



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

**ROMA**



# **CARTA dei SERVIZI**

## **GRUPPO APPARTAMENTO**

### **VIA GINO COPPEDE' 2024**

Norma ISO 9001:2015 - LIST.ANFFASROMA.11/03 - Aggiornamento: 3 febbraio 2024

Ai sensi della Legge n. 112/2016 sul Dopo di Noi

# 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

## Introduzione

### **Sezione Uno:**

#### *Finalità Istituzionali e Principi Fondamentali*

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

### **Sezione Due:**

#### *Informazioni sul Gruppo Appartamento*

- gli ospiti/utenti - 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/Utente*

- la gestione dei reclami - custode satisfaction - il questionario.
- la bacheca degli ospiti/utenti e la loro valutazione.

## **INTRODUZIONE**

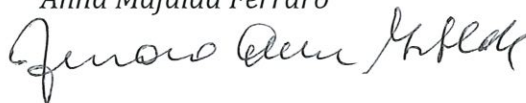
Con la presente Carta – ***patto fondamentale tra chi eroga il servizio e chi ne fruisce*** – le esigenze delle persone con disabilità e delle loro famiglie “entrano” nel cuore dei processi ideativi e produttivi delle attività e delle prestazioni offerte nella struttura residenziale sita in Roma, Via Gino Coppede 29 (Quartiere Pisana), di cui l’Associazione ANFFAS ROMA ONLUS è Ente Gestore ai sensi e per effetto della Legge n. 112/2016 sul DOPO DI NOI, 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/ospiti**: 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 Vice Presidente e Legale Rappresentante pro-tempore ANFFAS ROMA ONLUS

*Anna Mafalda Ferraro*






## 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 al 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.



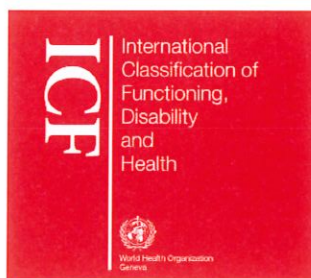
## LA MISSIONE

### 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.**

## L'APPROCCIO BIO-PSICO-SOCIALE

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 Residenze, l'Associazione intende in pieno adottare l'orientamento “biopsicosociale” enfatizzato dall'ICF, giustificativo in maniera scientifica del concetto basilare della “presa in carico globale” della persona con disabilità.

Nelle Residenze – **pensate a misura** – l'obiettivo di partenza è che ogni ospite/utente fruisca di una propria “nicchia ecologica”, definibile come un contesto – inteso sia in termini fisici che psicoambientali e sociosanitari – il più possibile empatico e personalizzato, pertanto in grado di

facilitare lo sviluppo e la partecipazione delle persone che lo frequentano.

Viene quindi promosso un approccio operativo di tipo "globale", ossia una gestione "centrata sulla persona" che, innanzitutto, richieda agli operatori l'acquisizione completa di dati sulla personalità, sulla biografia, sulla psicologia sociale e sulla patologia di base di ciascun utente, prima d'impostare qualsiasi intervento orientato al recupero e/o al mantenimento dell'intelligenza sociale e delle abilità funzionali residue.

Infatti, la gestione "centrata sulla persona" deve comprendere non solo le funzioni cognitive, ma anche i sentimenti, le emozioni e il mantenimento di una condizione fisica adeguata.

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; nel presente progetto, 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.
- ✓ È 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 SUL GRUPPO APPARTAMENTO VIA GINO COPPEDE'**

SISTEMA SANITARIO REGIONALE



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

**ROMA**

Associazione Famiglie di Persone  
con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale

C. Fiscale e P. IVA: 07009661005 - Personalità Giuridica n. 61/2002

**ROMA**



Municipio

L'apertura del Gruppo Appartamento di Via Gino Coppedé ha avuto inizio in via continuativa in data 01.11.2021, idealmente con la sottoscrizione del seguente

### **ACCORDO PROGRAMMA DI INDIPENDENZA ABITATIVA Gruppo Appartamento Via Gino Coppedé 29 – 00169 Roma Stefano e Matilde Serafini (Legge n. 112/2016 sul Dopo di Noi)**

Il presente "Accordo Programma di Indipendenza Abitativa" intende concretizzare l'avvio della coabitazione di un Gruppo di persone adulte con disabilità grave e prive del sostegno familiare, aderenti all'avviso pubblico per la selezione di progetti personalizzati inerenti il "Dopo di Noi", ai sensi della Legge n. 112/2016.

L'Accordo è stato sottoscritto, in data 01.11.2021, dalle seguenti parti:

- Utenti/beneficiari (o familiare/tutore/amministratore di sostegno)
- ANFFAS ROMA ONLUS quale Ente Gestore, nella persona della Presidente e Legale Rappresentante Giuliana Muzio
- Responsabile dott.ssa Sabrina Scatà

- Case Manager dott.ssa Cecilia Gentili
- Aziende ASL interessate: ASL ROMA 1 – ASL ROMA 2 – ASL Roma 3
- Municipi interessati: Municipi ROMA III – ROMA V – ROMA XII – ROMA XV.

## OBIETTIVI, PRINCIPI E VALIDITA' DELL'ACCORDO

<b>1</b>	L'obiettivo del presente Accordo è garantire al Gruppo di coabitazione un percorso di vita indipendente, con il supporto di un sistema attivo di protezione sociale.
<b>2</b>	L'Accordo sancisce l'avvio della coabitazione ed è definito e sottoscritto, a seguito della concertazione sulle reciproche esigenze e disponibilità, dai componenti il Gruppo di coabitazione in condivisione con ASL, Municipio, Ente ANFFAS ROMA ONLUS scelto all'unanimità per la gestione.
<b>3</b>	L'Accordo, espressione di mutualità, rappresenta lo strumento di autogestione della coabitazione e vincola i coabitanti al vicendevole rispetto delle esigenze di vita. È la cornice di riferimento per un'organizzazione abitativa che deve: <ul style="list-style-type: none"> <li>- supportare il percorso di "vita indipendente" individuale attraverso specifici Programmi di accrescimento della consapevolezza e per l'abilitazione e lo sviluppo delle competenze;</li> <li>- promuovere forme di coabitazione all'insegna della gestione armoniosa della vita quotidiana per lo sviluppo della sfera affettiva e relazionale, attraverso la condivisione di spazi comuni e di risorse.</li> </ul>
<b>4</b>	L'Accordo prevede una durata sperimentale di sei mesi dall'avvio della convivenza. Al termine del periodo sperimentale: <ul style="list-style-type: none"> <li>- se non intervengono modifiche, da richiedere con 30 giorni di anticipo sulla scadenza, l'accordo s'intende tacitamente prorogato con cadenza annuale;</li> <li>- qualora sia necessario procedere a modifiche rispetto a uno o più punti sottoelencati, si procederà a revisione e dunque a una nuova sottoscrizione.</li> </ul>
<b>5</b>	L'Accordo, previa condivisione e approvazione dell'UVMD, può: <ul style="list-style-type: none"> <li>- essere modificato nel corso del tempo qualora venissero a mutare le condizioni di vita, in seguito a cambiamenti della situazione personale e qualora la sua prosecuzione risulti insostenibile per una delle parti;</li> <li>- può essere risolto da uno dei componenti della coabitazione previo preavviso, con effetti a 60 giorni dalla comunicazione.</li> </ul>
<b>6</b>	Ai fini di salvaguardare il percorso personalizzato di ogni componente il Gruppo di coabitazione, l'eventuale, sopraggiunta indisponibilità dell'alloggio, andrà comunicata con preavviso di un anno.
<b>SOLUZIONE ALLOGGIATIVA</b>	

Gli utenti/beneficiari del Gruppo di coabitazione (o gli Ads/Tutori se presenti) dichiarano che dimoreranno presso l'**abitazione sita in Roma, Via Gino Coppedé 29 primo piano int. 4**, conforme rispetto allo scopo ai sensi della D.D. Regione Lazio G09141 del 31.07.2020. Tale abitazione – di proprietà dell'Associazione ANFFAS ROMA ONLUS – viene messa a disposizione dall'Associazione medesima a titolo gratuito.

## **L'immobile di Via Gino Coppedé**

Accoglie cinque persone adulte con disabilità, comunque assistibili a domicilio, orfane o con gravi situazioni familiari. È in funzione ventiquattr'ore su ventiquattro. La struttura si caratterizza, dal punto di vista della tipologia edilizia, come civile abitazione, conformemente con i requisiti relativi alla sicurezza, al comfort e all'igiene. Consta di un ampio salone, cucinetta, quattro camere da letto, tre bagni di cui uno H.

È servita da mezzi pubblici e da servizi commerciali e ricreativi.

### **RESPONSABILE:**

- Dott.ssa Sabrina Scatà  
Tel.: 346.8965007 – 333.5006377  
E mail: sabrina.scata@anffasroma.it

### **RUOLO DEL RESPONSABILE DEL PROGRAMMA DI INDIPENDENZA ABITATIVA**

Il Responsabile del Programma di Indipendenza Abitativa, ai sensi della D.D. Regione Lazio G09141/2020, nella persona della dott.ssa Sabrina Scatà:

- assume il ruolo di coordinatore e la responsabilità dell'attività delle persone adulte con disabilità che risiedono nell'appartamento e dei programmi in esso realizzati;
- favorisce la partecipazione e la condivisione del progetto con la persona con disabilità interessata o, in assenza di autodeterminazione, con chi ne tutela gli interessi (genitori, familiari, amministratore di sostegno, tutore, eccetera);
- ha funzioni di programmazione e organizzazione delle attività che si svolgono all'interno dell'appartamento, nonché del loro coordinamento con i servizi territoriali, comunque in linea con le disposizioni "a monte" impartite dalla Direzione Sanitaria e dalla Direzione Generale dell'Associazione ANFFAS ROMA ONLUS;
- nelle fasce orarie di maggiore attività, svolge funzioni educative professionali in favore delle persone adulte con disabilità del Gruppo Appartamento;
- coordina il personale impiegato nell'assistenza diretta alle singole persone e/o al Gruppo e svolge il controllo sui programmi attuati e sull'andamento delle attività, nel rispetto degli indirizzi fissati da leggi, regolamenti e delibere regionali e comunali nonché nel rispetto del CCNL applicato e di Atti e Regolamenti propri dell'Associazione ANFFAS ROMA ONLUS;
- collabora con il Case Manager e le UVM distrettuali per il monitoraggio e la revisione dei progetti individuali, condivisi con la persona con disabilità interessata o, in assenza di autodeterminazione, con chi ne tutela gli interessi;
- assicura la sua presenza per un tempo adeguato alle necessità del Gruppo Appartamento e garantisce la reperibilità e la pronta disponibilità anche nelle ore notturne e nei giorni festivi ai conviventi, alle famiglie e ai professionisti coinvolti nella realizzazione del Programma di Indipendenza Abitativa;
- predispone una relazione semestrale, condivisa con le persone con disabilità interessate o, in assenza di autodeterminazione, con chi ne tutela gli interessi, da inviare al Case Manager e all'UVMD.

### **RUOLO DEL CASE MANAGER**

Ai sensi della DGR Regione Lazio 454/17 e s.m.i. e della DGR Roma Capitale n. 45/2020, il Case Manager (dott.ssa Cecilia Gentili del Municipio ROMA XII):

- è il responsabile del progetto personalizzato, in particolare della sua attuazione e della costante verifica dell'adeguatezza degli interventi;
- assicura il monitoraggio attraverso incontri periodici con la persona interessata e/o i suoi familiari (o con chi ne tutela gli interessi), nonché con i responsabili dei programmi di indipendenza abitativa (Allegato A - D.G.R. 149/2018 "Linee Guida per l'integrazione socio-sanitaria nella Regione Lazio")
- supporta e facilita, in costante collegamento con i familiari ove esistenti, la persona e/o la famiglia nelle decisioni da intraprendere nelle varie fasi del percorso e nelle scelte da fare;
- facilita l'accesso alle risorse del sistema socio-sanitario;
- collabora con i servizi territoriali perché sia garantita la continuità assistenziale;
- si fa promotore della formazione/informazione della persona con disabilità utile alla realizzazione del progetto di vita, garantendo un ruolo pro-attivo della persona stessa in ogni fase del percorso.

### **VERIFICA DELL'ACCORDO DI PROGRAMMA PER L'INDIPENDENZA ABITATIVA**

Si prevedono:

- Incontri trimestrali di monitoraggio nel periodo sperimentale, con verifica a sei mesi con il Gruppo di coabitazione e Ads/Tutori/Familiari.
- Incontri semestrali di monitoraggio con verifica annuale, successivamente alla ratifica dell'Accordo con il Gruppo di coabitazione e Ads/Tutor/Familiari.

### **COORDINATORE INTERNO STRUTTURE RESIDENZIALI ANFFAS ROMA ONLUS:**

Direttore Generale dott. Antonio Gilenardi

Tel. 06.635263 – email: anffas.roma@tiscali.it

Gli ospiti/utenti – 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 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/UTENTI**

I cinque ospiti/utenti sono persone con ritardo mentale, in genere di grado medio-grave, di età adulta, 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).

## **INSERIMENTO/PRIMI ADEMPIMENTI**

Una volta acquisita l’autorizzazione da parte dell’Azienda ASL e del Municipio territorialmente competenti, ai sensi e per effetto di quanto previsto dalla Legge n. 112/2016 e successive integrazioni a livello regionale e comunale, prima dell’inserimento al nuovo ospite/utente 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/UTENTI**

Ogni ospite/utente, al momento del suo ingresso, deve portare un corredo personale e di casa in ottimo stato (delle dimensioni e caratteristiche indicate dal Responsabile, con apposito elenco), 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.

Dopo il periodo iniziale dell'inserimento/ambientamento, il nuovo ospite/utente dovrà eleggere la propria residenza presso la struttura abitativa in questione.

## ASPETTI ECONOMICI/SPESE A CARICO DELLE FAMIGLIE/UTENTI

Come da **ACCORDO PROGRAMMA DI INDIPENDENZA ABITATIVA** di cui sopra.

### VOCI SPESA (inerenti il Contributo mensile delle famiglie/beneficiari)

#### 1. SPESA UTENZE/CONDOMINIO

Condominio – Luce – Gas – Telefono – AMA – eccetera.

Gruppo Appartamento	Costo mensile per ogni ospite	Percentuale
	euro 140	20%
	euro 140	20%
	euro 140	20%
	euro 140	20%
	euro 140	20%
<b>TOTALE CONTRIBUTO</b>	<b>euro 700</b>	<b>100%</b>

#### 2. MANUTENZIONE ORDINARIA

Impiantistica – Idraulica – Elettrica – Manutenzione e acquisto beni per gestione appartamento (esempio: elettrodomestici, controllo annuale caldaia e sua sostituzione per usura). Le spese impreviste e necessarie saranno suddivise con le stesse percentuali tra i componenti il Gruppo Appartamento.

Gruppo Appartamento	Costo mensile per ogni ospite	Percentuale
	euro 50	20%
	euro 50	20%
	euro 50	20%
	euro 50	20%
	euro 50	20%
<b>TOTALE CONTRIBUTO</b>	<b>euro 250</b>	<b>100%</b>

#### 3. ACCORDO SUL VITTO

Per assenze superiori a una settimana continuativa, l'importo mensile complessivo sarà calibrato sull'effettiva presenza giornaliera nel mese (quota mensile individuale: 30 x n. giorni presenza)

Gruppo Appartamento	Costo mensile per ogni ospite	Percentuale
---------------------	-------------------------------	-------------

	euro 350	20%
	euro 350	20%
	euro 350	20%
	euro 350	20%
	euro 350	20%
<b>TOTALE CONTRIBUTO</b>	<b>euro 1.750</b>	<b>100%</b>

#### 4. ACCORDO SULLA LAVANDERIA/PULIZIE DELL'APPARTAMENTO

I servizi di lavanderia e pulizie sono gestiti in maniera autonoma dal Gruppo Appartamento.

Gruppo Appartamento	Costo mensile per ogni ospite	Percentuale
	euro 80	20%
	euro 80	20%
	euro 80	20%
	euro 80	20%
	euro 80	20%
<b>TOTALE CONTRIBUTO</b>	<b>euro 400</b>	<b>100%</b>

#### 5. ACCORDO SULLE SPESE RICREATIVE COLLETTIVE (compreso trasporto e tempo libero)

Gruppo Appartamento	Costo mensile per ogni ospite	Percentuale
	euro 80	20%
	euro 80	20%
	euro 80	20%
	euro 80	20%
	euro 80	20%
<b>TOTALE CONTRIBUTO</b>	<b>euro 400</b>	<b>100%</b>

#### 6. ACCORDO SULLE SPESE PERSONALI

Il Responsabile del programma d'indipendenza abitativa supporta l'utente/beneficiario nella gestione delle spese personali e della relativa rendicontazione all'amministratore di sostegno/tutore/familiare.

#### SINTESI VOCI SPESA (inerenti il Contributo mensile delle famiglie/beneficiari)

Voci spesa	Costo mensile	Costo mensile pro-capite



Condominio-utenze	euro 700	20%	euro 140
Manutenzione ordinaria	euro 250	20%	euro 50
Vitto	euro 1.750	20%	euro 350
Lavanderia-pulizie dell'alloggio	euro 400	20%	euro 80
Spese ricreative collettive	euro 400	20%	euro 80
Spese personali			
<b>TOTALE CONTRIBUTO MENSILE</b>	<b>euro 3.500</b>	<b>TOTALE PROCAPITE MENSILE</b>	<b>euro 700</b>

Con riferimento all'Accordo Programma di Indipendenza Abitativa, sottoscritto in data 01.11.2021 con ANFFAS ROMA, i Municipi e i Distretti ASL territorialmente competenti, ai sensi e per effetto della Legge n. 112/2016 sul DOPO DI NOI per il Progetto residenziale in Via Gino Coppedé 29/Roma, le Famiglie interessate, riunitesi in data 29.01.2024, a distanza di oltre due anni dall'avvio continuativo del Progetto medesimo, di comune accordo hanno stabilito d'integrare l'iniziale contributo mensile, finora pari a euro 700,00 (settecento/00) per beneficiario, di ulteriori euro 300,00 (trecento/00), al fine di meglio compensare i costi ordinari effettivamente sostenuti, a maggiore garanzia del proseguimento e della qualità del Servizio. Pertanto, a partire da gennaio c.a., il contributo mensile sarà pari a euro 1.000,00 (mille/00) per ogni beneficiario.

#### **Tempi/modalità di versamento delle quote di Contributo mensile delle famiglie/beneficiari**

I componenti il Gruppo Appartamento (o gli amministratori di sostegno/tutori) s'impegnano a versare ad ANFFAS ROMA ONLUS – quale Ente Gestore del Programma di Indipendenza Abitativa – le quote stabilite (di cui sopra) entro il giorno 5 di ogni mese, tramite bonifico all'Ente Gestore medesimo.

**GESTIONE DENARO OSPITI/UTENTI** La Residenza 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 utenti programmi di spesa realistici, comunque commisurati al reddito. I relativi movimenti di denaro vanno sistematicamente registrati sull'apposito "registro di cassa" individuale. 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

Ogni figura professionale in pianta organica – *come di seguito elencata, ai sensi della vigente normativa regionale e capitolina di settore* – ha la responsabilità dell'attuazione di ciascun “**progetto assistenziale individualizzato**”, secondo le proprie competenze, lavorando e relazionandosi all'interno della Residenza 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/utenti; è tenuto alla piena osservanza dei principi deontologici professionali e, in particolar modo:

- ✓ a prestare la propria opera a favore degli ospiti/utenti 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/utenti e con le famiglie, garantendo il massimo riserbo su fatti di cui in qualsiasi modo venisse a conoscenza.

Viene garantita l'applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro ANFFAS e dei relativi accordi integrativi in relazione al personale impiegato.

### **Responsabile**

*Laureato in Scienze dell'Educazione*

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 Residenze di ANFFAS ROMA. 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/utente, 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/utenti 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/utente, 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 Residenze, predispone la stesura di documentazione relativa al servizio (schede, relazioni, programmi, progetti individuali, 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 Residenze 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 Residenza 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 assistenziale individualizzato. 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/utenti, 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. Nello specifico, tale funzione viene esercitata dallo stesso Responsabile.

### **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/utente nelle 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". Pertanto, tale personale varia nel numero in relazione alle esigenze degli ospiti/utenti presenti ed è, in linea generale, in numero non inferiore a un operatore ogni quattro ospiti, a ogni turno di lavoro.

-----

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 Residenza sia intimamente vissuta da ciascun ospite-utente **"come la propria casa"**.

In tale Residenza, come in tutte le Residenze 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;
- 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", 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-utenti, 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/utente 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 utenti/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 Residenza nonché il corredo personale e il guardaroba di ciascun ospite/utente;
  - preparare i pasti conformemente con le procedure di "autocontrollo HACCP" sull'igiene degli alimenti, comunque nel rispetto delle esigenze di ciascun ospite/utente e delle diete mediche, ove prescritte;
  - garantire il massimo riserbo sui dati personali e sensibili degli ospiti/utenti, 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 mensilmente elaborato.

Di regola, l'organizzazione funzionale prevede due assistenti per il turno di lavoro diurno, coordinati nelle ore di maggiore operatività, dal Responsabile (quale Educatore Professionale) che cura, in particolare, gli interventi mirati alla comunicazione, all'autonomia e ai problemi comportamentali che possono emergere nelle relazioni interpersonali.

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

Con opportuna periodicità vengono effettuate riunioni di équipe tra il Responsabile e gli operatori della Residenza, al fine di esaminare:

- il clima emotivo e la qualità del rapporto degli operatori con gli ospiti/utenti;
- 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/utenti;
- gli aspetti organizzativi di routine o imprevisti.

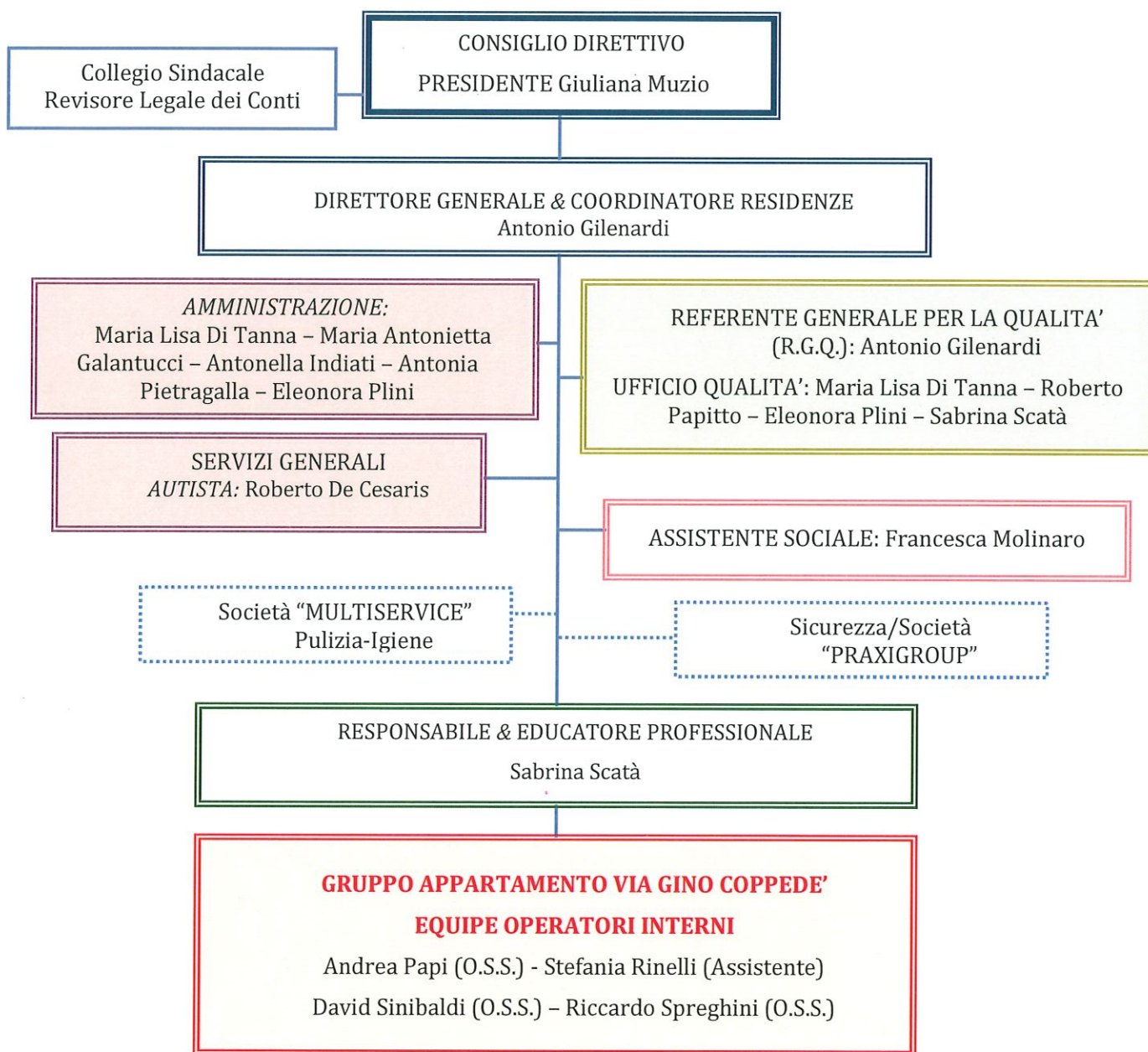
Nel definire l'ordine del giorno delle riunioni, il Responsabile - *sulla base dei "progetti assistenziali individualizzati" e dei bisogni emergenti* - può prevedere la partecipazione di operatori esterni,

anche di referenti 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.

### **ORGANIGRAMMA GRUPPO APPARTAMENTO VIA GINO COPPEDE' – ROMA**



## MODALITA' DI FUNZIONAMENTO/REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA

La Struttura Residenziale di Via Gino Coppedé, di proprietà 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, al comfort e all'igiene. E' ubicata in zona abitata, servita da mezzi pubblici e da servizi commerciali e ricreativi.

I cinque ospiti/utenti 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 il soggiorno.

Dal 01.11.2021, funziona ininterrottamente nell'arco delle ventiquattr'ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno; accoglie persone adulte con disabilità intellettiva e relazionale, comunque dalle caratteristiche omogenee, quanto meno compatibili.

Tutte le attività e interventi adottati hanno l'esclusiva finalità di aiutare gli ospiti/utenti 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.

### ATTIVITA' & ORARI



La programmazione di base si caratterizza orientativamente nel modo che segue.

- ✓ **ore 7.00/8.00** – risveglio e colazione;
- ✓ **ore 8.00/9.00** – attività di igiene personale e riordino delle stanze;
- ✓ **ore 9.00/9.30** – gli ospiti/utenti escono per le attività esterne alla struttura (Centro Diurno di Riabilitazione);
- ✓ **ore 14.30/15.00** – ritorno nella struttura;
- ✓ **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 con assistenti SAISH e con gruppi di volontariato, con il coordinamento del Responsabile quale educatore professionale;
- ✓ **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.

### **RAPPORTI CON I FAMILIARI**

Massima attenzione va posta nel mantenere costanti rapporti tra gli ospiti/utenti, 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.

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.

### **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/utenti devono fare la doccia quotidianamente, 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 almeno tre volte a settimana o al bisogno.
- Gli indumenti degli ospiti/utenti devono essere sempre puliti e tenuti in ordine, nei rispettivi armadi e/o cassettiere.

### **PULIZIA DEGLI AMBIENTI**

Il servizio di pulizia – per gli ambienti comuni come il soggiorno e la cucina, per gli ambienti riservati come le camere e i bagni - di regola viene svolto come appresso riportato (in buona parte, a cura della Società MULTISERVICE):

#### **□ 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.).*

### **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/utenti – 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 del frigorifero.
- 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.
- E' 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.
- In caso di ferite o irritazioni, bisognerà ogni volta ricorrere alla disinfezione e alla medicazione delle mani.
- 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).

### **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 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".

### **ASSUNZIONE/SOMMINISTRAZIONE DEI FARMACI**

Il familiare/tutore/amministratore di sostegno autorizza formalmente il Responsabile e gli operatori della struttura residenziale alla sistematica assunzione/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 nella Residenza.

Gli ospiti/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, 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, comunque in base alle prescrizioni mediche.

### **CON SPECIFICO RIFERIMENTO AL COVID-19**

Sulla base di più recenti disposizioni nazionali e regionali, 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 di qualità** 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.

#### **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** (*"ascolto empatico" e "considerazione positiva" della persona presa in carico e della sua famiglia*)

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 umana che ha preso in carico.

Inoltre, vanno garantite sia modalità imparziali di fruizione delle prestazioni che continuità nell'erogazione del servizio, in ordine al calendario di apertura delle strutture, 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**

*(adequata e puntuale informazione e coinvolgimento/condivisione della famiglia/utente nella definizione dei progetti socio-riabilitativi e dei programmi)*

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/riabilitative, 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.

Ma non basta. La consapevolezza del ruolo principale svolto dalla famiglia – nel promuovere la crescita cognitiva, affettiva e comportamentale della persona con disabilità in carico – deve sempre più indurre a inserire, nella programmazione, interventi diretti e indiretti sui familiari, che diventano così, nello stesso tempo, destinatari di aiuto e co-attori responsabili del processo di crescita e di benessere del congiunto. Pertanto, 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 all'aiuto.

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".

Tramite la "Carta dei Servizi ANFFAS ROMA" e specifici strumenti operativi come lo "Sportello SAI?" (Servizio Accoglienza e Informazione) o riunioni appositamente convocate, la famiglia viene informata sui diritti, sulle prestazioni disponibili, sulle condizioni, sui criteri e sui requisiti d'accesso, sulle modalità di erogazione delle prestazioni, sui compiti e sulle responsabilità del personale tecnico e amministrativo, in relazione alle funzioni a esso attribuite nell'ambito dei singoli servizi.

Pur nei limiti oggettivi dell'organizzazione e conformemente alla normativa vigente, viene favorita sia la libera scelta della famiglia/utente (in ordine alle diverse strutture esistenti nell'ambito territoriale di competenza e in grado di fornire le prestazioni richieste) che l'espressione del reclamo con idonee procedure di accessibilità e di formalizzazione.

- ❖ **Prestazioni Alberghiere/Sicurezza e Igiene dei Luoghi di Lavoro e di Accoglienza**  
*(spazi adeguati, attrezzati e accessibili - comfort e personalizzazione degli ambienti - vitto/flessibilità e libera scelta).*

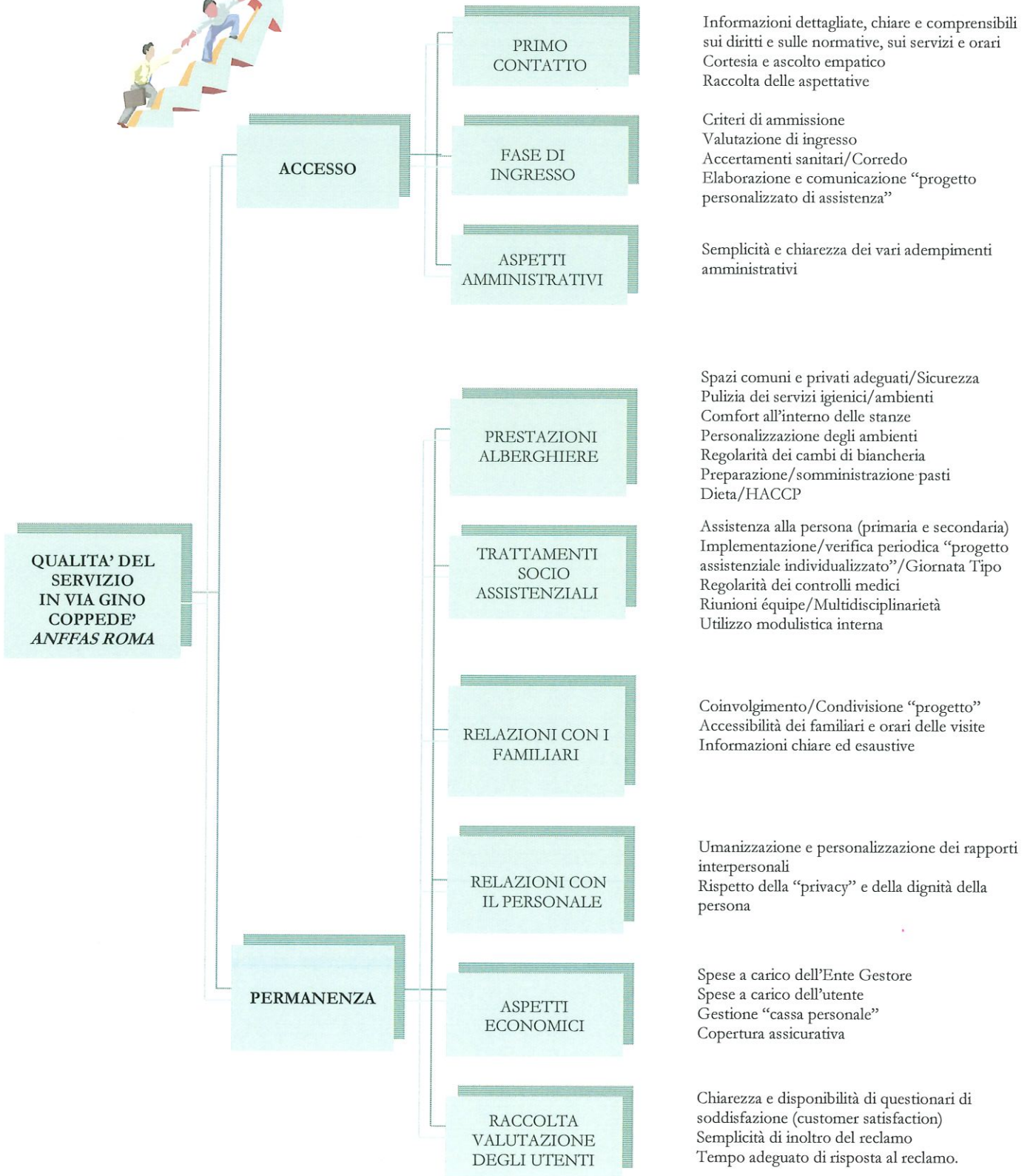
Va sistematicamente assicurata la conformità dei luoghi, a quanto disciplinato in materia di sicurezza e igiene, e oltre, soprattutto considerato che le persone con disabilità prese in carico possono avere una percezione del rischio particolare o addirittura assente.

- ❖ **Formazione e Aggiornamento dei Collaboratori**  
*(consapevolezza del "valore aggiunto" degli operatori per la qualità del servizio erogato)*

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.



## L'Albero della Qualità





## **SEZIONE QUATTRO:**

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



#### **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/Utente**

Il servizio residenziale presso Via Gino Coppedé 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).

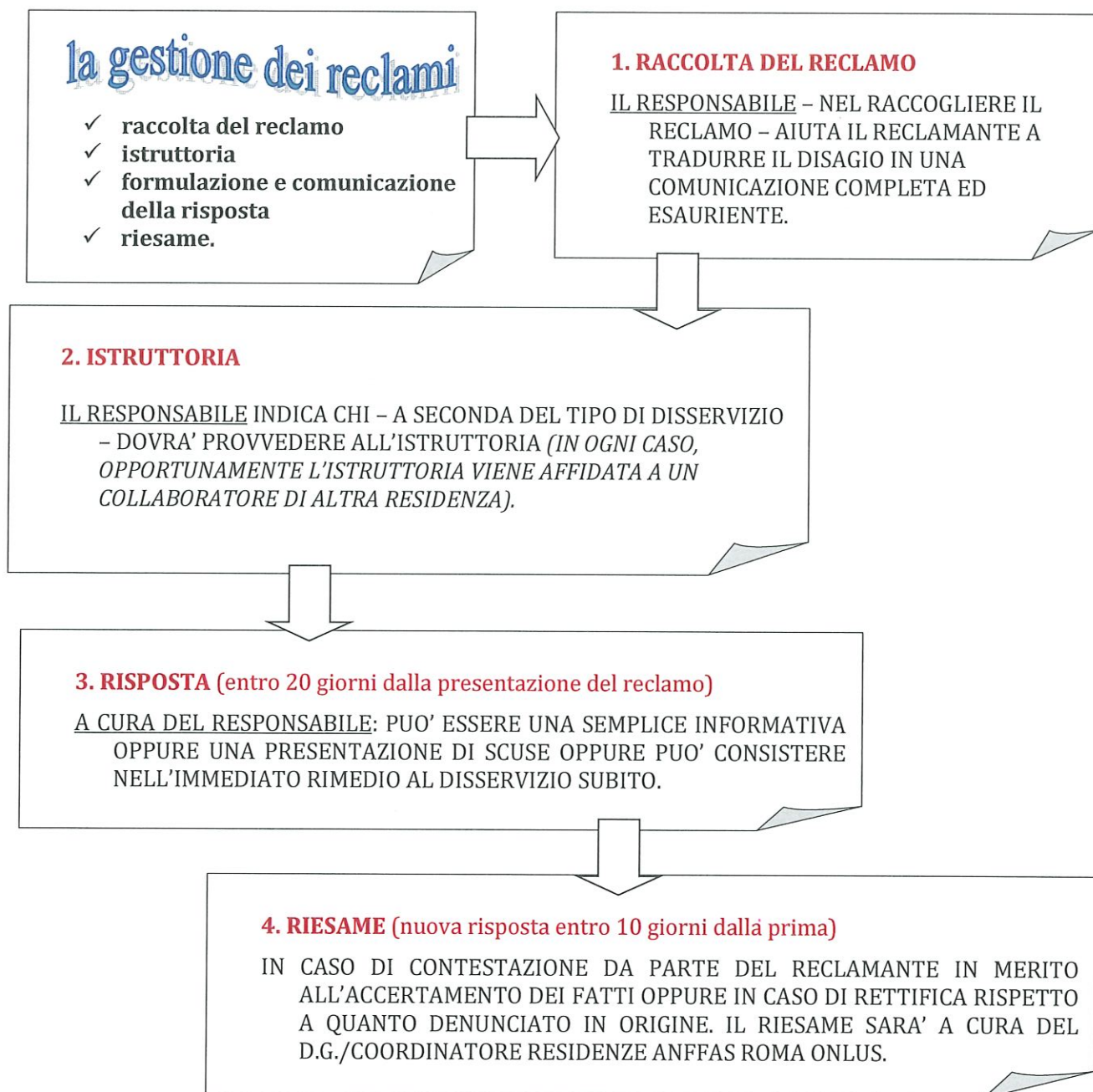
### **4: il "riesame"**

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.

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.

### **ABC GESTIONE RECLAMI (GRUPPO APPARTAMENTO VIA GINO COPPEDE')**



## MODULO ACQUISIZIONE RECLAMI DA UTENTE (O FAMILIARE)

(PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SERVIZIO)

PROT. N. \_\_\_\_\_ RECLAMO PRESENTATO IN DATA: \_\_\_\_\_

RECLAMANTE: (Cognome/Nome)	LUOGO E DATA DEL DISSERVIZIO:	
AREA DEL DISSERVIZIO: <input type="checkbox"/> Informazioni <input type="checkbox"/> Relazioni <input type="checkbox"/> Attività socio-assistenziali <input type="checkbox"/> Comfort/Igiene <input type="checkbox"/> Sicurezza/Privacy <input type="checkbox"/> Refezione  Altro	DESCRIZIONE SINTETICA DEL DISSERVIZIO:	DANNI SUBITI, ASPETTATIVE, RIMEDIO RICHIESTO:
GIA' ACCADUTO? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
ISTRUTTORIA AFFIDATA A:		
AZIONE COMPLETATA IN DATA:	RECLAMANTE AVVISATO IN DATA:	DATA E FIRMA DEL RESPONSABILE:

### 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.*

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

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMILIARI/OSPITI VIA GINO COPPEDE' - fac simile

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?	si	no	abbastanza							
2	Tali operatori trattano con gentilezza e attenzione il Suo congiunto?	si	no	abbastanza							
3	Riceve con facilità dalla Residenza 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 Residenza 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.11/00 (Procedura del processo di erogazione del servizio residenziale – Gruppo Appartamento Via Gino Coppedé), 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.

**UNA COPIA DELLA CARTA DEI SERVIZI**

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

VIENE CONSEGNATA AI FAMILIARI, AGLI OPERATORI INTERNI, AI REFERENTI ISTITUZIONALI NONCHE' VIENE MESSA A DISPOSIZIONE DEGLI OSPITI/UTENTI, AFFINCHE' LE REGOLE DELLA CONVIVENZA INTERNA SIANO COMPRESSE E CONDIVISE.

**La Vice Presidente e Legale Rappresentante pro-tempore ANFFAS ROMA ONLUS**

Anna Mafalda Ferraro

