Spazio Famiglia

Comunità Alloggio per Persone adulte con disabilità grave

COOPERATIVA spazio famiglia



Carta dei Servizi 2026

All.04-P02 Rev.02

Gentili lettori,

La Cooperativa Spazio Famiglia si pone come soggetto giuridico accreditato dal Sistema Sanitario locale e punto di riferimento sul territorio amerino per l'organizzazione e la gestione di servizi sociosanitari ed educativi per persone adulte con disabilità. Autorizzata all'esercizio di queste attività, dal 2013 gestisce ad Amelia (TR) la Comunità Alloggio "Spazio Famiglia" e, in data 16 maggio 2019, ha inaugurato il Centro Socio-Riabilitativo Diurno "Spazio Creo" sempre ad Amelia (TR).
Nel presente documento si dettaglia il funzionamento della Comunità Alloggio "Spazio Famiglia".
La Carta dei Servizi (CdS) – ai sensi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27/01/94 - rappresenta uno strumento di riferimento, per gli Ospiti, i loro familiari, la rete dei servizi socioassistenziali e sociosanitari territoriali, le organizzazioni e le associazioni del territorio. È il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. Una sorta di carta d'identità del Servizio, rivolta alla tutela dei diritti degli Ospiti in quanto attribuisce ad essi un potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.
La Comunità Alloggio si impegna, con opportune e adeguate iniziative, a favorire l'accoglienza degli Ospiti e dei loro familiari, informandoli e orientandoli sulle offerte e sui progetti socio riabilitativi ed educativi che propone, nonché sull'organizzazione e le finalità delle attività.
Spazio Famiglia Soc. Coop. è aperta alla collaborazione con gli Enti, le Agenzie e le Organizzazioni del territorio per le attività fuori dal proprio contesto che contribuiscono a fare del Servizio un'esperienza aperta alle istanze e alle iniziative del territorio, e promuove la partecipazione degli Ospiti e delle loro famiglie.
La Carta dei Servizi è consegnata in copia a ogni famiglia nel momento dell'accesso dell'Ospite al Servizio e viene inviata tramite email ad ogni aggiornamento della stessa. È inoltre disponibile presso la Struttura e sul sito aziendale (www.spaziofamiglia.coop).
Cordialmente,

Il Presidente di Spazio Famiglia Soc. Coop.
Lino Leonardi

INDICE

1. LA MISSIONE.....pag.1
2. I PRINCIPI FONDANTI.....pag.1
3. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....pag.2
3.1 Bacino di utenza e ricettività.....pag.2
3.2 Descrizione della Comunità Alloggio.....pag.3
3.3 Servizio alberghiero.....pag.4
3.4 Trasporto.....pag.4
3.5 Servizio di lavanderia.....pag.5
3.6 Pulizia e sanificazione.....pag.6
3.7 Smaltimento rifiuti.....pag.6
4. ORGANIGRAMMA E ORGANIZZAZIONE INTERNA.....pag.7
5. MODALITÀ DI ACCESSO e criteri di eleggibilità.....pag.8
6. PRESA IN CARICO.....pag.9
7. PROGETTAZIONE DEGLI INTERVENTI.....pag.10
7.1 Attività.....pag.10
7.2 La giornata tipo.....pag.12
8. DIMISSIONI.....pag.13
9. SICUREZZA.....pag.13
10. TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO INFORMATO.....pag.14
11. DEFINIZIONE DELLA RETTA E MODALITÀ DI PAGAMENTO.pag.15
12. COPERTURA ASSICURATIVA.....pag.15
13. TUTELA E PARTECIPAZIONE.....pag.16
14. IMPEGNI, PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITÀ.....pag.17

1. LA MISSIONE

La Comunità Alloggio “Spazio Famiglia” intende offrire a persone adulte con disabilità un contesto di convivenza residenziale che vede la salute come un sistema integrato di componenti biopsicosociali. Offre attività volte allo sviluppo o al mantenimento delle autonomie e al benessere emotivo e relazionale ai fini dello sviluppo della miglior qualità della vita possibile per ciascun Ospite inserito offrendo, al contempo, un supporto alle famiglie che sono considerate protagoniste attive.



2. I PRINCIPI FONDANTI

La Comunità Alloggio “Spazio Famiglia” opera secondo i principi di:

- **CENTRALITÀ DEL PAZIENTE**: Gli Ospiti e i loro familiari sono considerati partecipanti attivi del proprio percorso riabilitativo e vengono pienamente coinvolti nei processi assistenziali e sociosanitari attraverso un’adeguata e chiara informazione che rispettino la dignità umana e la libertà di scelta;
- **UMANIZZAZIONE**: Ogni Ospite è una persona con emozioni e bisogni unici. Gusti personali, credo religioso, esigenze particolari vengono rispettati e presi in considerazione al fine della costruzione di un progetto volto allo sviluppo della qualità della vita che vede la salute non come semplice assenza di malattia ma come benessere biopsicosociale;

Alla luce di questi principi imprescindibili, persegue le seguenti finalità:

- **PERSONALIZZAZIONE**: interventi mirati e personalizzati volti all’implementazione e/o al mantenimento del più elevato grado di autonomia, sotto il profilo personale, relazionale, ambientale e cognitivo, nella prospettiva di un miglioramento della qualità della vita;
- **INTEGRAZIONE**: obiettivo primario è l’integrazione sociale degli Ospiti e la loro possibilità di “abitare” il territorio, oltre che attraverso lo sviluppo di competenze relazionali volte ad agevolare la costruzione e la manutenzione di una rete sociale, anche attraverso la partecipazione ad eventi, escursioni ed iniziative organizzate in collaborazione con enti e associazioni;
- **AUTONOMIA**: le attività della Comunità mirano a sviluppare le abilità per affrontare con sicurezza la vita quotidiana ma soprattutto le competenze relazionali per vivere quanto più armoniosamente possibile con gli altri.

3. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Ubicazione e raggiungibilità della Struttura

La Comunità Alloggio “Spazio Famiglia” è ubicata ad Amelia (TR) in via Roma 38/m, ed è posizionata in zona centrale, facilmente raggiungibile con qualsiasi mezzo di trasporto.
Si può arrivare ad Amelia:

In treno:

- linea Ancona-Roma: arrivo alla Stazione Ferroviaria Narni-Amelia, poi bus per Amelia (orari sito web www.umbriamobilita.it);
- linea Roma-Firenze: arrivo alla Stazione Ferroviaria Orte o Attigliano, proseguimento su linea Roma-Ancona, poi bus per Amelia (orari sito web www.umbriamobilita.it);

In auto:

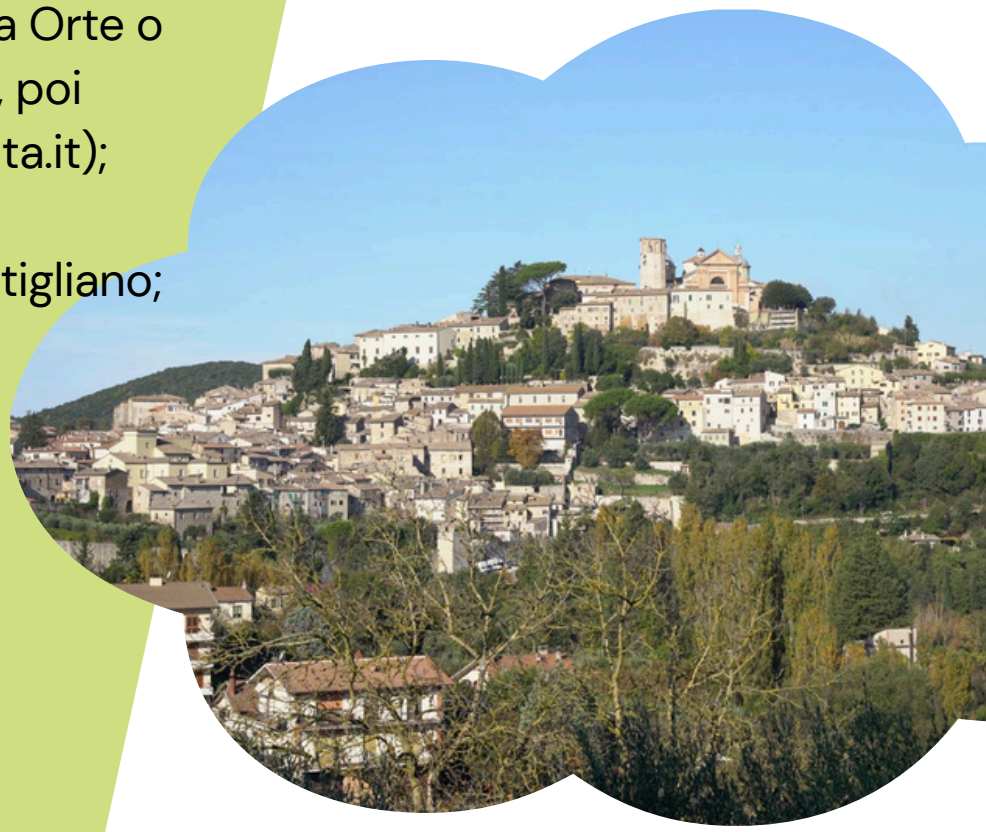
- Autostrada A1 Roma-Firenze: da Firenze uscita Attigliano; da Roma uscita Orte, proseguire sul raccordo autostradale Orte-Terni, uscita Amelia;

In aereo:

- Aeroporto "Leonardo da Vinci" Fiumicino, Roma (www.adr.it);
- Aeroporto "G.B. Pastine", Ciampino (www.adr.it/ciampino);
- Aeroporto Regionale "Sant'Egidio", Perugia (www.airport.umbria.it);

In bus:

- Tratta Amelia-Orte (orari reperibili sul sito web www.turismoamelia.it).



3.1 Bacino di utenza e ricettività

La Comunità Alloggio ha una capacità di accoglienza di 12 posti letto, comprensivi di un posto disponibile per il pronto intervento con lo scopo di far fronte a situazioni di emergenza e di un posto in regime privato. Sono destinatari della Comunità Alloggio persone con disabilità grave di entrambi i sessi che vanno dai 18 ai 65 anni di età (ai sensi dell'art.3, comma 3 e art. 4 della legge 104/92). La Comunità Alloggio è aperta per 7 giorni settimanali per 24 ore.

3.2 Descrizione della Comunità Alloggio

La Comunità Alloggio “Spazio Famiglia” è situata in un luogo abitato facilmente raggiungibile a piedi o con l’uso dei mezzi pubblici, comunque tale da permettere la partecipazione degli Ospiti alla vita sociale del territorio. È interamente disposta su un unico piano, non ci sono gradini; le porte, i corridoi e le stanze sono sufficientemente larghi per rendere agevole il passaggio delle carrozzine.

Accanto a questi primari interventi di eliminazione delle barriere architettoniche, si trovano altri accorgimenti quali docce con accesso facilitato a filo pavimento, dotate di maniglioni di sicurezza.

La casa è composta da:

· **un’ampia sala** dove si possono svolgere le attività ricreative, di socializzazione e sviluppo dell’autonomia, atta anche a ospitare familiari e amici degli utenti facilitati dalla presenza di comodi divani e da ampi spazi;

- **7 camere da letto**, ognuna con uno o due posti letto, distinte per uomini e donne;
- **6 servizi igienici** per gli Ospiti della Comunità, alcuni dei quali attrezzati per la non autosufficienza grave, e 1 servizio igienico per il Personale, come richiesto dalla nuova normativa;
- **una cucina** (con **lavastoviglie**) di ampie dimensioni che risponde a tutti i criteri igienico-sanitari previsti dalla normativa vigente relativi alla preparazione e alla somministrazione di cibi e bevande;
- **una zona pranzo e un soggiorno** adeguatamente dimensionati e arredati per le esigenze degli Ospiti, comode e robuste sedie e credenze per stoviglie, biancheria da tavola e da cucina;
- una **stanza per il Personale** con lo spogliatoio;
- **una stanza farmaci** chiusa sotto chiave, all’interno della quale sono custoditi tutti i farmaci all’interno di un apposito armadio, anch’esso chiuso sotto chiave, il cui accesso è consentito solo al Personale;
- **una lavanderia**, dotata di lavatrice professionale e asciugatrice; il Personale e gli Ospiti della Comunità si occupano del lavaggio dei capi di abbigliamento e della loro stiratura. La Comunità mette a disposizione degli Ospiti tutto quanto concerne la biancheria da letto e la biancheria per l’igiene della persona (spugne, sapone, lamette, bagnoschiuma, shampoo, crema) e provvede, inoltre, alla cura dell’abbigliamento ed eventuali piccoli lavori di rammendo che vengono fatti dal Personale;
- **linea telefonica e internet con wi-fi** e linea telefonica mobile a disposizione degli Ospiti;
- **Ampio spazio esterno**, con possibilità di attività di giardinaggio curato dagli Ospiti con l’aiuto del Personale e dei volontari;
- **2 balconi**, uno che si affaccia su una delle camere da letto e uno molto ampio antistante all’entrata.

3.3 Servizio alberghiero



Il Servizio alberghiero prevede **colazione, pranzo, cena e spuntini**.
In collaborazione con una **nutrizionista** e sulla base delle *esigenze* e delle *preferenze* degli Ospiti, viene redatto un **menù mensile** che segue la stagionalità e prevede variazioni individuali sulla base delle specifiche necessità.
Viene sottoposto al Direttore Sanitario il quale ne può dare approvazione o sottoporlo a modifiche.
Gli operatori preposti alla spesa si attengono al suddetto menù per il reperimento degli ingredienti necessari.

3.4 Trasporto



È previsto un servizio di trasporto a favore degli Ospiti. Lo stesso può avvenire sia con i mezzi della Struttura, due pulmini (di cui uno adibito al trasporto delle Persone in carrozzina) e un'automobile, o con i mezzi privati del Personale debitamente autorizzati dalla Cooperativa che garantisce che tutti i mezzi utilizzati siano in regola con le coperture assicurative previste dalla legge, con la revisione periodica, e che la guida sarà affidata esclusivamente a personale idoneo e autorizzato. Il trasporto prevede:

- L'accompagnamento ai **Centri Socio Riabilitativi** e il riaccompagnamento presso la Comunità Alloggio;
- L'accompagnamento allo **svolgimento delle visite mediche di routine**;
- L'accompagnamento a **gite, uscite educative e socioriabilitative, eventi ludici e culturali** volti all'integrazione sociale.

Non è invece previsto l'accompagnamento presso visite specialistiche o per degenze ospedaliere.
Tuttavia il servizio di accompagnamento e assistenza ospedaliera può essere richiesto in modalità privata dalla famiglia / Amministratore di Sostegno che si occuperà di contattare il Coordinatore per verificare la disponibilità da parte della Struttura.
Il costo è pari a 25€ l'ora per l'orario diurno, 30€ l'ora per quello notturno, come previsto dal CCNL delle Cooperative Sociali.
Il bonifico e la rispettiva fatturazione avvengono entro 30 giorni dalla data di accompagnamento.

3.5 Servizio di lavanderia

La Comunità Alloggio dispone di un servizio di lavanderia costituito da una lavatrice e un'asciugatrice professionali che si trovano in un'apposita stanza il cui accesso è consentito esclusivamente al Personale.
Tutto il ciclo dei panni è regolamentato e tenuto sotto controllo affinché sporco e pulito non si incontrino mai.
La lavatrice è collegata ad una pompa esterna che inietta detergenti che disinfettano i capi anche grazie alle alte temperature.



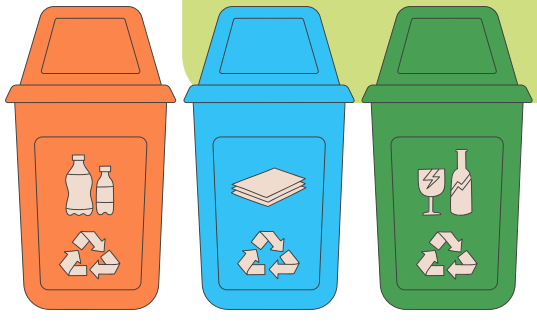
3.6 Pulizia e sanificazione

Gli interventi di pulizia e sanificazione degli ambienti costituenti la Comunità Alloggio sono di competenza del Personale. Le pulizie riguardano tutti gli ambienti della Struttura nonché le aree esterne e devono essere eseguite garantendo pulizie ordinarie di carattere giornaliero e continuativo, e pulizie a fondo periodiche. La sanificazione avviene con frequenza regolare quotidiana attraverso la strumentazione Argo-lab03. Inoltre la derattizzazione dell'ambiente avviene periodicamente attraverso un'azienda esterna qualificata (Salus Ambiente).

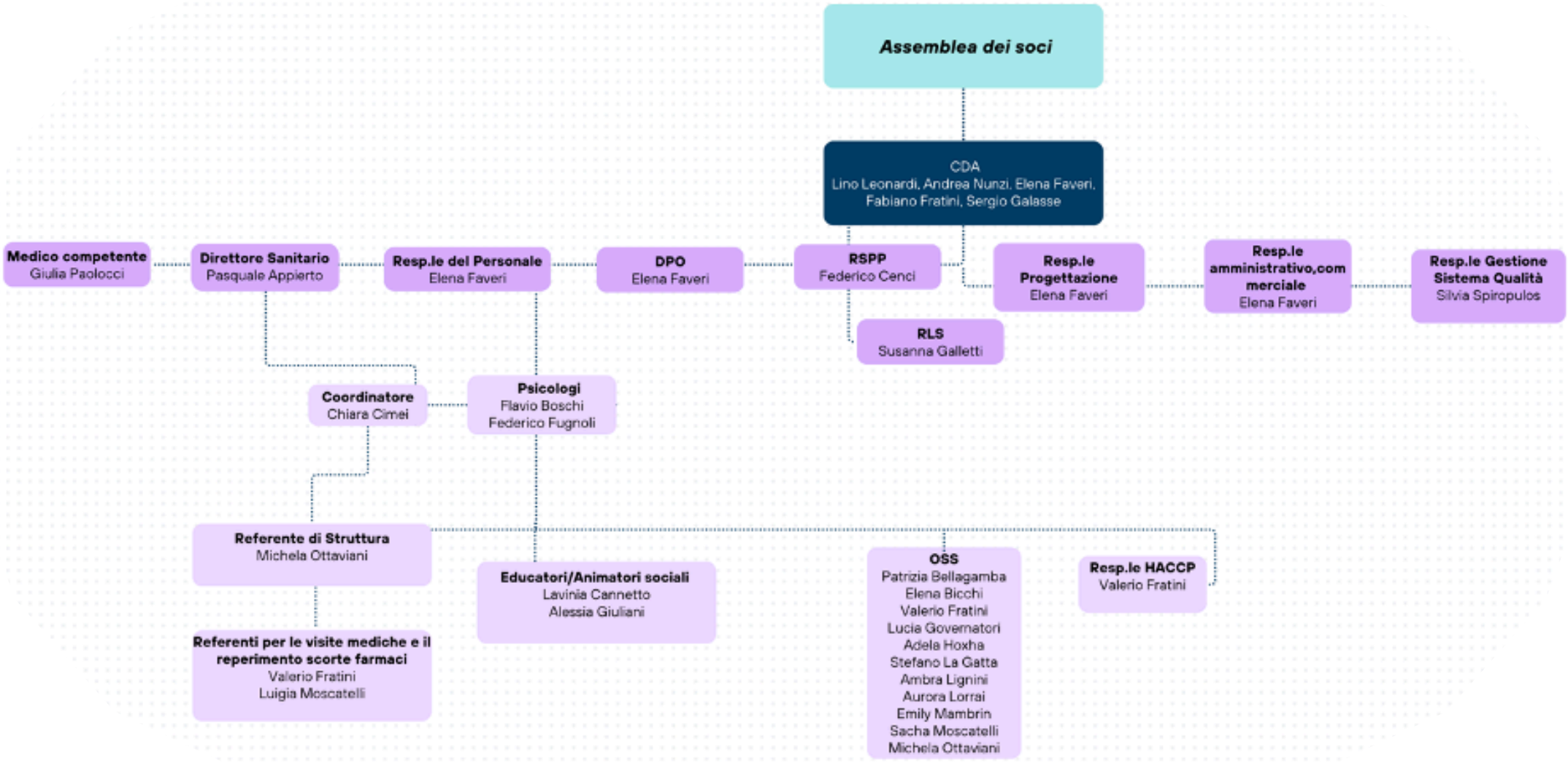


3.7 Smaltimento rifiuti

Il Personale interno è responsabile dello smaltimento rifiuti. I rifiuti comuni vanno smaltiti negli appositi contenitori per la raccolta differenziata presenti dinnanzi la Struttura e vengono ritirati settimanalmente dalla ditta preposta. I rifiuti che non possono essere smaltiti attraverso di essa, ad esempio i toner, vengono portati all'Isola Ecologica di Fornole, Loc. Fornaci. I farmaci scaduti vengono portati negli appositi contenitori presenti presso la Farmacia Bonanni in Via Rimembranze, 38. In base al decreto del 15 luglio 2003, n.254 che emana il regolamento recante la disciplina della gestione dei rifiuti sanitari per garantire la tutela dell'ambiente e della salute pubblica, la Struttura si attiene scrupolosamente a quanto riportato nel regolamento.



4. ORGANIGRAMMA E ORGANIZZAZIONE INTERNA



L'equipe della Comunità Alloggio è organizzata da un Coordinatore che si occupa di monitorare i progetti assistenziali costruiti in collaborazione con le famiglie, gli Ospiti e i Servizi Territoriali.
Al contempo ha una funzione di raccordo tra tutte le figure coinvolte. Il Personale operativo è costituito da educatori professionali, animatori sociali, operatori socio sanitari e altri operatori.
Tutto il Personale, oltre alla loro preparazione professionale specifica, si sottopone a **processi di formazione** permanente previsti dal Piano annuale della formazione che permettono un aggiornamento costante delle loro competenze e della loro preparazione.
Sono inoltre previsti due psicologi che si occupano della supervisione di tutto il Personale e del benessere organizzativo.
Tutto il lavoro sanitario e socioriabilitativo è regolato e supervisionato dal Direttore Sanitario che ne è responsabile.
Quotidianamente il Personale **rendiconta** il proprio lavoro su appositi diari volti a dare evidenza delle attività svolte e a monitorare l'andamento dei progetti assistenziali.

5. MODALITÀ DI ACCESSO

La Comunità Alloggio predispone di 12 posti letto, di cui 10 sono convenzionati ASL e 2 sono a disposizione per privati ed emergenze.
L'ammissione presuppone presentazione di domanda su specifico modulo predisposto dall'ente gestore, corredata della documentazione richiesta.
In questa fase viene inviata al familiare la **Carta dei Servizi** della Struttura.

La richiesta avviene da parte dei familiari dell'Utente o dal tutore legale/amministratore di sostegno che esercita una funzione di tutela, al Comune di appartenenza e, in particolare, al "Settore Adulti e Disabili dei Servizi Sociali Associati", che provvede ad attivare l'Unità di Valutazione Multidimensionale" (UVM) dell'USLUmbria2, al fine di effettuare una valutazione complessiva in merito all'autonomia e alle necessità assistenziali.

Ne deriva un progetto di inserimento e una S.Va.M.Di che indicano un programma assistenziale personalizzato.
Ai fini del perfezionamento dell'inserimento alla domanda dovrà essere allegata la seguente documentazione:

- *anamnesi fisiologica e patologica*, documentazione clinica a disposizione (copia);
- *eventuale terapia farmacologica assunta,* con posologia dei farmaci prescritti compilata dal medico curante, da aggiornare in caso di modifiche;
- fotocopia della tessera **sanitaria** e del codice fiscale;
- fotocopia del **verbale di invalidità.**

Tale documentazione farà parte del fascicolo socio-sanitario dell'ospite, che verrà redatto al momento dell'inserimento.
Qualora la Comunità Alloggio avesse raggiunto il numero massimo di Utenti ospitabili, la richiesta di accesso viene inserita nella **lista di attesa.**
L'ammissione sarà effettuata sulla base di una graduatoria che tiene conto della situazione complessiva del richiedente ed è subordinata alla valutazione dell'equipe interdisciplinare di valutazione interna della Comunità.

La lista di attesa definisce la priorità di ingresso in base:
· alla data di presentazione della domanda;
· alla valutazione del bisogno e dell'urgenza socio-assistenziale: livello di non autosufficienza/risorse familiari ed economiche/mancanza di rete familiare, necessità di ausili tecnologici per il rientro nel territorio e nella propria abitazione, bisogno di socializzazione.
La graduatoria viene aggiornata periodicamente ed ogni qualvolta venga autorizzato un nuovo inserimento in graduatoria o si verificasse una fuoriuscita dalla stessa (inserimento in altra struttura, decesso, etc.).
Le procedure d'ingresso tramite graduatoria sono le seguenti:
· ogni qualvolta si renda disponibile un nuovo inserimento, la Comunità Alloggio ne dà comunicazione alla famiglia e/o al Servizio sociale competente, tramite e-mail, indicando la data a partire dalla quale il posto è disponibile e la motivazione della disponibilità (es. dimissione, decesso, trasferimento).

Criteri di eleggibilità

Si considerano sempre come criteri di eleggibilità i seguenti aspetti:

- Età compresa tra i 18 e i 65 anni;
- Il grado di disabilità intellettiva e, in particolare, l'omogeneità con gli altri ospiti;
- La presenza di condizioni mediche sottostanti che possano essere gestite all'interno della Struttura in termini di monitoraggio clinico e procedure (la struttura non è nelle condizioni di accogliere persone che utilizzano il sondino o la PEG per alimentarsi o che presentano condizioni che li espongono al rischio di piaghe da decubito, o qualsiasi condizione richieda una gestione infermieristica continua);
- L'assenza di gravi problematiche comportamentali che richiedano un operatore/educatore in rapporto 1:1;
- L'assenza di patologie infettive trasmissibili che possano mettere a rischio la vita comunitaria;
- Il completamento del ciclo vaccinale obbligatorio.

6. PRESA IN CARICO

A seguito dell'autorizzazione da parte dell'UVM avviene la presa in carico che coincide con l'apertura della cartella clinica in cui vengono inseriti anche i documenti precedentemente allegati alla richiesta di inserimento. Nella fase di presa in carico il Coordinatore e un operatore della Struttura si occupano di esporre in modo chiaro quanto previsto dalla presente Carta dei Servizi.
La struttura può custodire le proprietà dell'ospite quali indumenti, denaro, farmaci, telefoni cellulari quando presenti, alimenti specifici e relative quantità, la cui consegna viene registrata su apposita documentazione. È inoltre possibile autorizzare la struttura a sostenere l'ospite nella gestione delle spese ordinarie e straordinarie (nel caso in cui fosse presente un Amministratore di Sostegno nominato dal Tribunale qualsiasi spesa straordinaria sarà possibile previa autorizzazione dello stesso). Tutti i capi di abbigliamento consegnati dalla famiglia vengono etichettati così da poter risalire sempre al proprietario.
Quando, durante la permanenza, la famiglia o l'Amministratore di Sostegno forniscono all'ospite somme di denaro, la Struttura può occuparsi di custodirle dentro la cassaforte di esclusivo accesso del personale preposto. Tali somme vengono registrate nell'apposita documentazione ed ogni mese la Struttura consegna al familiare o all'Amministratore di sostegno tutti gli scontrini relativi alle spese sostenute, così che sia possibile verificare tutti i movimenti effettuati.
Al momento dell'accesso, i capi di abbigliamento vengono siglati così da essere resi riconoscibili.

Il **guardaroba richiesto** per ciascuna stagione è costituito e non può superare i seguenti capi di abbigliamento:

- N. 10 cambi completi;
- N.30 cambi intimi;
- N. 3 pigiami invernali e N.3 pigiami estivi;
- N.2 giubbotti invernali e N.2 estivi;
- N.2 paia di scarpe invernali e N.2 estive;
- N.2 costumi da bagno;
- N.1 pantofole e N.1 ciabatte;
- Accappatoio e asciugamano da bagno.



7. PROGETTAZONE DEGLI INTERVENTI

Per ciascun Ospite l'equipe sociosanitaria predispone il Progetto Assistenziale Individuale (PAI).
Il PAI è un piano di interventi socio riabilitativi mirato e personalizzato, finalizzato all'acquisizione e/o al **mantenimento di capacità relazionali, cognitive, motorie e affettive**.
Viene prodotto entro massimo 30 giorni dall'inserimento dell'Ospite. Il PAI si fonda sull'osservazione qualitativa e sulla somministrazione di scale atte a valutare il grado di autonomia e le capacità adattive del soggetto. Si fonda sull'individuazione delle *risorse e potenzialità* di ciascun Ospite e sulle dimensioni contestuali e i fattori socioambientali che ne supportano le sviluppo, in coerenza al modello di classificazione ICF (Sistema sviluppato dall'OMS per la classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute). Il PAI viene aggiornato ogni 6 mesi dal Direttore Sanitario, il Coordinatore e l'equipe educativa e sociosanitaria che ne fanno una valutazione multidimensionale, verificano il raggiungimento degli obiettivi concordati con gli Ospiti e le loro famiglie e l'efficacia delle strategie di intervento.

7.1 Attività

Sulla base del PAI vengono identificate o costruite le attività utili al perseguimento degli obiettivi individuali, il cui fine ultimo è sempre il *benessere degli Ospiti e la risposta ai loro bisogni reali*, per migliorarne l'**autonomia** ed il loro **grado di integrazione**, centrando l'intervento sulla relazione;
Le attività sono:

- attività assistenziali e socio-sanitarie ad elevato grado di integrazione;
- attività socio riabilitative;
- attività educative.



Più nello specifico, le attività concernono:

- ***igiene personale e cura della persona***;
- ***attività per l'autonomia***: mansioni domestiche, commissioni nel territorio;
- ***laboratorio di cucina***;
- ***attività manuali, cognitivo-culturali, espressive*** (ad esempio giardinaggio, lettura del giornale, pittura e disegno);
- ***attività socializzanti*** (ad esempio giochi da tavolo, attività di gruppo, eventi nel territorio);
- ***gite e uscite***.











7.2 La giornata tipo

La “giornata tipo”, prevede la suddivisione della giornata in diverse fasi con l’obiettivo di agevolare l’orientamento nel tempo e nello spazio degli Ospiti:

- ·*ore 7.00*: sveglia, colazione e preparazione per gli impegni della giornata;
- *ore 8:30*: arrivo presso il Centro Diurno;
- *ore 16:00*: rientro dal Centro diurno, riposo, docce;
- *ore 17:00*: merenda;
- *ore 17:15*: attività strutturate organizzate dal Personale;
- *ore 18:30*: preparazione della cena, gestione autonoma del tempo, docce;
- *ore 20:00*: cena;
- *ore 21:00*: gestione autonoma del tempo e attività libera;
- *ore 22:30*: riposo notturno.

L’organizzazione può subire leggere variazioni durante il periodo estivo, se i Centri Socio Riabilitativi svolgono orario breve a causa delle alte temperature.



8. DIMISSIONI

Le dimissioni sono decise dai medesimi organismi preposti alla valutazione dell'ammissione.

La dimissione dalla Comunità Alloggio può avvenire:

- al compimento dei 65 anni di età dell'Utente;
- su richiesta dell'Utente e/o tutore/amministratore di sostegno e dei familiari;
- per conclusione del progetto educativo specifico ed impossibilità della Comunità a sviluppare un intervento efficace sull'Utente;
- per incompatibilità con altri Utenti della Comunità
- per impossibilità a sviluppare un'azione educativa efficace (es. perdurante assenza dell'Utente per un periodo superiore a 30 giorni);
- per mancato pagamento della retta per tre mensilità consecutive da parte dell'Ente Inviante.

Entro 60 giorni dalle dimissioni la Struttura si impegna a redigere una ***relazione di dimissioni*** che viene inviata al familiare/tutore/amministratore di sostegno e, nel caso fosse previsto lo spostamento in un'altra Struttura, al Servizio Sociale di competenza che fa da raccordo per la ***continuità assistenziale***.

9. SICUREZZA



La Struttura è in possesso di tutti i requisiti, previsti per le strutture di civile abitazione, dalla vigente normativa in materia edilizia, igienico sanitaria, di prevenzioni incendi, condizione di sicurezza degli impianti, barriere architettoniche, prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro (D. lgs 81/2008).

La cooperativa, ritenendo fondamentale la tutela della sicurezza degli Ospiti e del Personale operante presso la Comunità, oltre all'applicazione delle vigenti norme di legge obbligatorie, si premura che:

- Tutti le manutenzioni di impianti e attrezzature sia adeguatamente monitorata;
- Annualmente sia approvato il piano di valutazione dei rischi esistenti nella gestione della Struttura;
- L'equipe sia adeguatamente formata sull'aspetto teorico ed applicativo della D.Lgs.81/08, partecipando ai corsi antincendio, primo soccorso, haccp, privacy;
- La cooperativa sia impegnata anche nel dare certezza e sicurezza nella qualità dei servizi erogati grazie a un Sistema di gestione della Qualità certificato, il cui obiettivo primario è prevenire e minimizzare inefficienze, infortuni ed eventi avversi integrando pratiche di lavoro sicure in tutte le attività.

10. TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO INFORMATO

Al momento dell'inserimento la Comunità Alloggio fa firmare alla famiglia/amministratore di sostegno/ospite il **consenso informato** e l'**autorizzazione al trattamento sanitario** nonché il documento relativo alla **privacy**.
La struttura garantisce il rispetto delle norme vigenti in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ai documenti amministrativi e clinico/sanitari, semplificazione amministrativa.
La Comunità Alloggio assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri Utenti e ai loro Amministratori o Tutori, avvenga nel rispetto della normativa vigente in materia.
Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione;
- cura dell'Ospite.

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- al Personale addetto all'educazione e all'assistenza della Comunità Alloggio che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per potere dar corso all'erogazione dei Servizi educativi, socio riabilitativi ed Assistenziali;
- Enti Ospedalieri;
- ai familiari, su richiesta;
- al singolo interessato.

Titolare del trattamento dei dati è Spazio Famiglia Società Cooperativa. Responsabili del trattamento dei dati amministrativi, dei dati sanitari e della banca dati della Comunità Alloggio sono il Direttore Sanitario, il Resp.le amministrativo, il Coordinatore e il referente della struttura. Inoltre si rammenta che tutti gli Operatori sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell'Utente. L'Utente ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure educativo-assistenziali messe in atto presso La Comunità Alloggio.
Ai fini della registrazione delle informazioni sociosanitarie la struttura utilizza il Sistema Atl@nte della Sanità della Regione Umbria che garantisce la tutela dei dati sensibili relativi agli Ospiti della struttura e, allo stesso tempo, consente di rendicontare le attività erogate dalla Comunità Alloggio.
Il Sistema Atl@nte garantisce la messa in rete di tutti i servizi sociosanitari attraverso l'adozione dello stesso strumento ICT, facendo riferimento ad un'unica suite di strumenti validati di valutazione multidimensionale delle persone/utenti nell'ambito dei servizi della rete.

12. DEFINIZIONE DELLA RETTA E MODALITÀ DI PAGAMENTO

L'ammissione alla comunità comporta il pagamento della tariffa giornaliera onnicomprensiva, di 126,00€ (Regolamento Regionale 12 aprile 2022, n. 2 – r.r.1/23, r.r.3/23 "Disciplina in materia di requisiti aggiuntivi e classificazione delle strutture sanitarie e socio-sanitarie di assistenza territoriale extra-ospedaliera" e Deliberazione della Giunta regionale n. 465 del 22/05/2024 per le Strutture in possesso dei requisiti aggiuntivi di cui al R.R. n.2/2022 "Definizione delle tariffe per le strutture sanitarie e sociosanitarie di assistenza territoriale extraospedaliera, residenziali e semiresidenziali").
Le prestazioni erogate sono da imputarsi per il 40% a carico del fondo sanitario per i posti convenzionati e, 60% a carico utente, salvo presupposto integrazione quota sociale da parte del Comune di residenza.
Per i posti non convenzionati con l'ASL locale, la tariffa convenuta sarà a completo carico dell'utente, o a compartecipazione dell'Azienda Sanitaria di provenienza o del Comune di residenza, la cui accettazione subordina l'ingresso all'interno della struttura.
Il versamento delle rette avviene tramite bonifico, entro i termini previsti.
Le spese che attengono a prestazioni e servizi non compresi in quelli che concorrono a determinare la tariffa giornaliera, saranno sostenute dall'utente o dagli obbligati per legge.
In caso di assenza per ricovero ospedaliero sulla quota sanitaria della retta per i posti letto in convenzione, potrà essere applicata una riduzione del 30%. Nei giorni in cui l'Ospite partecipa ai Centri socioriabilitativi semiresidenziali, la retta giornaliera è ridotta del 30%.

13. COPERTURA ASSICURATIVA

La cooperativa prevede una copertura assicurativa a mezzo della polizza n. 65/155909805 stipulata con l'UNIPOL sede a Terni "Responsabilità civile verso terzi", come previsto dalla Convezione e dall'Autorizzazione Sanitaria.

14. TUTELA E PARTECIPAZIONE

La Direzione intende favorire la comunicazione, l'informazione, l'accoglienza e la partecipazione delle famiglie degli Ospiti.
Le visite dei familiari autorizzati sono sempre possibili, in giorni e orari concordati con la Struttura.
I familiari autorizzati hanno la possibilità di contattare il Coordinatore o il Referente di Struttura per essere aggiornati in merito alle condizioni dell'Ospite e, in caso di necessità, saranno tempestivamente informati e coinvolti.

È inoltre consolidata una procedura che prevede la valutazione del grado di soddisfazione di Ospiti e familiari tramite appositi questionari, consegnati tramite e-mail al termine di ogni anno. Gli stessi consentono anche di fare proposte o suggerimenti migliorativi. All'interno del sito internet della cooperativa (*https://www.spaziofamiglia.coop*) è presente un modulo reclami che può essere consegnato a mano o inviato tramite email.

La cooperativa è sempre aperta a ricevere ***suggerimenti*** e r***eclami***, che sono intesi come *un'opportunità e una risorsa utile per l'individuazione di criticità*.
La Direzione provvede a esaminare il suggerimento/reclamo e a dare seguito all'attivazione di *azioni di miglioramento*.
Sarà cura della stessa Direzione informare il segnalatore sia sulle cause che sulle azioni correttive intraprese.
Suggerimenti e reclami possono essere inoltrati tramite:

- Colloqui diretti con la Direzione;
- Questionari di soddisfazione;
- Compilazione dell'apposito modulo scaricabile dal sito, da inserire nella cassetta reclami all'interno della Struttura o da inviare tramite email.

Ogni nucleo familiare viene coinvolto nella stesura del progetto assistenziale, la cui versione definitiva viene inviata tramite e-mail.

15. IMPEGNI, PROGRAMMI E STANDARD DI QUALITÀ

La Direzione ha introdotto un sistema di gestione al fine di migliorare con continuità i propri servizi e gli standard qualitativi. A tal fine, ha pianificato le proprie attività e definito indicatori capaci di misurare le prestazioni e ponendosi obiettivi sempre più ambiziosi.
Il sistema di gestione adottato ha spinto la Comunità Alloggio ad orientare i suoi obiettivi nella realizzazione dei seguenti programmi:

- impiego di procedure e istruzioni di lavoro: il Personale, a vari livelli, utilizza procedure documentate, che indicano il modo in cui un determinato processo viene realizzato, e istruzioni di lavoro dettagliate che consentono ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi. Periodicamente vengono aggiornati sulla base delle esigenze interne;
- attuazione Decreto Legislativo 81/2008 sulla sicurezza in ambiente di lavoro e s.m.i: la Comunità Alloggio ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e degli Ospiti, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza nonché controllando la formazione obbligatoria degli operatori che operano presso la Struttura;
- analisi dei rischi prevenzione sui punti critici per catena alimentare (HACCP): la Direzione ha elaborato il Manuale previsto dal Decreto Legislativo 6 novembre 2007, n. 193 Attuazione della direttiva 2004/41/CE relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazione dei regolamenti comunitari nel medesimo settore (HACCP). Un manuale di controllo alimentare HACCP, così come previsto dalle normative europee in materia, regola le attività del personale di cucina e dispensa nelle varie fasi di preparazione e somministrazione dei pasti.
- attuazione del Regolamento UE 679/16 (GDPR): la Comunità Alloggio ottempera agli obblighi previsti dalla normativa in materia di sicurezza dei propri dati personali. In particolare, informa gli interessati in relazione alle modalità di trattamento dei propri dati personali, garantisce idonee misure di sicurezza in ottemperanza alle normative vigenti;
- sistemi di informazione: sono a disposizione del Personale strumenti di informazione scritti e aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli Ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Procedure, protocolli, istruzioni di lavoro e linee guida vengono inviati periodicamente al Personale tramite e-mail, seguiti o preceduti da specifici momenti di formazione.
- programmi di formazione del personale: da molti anni sono stati promossi corsi interni ed esterni di formazione e di aggiornamento professionali rivolti al Personale sulla base del fabbisogno formativo espresso e/o altre esigenze intercettate dal Coordinatore o dalla Direzione.

Il Centro ha individuato diversi indicatori di Qualità, al fine di tenere sotto controllo le attività esercitate.
In particolare:

- rispetto al 100% della programmazione della programmazione delle attività;
- rispetto al 100% dei piani dell'HACCP;
- rispetto al 100% dei programmi di pulizia;
- Max 15 giorni per rispondere ai reclami/suggerimenti;
- 100% PAI compilati periodicamente rispetto al n° Ospiti;
- 100% dei questionari di soddisfazione con un punteggio superiore alla sufficienza.

Gli impegni vengono monitorati attraverso le verifiche ispettive interne, i controlli periodici sulla base di piani predisposti, il monitoraggio degli indicatori e degli obiettivi in sede di Riesame della Direzione e l'applicazione sistematica della documentazione predisposta per la gestione del Sistema Qualità.