo i riferimenti per valutare i risultati e innescare i cambiamenti.

*Gli elementi portanti sono i seguenti:*

- individuazione di **Principi Fondamentali** ai quali va uniformata l’erogazione dei servizi nel rispetto della dignità di Persona: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia (**sezione I**);
- **informazione degli utenti**: l’informazione deve riguardare i servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi, assicurando comunque la piena chiarezza e comprensibilità dei testi (**sezione II**);
- **assunzione di impegni**, attraverso l’adozione di standard di qualità (**sezione III**);
- **valutazione della qualità** dei servizi per la verifica degli impegni assunti e per il costante adeguamento/miglioramento degli stessi. Tra gli strumenti di valutazione: “indagini sulla soddisfazione” tramite appositi questionari (customer satisfaction) e applicazione di forme di tutela dei diritti attraverso procedure di “reclamo” (**sezione IV**).

La Presidente e Legale Rappresentante ANFFAS ROMA ONLUS

*Giuliana Muzio*




## **SEZIONE UNO:**

### **PRESENTAZIONE DELLE FINALITA' ISTITUZIONALI E PRINCIPI FONDAMENTALI**



**La nostra Associazione**

L'Associazione di Famiglie ANFFAS ROMA ONLUS, come da norma statutaria, si propone di assicurare **esclusivamente la tutela e il benessere delle persone con disabilità intellettiva e/o relazionale e delle loro famiglie**, operando primariamente per rendere concreti i principi della pari opportunità, della non discriminazione e della inclusione sociale:

-  **a livello politico**, per ottenere normative adeguate ai bisogni delle persone con disabilità intellettiva e/o relazionale e delle loro famiglie;
-  **a livello sociale e culturale**, per favorire concreti processi di reale integrazione contro ogni forma di esclusione e di emarginazione;
-  **a livello di promozione e realizzazione di servizi** sanitari, sociali, socio-sanitari, educativi e assistenziali rivolti alle persone con disabilità intellettiva e/o relazionale e alle loro famiglie, nonché di ogni altra attività - anche formativa - nel rispetto delle finalità statutarie, riferendosi costantemente al modello della "presa in carico" globale.

Attualmente conta circa 200 Soci (familiari di persone con disabilità intellettiva e relazionale).

## L'ASSETTO ISTITUZIONALE

Ai sensi e per effetto del vigente Statuto, gli Organi dell'Associazione ANFFAS ROMA Onlus sono: l'Assemblea dei Soci, il Presidente (eletto direttamente dall'Assemblea medesima, ai sensi della recente Riforma del Terzo Settore), il Consiglio Direttivo composto da sette membri (Presidente, Vicepresidente, Segretario, Tesoriere e tre Consiglieri), il Collegio Sindacale, il Revisore Legale dei Conti e il Collegio dei Probiviri.

L'Associazione è organizzata secondo requisiti di sicura democraticità e riconosce ai Soci pari dignità e uguali diritti e doveri, senza alcuna riserva nelle funzioni di elettorato se non giuridicamente motivata. All'Assemblea dei Soci in seduta ordinaria spetta, tra l'altro, approvare il programma preventivo e il bilancio consuntivo, eleggere il Presidente, i membri del Consiglio Direttivo (da scegliere tra i Soci), i membri del Collegio Sindacale, il Revisore Legale dei Conti e i membri del Collegio dei Probiviri, deliberare su ogni altro argomento sottoposto dal Consiglio Direttivo.

## LE FINALITÀ ISTITUZIONALI

L'Associazione ANFFAS ROMA ONLUS – anche nell'ambito dei servizi residenziali – intende promuovere l'accoglienza, l'assistenza, l'autorealizzazione e la partecipazione alla vita relazionale, sociale, culturale e – se possibile – lavorativa della persona adulta con disabilità, al contempo fornendo concreto supporto alla sua famiglia.

L'ottica è quella dell'**inclusione sociale** e del massimo inserimento possibile nella rete dei servizi territoriali, in linea con quanto sancito dall'Organizzazione Mondiale della Sanità con il Manuale di Classificazione Internazionale "ICF" e la relativa "**visione biopsicosociale**" della persona con disabilità.

## L'APPROCCIO BIO-PSICO-SOCIALE



## LA MISSIONE

### ANFFAS

esiste per la tutela e il benessere della persona con disabilità intellettuale e relazionale

### IN QUANTO PERSONA

portatrice di valori e di diritti che appartengono alla sfera dei DIRITTI UMANI

universalmente e solennemente sanciti dall'ONU

a fondamento perenne dell'intera comunità internazionale.

Tali diritti non vanno riferiti soltanto ai servizi, all'assistenza,

agli aiuti economici e fiscali, ma

anche a UNA VITA SOCIALE

DEGNA DI ESSERE VISSUTA

da valutare non solo attraverso le condizioni materiali

**MA ANCHE ESISTENZIALI.**

Il modello teorico e operativo di riferimento è quello “**biopsicosociale**”, promosso dall’ICF – Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute – fortemente sostenuto dall’Organizzazione Mondiale della Sanità, secondo cui la disabilità non è semplicemente la caratteristica di un individuo, ma piuttosto una complessa interazione di condizioni, molte delle quali sono create dall’ambiente sociale. Secondo il modello “biopsicosociale”, DISABILITA’ significa essenzialmente: LIMITAZIONE e RESTRINZIONE nella PARTECIPAZIONE, nel COINVOLGIMENTO e nell’INCLUSIONE di una persona nelle varie attività e situazioni della vita quotidiana.



Nelle classificazioni internazionali dell’OMS, le condizioni di salute in quanto tali (malattie, disturbi, lesioni, eccetera) vengono definite principalmente tramite l’ICD-10 (acronimo di International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems), che fornisce un modello di riferimento eziologico; nell’ICF, invece, vengono classificati il funzionamento e la disabilità associati alle condizioni di salute: si utilizza il termine “disabilità” per indicare gli aspetti negativi dell’interazione tra un individuo – con una condizione di salute – e i cosiddetti “fattori ambientali”, mentre con il termine “funzionamento” si vuole indicare gli

aspetti positivi di tale interazione.

I **fattori ambientali** comprendono i prodotti e le tecnologie di assistenza, le relazioni e il sostegno sociale, gli atteggiamenti e i pregiudizi, i servizi, i sistemi e le politiche: tali fattori, dal punto di vista della persona della quale si sta descrivendo la situazione, possono rappresentare un facilitatore o una barriera.

L’ICD-10 e l’ICF sono pertanto complementari e vanno somministrati insieme: l’ICD-10 fornisce una “diagnosi” delle malattie, dei disturbi o di altri stati di salute e questa informazione si arricchisce grazie a quanto espresso dall’ICF in merito al funzionamento. L’insieme dei dati sulla diagnosi e sul funzionamento offre un quadro più ampio e significativo della salute: due persone con la stessa malattia possono avere diversi livelli di funzionamento e due persone con lo stesso livello di funzionamento non hanno necessariamente la stessa condizione di salute.

Molto spesso una menomazione delle funzioni e/o delle strutture corporee diventa disabilità a causa di fattori ambientali negativi, costituenti vere barriere e ostacoli nella “performance” del proprio vivere quotidiano, dai “domini” di base tipo apprendimento e svolgimento di compiti e azioni elementari ai “domini” più impegnativi e complessi tipo scuola, lavoro, vita economica e sociale.

Nel dare vita alle proprie “case famiglia”, l’Associazione ha voluto adottare l’orientamento “biopsicosociale” enfatizzato dall’ICF, giustificativo in maniera scientifica del concetto basilare della “presa in carico globale” della persona con disabilità.

Nelle “case famiglia” – **pensate a misura** – l’obiettivo di partenza è che ogni ospite fruisca di una propria “nicchia ecologica”, definibile come un contesto – inteso sia in termini fisici che psicoambientali e socio-sanitari – il più possibile empatico e personalizzato, pertanto in grado di facilitare lo sviluppo e la partecipazione delle persone che lo frequentano.

La gestione “centrata sulla persona” deve comprendere non solo le funzioni cognitive e fisiche, ma anche i sentimenti e le emozioni.

Coerentemente a quanto sopra esposto in merito all’ICF e al concetto di “nicchia ecologica”, l’approccio metodologico di base è di tipo “protesico”, orientato cioè a “costruire” dall’esterno le funzioni cerebrali che l’ospite in carico ha perso o sta per perdere. La protesi comprende lo spazio fisico (sicurezza, comfort, ausili), gli operatori (i cui atteggiamenti devono essere caratterizzati, in primo luogo, dalla capacità empatica di “ascoltare”) e le attività di gruppo e individuali che valorizzino i bisogni di ciascun ospite. Tale approccio implica, a livello organizzativo, la massima flessibilità nei tempi e nei modi di attuazione degli interventi.

Hanno ampia risonanza i concetti di **qualità di vita** e di **benessere**; tutti gli operatori sono stati

sensibilizzati sull'importanza della personalizzazione degli interventi a favore di ciascun ospite e, pertanto, sull'attenzione da porre all'espressione individuale.

***Pertanto,***

***le prestazioni sono erogate nel segno dell'umanizzazione, dell'ascolto empatico e della personalizzazione.***

L'umanizzazione e la personalizzazione comportano il recupero di valori umanitari e di solidarietà, la "considerazione positiva" autentica verso i bisogni soggettivi del singolo utente e l'ascolto "empatico", ossia la capacità dell'operatore di mettersi negli altrui panni.

Il concetto di personalizzazione non deve significare semplicemente la generica necessità di rendere "umano" o "più umano" il servizio, cioè più accogliente, meno burocratico e meno impersonale; il concetto di personalizzazione indica la "sostanza" e il "modo" dell'assistenza, ovvero "adattare" (e condizionare) l'azione professionale alla soggettività che la persona esprime come "portatrice di bisogni".

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

L'Associazione ANFFAS ROMA ONLUS adotta i seguenti **PRINCIPI FONDAMENTALI**

*(ai sensi del proprio Statuto e della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994):*

**EGUAGLIANZA** – Nessuna distinzione nella erogazione del servizio può essere compiuta. Va garantita la parità di trattamento. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

**IMPARZIALITA'** – Si assume l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

**CONTINUITA'** – L'erogazione del servizio deve essere continua e regolare, senza interruzione alcuna.

**DIRITTO DI SCELTA**– L'utente ha diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio scelto.

**PARTECIPAZIONE**– La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che vanno comunicate in modo chiaro e comprensibile, ricorrendo a procedure semplificate.

**EFFICIENZA ED EFFICACIA**– Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, valutando e confrontando attentamente: risorse impiegate e risultati raggiunti - risultati raggiunti e obiettivi prestabiliti.

## **CODICE ETICO**

L'Associazione ANFFAS ROMA ONLUS, quale "Ente Gestore":

- ✓ Assume, come principio-guida fondamentale del proprio agire, il rispetto integrale della persona con disabilità, dei suoi diritti e della sua dignità.
- ✓ S'ispira a ideali di rispetto e di uguaglianza, affinché non possano aver luogo, ad alcun livello, prevaricazioni e/o discriminazioni basate su etnia, religione, opinioni, nazionalità, sesso, età, condizioni fisiche e psichiche, condizioni sociali, culturali ed economiche.
- ✓ E' impegnata a offrire servizi orientati alla massima qualità possibile, nel segno del loro miglioramento continuo sulla base della condivisione e della valutazione delle esperienze.

- ✓ Assicura la completezza e la chiarezza delle informazioni amministrative e contabili nonché l'accuratezza dei dati e delle connesse elaborazioni.
- ✓ Agisce, nei confronti delle istituzioni pubbliche e di tutti gli interlocutori, con assoluta integrità, trasparenza, onestà, lealtà e correttezza nonché reciproco rispetto.
- ✓ Garantisce l'imparzialità nell'erogazione del servizio, così come la sua continuità, prestando particolare attenzione al comportamento adottato da ogni operatore verso gli utenti.
- ✓ Tutela per quanto possibile il diritto di scelta dell'utente (e/o della famiglia) rispetto agli interventi ritenuti migliori.
- ✓ Promuove la partecipazione dell'utente (e/o della famiglia) alle prestazioni offerte dal servizio, per tutelare la corretta erogazione degli interventi e per consentirne la collaborazione attiva.
- ✓ Consente all'utente (e/o alla famiglia) l'accesso alle informazioni che lo riguardano (di cui è in possesso).
- ✓ Assicura agli operatori tutti condizioni di equità nel trattamento economico, offrendo le migliori condizioni contrattuali e lavorative possibili.
- ✓ Cura la formazione e l'aggiornamento professionale continuo dei propri operatori.
- ✓ Garantisce l'efficienza e l'efficacia dell'erogazione del servizio.
- ✓ Non ultimo, garantisce altresì il diritto alla "privacy" (come da vigente normativa).

## SEZIONE DUE:

### **INFORMAZIONI SULLE "CASE FAMIGLIA"**



#### Le Case Famiglia ANFFAS ROMA ONLUS

Le "case famiglia" dell'Associazione ANFFAS ROMA ONLUS accolgono ciascuna da sei a otto persone adulte con disabilità, comunque assistibili a domicilio, orfane o con gravi situazioni familiari.

Le strutture si caratterizzano, dal punto di vista della tipologia edilizia, come civili abitazioni, conformemente con i requisiti relativi alla sicurezza, all'igiene e all'abbattimento delle barriere architettoniche.

Sono ubicate in zone abitate, servite da mezzi pubblici e da servizi commerciali e ricreativi.

L'Associazione gestisce – in accreditamento con Roma Capitale/Dipartimento Politiche Sociali – **cinque case famiglia di tipo "socio assistenziale"**, ubicate nei quartieri Monteverde/Villa Pamphili, Portuense e Balduina e in funzione ventiquattr'ore su ventiquattro:

**CASA FAMIGLIA - CASALE FALSETTI/APPARTAMENTO A** (Via Aurelia Antica 269/Roma)

**CASA FAMIGLIA - CASALE FALSETTI/APPARTAMENTO B** (Via Aurelia Antica 269/Roma)

**CASA FAMIGLIA - CASALE FALSETTI/APPARTAMENTO C** (Via Aurelia Antica 269/Roma)

**CASA FAMIGLIA** - Via Felice Poggi 44/Roma

**CASA FAMIGLIA** - Via Duccio Galimberti 20/Roma.

#### RESPONSABILI:



- Dott.ssa Gisella Pagnacco, presso il Casale Falsetti/Appartamento A – Via Aurelia Antica 269/Villa Pamphili – 00165 Roma Tel.: 06.39388128 – 345.2812036  
E mail: casalefalsettia@anffasroma.it
- Dott.ssa Silvia Oresti, presso il Casale Falsetti/Appartamento B – Via Aurelia Antica 269/Villa Pamphili – 00165 Roma Tel.: 06.39388128 – 345.2812109  
E mail: casalefalsettib@anffasroma.it
- Dott.ssa Barbara Anziano, presso il Casale Falsetti/Appartamento C – Via Aurelia Antica 269/Villa Pamphili – 00165 Roma Tel.: 06.39388128 – 345.2510993  
E mail: casalefalsetticc@anffasroma.it
- Dott. Giancarlo Gidaro, presso Via Duccio Galimberti 20 – 00139 Roma (Quartiere Balduina)/Tel.: 06.35498128 – 345.2511053  
E mail: casagalimberti@anffasroma.it
- Dott. Roberto Papitto, presso Via Felice Poggi 44 – 00149 Roma (Quartiere Portuense)/Tel.: 06.55383057 – 345.2324941  
E mail: casapoggi@anffasroma.it

**COORDINATORE CASE FAMIGLIA:** Direttore Generale dott. Antonio Gilenardi (Tel. 06.635263 – email: anffas.roma@tiscali.it).

Gli ospiti – con caratteristiche omogenee o comunque compatibili – sono accolti in ambienti confortevoli rispondenti alle dimensioni previste dalla normativa e dotati di suppellettili adeguate e personalizzate; vengono garantiti spazi individuali e spazi comuni per la vita di relazione, come soggiorno e sala pranzo.

Tutte le attività e interventi adottati nelle “case famiglia” hanno l’esclusiva finalità di aiutare gli ospiti a vivere nel pieno delle loro potenzialità.

La vita quotidiana possiede le caratteristiche tipiche di una situazione familiare.

Gli ospiti, nel rispetto delle basilari regole di convivenza, godono di spazi di autonomia con la possibilità di dedicarsi alle attività preferite; peraltro, sono considerate opportunità significative per la crescita personale e di gruppo attività come il riassetto della casa, i piccoli acquisti, la preparazione dei pasti, eccetera.

## GLI OSPITI

Gli “ospiti” delle “case famiglia” di ANFFAS ROMA ONLUS sono persone con ritardo mentale, in genere di grado medio-grave, di età adulta o avanzata, prevalentemente caratterizzate da:

- difficoltà e limitazione di vario grado nelle autonomie di base, relativamente alla cura della propria persona (lavarsi e asciugarsi – badare a singole parti del corpo – bisogni fisiologici – mangiare e bere – vestirsi e svestirsi – prendersi cura della propria salute) e allo svolgimento di compiti semplici e/o complessi della vita quotidiana in genere (iniziare un compito – organizzare il tempo e i materiali – affrontare le distrazioni - eseguire al ritmo adeguato – completare un compito – svolgere un compito da solo o in gruppo – sostenere lo sforzo fisico e mentale richiesto);
- 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 basilari dell’apprendimento (guardare intenzionalmente - ascoltare - osservare – prestare attenzione – copiare – imitare – ripassare

- acquisizione di abilità – problem solving);
- difficoltà e limitazione di vario grado nelle attività motorie (mantenere e cambiare una posizione corporea – trasportare, spostare e manipolare oggetti – camminare – salire);
- difficoltà e limitazione di vario grado nelle attività di comunicazione (comprensione di messaggi verbali e non – comprensione di messaggi scritti – produzione di messaggi verbali e non – produzione di messaggi scritti – attività di conversazione);
- problematicità psicopatologiche (appropriatezza dell’emozione – tensione – ansietà – labilità – appiattimento – controllo del pensiero – incoerenza del pensiero – tangenzialità – manie – ossessioni – compulsioni).

### **CRITERI PER L'ACCESSO/AMMISSIONI ED EVENTUALI DIMISSIONI**

Come da “Progetto Residenzialità” di Roma Capitale, nonché della più recente normativa regionale (DGR n. 124 e n. 126/2015), coloro che desiderano l’inserimento in una “casa famiglia” devono inoltrare richiesta di ammissione al Dipartimento Politiche Sociali, Sussidiarietà e Salute di Roma Capitale e al Distretto Sanitario ASL competente per territorio; a tal riguardo, per l’accoglimento vengono considerati prioritari i seguenti requisiti:

- assenza di ambedue i genitori;
- assenza di un genitore;
- anzianità dei genitori;
- malattie gravi dei genitori;
- condizioni sociali, ambientali e relazionali familiari gravi;
- compatibilità con gli altri ospiti.

A parità di requisiti, si tiene conto dell’ordine cronologico di presentazione della domanda.

Una volta acquisita l’autorizzazione del Dipartimento di cui sopra, prima dell’inserimento al nuovo ospite vengono richiesti i seguenti documenti:

- carta d’identità;
- codice fiscale;
- certificato di invalidità civile;
- libretto sanitario regionale;
- tesserino di esenzione dal ticket;
- decreto di nomina del tutore o curatore, se interdetto o inabilitato;
- eventuali titoli di studio;
- contrassegno speciale per il parcheggio e transito in zone a traffico limitato.

Al contempo, sempre prima dell’inserimento, vengono richiesti gli accertamenti di tipo sanitario nonché il corredo personale, come di seguito elencati.

### **ACCERTAMENTI DIAGNOSTICI PRIMA DELL'INSERIMENTO**

- RX TORACE DUE PROIEZIONI
- VISITA CARDIOLOGICA con ECG
- RX COLONNA CERVICALE PROIEZIONI DINAMICHE

(solo per utenti con Sindrome di Down).

### **ACCERTAMENTI CLINICI DI LABORATORIO PRIMA DELL'INSERIMENTO**

- GLICEMIA
- AZOTEMIA
- URICEMIA
- VES
- SGOT/SGPT
- EMOCROMO COMPLETO
- CREATININEMIA
- TAS
- MARKERS EPATITE B E C
- PROTIDOGRAMMA ELETTROFORETICO
  
- ESAME URINE
- URINOCOLTURA
  
- TEST ANTI-TUBERCOLINA.

**N.B.:** prima dell'inserimento, è richiesta altresì alla famiglia/tutore/amministratore **l'anamnesi vaccinale** così come **la delega per la somministrazione dei farmaci** e - in originale - **la carta d'identità e la tessera sanitaria del congiunto/pupillo.**

*Resta inteso che possono essere richiesti ulteriori accertamenti e/o documenti.*

### **CORREDO PERSONALE MINIMO PER GLI OSPITI**

Ogni ospite, al momento del suo ingresso, deve portare un corredo personale e di casa in ottimo stato (delle dimensioni e caratteristiche indicate nell'elenco che segue), da rinnovare periodicamente, sia in funzione del suo consumo che dell'alternarsi delle stagioni; il rinnovo - *sulla base delle necessità e dei tempi segnalati dal Responsabile* - è a carico dei familiari o del tutore/amministratore di sostegno.

Il corredo viene inventariato e affidato stabilmente al personale di assistenza.

Gli ospiti possono anche contribuire all'arredamento della propria camera e/o della struttura in genere, nel rispetto dell'armonia della stessa e su parere positivo del Responsabile e del Coordinatore Case Famiglia; tali arredi s'intendono donati all'Associazione dal momento del loro ingresso.

Accappatoi di spugna	n. 2
Pigiama (invernali ed estivi)	n. 4 + 4
Slip	n. 12
Calze	n. 12 paia
Canottiere estive	n. 6
Magliette estive	n. 6
Maglie invernali	n. 6
Camicie estive	n. 4
Camicie con maniche lunghe	n. 4

Pantaloni o gonne o vestiti (invernali ed estivi)	n. 8 + 8
Maglioni o felpe in cotone	n. 4
Maglioni o felpe in lana	n. 4
Polo (invernale ed estiva)	n. 2 + 2
Giacconi e/o cappotti	n. 2
Impermeabile	n. 1
Giacca "mezza stagione"	n. 1
Guanti	n. 1 paio
Sciarpe	n. 2
Cappello (invernale ed estivo con visiera)	n. 1 + 1
Scarpe	n. 3 paia
Tute (invernali ed estive)	n. 3 + 3
Pantofole invernali	n. 1 paio
Pantofole estive	n. 1 paio
Phon per capelli	n. 1
Rasoio elettrico da barba (se usato)	n. 1
Beauty Case	n. 1
Valigia (modello "trolley")	n. 1
Zaino	n. 1
Occorrente per attività di piscina e/o sportiva in genere (se praticata)	
Occorrente per gita al mare	
<i>Inoltre:</i> oggetti personali come stereo, telefonino, libri, eccetera, di particolare valenza affettiva, che possano contribuire alla personalizzazione degli spazi e facilitare l'adattamento.	

Dopo il periodo di prova, il nuovo ospite dovrà eleggere la propria residenza presso la struttura residenziale.

Qualora, in seguito, un ospite manifesti particolare insofferenza all'ambiente nel quale è stato inserito, così come problemi d'incompatibilità con il gruppo, l'Associazione – in condivisione con i Referenti territoriali – può provvedere al suo trasferimento in altra propria struttura più consona alle caratteristiche psichiche e ai bisogni nel frattempo evidenziatisi.

L'eventuale **dimissione** di un utente dalla "casa famiglia", sia per rinuncia che per mutate necessità sanitarie che esigono una diversa tutela, dovrà essere discussa e concordata tra ANFFAS ROMA ONLUS, la famiglia/tutore/amministratore di sostegno e i servizi territoriali di competenza.

### ASPETTI ECONOMICI/TARIFFE

Come da vigente normativa comunale, nel caso di ospitalità presso una "casa famiglia" accreditata con

finanziamento a “retta piena”, gli ospiti partecipano alle spese versando all’Associazione ANFFAS ROMA ONLUS:

- l’assegno di accompagnamento, se percepito;
- il 70% del reddito netto personale dedotto dalla dichiarazione IRPEF dell’anno precedente (copia di tale dichiarazione, pertanto, dovrà essere trasmessa prontamente agli Uffici Amministrativi dell’Associazione stessa).

Agli ospiti è comunque garantita la conservazione di una quota di pensione o di reddito, pari alla pensione sociale.

Sulla base di tali versamenti, l’Associazione provvederà a detrarre l’equivalente importo in fase di fatturazione a Roma Capitale.

Se l’ospitalità avviene con finanziamento a “retta parziale”, i maggiori costi saranno sostenuti direttamente dagli ospiti. I versamenti andranno effettuati anticipatamente entro il giorno cinque di ogni mese, per dodici mesi l’anno.

Il ritardo nei versamenti dovuti a integrazione della “retta parziale” comporterà l’aggiunta di interessi moratori nella misura del tasso legale. Nei casi di recidiva, l’Associazione potrà adire le vie legali per il recupero dei mancati pagamenti.

### **SPESE A CARICO DELL’ENTE GESTORE**

*In linea generale*, a carico dell’Associazione ANFFAS ROMA ONLUS vanno imputate le seguenti voci di spesa:

- vitto e alloggio;
- assistenza alla persona;
- assistenza per attività di carattere sociale e ricreativo/occupativo;
- prodotti generici per l’igiene personale di base;
- servizio trasporto;
- manutenzione e miglioramento della struttura;
- arredamento;
- materiale/attrezzature per attività occupative-ergoterapiche/ricreative del gruppo nonché per ufficio/cancelleria;
- prodotti per la pulizia della casa, degli spazi comuni e delle camere.

### **SPESE A CARICO DELL’OSPITE**

*In linea generale*, a carico dell’ospite - *a parte la contribuzione disposta a monte da Roma Capitale (di cui sopra)* – vanno imputate le seguenti, ulteriori voci:

- spese di partecipazione ad attività culturali, ludico-ricreative, sportive, eccetera;
- assistenza in caso di ospedalizzazione (comunque di volta in volta in stretta collaborazione con l’Ente Gestore);
- spese mediche non a carico del SSN;
- cosmetici e farmaci (non a carico del SSN);
- vestiario;
- particolari esigenze di arredo;

- quota – stabilita di volta in volta – di partecipazione al “soggiorno estivo” o, eventualmente, ai “fine settimana”.

### **GESTIONE DENARO OSPITE**

Gli ospiti dispongono dell'intera quota della loro pensione, al netto della contribuzione d'obbligo al Dipartimento Politiche Sociali di Roma Capitale.

La “casa famiglia” favorisce il più possibile l'autonoma gestione delle risorse economiche da parte dei singoli ospiti, compatibilmente con le loro effettive capacità.

Le “spese personali” per vestiario, medicinali, uscite, divertimenti, eccetera, vanno tutte documentate da scontrini o ricevute fiscali.

Per quanto possibile, l'équipe concorda con i propri ospiti programmi di spesa realistici, comunque commisurati al reddito. I relativi movimenti di denaro vanno sistematicamente registrati sull'apposito “registro di cassa” individuale.

A ogni operazione, va controllato se il saldo nominale corrisponde a quello effettivamente presente in cassa.

Il Responsabile trasmette mensilmente alla famiglia la “nota spesa” corredata dei giustificativi fiscali.

### **COPERTURA ASSICURATIVA**

L'Associazione ANFFAS ROMA ONLUS, quale Ente Gestore, ha stipulato una polizza assicurativa a totale copertura dei rischi da infortuni o da danni subiti o provocati dagli ospiti delle “case famiglia” così come dal personale.

## **RISORSE STRUTTURALI E GESTIONALI**

Considerato – da una parte – il bisogno espresso da numerosi genitori avanti con gli anni e/o con condizioni personali e familiari di grave disagio, e – dall'altra parte – l'assoluta delicatezza della “presa in carico residenziale”, comportante un tipo di affidamento “totale”, ventiquattr'ore su ventiquattro e a vita, della persona con disabilità intellettiva e relazionale, pertanto non in grado di autotutelarsi, il Consiglio Direttivo dell'Associazione ANFFAS ROMA ONLUS, con particolare attenzione e impegno:

- promuove, presso le competenti Istituzioni Pubbliche, una sempre maggiore attenzione, in termini di investimenti sia di ordine culturale/sociale che finanziario, nei riguardi delle problematiche del “dopo di noi”, affinché si possano realizzare nuove “case famiglia” in favore di persone con disabilità;
- identifica, in special modo sulla base dei dati periodicamente forniti dal Direttore Generale quale Coordinatore delle Case Famiglia e dai Responsabili locali, le migliori strategie e interventi di tipo programmatico, a primaria garanzia della “qualità di vita” vissuta dagli ospiti di una “casa famiglia”, sia dal punto di vista strutturale (comfort e cura degli ambienti, anche nei dettagli, affinché abbiano il “sapore” della casa) che operativo (empatia e considerazione positiva degli assistenti e degli educatori, quali prerequisiti irrinunciabili di una quotidiana “presa in carico” davvero attenta e personalizzata).

Il Presidente di ANFFAS ROMA ONLUS convoca periodicamente il Direttore Generale/Coordinatore Case

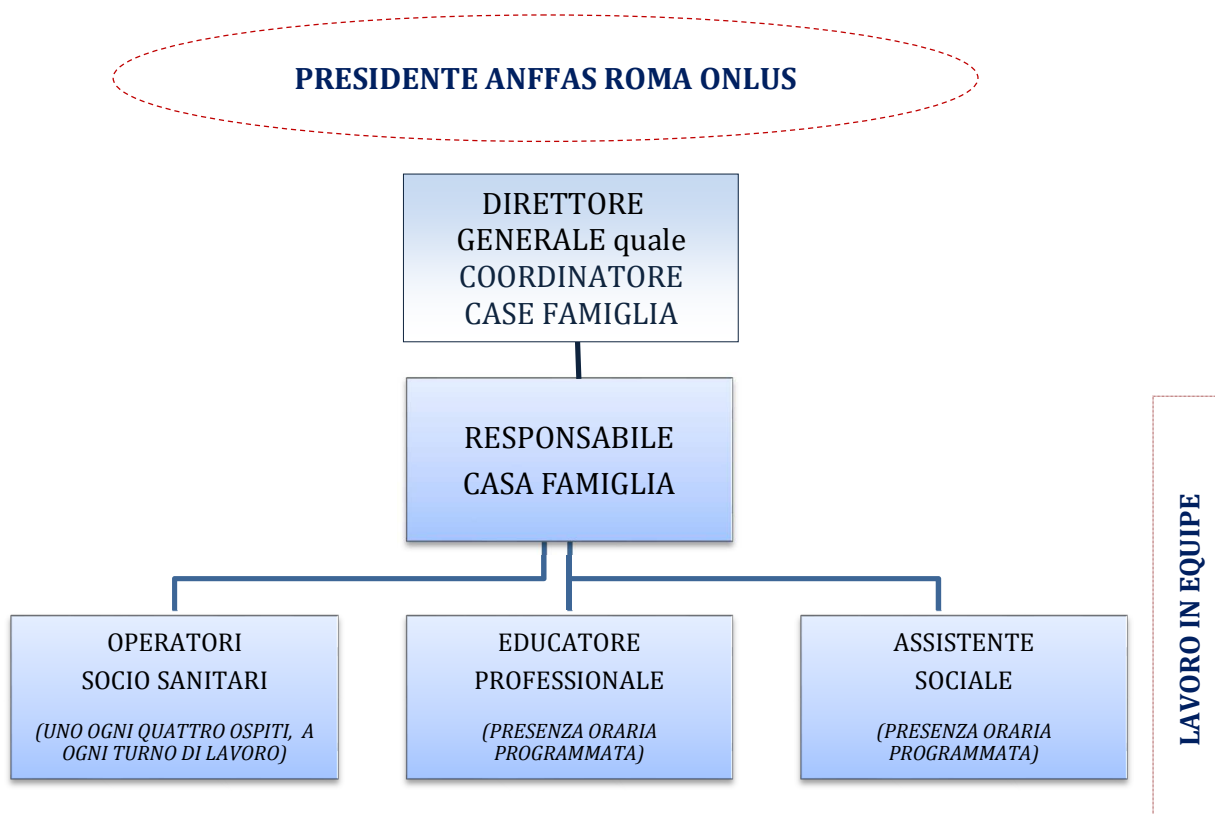
Famiglia e i Responsabili nonché i referenti dei Centri Diurni eventualmente frequentati dagli ospiti (in primis, il Direttore Sanitario); in tali occasioni, vengono acquisite e valutate le varie novità ed esigenze, da portare eventualmente all'attenzione dell'intero Consiglio Direttivo, affinché si assumano le necessarie deliberazioni, nell'ottica del miglioramento continuo del servizio.

In media una volta l'anno, il Presidente altresì convoca familiari e tutori/amministratori di sostegno degli ospiti/utenti per informare/aggiornare e per accogliere suggerimenti e proposte.

Ogni figura professionale in pianta organica – *come di seguito elencata, ai sensi della Legge Regionale n. 41/2003 e s.m.i. (D.G.R. n. 124/2015 e D.G.R. N. 126/2015)* – ha la responsabilità dell'attuazione di ciascun "progetto personalizzato" di assistenza, secondo le proprie competenze, lavorando e relazionandosi all'interno della "casa famiglia" e all'esterno, in un'ottica di collaborazione multidisciplinare.

Il personale tutto, sulla base delle indicazioni espresse dalla normativa vigente, è costituito da operatori sociali e assistenziali in numero proporzionalmente necessario ai bisogni accertati degli ospiti; è tenuto alla piena osservanza dei principi deontologici professionali e, in particolar modo:

- ✓ a prestare la propria opera a favore degli ospiti con attenzione, comprensione e rispetto autentici, garantendo loro la fruizione degli stessi diritti conformemente al principio dell'equità;
- ✓ a instaurare e consolidare un rapporto di fiducia con gli ospiti e con le famiglie, garantendo il massimo riserbo su fatti di cui in qualsiasi modo venisse a conoscenza.



*Sempre ai sensi della normativa regionale di cui sopra, viene garantita la piena applicazione dei contratti di*

lavoro e dei relativi accordi integrativi in relazione al personale impiegato.

**Responsabile Casa Famiglia** *Laureato in Scienze dell'Educazione o in Psicologia o in Servizio Sociale.*

Assicura la programmazione, l'organizzazione e la gestione di tutte le attività nonché il loro coordinamento con i servizi territoriali, la gestione del personale, incluse le verifiche sui programmi attuati, nel rispetto degli indirizzi fissati dalla normativa vigente e delle indicazioni, di tipo più amministrativo e organizzativo, ricevute dal Direttore Generale quale Coordinatore delle Case Famiglia. Garantisce la presenza per un tempo adeguato ai bisogni della comunità, di regola ogni pomeriggio, con reperibilità nelle ore notturne e nei festivi. *In particolar modo:*

- cura l'instaurarsi di un rapporto referenziale di fiducia con ogni ospite, valutandone i bisogni, le difficoltà e le capacità;
- formula, in accordo con il personale, i programmi socio-educativi individuali e di gruppo, verificandone l'andamento;
- indirizza e sostiene gli operatori nel definire i rapporti con gli ospiti e con le famiglie;
- individua attività e iniziative d'integrazione presenti sul territorio;
- si occupa dell'organizzazione dei pasti e della scelta del menu, nel rispetto delle preferenze degli ospiti e di eventuali indicazioni dietologiche;
- tutela la cura e l'igiene di ogni ospite, verificandone sistematicamente l'immagine, il corredo e l'abbigliamento;
- vigila sulla corretta esecuzione delle indicazioni sanitarie nonché sulla regolare somministrazione di terapie farmacologiche;
- verifica periodicamente il grado di soddisfazione degli ospiti e dei familiari relativamente alla qualità della vita;
- in linea con le indicazioni del Direttore Generale quale Coordinatore delle Case Famiglia, predispone la stesura di documentazione relativa al servizio (schede, relazioni, programmi, progetti individuali, MAVS, eccetera) e verifica che gli strumenti di comunicazione e osservazione siano costantemente aggiornati;
- dispone per le pulizie degli ambienti, cura le soluzioni di arredamento in armonia con le esigenze degli ospiti e segnala al D.G./Coordinatore delle Case Famiglia le necessità manutentive della struttura;
- propone percorsi formativi e di aggiornamento professionale per l'intera équipe;
- assicura il rispetto delle norme generali inerenti la vita di comunità, con particolare riferimento all'igiene, alla sicurezza e alla privacy;
- è sempre reperibile per rispondere a situazioni di emergenza.

Di norma, il Responsabile garantisce una presenza quotidiana nella casa famiglia di almeno sei ore e per sei giorni a settimana, svolgendo contestualmente funzioni educative professionali.

**L'Educatore Professionale** *(laureato in scienze dell'educazione)*

Dà concreta attuazione alla realizzazione degli obiettivi previsti nel piano personalizzato di assistenza. In particolare, nell'ambito della programmazione generale, progetta e mette in atto le attività finalizzate al mantenimento e al miglioramento delle 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 d'interazione con l'ambiente di riferimento, familiare e di relazione, nonché con la rete dei servizi del territorio. Di regola, tale funzione viene esercitata dal Responsabile della Casa Famiglia.



### **L'Assistente Sociale** *(laureato in scienze del servizio sociale)*

Ha cura degli ospiti con interventi di natura socio-assistenziale, volti anche alla soluzione di problemi che possono evidenziarsi o nascere in concomitanza con l'inserimento, favorendo il migliore utilizzo delle risorse presenti nella struttura e sul territorio; cura, in particolare, i rapporti con la famiglia d'origine e con l'ambiente di provenienza, al fine di prevenire i rischi di emarginazione.

### **L'Operatore Socio-Sanitario** *(in possesso di attestato regionale O.S.S.)*

Assiste l'ospite nelle sue esigenze quotidiane, fornendo aiuto sostanziale di tipo domestico, di cura nell'igiene personale e nelle attività di tempo libero. Vive la quotidianità con gli ospiti della struttura, gestendo insieme a loro, per quanto possano contribuire, anche gli aspetti materiali della vita familiare. Gli operatori socio-sanitari sono adeguati nel numero alle necessità degli ospiti, in base al loro "progetto personalizzato" di assistenza e secondo le indicazioni espresse dall'Azienda ASL di riferimento. Pertanto, tale personale varia nel numero in relazione alle esigenze degli ospiti presenti ed è, comunque, in numero non inferiore a un operatore ogni quattro ospiti.

*In pianta organica sono altresì presenti – a esaurimento – alcuni operatori "veterani", addetti all'assistenza.*

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

Nelle "case famiglia" gestite dall'Associazione ANFFAS ROMA ONLUS, l'operatore è tenuto a:

- mantenere rapporti di reciproco rispetto con i propri colleghi di lavoro, impostandoli su basi collaborative in un'armonia di tipo familiare;
- comunicare tempestivamente e sistematicamente al Responsabile ogni avvenimento che si discosti da quanto pianificato e/o concordato;
- rispettare il proprio orario di lavoro, secondo lo schema mensilmente pianificato dal Coordinatore Case Famiglia;
- dare la propria disponibilità nel caso si rendano necessarie variazioni o maggiorazioni di orario o sostituzione di personale;
- partecipare agli incontri di tipo tecnico e organizzativo, periodicamente programmati dal Responsabile, così come ai corsi finalizzati all'aggiornamento professionale o alla formazione;
- utilizzare e tenere costantemente aggiornati gli strumenti informativi, come il "diario delle consegne" e delle "osservazioni", affinché tutti gli operatori – al di là dell'orario di turnazione – siano perfettamente al corrente dell'andamento generale e delle problematiche personali di ciascun ospite;
- accertare che non vengano a mancare i medicinali per le singole terapie farmacologiche, da tenere rigorosamente chiusi a chiave in luogo adatto e da somministrare – *su delega del familiare/tutore* – esclusivamente secondo le dosi e le modalità prescritte dal medico di famiglia;
- individuare i sintomi più comuni di malore eventualmente presentati dagli ospiti, intervenendo - qualora necessario - in termini di "primo soccorso" e provvedendo alle piccole medicazioni, comunque tempestivamente informando il Responsabile;
- ai sensi della vigente normativa sull'igiene e sulla sicurezza, prestare la dovuta attenzione nell'uso, nella custodia e nello smaltimento dei detergenti e dei prodotti comunque potenzialmente pericolosi e/o inquinanti;

- curare scrupolosamente e quotidianamente l'igiene personale di ciascun ospite nonché l'abbigliamento, a salvaguardia dell'immagine e della dignità, adeguandolo alle stagioni e alle condizioni atmosferiche;
- non assumere iniziative inerenti l'area delle autonomie primarie e secondarie degli ospiti, se non in linea con il relativo piano educativo;
- favorire la partecipazione attiva di ogni ospite alla vita di gruppo, evitando rapporti di dipendenza e attuando momenti di socializzazione, di animazione e di partecipazione a iniziative culturali e ricreative presenti sul territorio;
- mantenere scrupolosamente l'ordine e la pulizia degli ambienti della "casa famiglia" nonché il corredo personale e il guardaroba di ciascun ospite;
- preparare i pasti conformemente con le procedure di "autocontrollo HACCP" sull'igiene degli alimenti, comunque nel rispetto delle esigenze di ciascun ospite e delle diete mediche, ove prescritte;
- garantire il massimo riserbo sui dati personali e sensibili degli ospiti, ai sensi della vigente normativa sulla "privacy".

I turni di lavoro sono organizzati in modo da assicurare la necessaria continuità di presenza nelle ventiquattr'ore, secondo un calendario/standard mensilmente elaborato.

Di regola, l'organizzazione funzionale di ogni struttura prevede due assistenti per l'intero turno di lavoro diurno, coadiuvati nelle ore di maggiore operatività, anche nei giorni festivi, da un educatore professionale che cura in particolare gli interventi mirati alla comunicazione, all'autonomia e ai problemi comportamentali che possono emergere nelle relazioni interpersonali (tale funzione viene svolta dal Responsabile).

### **LE RIUNIONI D'EQUIPE**

Con opportuna periodicità vengono effettuate riunioni di équipe tra il Responsabile e gli operatori di ogni "casa famiglia", al fine di esaminare:

- il clima emotivo e la qualità del rapporto degli operatori con gli ospiti;
- le modalità con cui gli operatori svolgono il programma concordato;
- le eventuali innovazioni introdotte e gli esiti così come le discordanze o i conflitti nell'atteggiamento operativo;
- le aree su cui si può ulteriormente operare sulla base dell'esperienza del quotidiano, nel rispetto delle necessità man mano espresse dagli ospiti;
- gli aspetti organizzativi di routine o imprevisti.

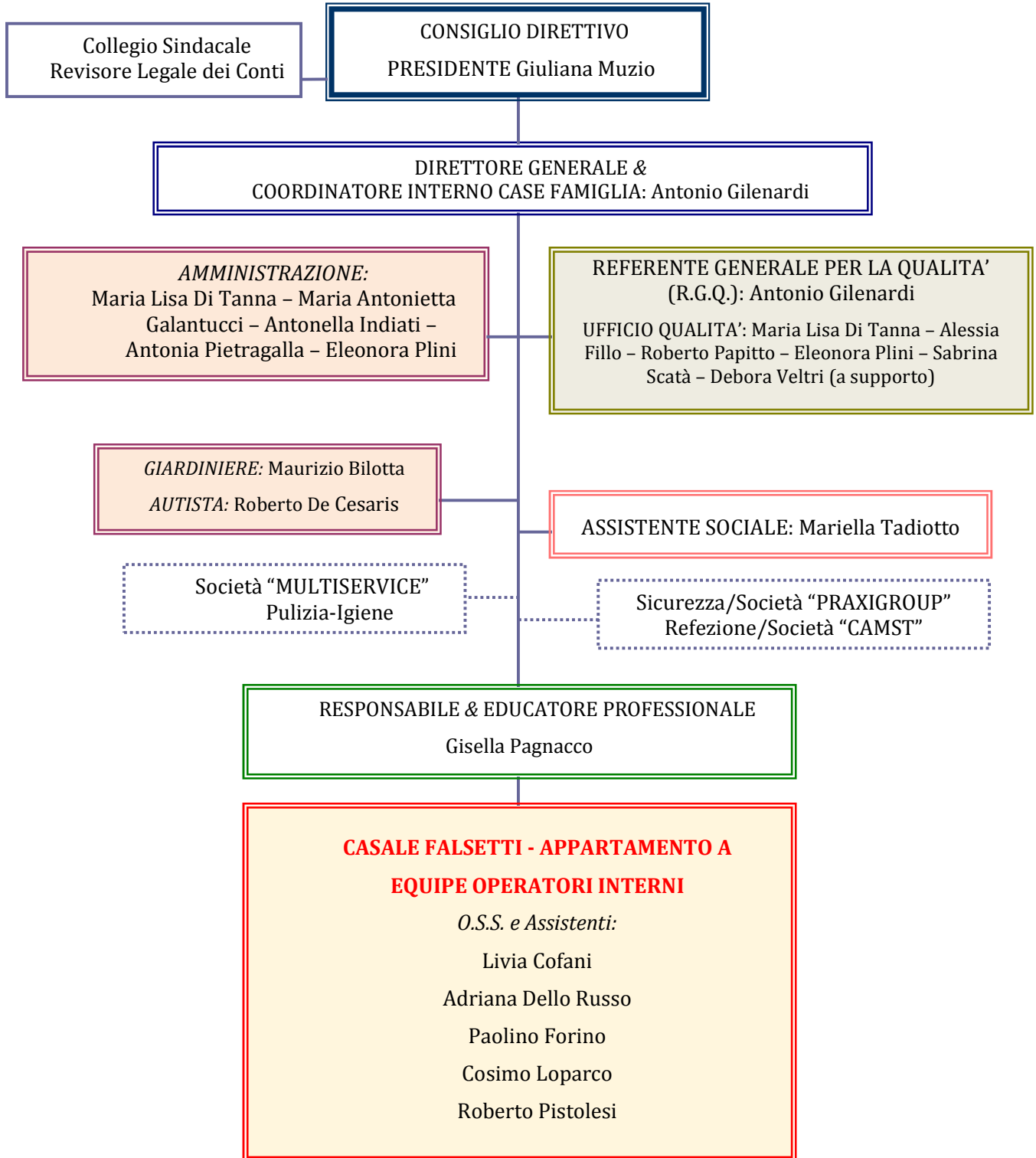
Nel definire l'ordine del giorno delle riunioni, il Responsabile - *sulla base dei "progetti personalizzati" e dei bisogni emergenti* - può prevedere la partecipazione di operatori esterni, anche di referenti istituzionali e territoriali; l'obiettivo è arrivare a coordinare le varie realtà interagenti, favorendo la collaborazione nel lavoro quotidiano di tutti gli operatori ed evitando il sorgere di conflittualità deresponsabilizzanti.

In linea generale, nella prima parte della riunione vengono discussi i problemi generali relativi al buon andamento della struttura; nella seconda parte, le questioni relative ai singoli ospiti, alle dinamiche relazionali, all'evoluzione delle loro abilità e patologie, eccetera. Ogni riunione d'équipe va verbalizzata.

*In media*, una volta al mese hanno luogo riunioni tra il Direttore Generale quale Coordinatore delle Case Famiglia e i Responsabili di ogni struttura.

## **ORGANIGRAMMA CASA FAMIGLIA/CASALE FALSETTI APPARTAMENTO A**

**VIA AURELIA ANTICA 269-ROMA**



**ORGANIGRAMMA CASA FAMIGLIA/CASALE FALSETTI APPARTAMENTO B**

**VIA AURELIA ANTICA 269-ROMA**

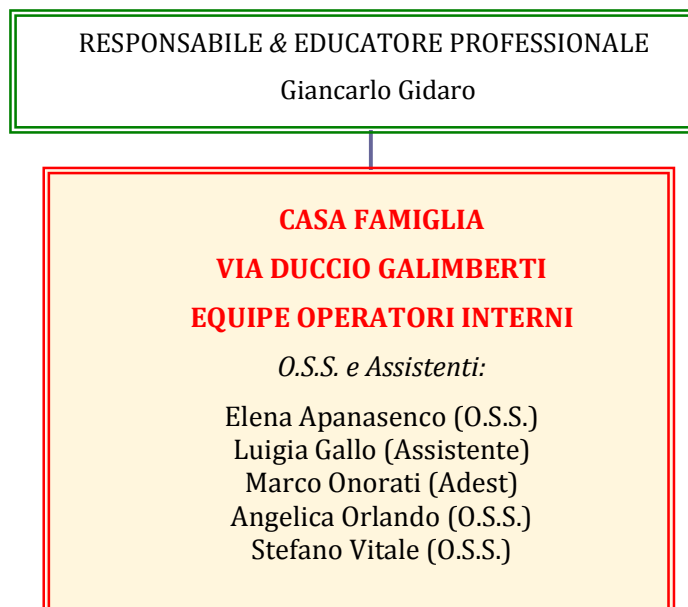


**ORGANIGRAMMA CASA FAMIGLIA/CASALE FALSETTI APPARTAMENTO C**

**VIA AURELIA ANTICA 269-ROMA**



## **ORGANIGRAMMA CASA FAMIGLIA VIA DUCCIO GALIMBERTI 20 – ROMA**



## **ORGANIGRAMMA CASA FAMIGLIA VIA FELICE POGGI 44 – ROMA**



## **MODALITA' DI FUNZIONAMENTO/REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA**

Ogni "casa famiglia" dell'Associazione ANFFAS ROMA ONLUS si caratterizza, dal punto di vista della tipologia edilizia, come casa di civile abitazione, comunque conformemente con i requisiti relativi alla sicurezza, all'igiene e all'abbattimento delle barriere architettoniche. E' ubicata in zona abitata, servita da mezzi pubblici e da servizi commerciali e ricreativi.

Gli ospiti sono accolti in ambienti confortevoli rispondenti alle dimensioni previste dalla normativa e dotati di suppellettili adeguate e personalizzate; vengono garantiti spazi individuali e spazi comuni per la vita di relazione, come soggiorno e sala pranzo.

Ogni struttura funziona ininterrottamente nell'arco delle ventiquattr'ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno; accoglie gruppi con caratteristiche omogenee o, comunque, compatibili.

Tutte le attività e interventi adottati nelle "case famiglia" hanno l'esclusiva finalità di aiutare gli ospiti a vivere nel pieno delle loro potenzialità.

### **La vita quotidiana possiede le caratteristiche tipiche di una situazione familiare.**

Gli ospiti, nel rispetto delle basilari regole di convivenza, possono godere di spazi di autonomia con la possibilità di dedicarsi alle attività preferite; peraltro, sono considerate opportunità significative per la crescita personale e di gruppo attività come il riassetto della casa, i piccoli acquisti, la preparazione dei pasti, eccetera.

## **BENESSERE DEGLI OSPITI/ATTIVITA' & ORARI**



La programmazione di base di ogni "casa famiglia" dell'Associazione si caratterizza orientativamente nel modo che segue (**N.B.: a eccezione delle consuete attività di socializzazione, necessariamente sospese o limitate a causa della persistente pandemia da Covid-19**).

- ✓ **ore 7.00/8.00** – risveglio e colazione;
- ✓ **ore 8.00/9.00** – attività di igiene personale e riordino delle stanze;
- ✓ **ore 9.00/9.15** – la maggior parte degli ospiti esce per le attività esterne alla struttura (Centri Diurni di Riabilitazione);
- ✓ **ore 15.15** – ritorno nella struttura residenziale;
- ✓ **ore 15.00/16.00** – accoglienza, merenda e programmazione del pomeriggio;
- ✓ **ore 16.00/16.30** – gli ospiti si preparano per le attività del pomeriggio dedicate agli acquisti, alle passeggiate, allo sport, alle attività parrocchiali con gruppi di volontariato, eccetera; per gli spostamenti possono sempre disporre di mezzi di trasporto in dotazione alla struttura;
- ✓ **ore 19.00/20.00** – il tempo è dedicato in particolar modo alla cura e igiene della propria persona, mirando al potenziamento delle autonomie di ciascuno;
- ✓ **ore 20.00/21.00** – cena e, a turno, riordino della cucina;
- ✓ **ore 21.00/22.30** – gli ospiti si riuniscono nel soggiorno per un programma televisivo, un film, un gioco di gruppo, una chiacchierata;
- ✓ **ore 22.30/23.00** – inizio riposo notturno.

Un'organizzazione diversa è riservata alle giornate del sabato e della domenica, spesso dedicate al relax, al

divertimento, all'incontro con amici e familiari, agli scambi di inviti a pranzo, alle gite e alle uscite come cinema o pizzeria. I costi dovuti ad attività particolari, comportanti un intervento aggiuntivo di personale, se non coperti da fondi specifici, saranno a carico dell'utente.

Ogni uscita - comportante almeno una notte fuori dalla struttura e non prevista dal "progetto personalizzato" - va formalmente e con tempestività comunicata al Dipartimento Politiche Sociali di Roma Capitale nonché all'Ente Gestore.

### **BENESSERE DEGLI OSPITI/VACANZE ESTIVE**

Durante il periodo estivo, viene organizzato un soggiorno al mare o in collina, comunque in località di villeggiatura scelte sulla base delle esigenze e dei desideri degli ospiti delle "case famiglia", nonché delle caratteristiche delle strutture alberghiere.

### **BENESSERE DEGLI OSPITI/RAPPORTI CON I FAMILIARI**

Massima attenzione va posta nel mantenere costanti rapporti tra gli ospiti, i loro familiari e il nucleo di provenienza in genere.

Previo accordo con il Responsabile, tali rapporti vanno conservati e curati, comunque nel rispetto della programmazione delle attività degli ospiti.

L'équipe promuove il coinvolgimento dei familiari, in un clima di collaborazione e di reciproco rispetto.

I familiari possono e devono rivolgersi al Responsabile, così come - per questioni routinarie - all'équipe di riferimento, per ogni richiesta, informazione, lamentela o esigenza riguardante il congiunto.

### **BENESSERE DEGLI OSPITI/NORME IGIENICHE GENERALI**

L'Associazione ANFFAS ROMA ONLUS, quale Ente Gestore, fornisce tutto quanto richiesto dalla vigente normativa sull'igiene in una comunità, dal punto di vista strutturale così come organizzativo, affidando al Responsabile il compito di verificarne il rispetto da parte degli operatori in pianta organica.

A tal riguardo, a mero titolo esemplificativo, vengono di seguito elencate alcune "buone prassi":

- Gli operatori, a inizio turno, devono lavarsi accuratamente le mani, così come prima e dopo le varie attività di accudimento, attività comunque eseguite con guanti "usa e getta" e abbigliamento adeguato.
- Gli ospiti devono fare la doccia almeno tre volte a settimana, cambiare la biancheria intima quotidianamente così come farsi la barba, lavarsi i denti dopo i pasti principali.
- Il cambio delle lenzuola va fatto regolarmente ogni settimana, mentre gli asciugamani vanno sostituiti tre volte a settimana.
- Gli indumenti degli ospiti devono essere sempre puliti e tenuti in ordine, nei rispettivi armadi e/o cassettiere.

È rigorosamente vietato fumare all'interno di una "casa famiglia", per tutti: familiari in visita, ospiti, operatori.

### **BENESSERE DEGLI OSPITI/PULIZIA DEGLI AMBIENTI**

Il servizio di pulizia nelle "case famiglia" - ambienti comuni come il soggiorno e la cucina, ambienti riservati come le camere e i bagni - di regola viene svolto come appresso riportato:

□ **servizi giornalieri**

- arieggiatura locali;
- vuotatura dei contenitori porta-rifiuti e portacarte, con cambio sacchetti;
- spolveratura a umido degli arredi (tavoli, sedie, divani, letti, comodini, armadi, suppellettili vari);
- aspirazione, lavaggio e sanificazione dei pavimenti e dei davanzali;
- aspirazione, lavaggio e sanificazione dei pavimenti e delle pareti maiolicate dei bagni;
- lavaggio, sanificazione e disinfezione dei servizi igienico-sanitari;
- deragnatura.

□ **servizi settimanali**

- pulizia dei vetri e delle porte.

*I prodotti usati per l'espletamento del servizio di pulizia dei suddetti ambienti, nonché per la disinfestazione periodica, posseggono le relative "schede tecniche" ai sensi della vigente normativa sulla sicurezza. Per l'utilizzo di tali prodotti, ove necessario il personale viene dotato d'idonei "dispositivi di protezione individuale" (D.P.I.).*

### **BENESSERE DEGLI OSPITI/L'ALIMENTAZIONE - ALCUNE REGOLE DI BASE**

Come da protocollo HACCP (Legge n. 155/1997 e s.m.i.), gli operatori devono porre la massima cura all'igiene degli alimenti, relativamente alla loro acquisizione e conservazione, così come alla loro preparazione e somministrazione, inclusa la sanificazione dell'ambiente di cucina, delle attrezzature e delle stoviglie.

Vanno acquistati solo prodotti di qualità, comunque adeguati al regime alimentare adottato, controllandone ogni volta la freschezza e la data di scadenza.

Il menu settimanale degli ospiti – ove necessario – va sistematicamente elaborato sulla base del regime alimentare dietologico prescritto dal medico. *Inoltre:*

- Non possono essere introdotti o consumati cibi personali o cucinati all'esterno, così come bevande alcoliche, da parte di operatori, di familiari o di utenti (a parte eccezioni appositamente autorizzate dal Responsabile, per esempio, in occasione di festività e/o ricorrenze).
- Almeno ogni quindici giorni va eseguita la pulizia e la sanificazione dei frigoriferi.
- Il pesce (surgelato all'origine) va conservato in freezer a - 16°C e, prima della cottura, va tenuto in frigorifero per circa quattro ore, durante la sua "scongellazione" (da evitare assolutamente lo scongelamento con acqua). Il pesce, se a piccoli pezzi, tranci o filetti, va cotto direttamente.
- È severamente vietata la congelazione di qualsiasi prodotto fresco all'origine.
- I cibi avanzati non possono essere conservati. Pertanto, vanno calibrate adeguatamente le quantità in modo da evitare inutili sprechi.
- Prima di entrare in cucina e iniziare la lavorazione, occorre lavarsi sempre le mani con acqua calda e sapone.
- Durante la preparazione dei pasti, gli operatori devono indossare un abbigliamento adeguato.



- In caso sia necessario interrompere la lavorazione degli alimenti per dedicarsi ad altra attività, l'operatore dovrà togliere l'abito da lavoro usato in cucina così come dovrà lavarsi le mani prima di ricominciare.
- I canovacci vanno sostituiti tutti i giorni.
- La cucina va lasciata sempre pulita e in ordine (a cominciare dal "piano cottura"), evitando che debbano al riguardo provvedere i colleghi del turno successivo.
- In caso di ferite o irritazioni, bisognerà ogni volta ricorrere alla disinfezione e alla medicazione delle mani, proteggendo adeguatamente fasciature o incrociamenti durante il lavoro.
- Gli ospiti che collaborano in cucina – in base alla programmazione settimanale – sono tenuti al rispetto delle norme elencate in questo paragrafo.

L'Associazione ANFFAS ROMA ONLUS, quale Ente Gestore, promuove la formazione e l'aggiornamento degli operatori mediante percorsi centrati sulle procedure di autocontrollo HACCP, ai sensi della vigente normativa di settore (Legge n. 155/'97 e s.m.i. – D.G.R. n. 825-2009).

### **BENESSERE DEGLI OSPITI/L'ASSISTENZA SANITARIA**

Come da vigente legislazione, ogni ospite riceve tutte le forme di assistenza sanitaria diretta e indiretta previste dal Servizio Sanitario Nazionale e Regionale.

Punto di riferimento è il Medico di Base, il cui supporto si completa con il contributo del Medico Neurologo dell'Azienda ASL territorialmente competente.

In base alle indicazioni del Responsabile, al personale di ogni "casa famiglia" dell'Associazione ANFFAS ROMA ONLUS spettano i seguenti compiti nell'ambito dell'assistenza sanitaria:

- ✓ appuntamenti per visite mediche;
- ✓ approvvigionamento dei farmaci, comunque sulla base delle prescrizioni mediche;
- ✓ controllo periodico dei farmaci da banco per automedicazione, compreso il primo soccorso;
- ✓ corretta conservazione dei farmaci, dei fitofarmaci e degli integratori;
- ✓ rapporti con i medici di base, i medici specialisti e i familiari, ove necessario, per le prescrizioni dei farmaci;
- ✓ aggiornamento dei "piani terapeutici" a cura del medico specialista di riferimento, così come delle schede di somministrazione delle terapie;
- ✓ corretta tenuta della "cassetta di pronto soccorso".

In caso di ricovero in struttura ospedaliera, l'ospite potrà rientrare in "casa famiglia" unicamente se in possesso del "foglio di dimissioni".

### **SOMMINISTRAZIONE DEI FARMACI**

Il familiare/tutore/amministratore di sostegno autorizza formalmente il Responsabile e gli operatori della "casa famiglia" alla sistematica somministrazione delle terapie, sempre se "a monte" prescritte dal medico (con esclusione dei farmaci da banco). Infatti, nessun operatore può somministrare di sua iniziativa alcun tipo di farmaco, di prodotto erboristico o d'integratore alimentare.

Tali autorizzazioni devono essere conservate in "casa famiglia".

Gli utenti – se in grado – si autosomministrano le terapie (comunque prescritte dal medico), sotto la supervisione degli operatori di turno.

Le terapie farmacologiche prescritte vanno annotate su apposite schede riassuntive, da aggiornare regolarmente.

I farmaci vanno chiusi a chiave in un armadietto, eccetto quelli da conservare in frigorifero, comunque entro appositi contenitori chiusi. L'armadietto in questione va tenuto sempre pulito e in ordine. I farmaci vanno altresì tenuti fuori solo per il tempo necessario alla loro somministrazione.

L'operatore di turno, dopo essersi accertato della corretta assunzione della terapia, appone la propria firma di conferma sull'apposito "foglio terapie", indicando l'orario, il tipo di farmaco e il dosaggio.

Tale documento va conservato nell'armadietto di cui sopra, a tutela della privacy degli ospiti.

Eventuali errori nell'assunzione di farmaci vanno prontamente segnalati al Responsabile, lasciando traccia sul "diario delle consegne".

### **PREVENZIONE**

In tema di assistenza sanitaria nelle "case famiglia", per l'Associazione ANFFAS ROMA ONLUS riveste particolare rilevanza la prevenzione. In merito, al fine di una migliore gestione e tenuta sotto controllo dei connessi adempimenti, è in uso - presso ogni struttura - un'apposita tabella riassuntiva di una serie di controlli periodicamente effettuati o da effettuare.

### **CON SPECIFICO RIFERIMENTO AL COVID-19: ANCORA GRAVI RESTRIZIONI ALLA VITA QUOTIDIANA E ALLA SOCIALIZZAZIONE**

Come già nel 2020, nel 2021 la pandemia da Covid-19 ha pesantemente limitato, a volte pressoché azzerato, le occasioni di vita sociale, gli stessi incontri con i familiari, soprattutto i rientri nella casa di origine.

Facendo seguito all'Ordinanza Presidente Regione Lazio 18 aprile 2020 n. Z00034, in data 22.04.2020, con prot. n. 187-2020, la Presidente di ANFFAS ROMA ONLUS Giuliana Muzio ha trasmesso alle competenti Autorità Sanitarie ASL e Capitoline (Dipartimento Politiche Sociali Sussidiarietà e Salute/ Servizi alla Persona e Integrazione socio-sanitaria)

una DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETA' - *qui appreso riportata* - sulle misure adottate per il contenimento della pandemia da Covid-19, nello specifico comunicando:

- di aver provveduto alla rivalutazione del rischio, pure biologico, ai sensi degli artt. 271 e ss. del Decreto Legislativo n. 81/2008 (TU in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro)
- di aver provveduto alla formazione di tutto il personale presente e operante sull'utilizzo dei DPI
- di aver provveduto alla dotazione di tutto il personale presente e operante d'idonei Dispositivi di protezione individuale (DPI)
  - di aver impartito specifiche disposizioni e destinato il personale esclusivamente a una singola delle strutture in gestione
  - di aver impartito specifiche disposizioni affinché tutto il personale, adeguatamente informato e formato, all'ingresso e all'uscita, sia sottoposto al controllo della temperatura e che i dati siano annotati su un apposito registro, da custodire nel rispetto della disciplina in materia di tutela dei dati e compatibilmente con la gestione dell'emergenza. In caso di temperatura >37.5 °C: provvedere alla misurazione della saturazione di ossigeno e annotarne parimenti i valori sul registro di cui sopra; attivare le misure di cui all'Allegato A dell'Ordinanza regionale in questione.

Sulla base di più recenti disposizioni nazionali e regionali – *comunque in continua evoluzione dipendentemente dalla “curva dei contagi”* – sono state introdotte in Casa Famiglia nuove procedure, stavolta centrate sul cosiddetto Accordo di reciproca responsabilità (ai sensi e per effetto dell’Ordinanza Presidente Regione Lazio 21.07.2020 n. Z00053: Ulteriori misure per la gestione dell’emergenza epidemiologica da Covid-2019: linee di indirizzo per le modalità di accesso e visita dei familiari nelle strutture residenziali sanitarie, sociosanitarie e socioassistenziali).

Di seguito, si riportano alcuni passaggi di tale documento (Accordo di reciproca responsabilità), in quanto i relativi contenuti appaiono sufficientemente esplicativi delle necessarie misure di controllo – e di autocontrollo – messe in atto per il contenimento del rischio da Covid-19.

### **ACCORDO DI RECIPROCA RESPONSABILITA’ TRA STRUTTURA RESIDENZIALE E FAMILIARI/CONGIUNTI DELL’OSPITE**

In particolare, in tale Accordo il genitore/familiare/tutore/amministratore di sostegno, consapevole che l’infezione potrebbe essere asintomatica o paucisintomatica e che, pertanto, dovrà essere garantita una forte alleanza tra le parti coinvolte e una comunicazione efficace e tempestiva in caso di sintomatologia sospetta,

#### **DEVE DICHIARARE**

- di essere a conoscenza delle misure di contenimento del contagio vigenti alla data odierna;
- che nessun convivente all’interno del proprio nucleo familiare/residenziale è sottoposto alla misura della quarantena ovvero è risultato positivo al COVID-19;
- di auto-monitorare le proprie condizioni di salute, quelle dei propri familiari e conviventi (contatti stretti), avvalendosi anche del supporto del Medico di Medicina Generale di riferimento;
- di adottare le seguenti misure ogni qualvolta il genitore/familiare/tutore/amministratore di sostegno stesso o uno qualunque dei familiari e conviventi (contatti stretti) presenti sintomi sospetti per infezione da SARS-CoV-2 (a titolo di esempio: febbre, difficoltà respiratorie, perdita del gusto e/o dell’olfatto, mal di gola, tosse, congestione nasale, congiuntivite, vomito, diarrea, eccetera):
  - evitare di accedere alla struttura residenziale, informando la struttura stessa;
  - rientrare prontamente al proprio domicilio;
  - rivolgersi tempestivamente al Medico di Medicina Generale di riferimento per le valutazioni del caso e l’eventuale attivazione delle procedure previste per l’esecuzione del tampone nasofaringeo;
- di essere consapevole e accettare che, in caso d’insorgenza di febbre o di altra sintomatologia (tra quelle sopra riportate), la struttura residenziale provvederà all’isolamento immediato dell’ospite, nonché all’adozione delle misure di prevenzione previste;
- di essere stato adeguatamente informato di tutte le disposizioni organizzative e igienico-sanitarie per la sicurezza e per il contenimento del rischio di diffusione del contagio da COVID-19 e, in particolare, delle disposizioni per gli accessi e la permanenza nella struttura residenziale;
- d’impegnarsi ad adottare, anche nei tempi e nei luoghi che l’ospite trascorre fuori dalla struttura residenziale, comportamenti di massima precauzione;
- di essere consapevole che, nel momento di una ripresa di attività d’interazione, seppur controllata, non è possibile azzerare il rischio di contagio che, invece, va ridotto al minimo attraverso la scrupolosa e rigorosa osservanza delle misure di precauzione e sicurezza previste; per tale motivo, è necessario osservare la massima cautela anche al di fuori del contesto della struttura residenziale.

In particolare, nel medesimo Accordo la struttura – *nella figura del Responsabile* – consapevole che l’infezione potrebbe essere asintomatica o paucisintomatica e che, pertanto, dovrà essere garantita

una forte alleanza tra le parti coinvolte e una comunicazione efficace e tempestiva in caso di sintomatologia sospetta,

### DEVE DICHIARARE

- di aver fornito puntuale informazione rispetto a ogni dispositivo organizzativo e igienico-sanitario adottato per contenere la diffusione del contagio da COVID-19 e d'impegnarsi a comunicare eventuali modifiche o integrazioni delle disposizioni;
- d'impegnarsi a realizzare le procedure previste per l'ingresso e ad adottare tutte le prescrizioni igienico-sanitarie previste dalla normativa vigente e dalle linee d'indirizzo regionali;
- di attenersi rigorosamente e scrupolosamente, nel caso di accertata infezione da COVID-19 da parte di un ospite o altra persona che accede alla struttura residenziale, a ogni disposizione dell'autorità sanitaria locale.

## SEZIONE TRE:

### FATTORI E STANDARD DI QUALITA'



#### Premessa

Gli utenti (e i loro familiari/tutori/amministratori di sostegno) devono poter trovare nei **fattori** e negli **standard** una guida ai livelli di qualità del servizio fruito, anche al fine di verificare concretamente “**il patto**” costituito dalla presente Carta.

I **fattori di qualità** sono gli aspetti di un servizio “x” che l’utente giudica importanti e rilevanti in termini di qualità quando fa l’esperienza concreta di quel servizio; esempi di “momenti” di esperienza da cui partire per l’analisi, l’elaborazione e la misurazione dei fattori della qualità possono essere: primo contatto, accoglienza, informazione, soggiorno, servizi igienici, locali e materiali per le varie attività, vitto, trattamenti educativi, assistenza alla persona, relazioni con il personale. Da tali esperienze vissute, i fattori di qualità ricavati potranno ruotare essenzialmente intorno ad:

- **aspetti legati alle relazioni sociali:** la personalizzazione e l’umanizzazione del trattamento, la capacità di rassicurazione, la cortesia e il rispetto della dignità;
- **aspetti legati alla semplicità delle procedure,** come la comodità di operare le richieste telefonicamente o la facilità degli adempimenti amministrativi;
- **aspetti legati all’orientamento e all’accoglienza:** segnaletica, orari e collocazione dei servizi, nomi dei referenti e degli operatori;
- **aspetti legati all’informazione relativa al trattamento** socio-sanitario, socio-educativo e assistenziale in genere: comprensibilità, chiarezza e completezza dei dati;
- **aspetti legati al tempo,** come la tempestività, la puntualità, la continuità e la regolarità del servizio;
- **aspetti legati alle strutture fisiche:** sicurezza, igiene, comfort e superamento delle barriere architettoniche.

## I FATTORI DI QUALITA'

In un'ottica di miglioramento continuo del servizio erogato e in piena sintonia con la mission associativa, sono stati identificati alcuni basilari **FATTORI DI QUALITA'**, vere e proprie "linee guida" di livello strategico/gestionale per l'intera organizzazione, affinché il servizio – nella sua globalità – sia sistematicamente orientato in azioni e procedure che assicurino a ciascuna persona assistita e alla sua famiglia la fruizione di diritti ritenuti basilari e irrinunciabili, come di seguito elencati:

### ✧ **Umanizzazione e Personalizzazione degli Interventi/Standardizzazione e Continuità**

L'umanizzazione e la personalizzazione comportano il recupero di valori umanitari e di solidarietà, a salvaguardia della dignità personale e sociale di ciascuna persona presa in carico, la "considerazione positiva" autentica verso i bisogni soggettivi e l'ascolto "empatico", ossia la capacità dell'operatore di mettersi nei panni dell'altro, rispettandone le convinzioni, le esigenze affettive ed espressive. Il concetto di personalizzazione non significa semplicemente la generica necessità di rendere "umano" o "più umano" il servizio, cioè più accogliente e meno impersonale e freddo; il concetto di personalizzazione nel linguaggio dei "servizi alla persona" indica la "sostanza" e il "modo" dell'assistenza: personalizzare significa "adattare" e condizionare l'azione professionale alla soggettività che la persona esprime come "portatrice di bisogni". Non è dunque l'utente che può o deve adattarsi all'offerta assistenziale della struttura, ma il contrario.

Pertanto, oltre ad assicurare l'erogazione delle prestazioni valutate necessarie da un punto di vista più propriamente "tecnico", ogni operatore deve "modulare" il tipo di intervento in funzione della particolare persona che ha in carico.

Inoltre, vanno garantite sia modalità imparziali di fruizione delle prestazioni che continuità nell'erogazione del servizio, in ordine al numero e al tipo di attività stabilite in sede di programmazione e condivisione.

Tutto il personale è tenuto altresì a rispettare le convinzioni religiose, etiche e politiche di ciascuna persona presa in carico e della sua famiglia, e a mettere in atto comportamenti che non inducano alcuno stato di soggezione.

### ✧ **Diritto all'Informazione e alla Partecipazione/Condivisione**

Il diritto all'informazione e al coinvolgimento prevede che la famiglia sia messa nella condizione di partecipare il più possibile all'identificazione delle attività, che conosca e approvi il programma, che ne condivida le mete 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".

Non ultimo, viene favorita l'espressione del reclamo con idonee procedure di accessibilità e di formalizzazione.

✧ **Prestazioni Alberghiere/Sicurezza e Igiene dei Luoghi di Lavoro e di Accoglienza**

Va sistematicamente assicurata la conformità dei luoghi, presso cui sono erogati i servizi, a quanto disciplinato in materia di sicurezza e igiene, e oltre, soprattutto considerato che le persone con disabilità prese in carico possono avere una percezione del rischio particolare o addirittura assente.

✧ **Formazione e Aggiornamento dei Collaboratori**

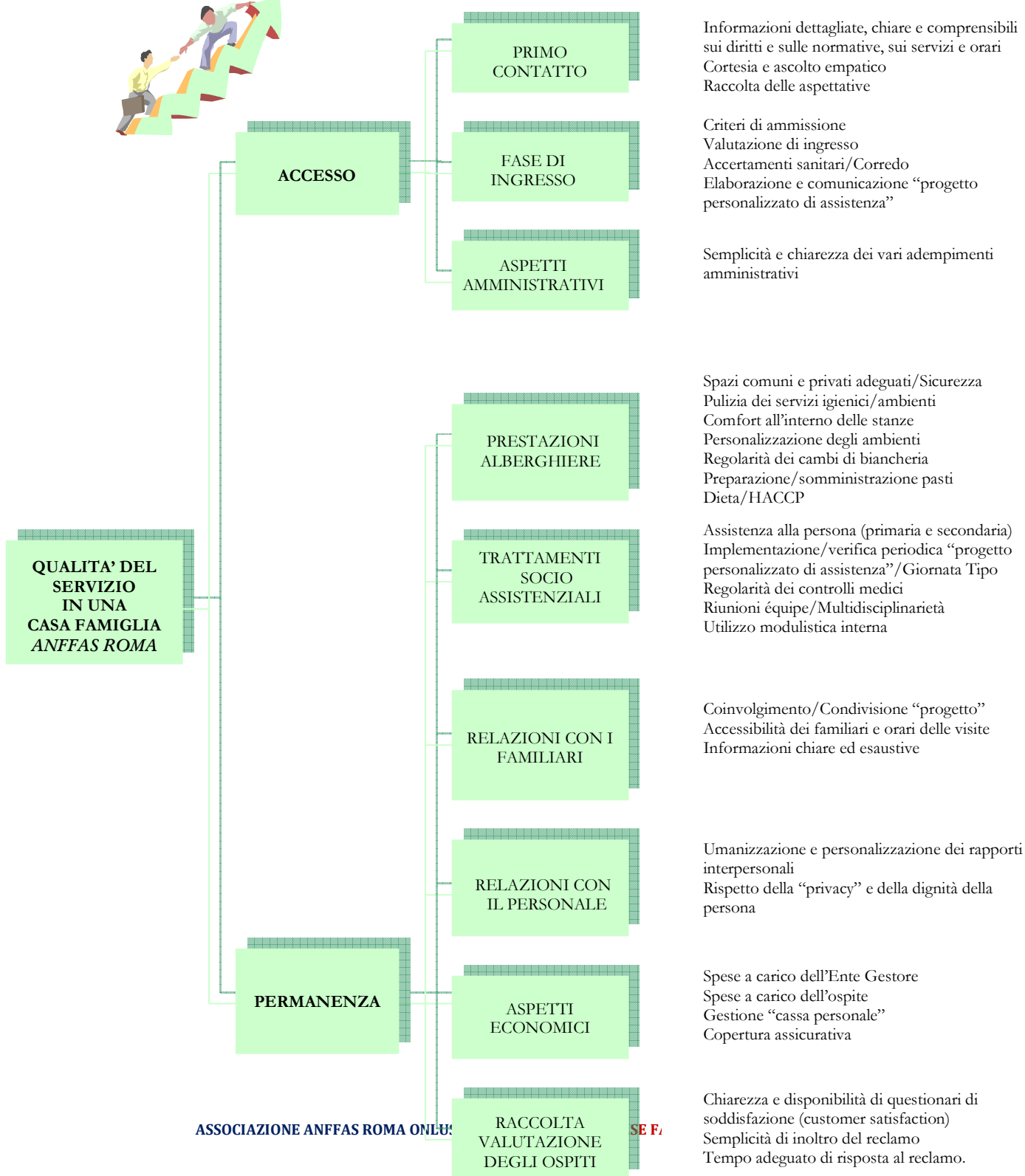
L'Associazione intende proseguire l'impegno in favore della formazione e dell'aggiornamento dei propri collaboratori, al fine di facilitare sia l'acquisizione, il mantenimento e il miglioramento continuo delle competenze professionali necessarie (da un punto di vista sia strettamente tecnico che relazionale-empatico) che un reale coinvolgimento e partecipazione nella corretta gestione dei processi e degli obiettivi di qualità adottati.

**Atto di convenzione tra Roma Capitale-Dipartimento Sociale e ANFFAS ROMA ONLUS:**

per le cinque "case famiglia" di seguito elencate (con Determina QE/4034 del 18.12.2020 – fino al mese di ottobre 2021 e con Determina QE/3336 del 19.10.2021 per i mesi di novembre e dicembre 2021):

- Appartamenti A-B-C del Casale Falsetti/Via Aurelia Antica 269/Roma
- Via Duccio Galimberti 20/Roma
- Via Felice Poggi 44/Roma.

## L'Albero della Qualità



## **SEZIONE QUATTRO:**

### **MODALITA' DI TUTELA E VERIFICA/ PARTECIPAZIONE DELL'OSPITE**



#### **Premessa**

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e s.m.i.) precisa come gli utenti debbano essere tutelati nel caso in cui non venga mantenuta, da parte dell'Ente erogatore, la "Qualità Promessa": in altre parole, una volta stabiliti gli Standard dei vari servizi erogati, il soggetto erogatore deve mantenerli e, nel tempo, migliorarli. Pertanto, in caso di mancato rispetto degli standard dichiarati nella Carta dei Servizi, l'utente non solo può reclamare, ma deve essere tutelato e agevolato dallo stesso Ente erogatore nel suo reclamo.

**L'aspetto della tutela è il punto più alto del concetto di servizio** in quanto la struttura erogatrice deve adottare meccanismi e soluzioni che mettano l'utente in grado di difendersi dalla struttura erogatrice stessa.

L'Associazione ANFFAS ROMA ONLUS s'impegna ad adottare **idonee procedure di gestione dei reclami** al fine di garantire:

- acquisizione e valutazione di tutti i reclami;
- medesima considerazione ed equo trattamento;
- riservatezza di quanto esposto;
- rapida e chiara risposta.

#### **Partecipazione dell'Ospite**

La "casa famiglia" assicura modalità e procedure per consentire agli ospiti e alle loro famiglie d'inoltrare all'Ente Gestore suggerimenti e proposte al fine di migliorare la qualità delle attività e delle prestazioni, nonché eventuali reclami, adeguatamente pubblicizzando tali modalità e procedure. Vengono contestualmente adottate misure idonee al fine di tradurre i reclami in azioni correttive e di miglioramento continuo.

### **L'ESPRESSIONE DEL RECLAMO**

#### **La procedura del reclamo:**

- prevede istruzioni formali, che siano recepite e seguite da tutto il personale;



- garantisce uniformità di trattamento del reclamo, pur tenendo conto della variabilità delle situazioni e quindi della elasticità necessaria alla pratica;
- è chiara e comprensibile, facile da applicare per non lasciare dubbi agli operatori su come agire;
- garantisce una risposta e una soluzione quanto più rapida possibile;
- prevede il trattamento di tutti i tipi di reclami;
- garantisce l'imparzialità, evitando qualunque pregiudizio a carico della persona che reclama, di membri del personale o dell'organizzazione e la riservatezza;
- garantisce altresì il trattamento equo per tutte le persone che si trovano in circostanze simili.

Tale procedura va altresì suddivisa nelle seguenti quattro fasi:

### **1: raccolta del reclamo**

E' fondamentale che chi raccoglie il reclamo sappia aiutare l'utente a tradurre questo disagio in una comunicazione completa ed esauriente, affinché il sistema di gestione dei reclami raggiunga i suoi obiettivi. In questo senso, ognuno dei seguenti punti deve essere indagato in maniera decisa anche se cortese e rispettosa:

- tipo di evento che ha provocato il disagio;
- svolgimento dei fatti;
- danni subiti e aspettative.

Una volta raccolto l'insieme delle informazioni "rilevanti", bisogna decidere sull'iter da seguire, ovvero se aprire o meno un'istruttoria. Tale istruttoria va aperta quando l'episodio fa riferimento a condizioni non immediatamente verificabili.

### **2: istruttoria**

La fase dell'istruttoria, ovvero quella dell'indagine interna per l'accertamento dell'accaduto, è una delle fasi più delicate e investe direttamente il problema delle responsabilità. I passi procedurali dell'istruttoria si possono così sintetizzare:

- Affidamento dell'istruttoria (conduzione dell'indagine).
- Verifica di congruenza e completezza, ovvero verifica che tutti gli elementi informativi richiesti siano presenti al fine di poter formulare e comunicare la risposta all'utente.

### **3: formulazione e comunicazione della risposta**

Come già accennato, la risposta può essere immediata nei casi facilmente verificabili oppure può essere data dopo un'attività di istruttoria e indagine (comunque, non oltre venti giorni dalla presentazione del reclamo).

### **4: il "riesame"**

Può essere prevista una fase di "riesame" nei casi in cui, per esempio, c'è una contestazione da parte dell'utente in merito all'accertamento dei fatti o c'è una rettifica rispetto a quanto denunciato in origine.

Un tipo di strumento utile è costituito dal "**modulo per la raccolta del reclamo**": può aiutare l'operatore a raccogliere e l'utente a fornire le informazioni rilevanti. Tale modulo può essere richiesto all'Amministrazione (06.635263) o al Responsabile della Casa Famiglia in questione.

## **ABC GESTIONE RECLAMI (CASE FAMIGLIA)**

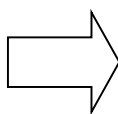
### **la gestione dei reclami**

- ✓ **raccolta del reclamo**
- ✓ **istruttoria**
- ✓ **formulazione e comunicazione della risposta**
- ✓ **riesame.**

- CARTA

### **1. RACCOLTA DEL RECLAMO**

IL RESPONSABILE DELLA CASA FAMIGLIA -  
NEL RACCOGLIERE IL RECLAMO - AIUTA  
IL RECLAMANTE A TRADURRE IL DISAGIO  
IN UNA COMUNICAZIONE COMPLETA ED  
ESAURIENTE.



## 2. ISTRUTTORIA

IL RESPONSABILE DELLA CASA FAMIGLIA INDICA CHI – A SECONDA DEL TIPO DI DISSERVIZIO – DOVRA' PROVVEDERE ALL'ISTRUTTORIA (IN OGNI CASO, OPPORTUNAMENTE L'ISTRUTTORIA VIENE AFFIDATA A UN COLLABORATORE DI ALTRA CASA FAMIGLIA).

## 3. RISPOSTA (entro 20 giorni dalla presentazione del reclamo)

A CURA DEL RESPONSABILE: PUO' ESSERE UNA SEMPLICE INFORMATIVA OPPURE UNA PRESENTAZIONE DI SCUSE OPPURE PUO' CONSISTERE NELL'IMMEDIATO RIMEDIO AL DISSERVIZIO SUBITO.

## 4. RIESAME (nuova risposta entro 10 giorni dalla prima)

IN CASO DI CONTESTAZIONE DA PARTE DEL RECLAMANTE IN MERITO ALL'ACCERTAMENTO DEI FATTI OPPURE IN CASO DI RETTIFICA RISPETTO A QUANTO DENUNCIATO IN ORIGINE. IL RIESAME SARA' A CURA DEL D.G./COORDINATORE CASE FAMIGLIA.

## CUSTOMER SATISFACTION/IL QUESTIONARIO

*Nel quotidiano ogni persona, con la sua storia e con la sua attualità assolutamente individuali, interagisce con la storia e l'attualità assolutamente peculiari del microcosmo e della società in cui vive: da questa interazione deriva la "soddisfazione soggettiva" che si intende rilevare con i **questionari** e che richiede da parte dell'Ente Erogatore la condivisione del seguente principio:*

"ciò che è soggettivo non è meno reale di ciò che è oggettivo e merita pertanto la stessa attenzione e la stessa considerazione".

*La "soddisfazione soggettiva" può essere definita come la risultante di un processo cognitivo che mette a confronto il reale con l'ideale; più precisamente, la distanza tra la realtà e le aspirazioni è inversamente proporzionale al livello di soddisfazione: in tal senso, la perfetta corrispondenza tra realtà e aspirazioni significa soddisfazione assoluta.*

La valutazione di qualità/gradimento in una struttura residenziale può essere riferita essenzialmente ai seguenti **fattori generali**:

- le informazioni ricevute; l'accoglienza, il rispetto, la cortesia, le attenzioni ricevute e le relazioni interpersonali in genere; il rispetto della sequenza e della puntualità nell'attuazione dei programmi previsti; la possibilità dell'ospite/familiare di sentirsi parte attiva nel percorso assistenziale-educativo e sanitario tracciato nel "piano personalizzato"; le prestazioni alberghiere; la riservatezza nelle comunicazioni e nell'uso delle notizie.

*Il questionario comprende una parte di libera espressione con osservazioni critiche e suggerimenti.*

### **QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMILIARI/OSPITI "CASE FAMIGLIA" ANFFAS ROMA ONLUS**

*Migliorare la qualità del servizio è un nostro impegno costante e a tale fine chiediamo la Sua cortese collaborazione*

(barrare la casella interessata)

1	Conosce i nomi degli operatori che hanno in carico il Suo congiunto in casa famiglia?	si	no	abbastanza
2	Tali operatori trattano con gentilezza e attenzione il Suo congiunto?	si	no	abbastanza
3	Riceve con facilità dalla casa famiglia le informazioni di cui ha bisogno?	si	no	abbastanza
4	E' al corrente delle attività in programma per il Suo congiunto?	si	no	abbastanza
5	Viene richiesto il Suo punto di vista in merito a tali attività?	si	no	abbastanza
6	A Suo parere, il menu quotidiano è sufficientemente vario?	si	no	abbastanza
7	Se prevista, è rispettoso della dieta?	si	no	abbastanza
8	Reputa il trattamento dei dati personali conforme alla normativa sulla "privacy"?	si	no	abbastanza
9	Le sembrano garantite la sicurezza e la prevenzione nella casa famiglia?	si	no	abbastanza
10	Giudica adeguato il comfort degli ambienti, camere e bagni?	si	no	abbastanza
11	E la loro igiene?	si	no	abbastanza
12	Il Suo eventuale reclamo sarebbe opportunamente preso in considerazione?	si	no	abbastanza

13	Pensa che la qualità del servizio nella casa famiglia sia soddisfacente nel complesso?	si	no	abbastanza							
14	Che voto generale darebbe al servizio, da 0 a 10? (barrare la casella)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Ogni anno**, di regola a dicembre, alla famiglia viene richiesta la compilazione del Questionario di Soddisfazione inerente la qualità del servizio residenziale ricevuto in quell'anno.

### **IL PUNTO DI VISTA DEGLI OSPITI/QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE**

Quando necessario, il Responsabile spiega a ogni Ospite, anche con esempi pratici, il significato degli items.

(barrare la faccina interessata)

		Sì	No	Abbastanza
1	Conosci i nomi dei tuoi operatori?			
2	Questi operatori sono gentili e affettuosi?			
3	Ti ascoltano quando esprimi un desiderio oppure una protesta?			
4	In genere, ti piacciono le attività programmate di giorno in giorno?			
5	Vai d'accordo con i tuoi compagni?			
6	Ritieni confortevole la tua camera da letto? Ti trovi bene?			
7	Ti sembra buono ciò che viene preparato a pranzo e a cena?			



8	Che voto generale daresti alla tua Residenza?
---	---



**PER OGNI ULTERIORE APPROFONDIMENTO,**

CONSULTARE LA PROCEDURA PRO.ANFFASROMA.09/01 (Procedura del processo di erogazione del servizio residenziale), redatta ai sensi della NORMA ISO 9001:2015. COPIA DI TALE PROCEDURA COSI' COME DEL "MODULO ACQUISIZIONE RECLAMI" PUO' ESSERE RICHIESTA ALL'UFFICIO AMMINISTRATIVO DI ANFFAS ROMA ONLUS (VIA AURELIA ANTICA 289 – ROMA – TEL. 06.635263) OPPURE AL RESPONSABILE DI CASA FAMIGLIA.

**UNA COPIA DELLA CARTA DEI SERVIZI**

(comunque pubblicata sul sito web istituzionale: [www.anffasroma.eu](http://www.anffasroma.eu))

VIENE CONSEGNA TA AI FAMILIARI, AGLI OPERATORI INTERNI, AI REFERENTI ISTITUZIONALI NONCHE' VIENE MESSA A DISPOSIZIONE DEGLI OSPITI, AFFINCHE' LE REGOLE DELLA CONVIVENZA INTERNA SIANO COMPRES E CONDIVISE.

**La Presidente e Legale Rappresentante ANFFAS ROMA ONLUS**

Giuliana Muzio