



**Associazione ONLUS**  
**“LA FONTANELLA”**  
*ass. genitori per l'integrazione sociale dei disabili adulti*  
**0804389823**

**CARTA DEI SERVIZI**

**COMUNITA' SOCIO  
RIABILITATIVA**

**“Oltre la Siepe”**

(ART. 57 Reg.Reg.n°4/2007)

## INDICE

<b>1. Premessa.....</b>	<b>pag.3</b>
<b>2. La Carta dei servizi – <i>Dichiarazione di impegno</i>.....</b>	<b>pag.3</b>
<b>3. Principi fondamentali.....</b>	<b>pag.4</b>
<b>4. Organizzazione amministrativa.....</b>	<b>pag.4</b>
<b>5. Finalità.....</b>	<b>pag.5</b>
<b>6. Struttura.....</b>	<b>pag.5</b>
<b>7. Attività.....</b>	<b>pag.6</b>
<b>8. Regolamento.....</b>	<b>pag.6</b>
<b>9. Ulteriori informazioni.....</b>	<b>pag.14</b>

## 1. Premessa

La Comunità Socio Riabilitativa “OLTRE LA SIEPE” sita a Fasano in via Carso n°1, è una struttura a valenza socio-assistenziale-riabilitativa per persone non autosufficienti con disabilità psicofisica motoria prevalentemente adulti, integrato da un livello elevato di assistenza tutelare e alberghiera, gestita dall’Associazione “La Fontanella”.

La Comunità Socio Riabilitativa “OLTRE LA SIEPE” è in possesso dell’Autorizzazione Comunale n° 913 16.05.2011 ed è iscritta al n° 634 del Registro delle Strutture autorizzate per disabili della Regione Puglia.

Perché i diritti delle persone disabili non restino solo sulla carta, è necessario proporre una molteplicità di soluzioni che permettano di sintonizzare tutte le risposte possibili alle esigenze dei singoli, attraverso l’attuazione di progetti di vita individualizzati che tengano conto delle condizioni psicofisiche della persona, dei suoi bisogni in rapporto all’età, al tipo di disabilità, al livello di autonomia e/o autosufficienza. Il disabile quindi è una persona che ha bisogno di interventi personalizzati; questo si scontra con le proposte standardizzate dei servizi sociali incapaci di monitorare ed elaborare l’andamento di iniziative di medio e lungo periodo, non basate solo su risposte ai bisogni urgenti ed emergenti. Infatti il Comune di residenza deve, oltre ad essere detentore, garantire il progetto individuale nel rispetto della storia e delle attese della persona disabile e della sua famiglia.

*Per la persona disabile quale sarà il futuro? Quale alternativa alla famiglia di origine?*

L’aspetto peculiare degli interventi è quello di proporre esperienze di residenzialità collocate nel proprio territorio, sia per periodi determinati che indeterminati.

Per la persona disabile affrontare i disagi della quotidianità richiede due cose importantissime:

- 1°. il riconoscimento da parte della società di persona adulta e di sentirsi tale;
- 2°. avere una certa autonomia personale, oltre che l’integrazione delle proprie competenze con quelle degli altri.

Obiettivo questo che se pur raggiunto non eliminerà certo il bisogno di assistenza ed è questo che ha fatto sì che l’Associazione La Fontanella ha promosso un progetto per la realizzazione di una struttura residenziale e assistenziale per disabili adulti denominata “Casa Famiglia” .

La Casa Famiglia è intesa come struttura diversificata da altre strutture poiché offre opportunità di vita e di residenza che, nel rispetto degli standard strutturali e gestionali previsti dalle norme, danno una risposta importante alle richieste ed alle aspettative delle famiglie e delle persone disabili, con soluzioni personalizzate in grado di rispondere al bisogno di una casa dove vivere da adulti.

## **2. La Carta dei servizi – Dichiarazione di impegno**

La presente Carta dei servizi racchiude la presentazione di una residenzialità per il “Dopo di noi, Durante noi” attraverso una casa-famiglia per persone disabili adulte ed in stato di gravità.

Con questa Carta l’Associazione “La Fontanella” si assume e si impegna ufficialmente, di fronte alle famiglie, agli utenti e agli Enti pubblici con cui collabora, di migliorare e garantire nel tempo la qualità dei servizi presentati e dei rapporti con le persone che ne fruiscono.

Questo significa:

1. dotarsi di standard di servizio ed di indicatori di qualità attraverso i quali verificarne il rispetto;
2. rendersi disponibili ad accogliere critiche e suggerimenti;
3. rivedere il proprio operato per renderlo più preciso ed attento alle reali esigenze dei propri utenti;
4. condividere le proprie conoscenze ed esperienze con i diversi interlocutori per cercare sempre nuove forme di collaborazione e nuove soluzioni.

## **3. Principi fondamentali**

Attraverso i propri servizi l’Associazione garantisce agli ospiti, alle famiglie ed agli Enti pubblici:

1. *equità* di trattamento, ispirata a criteri di *imparzialità, obiettività e giustizia* nei confronti di tutte le persone fruitrici dei propri servizi, indipendentemente dalle ragioni per le quali vi accedono;
2. *correttezza e continuità* nei rapporti, ispirate a criteri di rispetto, comprensione, disponibilità e di umanità;
3. possibilità di *partecipazione, dialogo, integrazione, scelta e contestazione* da parte di ciascun interlocutore;
4. *efficienza ed efficacia* delle prestazioni. Per efficienza si intende il rapporto tra l’investimento economico affrontato ed i risultati conseguiti. Mentre per efficacia si intende il rapporto tra gli obiettivi prefissati e quelli raggiunti.

## **4. Organizzazione amministrativa**

L’Associazione è giuridicamente organizzata attraverso:

- *Assemblea dei soci*, di cui fanno parte i soci utenti e i volontari, con la funzione di regolamentare l'attività, il bilancio di esercizio, le politiche di sviluppo, la nomina degli amministratori e gli eventi straordinari;
- *il Consiglio di Amministrazione* composto da cinque soci: Presidente, Vicepresidente, Segretario e due Consiglieri.
- comitato di gestione Casa Famiglia, avente quale finalità la regolamentazione e il controllo dei programmi, delle attività e delle esigenze riguardanti la Casa Famiglia stessa.

## **5. Finalità**

Principali scopi sono quelli di offrire una situazione abitativa conforme ai bisogni del disabile, a seguito di una provata impossibilità a permanere nel proprio domicilio (*difficoltà del nucleo familiare ad assicurare una adeguata assistenza...*):

Offrire sostegno (anche in modo temporaneo) alla famiglia;

Offrire una adeguata assistenza ai bisogni socio-relazionali nel rispetto della propria autosufficienza.

Offrire un ambiente che consenta un sano sviluppo e/o conservazione di relazioni affettive valide nonché gratificanti.

Promuovere percorsi di socializzazione ed integrazione.

## **6. Struttura**

La Casa Famiglia è una struttura residenziale, avente quale tipologia edilizia quella di casa di civile abitazione nel cui contesto sono riservati, ad ogni ospite, spazi personali e spazi comuni per la vita di relazione.

La struttura ha un funzionamento permanente nell'arco delle 24 ore per l'intera settimana e per tutto l'anno.

Essa è ubicata in zona ad alta valenza abitativa in unità condominiale servita da servizi commerciali e ricreativi.

Inoltre la struttura è in possesso delle relative licenze, concessioni, autorizzazioni, sia al momento dell'attivazione della stessa che successivamente, se richieste da leggi e regolamenti, a norma della Lg. 13/89.

Gli arredi sono conformi a quanto in uso nelle civili abitazioni, come qualità e quantità.

Arredi, suppellettili e rifiniture permettono una buona funzionalità d'uso, garanzia di sicurezza e buone condizioni di vivibilità.

Gli utenti possono usufruire di arredi personali.

La struttura è costituita da un 1 modulo abitativo da otto posti così articolata:

- 2 Camere singole;
- 9 Camere doppie, rispondenti alle cubature previste dalla normativa vigente;
- 1 zona riservata agli operatori;
- 11 bagni per l'utenza più 2 bagni per gli operatori e 1 per gli ospiti
- 2 zona soggiorno;
- 1 zona musica lettura;
- 1 zona per ricevimento parenti;
- 1 infermeria;
- 1 locale cucina;
- 1 refettorio;
- 1 dispensa;
- 1 ufficio coordinatore e sala attesa.

## **7. Attività**

Attività idonee a soddisfare i principali bisogni degli ospiti individuabili in:

- autonomia personale;
- riabilitative mirate al mantenimento delle capacità comportamentali, cognitive e relazionali;
- socializzazione;
- occupazionale;
- sportive non agonistiche ( piscina ed ipoterapia). A totale spesa della famiglia

La Comunità opera, nella realizzazione delle suddette attività, in collaborazione con il Centro diurno, allocato all'interno della comunità Regolamento Regionale n°4 2007, per disabili adulti, creato e gestito, nel e dal 2001 a tutt'oggi, dalla stessa Associazione "La Fontanella", di cui gli ospiti sono i primi fruitori, nel rispetto dei reali bisogni e delle capacità psicofisiche.

## **8. Regolamento**

La struttura è dotata di un regolamento interno indicante i seguenti punti:

- 8.1. propositi e caratteristiche della struttura

- 8.2. tipologia delle persone disabili a cui la struttura è volta
- 8.3. servizi forniti
- 8.4. orari e tempi di apertura e di erogazione dei servizi
- 8.5. dotazione complessiva del personale, compiti, responsabilità di ciascuna professionalità
- 8.6. modalità di ammissione e dimissione della struttura
- 8.7. composizione rette e modalità di pagamento
- 8.8. modalità di raccordo con la comunità locale
- 8.9. norme relative alla vita comunitaria e all'uso della struttura
- 8.10. criteri e metodologie di auto-valutazione e valutazione della qualità del servizio
- 8.11 Criteri e metodologie di auto-valutazione e valutazione della qualità del servizio
- 8.12. modalità di archiviazione e tenuta della documentazione

### ***8.1. Propositi e caratteristiche della struttura***

Elemento essenziale ed irrinunciabile del progetto, è la realizzazione di un sistema di interventi trasversali coinvolgenti gli ambiti istituzionali e territoriali in cui opera la nostra casa-famiglia.

La struttura si propone come risorsa per il territorio nell'intento di realizzare una reciproca integrazione con il tessuto sociale, quindi una struttura aperta al territorio e non chiusa su se stessa.

### ***8.2. Tipologia degli ospiti***

Persone non più in età evolutiva non autosufficienti con un elevato livello assistenziale ed alberghiero, portatori di handicap psicofisico.

Agli ospiti della casa viene garantito il rispetto dei loro diritti, la loro riservatezza, il rispetto della loro personalità, anche mediante la personalizzazione degli ambienti, la valorizzazione della persona attraverso la cura dell'aspetto fisico e il mantenimento del proprio patrimonio culturale, politico e religioso. Conservare e conformare il più possibile ritmi ed abitudini degli ospiti compatibilmente con le esigenze della collettività mediante l'osservanza di protocolli operativi.

### ***8.3. Servizi Forniti***

All'interno dei servizi residenziali per disabili in stato di gravità sono diverse attività di assistenza e di riabilitazione.

- Assistenza tutelare aiuto nelle attività quotidiane;

- Assistenza di attività socio educative;
- Attività riabilitative.

### ***Servizi Alberghieri***

La struttura offre un servizio mensa con preparazione di pasti all'interno con menù articolato in sette giorni per quattro settimane, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi e prevede variazioni stagionali oltre che un menù particolare per esigenze particolari.

Un servizio quotidiano di lavanderia interna che garantisce l'igiene e la pulizia degli indumenti di ciascun ospite, con un servizio di guardaroba in grado di soddisfare le esigenze delle persone, gli indumenti vengono registrati e periodicamente inventariati

### ***Assistenza tutelare aiuto nelle attività quotidiane***

L'obiettivo principale dell'attività assistenziale offerta dalla struttura, consiste nel raggiungimento della massima autonomia funzionale consentita per ogni singolo ospite non autosufficiente, attraverso un intervento globale socio-formativo-assistenziale.

La struttura garantisce con proprio personale le prestazioni riabilitative, il sostegno psicologico, l'aiuto personale, lo sviluppo delle attività ricreative – occupazionali, nonché tutte le prestazioni di tipo alberghiero.

Le prestazioni riabilitative prevedono interventi di gruppo o individuali.

La riabilitazione non viene intesa come momento isolato al tempo e al luogo di intervento, bensì si estende a tutta la giornata, promuovendo il più possibile l'auto-accudimento e l'autonomia nel corretto svolgimento degli atti di vita quotidiana, sotto l'occhio vigile dell'educatore e del personale di assistenza.

Il servizio è diretto a mantenere e migliorare le residue capacità del disabile, senza sostituirsi ad esso, nei limiti del possibile, ponendo attenzione alle esigenze e bisogni personali, fornendo aiuto e supporto nei seguenti momenti ed attività:

- alzata e riposo notturno e pomeridiano;
- assunzione pasti;
- cura ed igiene della persona;
- assunzione di farmaci
- cura della camera e degli effetti personali;
- assistenza notturna;
- accompagnamenti esterni;
- **La Struttura non effettua assistenza in caso di ricovero ospedaliero e/o visite specialistiche.**

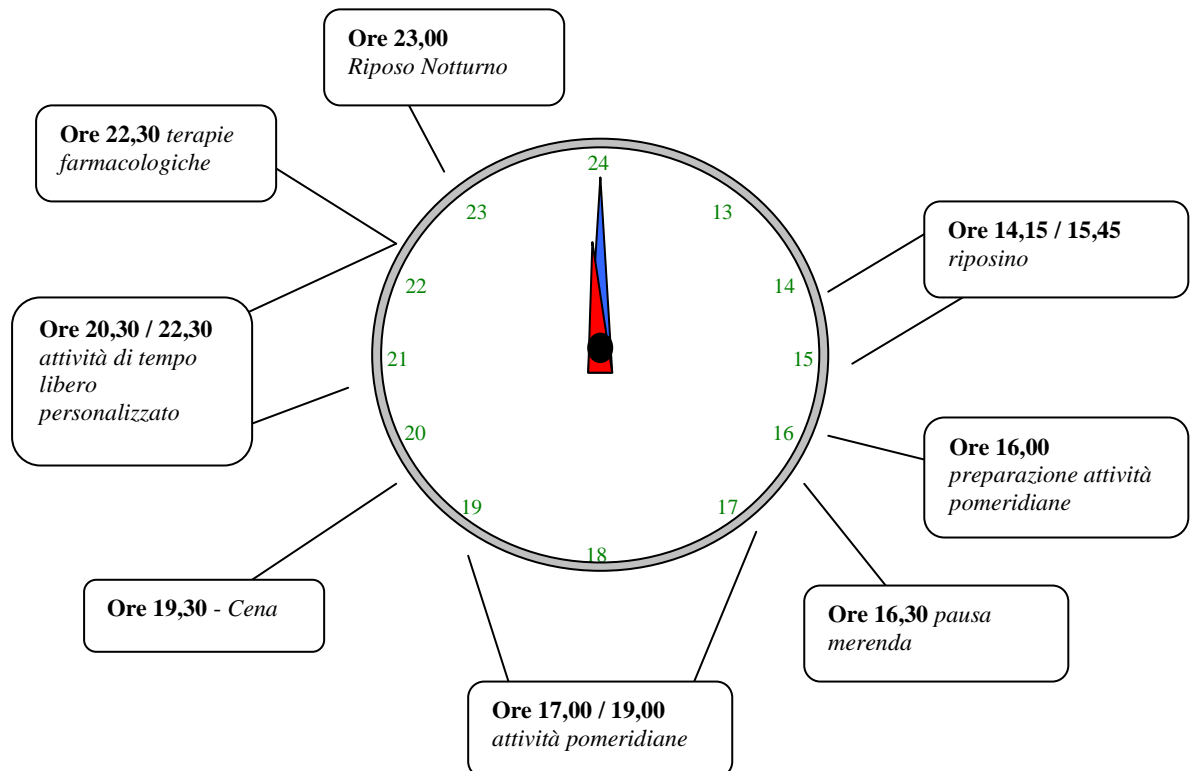
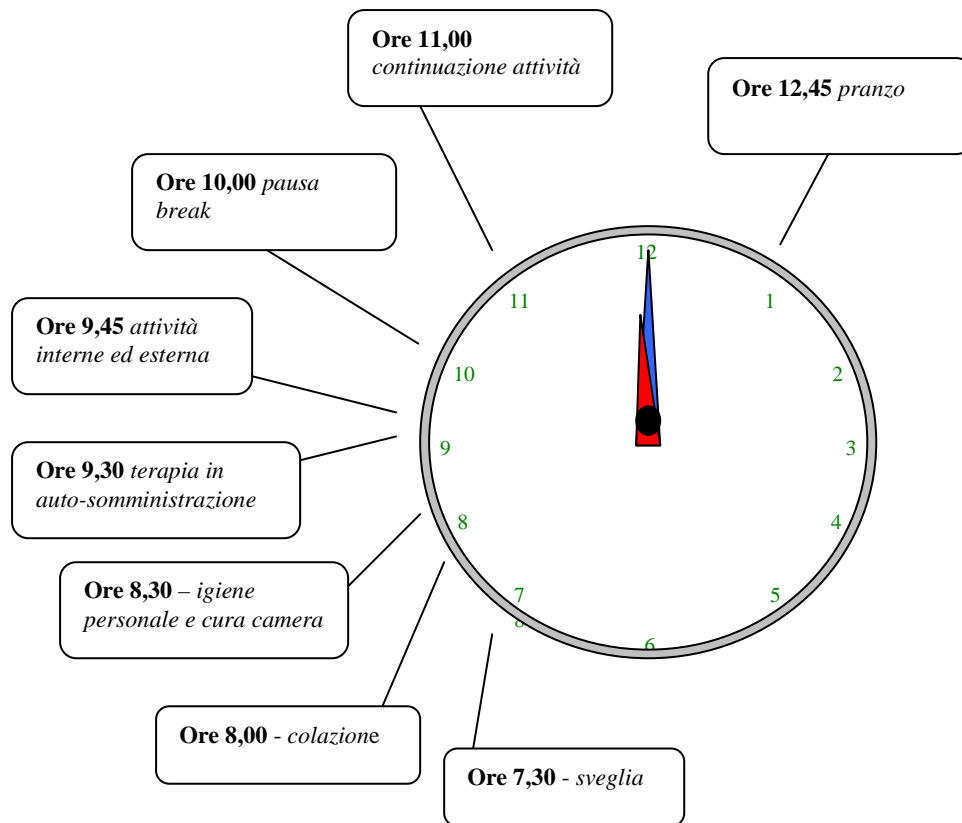
### ***8.4. Orari e tempi di apertura e di erogazione dei servizi***

#### *PASTI*

ORE 8,00	Colazione
ORE 10,30	Break
ORE 12,45	Pranzo
ORE 16,30	Merenda
ORE 19,30	Cena



## ORGANIZZAZIONE GIORNATA TIPO



### **8.5. Modalità di ammissione e dimissione della struttura**

La domanda per l'accesso, va inoltrata dalla famiglia, tutore, amministratore di sostegno, corredata di specifica documentazione clinica alla PUA/UVM dell'ASL di riferimento su specifico modulo.

L'ammissione avviene attraverso la preventiva valutazione multidimensionale che definisce la durata della presa in carico e gli obiettivi da raggiungere e/o migliorare

L'ammissione alla struttura può avvenire anche tramite richiesta della famiglia del disabile privatamente, presentando domanda direttamente alla struttura compilando relativa modulistica producendo relative analisi cliniche, farmacologiche, documentazione clinica, verbali commissioni mediche, certificati medici attestanti eventuali allergie, intolleranze alimentari e/o altre patologie in atto.

L'ammissione definitiva alla Struttura avviene dopo una messa alla prova di 3 mesi, concordata comunque e sempre con la famiglia e/o l'Ente inviante.

Per le dimissioni gli eventuali familiari e/o tutori in qualsiasi momento possono richiedere le dimissioni del proprio congiunto, tramite apposita domanda e pagamento retta del periodo in corso.

### **8.6. Figure aggiuntive complementari**

All'interno della struttura esiste una significativa presenza di volontari formata da volontari dell'Associazione, tirocinanti di specifici corsi universitari e professionali

### **8.7. Composizione rette e modalità di pagamento**

La retta giornaliera procapite, per l'ospitalità nella residenzialità, è determinata dalla tariffa Regionale D.G.R. 3032 per l'art. 57, Comunità Socio Educativa Riabilitativa, Reg.le n°4/2007 e risulta pari a € 64,38. La retta comprende una quota sanitaria giornaliera a carico dell'ASL, una quota sociale giornaliera a carico dell'utente.

La retta comprende tutte le prestazioni assistenziali ed alberghiere, **ad esclusione** di protesi, farmaci, spese sanitarie, materiali per medicazione, presidi per l'incontinenza e biancheria e vestiario personale e da camera. Soggiorni e viaggi esterni alla struttura.

L'impegnativa al pagamento viene sottoscritta presso la segreteria della struttura stessa.

I pagamenti si effettuano anticipati entro e non oltre il 5 del mese a mezzo di:

- Contante
- Assegno Bancario intestato all'Associazione "La Fontanella"
- Bonifico bancario a favore dell'Associazione "La Fontanella".

L'assenza per qualsiasi motivo con riferimento a giornata intera e/o soggiorno di vacanza, etc...., **non dà diritto alla riduzione** della retta mensile (essendo la stessa esigua in rispetto al servizio fornito).

È dovere degli utenti pagare nei termini previsti. nel caso in cui il pagamento avvenga dopo il termine indicato, si applicherà l'interessa di mora del 5% annuo come stabilito dall'Art.12/84 del C.C.

### ***8.8. Modalità di raccordo con la comunità locale***

Fermo restando che le strutture residenziali devono essere presenti nei territori, in modo da completare l'articolata rete dei servizi già presenti, affinché si possa offrire il massimo di risposte a bisogni diversificati, la Casa famiglia gestita dalla Associazione "La Fontanella", nella fattispecie di comunità di accoglienza, essendo inserita nel tessuto urbano favorisce la socializzazione e l'accettazione della diversità. Questo avviene poiché gli utenti interagiscono con il territorio attraverso le sue risorse , come ad esempio: centro diurno per disabili, fruizione di attività del tempo libero, servizi di trasporto, uso di strutture ludiche (campi di calcetto, giardini pubblici, teatri,...). Tutto ciò rende altamente qualitativa la vita degli ospiti all'interno della struttura.

### ***8.9. Norme relative alla vita comunitaria e all'uso della struttura***

Gli ospiti vengono assistiti per 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno.

Gli ospiti aventi parenti ancora in vita, possono, su richiesta degli stessi, trascorre le festività (Natale, Pasqua) o altre ricorrenza, fuori dalla struttura previa autorizzazione del responsabile della Struttura compilazione di un apposito modulo controfirmato dal responsabile della struttura.

Le attività di lavanderia e di pulizia generale sono gestite dal personale addetto interno alla struttura e con l'aiuto degli ospiti aventi le capacità e le autonomia necessarie per i piccoli interventi.

La preparazione dei pasti viene garantita da un'azienda a ciò addetta, operante ne territorio. La distribuzione avviene direttamente da parte degli operatori addetti supervisionati dall'equipe educativa.

## **8.10. Comportamento degli ospiti**

**L'utente può ricevere visite inseguito ad appuntamento telefonico con orario da definirsi, secondo modalità e tempi che rientrano nel progetto individuale. Questo per e nel rispetto di tutti gli utenti e per non interferire nel funzionamento del servizio.**

I parenti saranno ricevuti in una sala della struttura, il comportamento all'interno della struttura deve essere improntato ai principi di civile convivenza e solidarietà umana nel rispetto della personalità e della libertà di ciascuno

Gli operatori di turno sono a disposizione per fornire informazioni di carattere generale, mentre per informazioni più dettagliate inerenti al percorso progettuale degli utenti è necessario fissare telefonicamente, un appuntamento con la responsabile.

**È rigorosamente vietato** ai visitatori di portare cibi e/o bevande e/o farmaci ad eccezione che non si diano direttamente agli ospiti.

Per ragioni di sicurezza è fatto divieto assoluto di fumare in tutti i locali della struttura (sia per utenti che per personale e visitatori). e usare fornelli di qualsivoglia natura

Le telefonate di parenti ed amici possono avvenire tutti i giorni dalle 13,30 alle 14,00 e dalle h 18,30 alle h 19.

La procedura di ingresso si intende formalizzata al momento della sottoscrizione e dell'accettazione del presente regolamento da parte del familiare o di chi ne fa le veci.

L'ospite gode della massima libertà all'interno della struttura. Le limitazioni sono esclusivamente imposte dal suo stato psico-fisico e/o dall'autonomia personale.

Gli ospiti sono tenuti ad osservare le regole della struttura in particolare riguardo a quella della convivenza, della vita di relazione, attenendosi alle disposizioni degli educatori.

Compatibilmente con le proprie condizioni psico-fisiche, l'ospite si impegna a:

- collaborare con gli operatori di servizio per il mantenimento dell'igiene dell'ambiente, della pulizia, del decoro della struttura;
- Non danneggiare o manomettere arredi, attrezzature, impianti e parti strutturali;
- Segnalare agli operatori l'eventuale mal funzionamento delle attrezzature o degli impianti della camera;
- Permettere agli operatori e/o a qualsiasi altra persona indicata dall'amministrazione di entrare nella camera per provvedere alle pulizie, ai controlli e ad eventuali riparazioni.
- Previo assenso dell'amministrazione, è data la possibilità di personalizzare la propria camera nel rispetto dei diritti e delle esigenze dell'eventuale compagno di stanza e degli altri ospiti.

- Risarcire, per mezzo dei propri famigliari o tutori, eventuali danni arrecati alla struttura o ad arredi e attrezzature, a causa di incuria, trascuratezza o altri motivi imputabili a loro o ai loro invitati;
- Collaborare nella cura della propria immagine personale in tutti gli aspetti, sia per la qualità della propria vita, sia per rispetto verso gli altri;
- Tenere un comportamento corretto e dignitoso verso gli altri;
- Non arrecare disturbo con atti o rumori molesti o utilizzando apparecchi rumorosi;
- Non asportare dai locali oggetti che ne costituiscano il corredo.

Qualora l'utente non sarà ritenuto idoneo alla permanenza presso la struttura, la stessa lo dimetterà informando la famiglia con un mese di anticipo

La struttura non è da ritenersi responsabile in presenza di smarrimenti di oggetti di valore se questi non vengono dichiarati e verbalizzati al momento dell'inserimento. Altresì di protesi acustiche, dentarie ed ottiche causato da comportamenti e/o azioni autonome riconducibili al disabile medesimo.

### ***8.11. Criteri e metodologie di auto-valutazione e valutazione della qualità del servizio***

Al fine di assicurare l'attuazione della certificazione di qualità ci si impegna a:

- acquistare la fiducia attraverso la competenza e la professionalità dei propri operatori, oltre che la protezione dell'ospite da qualsiasi forma di condizionamento morale, politico, culturale e religioso;
- aggiornare continuamente il proprio modo di soddisfare le esigenze degli ospiti;
- attraverso il monitoraggio delle attività, eliminare le cause di non conformità che influenzano la qualità dei propri servizi;
- formazione continua degli operatori e di tutto il personale addetto;
- mantenere gli ambienti adeguati, confortevoli e sicuri;
- mantenere attivo un sistema di monitoraggio sulla soddisfazione dei propri ospiti, nonché reclami da cui far scaturire interventi correttivi e migliorativi del servizio stesso;
- monitorare le prestazioni dei fornitori rivolgendosi a ditte qualificate per garantire un livello di qualità sempre adeguato;
- operare tutte le norme di legge riguardanti il personale, la sicurezza, la movimentazione ed il trasporto;
- rispettare costantemente gli impegni assunti con la propria carta dei servizi e altri documenti contrattuali;
- assicurare la soddisfazione dei propri operatori.

### ***8.12. Modalità di archiviazione e tenuta della documentazione***

L'archiviazione avviene secondo un ordine alfabetico.

Ogni utente che accede nella struttura, possiede una propria cartella che viene aggiornata all'occorrenza, e riposta in apposita archivio posto sotto chiave e visionabile solamente dal responsabile della struttura.

La stesura di linee guida e i protocolli di procedura di comportamento per una buona pratica educativa e riabilitativa, sono riuniti in uno schedario disponibili al personale addetto presso l'ufficio.

## **9 Ulteriori informazioni**

L'associazione "la Fontanella" ha sede in Via Meucci, 21 – 72015 Fasano BR

Telefono/fax 080/4389823

e-mail: [ass\\_lafontanella@libero.it](mailto:ass_lafontanella@libero.it)

La Casa Famiglia è situata in Via Carso n°1.

Per informazioni contattare i recapiti dell'Associazione "la Fontanella".