



**REGOLAMENTO INTERNO DI FUNZIONAMENTO  
COMUNITA' ALLOGGIO "LA VILLETTA"**

## 1. Descrizione del servizio

La Comunità Alloggio Disabili Psicici “La Villetta” è una struttura a carattere socio-riabilitativo che unisce all’assistenza continua, garantita da personale qualificato, il calore e l’affetto di un ambiente familiare. E’ indirizzata a soggetti portatori di disagio psichico di ambo i sessi, con limitata autonomia personale, privi del necessario supporto familiare o per i quali la permanenza in tale nucleo è temporaneamente o definitivamente compromessa.

La struttura è aperta 24 ore su 24, 365 giorni all’anno e accoglie un massimo di 10 ospiti.

La Comunità promuove attività connesse al settore della riabilitazione psico-sociale, indirizzate a soggetti portatori di disagio psichico, allo sviluppo delle loro abilità residue, nonché al potenziamento delle abilità già presenti, al fine ultimo di un reinserimento sociale nel territorio.

Tutto questo avviene attraverso l’attuazione quotidiana di un “progetto” di intervento, elaborato tenendo conto delle potenzialità e dei limiti posseduti dal soggetto ed in accordo con l’équipe educativa.

Le attività proposte, che si svolgono all’interno ed all’esterno della struttura, variano a seconda delle esigenze individuate ma sono sempre finalizzate al perseguimento nonché al mantenimento di un buon clima di convivenza comune.

Durante il giorno gli ospiti si dedicano a varie attività, alcuni di loro escono dalla comunità la mattina per recarsi presso enti ricreativi/culturali, professionali o occupazionali.

All’interno della comunità a ciascuno degli utenti è richiesto di assumere un ruolo attivo, mettendo a disposizione di tutti le proprie capacità.

Nei periodi feriali si effettuano uscite a carattere culturale, gemellaggi con altre associazioni.

Una volta al mese gli ospiti, accompagnati dal personale, escono a mangiare la pizza.

Circa la sua tipologia ed i requisiti strutturali previsti dalle vigenti normative, si fa riferimento agli standard individuati dal D. P. R. S. 29.06.88 (L. R. n. 22/ 86, art. 19).

## 2. La finalità del Servizio

Fondamentale per la cura del soggetto disabile diviene il passaggio da una concezione di “residenzialità assistita” all’offerta di una “residenzialità partecipata” dove lo stile di vita si caratterizza per la tensione verso una normalità rispettosa delle differenze originali di cui tutti siamo portatori.

La comunità alloggio persegue diverse finalità:

- *Educativa-riabilitativa-assistenziale*: promuove le abilità residue dei disabili che accoglie; rivaluta e promuove qualità e potenzialità; fornisce strumenti di comunicazione per migliorare l’integrazione sociale;
- *Integrazione sociale e culturale nel territorio e nella comunità locale*: mantiene e alimenta i positivi legami ed affetti famigliari e con altri soggetti sociali della comunità locale; mantiene i rapporti con l’ambiente d’origine; si pone come struttura “aperta” ossia integrata nel territorio al fine di un reciproco arricchimento su pensieri e problemi relativi alla disabilità.

## 3. Requisiti per l’inserimento

I soggetti con disagio psichico che possono essere inseriti in Comunità Alloggio sono soggetti adulti di ambo i sessi e con livelli di disabilità medio-grave.

#### 4. Modalità di ammissione

Gli utenti per l'inserimento in Comunità Alloggio nei posti in convenzione sono dieci; provengono dai Servizi Sociali Territoriali Comunali e dai Dipartimenti di Salute Mentale della A.S.P. 1 di Agrigento che conoscono le esigenze della persona in disagio e della sua famiglia.

Le ammissioni in comunità alloggio possono avvenire in seguito a richiesta degli interessati o dei loro familiari, su segnalazione dei servizi sociali o sanitari competenti territorialmente, con il consenso dell'interessato. L'ammissione non può essere disposta senza il consenso del soggetto.

Per cercare il più possibile di preparare un clima di accoglienza e accettazione sono previste due fasi fondamentali:

- lo studio preliminare della situazione della persona in disagio per ipotizzare ed organizzare una risposta il più possibile adeguata;
- l'inserimento graduale della persona disabile in modo da consentire all'utente il necessario periodo di adattamento e l'accettazione delle nuove persone.

L'inserimento dell'utente è dunque graduale e contrassegnato da periodici incontri tra la comunità ed i servizi inviati. In questa prima fase il Servizio inviante, tramite un'apposita relazione anamnestica e clinico-sociale, fornisce la storia pregressa e il percorso di cura fino ad ora effettuato dal soggetto, si discute il caso e ci si interroga anche tramite un colloquio con la persona disabile, sui successivi obiettivi da perseguire presso la Comunità Alloggio. Si effettua un periodo di prova fra ospite e struttura, in cui si valuta la congruità fra le richieste e le aspettative dell'ospite e le reali risorse offerte dalla struttura, ciò al fine di consentire all'interessato

- 1) di verificare se la Comunità è il reale luogo dove desidera inserirsi per ricevere le più adeguate risposte ai propri bisogni ;
- 2) di responsabilizzarlo rispetto al percorso scelto.

#### 5. Requisiti organizzativi e modo di funzionamento

##### PERSONALE

##### A. Unità operativa della sede legale ed amministrativa dei servizi alla persona, con funzioni di coordinamento.

- Selezione, gestione, formazione, aggiornamento del personale;
- programmazione, pianificazione e sviluppo di nuovi servizi alla persona;
- valutazione richieste di intervento e/o inserimento utenti;
- certificazione di qualità ed accreditamento;
- D.Lgs 81/2008 sicurezza ambiente di lavoro; programmazione e pianificazione formazione specifica; certificazione OHSAS 18001
- rapporto con i fornitori.

##### B. Coordinatore con funzioni educative-assistenziali e di coordinamento interno:

- personale (orari, turni, ferie, permessi, gestioni equipe, supervisione tirocini, gestione volontari e personale del servizio civile);
- programmazione e pianificazione attività educative ed assistenziali;
- supervisione degli aspetti igienico-sanitari e di prevenzione e sicurezza sul lavoro (delega del rappresentante legale);
- aspetti amministrativi (gestione cassa spese correnti, orari del personale) in accordo con l'ufficio amministrativo;
- elaborazione di strumenti specifici per la progettazione educativa;

- definizione e compilazione dei progetti educativi e delle schede utenti compresa la raccolta dei dati ed dell'anamnesi dell'utenza;
- cura degli aspetti sanitari dell'utenza;
- rapporti con le famiglie ed i servizi collaboranti per la presentazione, definizione e firma dei progetti educativi personalizzati (P.E.P ) e delle successive verifiche;
- attività educativa specifica con l'utenza: osservazione partecipata in contesto; gestione di specifiche attività educative;
- compiti di supplenza delle mansioni tipiche dell'operatore in casi di straordinaria urgenza.

**C. Assistente sociale, mansioni:**

- rapporti con i servizi sociali di base;
- definizione e compilazione dei progetti educativi e delle schede utenti compresa la raccolta dei dati ed dell'anamnesi dell'utenza;
- elaborazione di strumenti specifici per la progettazione educativa;
- rapporti con le famiglie ed i servizi collaboranti per la presentazione, definizione e firma dei progetti educativi personalizzati (P.E.P ) e delle successive verifiche;

**D. Educatori, mansioni:**

- predispone le attività di socializzazione fra gli ospiti della comunità
- organizza attività ludico ricreative
- instaura rapporti di collaborazione per le attività ricreative e di laboratorio con gli ospiti tenendo conto delle loro esigenze.
- collaborazione alla progettazione educativa;
- realizzazione delle attività educative programmate;
- compilazione di schede e di strumenti educativi;
- eventuali specifici compiti delegati dal coordinatore del servizio;
- servizi di trasporto e accompagnamento;
- ogni altra incombenza che risultasse inerente a tale mansione.

**E. Operatori Addetti all'Assistenza e Operatori Socio-Sanitari con funzioni assistenziali, mansioni:**

- cura giornaliera degli ospiti garantendo in casi particolari la cura e igiene della persona e l'assistenza per il bagno
- provvede all'assistenza completa degli ospiti alla sorveglianza sia diurna che notturna
- si occupa della distribuzione dei pasti in sala pranzo in casi di non autosufficienza
- somministrazione dei pasti alle persone momentaneamente allettate e/o impedito in tal senso
- garantisce sostegno ad ogni nuovo ospite al fine di un corretto inserimento alla vita della comunità
- collaborazione alla rilevazione dei bisogni dell'utenza;
- esecuzioni di lavori domestici: cucina, pulizie e guardaroba;
- garantisce ogni altra eventuale incombenza inerente a tale figura professionale.

Il personale della struttura è formato da figure professionali qualificate con formazione in ambito sociale ed in possesso di titoli professionali idonei.

Il numero di persone impegnate vede la presenza di un Responsabile-coordinatore, tre educatori, quattro operatori socio assistenziali e un ausiliario per il mantenimento igienico- sanitario della struttura.

Possono essere presenti obiettori di coscienza che prestano servizio civile presso la struttura con funzioni di supporto alle attività ovvero persone che svolgono un periodo di volontariato o di tirocinio, autorizzato e concordato con la struttura, impiegato con medesime funzioni.

### **5. bis Assicurazioni**

L'Associazione provvede a stipulare in favore degli ospiti, apposita polizza assicurativa a copertura dei rischi da infortunio e responsabilità civile e da danni subiti o provocati dagli utenti, dagli operatori o dai volontari che operano nella struttura

### **6. TURNAZIONI E SOSTITUZIONI DEL PERSONALE**

Il personale in servizio garantisce la propria presenza nella struttura, nell'arco delle 24 ore e per tutto l'anno, secondo una turnazione strutturata in base alle esigenze della Comunità e nel rispetto dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro in vigore.

La struttura dispone inoltre di personale in convenzione, da utilizzarsi in caso di sopraggiunte necessità temporanee ed in particolare di un infermiere professionale.

La turnazione degli operatori garantisce la presenza del Responsabile della struttura; durante il giorno, di un educatore e di un operatore addetto all'assistenza; nelle ore notturne, di un operatore assistente. Sono previste inoltre ore di presenza simultanea di più operatori, durante l'orario settimanale per permettere lo svolgimento di attività collettive in cui si rende necessaria la presenza di un rafforzato personale.

Il personale assente per ferie, malattia, maternità o altre cause, è sostituito in giornata con altro personale con qualifica almeno paritaria o superiore alla mansione da ricoprire.

### **7. PRESTAZIONI / ATTIVITA'**

Le prestazioni erogate presso la Comunità Alloggio per Disabili Psicici sono riconducibili al settore della riabilitazione psico-sociale e sono indirizzate a soggetti portatori di disagio psichico, allo sviluppo delle loro abilità residue, nonché al potenziamento delle abilità già presenti, al fine ultimo di un possibile reinserimento sociale e lavorativo nel territorio. Tutto questo avviene attraverso l'attuazione quotidiana di un " progetto individuale" di intervento, elaborato tenendo conto delle potenzialità e dei limiti posseduti dal soggetto e sempre in accordo con l'équipe socio-sanitaria. Le attività che si svolgono all'interno ed all'esterno della struttura variano a seconda delle esigenze individuate ma sono sempre finalizzate al perseguimento degli obiettivi individuati nei progetti individuali nonché al mantenimento di un buon clima di convivenza comune, all'interno della struttura.

In tal senso gli utenti sono coinvolti nella gestione e nella cura della Comunità, coadiuvati ove necessario dal personale in forza ed è attuata dagli operatori una quotidiana opera di trasmissione di modelli e valori ritenuti socialmente più funzionali. Ove ritenuto necessario e fattibile, nonché previsto dal programma individuale, si ricercano ed attivano sul territorio le necessarie risorse che possano favorire l'attività di formazione e di lavoro.

Particolare cura è riservata al riavvicinamento dell'utente al proprio nucleo familiare, ove sia possibile e sempre se l'intervento è giudicato opportuno dal programma individuale e vi è il consenso dell'utente interessato.

La comunità alloggio deve garantire agli ospiti la necessaria assistenza, assicurando le seguenti prestazioni ed attività:

- assistenza tutelare
- aiuto negli atti della quotidianità
- aiuto nell'igiene personale, qualora presentino delle difficoltà a provvedervi autonomamente
- aiuto nelle pulizie della propria camera
- stimolazione delle risorse residue

- interventi di aiuto e di assistenza sociale
- somministrazione dei farmaci su prescrizione medica
- servizio mensa, somministrazione dei pasti
- servizio lavanderia e stireria
- attività ludiche e ricreative e di animazione
- interventi sanitari e riabilitativi in collaborazione con i servizi sanitari a carico della ASP
- stimolazione delle risorse personali dell'utente finalizzate alla gestione autonoma della giornata e della vita.

La comunità alloggio è ubicata in via Santa Chiara al piano rialzato di un edificio con 2 livelli

Piano rialzato costituito da:

- ingresso con ricezione accoglienza
- sala soggiorno/attività ricreative
- servizio igienico per il personale
- spogliatoio per il personale
- sala pranzo
- 1 servizio igienico per disabili completo di vaso, lavabo e piatto doccia
- 1 servizio igienico costituito da antibagno con tre lavabi, wc con vaso e vasca da bagno
- cortile
- 7 camere da letto: 3 doppie e 4 singole, per una capacità ricettiva complessiva di 10 unità

## **8. ACCESSIBILITÀ DEGLI SPAZI**

La struttura risponde ai requisiti previsti dalle vigenti normative in materia di abitabilità.

Gli ambienti sono strutturati ed arredati in modo da garantire agli ospiti le migliori condizioni di vita, tipiche di una comune casa residenziale e pensati al contempo per offrire opportunità di socializzazione al suo interno.

Gli spazi della comunità sono liberamente accessibili all'utenza in ogni momento del giorno. Ove dovessero esserci limitazioni all'accessibilità degli spazi queste sarebbero per rispondere al perseguimento di particolari obiettivi individualizzati, tali restrizioni sono possibili ma da motivare nei programmi individuali dell'utente interessato.

Ogni utente ha la possibilità di ricevere visite di propri familiari o conoscenti nel soggiorno della Comunità o in altri luoghi comuni, ma anche nel suo spazio personale qualora ciò non arrechi disturbo al proprio eventuale compagno di stanza.

Ogni residente dispone di una stanza o parte di una stanza che è rispettata da tutti come uno spazio personale. Ogni utente ha la possibilità di disporre in modo diverso il mobilio e di personalizzare il proprio spazio a proprio gusto e con oggetti personali, tenendo conto delle esigenze e delle regole della Comunità e nel rispetto delle norme sulla sicurezza.

## **9. ASSETTO INTEGRATO**

Gli operatori della Comunità s'impegnano a prestare i servizi offerti in materia di riabilitazione e di integrazione sociale, operando mediante un assetto integrato che li vede collaborare di concerto con gli operatori dei Servizi Sociali Comunali e con gli operatori del Dipartimento di Salute Mentale competente

per territorio. La Comunità si riunisce in assetto integrato con cadenza regolare e provvede alla stesura comune del programma annuale della Comunità, alla stesura ed all'attuazione comune dei programmi individuali di riabilitazione e reinserimento sociale e lavorativo degli utenti, all'attuazione delle attività ricreative e socializzanti, alla gestione ed al mantenimento della struttura e degli standard qualitativi previsti.

## **10. PROGRAMMA ANNUALE**

L'Equipe in assetto integrato della Comunità Alloggio "La Villetta", provvede annualmente a redigere il "Programma annuale" della Comunità, che comprende una relazione del lavoro svolto nell'anno appena concluso, progressi ottenuti e problematiche riscontrate, programma delle attività che s'intendono realizzare, obiettivi da raggiungere. Tale documento è prodotto di norma non oltre il mese di marzo dell'anno in vigore.

## **11. PROGETTI INDIVIDUALI**

L'Equipe in assetto integrato della Comunità Alloggio "La Villetta", provvede a redigere con cadenza da stabilirsi per ogni utente ed ove possibile, con il diretto coinvolgimento dell'interessato, il "Progetto Individuale", che comprende: l'individuazione degli obiettivi riabilitativi da raggiungere, le risorse disponibili da attivare allo scopo, le strategie individuate come idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati, verifiche periodiche sull'andamento del programma con eventuali correzioni dello stesso e le opportune previsioni di dimissioni.

Il progetto è redatto dopo avere appurato le abilità presenti nell'utente, mediante l'utilizzo di appositi strumenti di valutazione e programmazione.

## **12. ASSETTO INTERNO**

L'assetto interno prevede :

Una riunione, a cadenza regolare, di tutti gli Operatori della Comunità di cui è stilato un apposito verbale. In tali riunioni sono discusse le questioni organizzative inerenti la gestione della struttura, l'organizzazione delle attività interne ed esterne, problematiche riscontrate nella gestione quotidiana dell'utenza, ricerca delle soluzioni più appropriate, rinvio delle soluzioni dei casi particolarmente difficili ed un confronto in seno all'Equipe socio-assistenziale; l'autosostegno tra operatori; discussione degli operatori con il proprio responsabile delle difficoltà riscontrate nell'esecuzione del proprio lavoro.

## **13. ETICA E DEONTOLOGIA**

Nel quotidiano svolgimento del proprio operato in Comunità, gli operatori della struttura fanno proprio il "Codice Etico" dell'Associazione, in merito allo stile di conduzione da applicare nei rapporti relazionali intrattenuti con gli ospiti e tra loro e che è parte integrante della "Carta dei Servizi".

Tale regolamento interno è garantito oltre che dagli operatori della Comunità, anche da coloro che si trovino a prestare la loro opera di volontariato, tirocinio o Servizio Civile all'interno della struttura.

## **14. TARIFFE PER L'UTENTE IN CONVENZIONE**

Le tariffe per l'utente in convenzione sono stabilite dall'Ente erogatore; L'Ente erogatore del servizio sono i Comuni del territorio siciliano. La quota per ogni utente in convenzione è stabilita secondo le disposizioni della L. R. n. 22/ 86, art. 19 per il posto riservatosi dall'Ente Erogatore più la compartecipazione da parte dell'utente.

L'Ente erogatore provvede annualmente all'adeguamento delle rette mediante applicazione dei parametri dettati dall'ISTAT.

## **15. TARIFFE PER L'UTENTE PRIVATO**

La retta mensile per l'utente privato (non in convenzione), è stabilita dal Consiglio di Amministrazione dell'Associazione Primavera Onlus, applicando le tariffe, aggiornate secondo i parametri dettati dall'ISTAT, quantificate secondo le disposizioni dell'art. 12 del Decreto Presidenziale 4 giugno 1996.

La Ragione Sociale dell'Ente Gestore è: Associazione Primavera Onlus con sede legale in Bivona (AG), Via Scaldamosche n. 84.

## **16. PROCEDURE DI DIMISSIONE**

Le dimissioni possono avvenire per rientro in famiglia, transito verso strutture sanitarie a più alto livello di assistenza, per sopraggiunta impossibilità a procedere con un progetto individuale, o altro in base a quanto previsto nei progetti individuali.

La dimissione anticipata dell'ospite dalla struttura residenziale è determinata:

- dalla richiesta dello stesso o di un familiare;
- dal decesso;
- da comportamenti che siano di forte disturbo per gli altri ospiti e rendano impossibile la convivenza;
- dall'insorgenza di patologie che non permettano il permanere in comunità;

La Comunità s'impegna ad un corretto passaggio di consegne, ed in particolare ad informare i Servizi Sociali e Sanitari territoriali e/o il responsabile del servizio accettante che assume la competenza. Nelle situazioni in cui è individuato come opportuno dal progetto individuale, la Comunità s'impegna a mantenere i contatti con l'utente anche dopo le dimissioni e per tutto il tempo indicato dal progetto.

## **17. Documenti da possedere in comunità**

Registro presenze utenti ed operatori, Diario giornaliero, Fascicolo personale, Quaderno terapia o Tabella generale delle terapie.

La documentazione relativa alle spese della Comunità, le Cartelle utenti con la documentazione sociale e sanitaria, sono custoditi presso la segreteria amministrativa di Bivona sita in C.da Prato.

Programma della Comunità Alloggio aggiornato annualmente, Programmi individualizzati aggiornati periodicamente preferibilmente con l'ausilio di uno strumento di valutazione e programmazione

## **18. Diritti degli utenti**

Gli utenti devono essere informati al momento del loro inserimento in Comunità, sia dei propri diritti all'interno della struttura sia dei servizi a loro rivolti. Oltre ai diritti fondamentali, quali l'accesso alla documentazione personale, l'utente ha diritto di essere parte attiva nella fase di stesura del programma annuale di comunità e del proprio progetto individualizzato.

L'utente ha inoltre diritto ad essere sostenuto con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana; ha diritto di potere identificare le persone che lo hanno in carico e le loro relative competenze; ha diritto di ricevere informazioni complete e da lui comprensibili in merito alla sua patologia, alla terapia proposta, alla relativa prognosi e di darne consenso informato; ha diritto che i dati relativi alla propria patologia rimangano segreti; ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed ha diritto di essere informato sugli esiti degli stessi.

Inoltre l'utente ha diritto di assentarsi dalla struttura, qualora sia indicato come utile ed opportuno nel progetto individuale.

La comunità alloggio fornisce al suo interno le proprie prestazioni assistenziali: vitto, alloggio, mensa, stireria e lavanderia, animazione, attività ricreative.



All'atto dell'ingresso nella comunità sarà assegnato ad ogni ospite un posto letto con relativo mobilio in dotazione della comunità, la biancheria da letto e l'occorrente per l'igiene personale; sarà a carico dell'ospite la biancheria personale.

L'ospite ha il diritto di:

- arredare le pareti della propria camera con fotografie e oggetti personali;
- sistemare i propri soprammobili con il consenso della comunità e degli altri eventuali compagni di stanza
- usare apparecchi radio o tv nel rispetto degli altri ospiti;
- soggiornare liberamente nella propria stanza da letto e negli spazi comuni, eventualmente escluso negli orari delle pulizie.
- professare liberamente la propria fede religiosa.

### **Uscite e visite**

L'ospite è libero di ricevere all'interno della comunità parenti e amici negli orari stabiliti per le attività di tempo libero. Per situazioni particolari gli orari potranno essere flessibili.

L'ospite è libero di uscire dalla comunità, comunicando con previo anticipo al responsabile e in sua assenza a chi ne fa le veci e dovrà far rientro in un orario compatibile alle regole della comunità.

L'ospite che intende assentarsi dalla comunità per qualche giorno dovrà preventivamente comunicarlo al responsabile precisando il periodo di assenza. Al ritorno dovrà presentarsi al responsabile per comunicarne il rientro. Qualora sopraggiungono degli impedimenti per il rientro egli ha il dovere di avvisare tempestivamente la comunità comunicando eventuali variazioni.

## **19. Assistenza sanitaria**

L'assistenza sanitaria di base è garantita dai medici presenti nel territorio comunale e dalle strutture dell'ASP, fatta salva la volontà di ognuno di ricorrere ad un proprio medico di fiducia.

In stretta collaborazione con il medico opererà all'interno della comunità, nei momenti di necessità, la figura di un infermiere professionale.

## **20. Servizi vari**

E' garantito il servizio di accompagnamento degli ospiti con personale dell'associazione (educatore) per visite mediche o piccole commissioni, presidi ospedalieri, ed eventualmente altre esigenze.

## **21. Procedure di tutela dei diritti da parte degli utenti**

L'utente, riconosciuto leso un proprio diritto, può presentare reclamo scritto o orale all'Equipe socio-sanitaria della Comunità, al Legale Rappresentante dell'Associazione che gestisce la Comunità, Comune- ASP, al Giudice Tutelare nonché alle Forze dell'Ordine.

Tale attività può essere svolta autonomamente dall'utente o con la collaborazione di associazioni o singole persone di fiducia.

## **22. Doveri dell'utente**

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri, ognuno in base alle proprie possibilità e capacità personali, è fondamentale per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri da parte dell'utente è un rispetto verso tutta la Comunità dove vive ed un'ulteriore garanzia per lui per una migliore qualità dei servizi che gli sono offerti.

L'ospite è tenuto ad osservare le regole collettive secondo quanto stabilito dal presente regolamento.

Gli utenti sono invitati ad avere un comportamento che sia indirizzato al rispetto ed alla comprensione delle esigenze degli altri utenti e della normale convivenza e a dare la propria collaborazione al personale della struttura; è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche proprio; è dovere rispettare il riposo, sia giornaliero sia notturno degli altri utenti; è vietato fumare nelle camere ed in cucina per ovvie ragioni di sicurezza e/o igiene.

L'ospite ha il dovere di:

- tenere in ordine gli oggetti di sua proprietà
- rispettare gli altri ospiti facendo attenzione a non disturbare soprattutto nelle ore di riposo
- curare attentamente la propria igiene personale
- curare l'igiene e l'ordine della camera
- fumare esclusivamente negli spazi esterni consentiti della Comunità
- avvisare con anticipo qualora l'ospite intenda consumare i pasti fuori dalla comunità.

### **Sicurezza**

Gli ospiti che possiedono oggetti di particolare valore: gioielli e grosse somme di denaro, possono consegnarli al responsabile della comunità che li custodirà, previo verbale di consegna che verrà stilato e firmato dalle parti.

L'amm.ne non assume nessuna responsabilità per valori conservati nelle camere, se dovessero verificarsi ammanchi.

E' vietato asportare anche temporaneamente dalla comunità, qualsiasi cosa che costituisca arredo comune e che non sia proprietà personale dell'ospite.

### **23. Rapporti con il personale**

E' vietata qualsiasi disparità di trattamento tra gli ospiti, e non sono ammesse mance compensi o regali di alcun genere al personale che opera nella comunità da parte degli ospiti o loro parenti. Sono altresì vietate le deleghe di alcun genere, se non in casi particolari con il consenso del responsabile della Comunità. Tali deleghe dovranno essere sottoscritte.

Eventuali reclami inerenti ai servizi e il personale che opera all'interno della comunità devono essere fatti presenti al responsabile.

### **24. Norme generali sull'organizzazione della vita comunitaria**

1. Gli ospiti della Comunità sono tenuti a seguire le regole basilari dell'igiene personale e dei locali dove si svolge la vita comunitaria, della puntualità degli orari stabiliti e del rispetto delle persone conviventi.
2. Il personale sarà diviso in operatori preposti unicamente all'educazione, in possesso delle qualifiche professionali previste dalla legislazione nazionale e regionale in materia e personale preposto ai servizi generali e ausiliari.
3. Per nessuna ragione è consentito al personale il ricorso a comportamenti lesivi della dignità degli ospiti.
4. Il tempo libero degli ospiti sarà organizzato dagli educatori tenendo conto delle attitudini e inclinazioni naturali di ciascuno, favorendo i momenti di incontro e scambio sociale anche all'esterno della struttura, utilizzando le risorse presenti nel territorio.
5. Particolare attenzione sarà data alle attività laboratoriali, e alle attività culturali, con particolare riferimento alla musica, al cinema ed al teatro, senza tuttavia trascurare altre forme espressive verso le quali gli ospiti dovessero esprimere interesse.

6. Nel limite delle disponibilità finanziarie potranno essere previste visite guidate in diverse località che si ritengano di qualche interesse per gli ospiti.

## **25. L'Istituto del reclamo**

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire dei servizi o che violano i principi e gli standard enunciati nel presente regolamento, gli utenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato, per segnalare all'Associazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei servizi, relativi alla realizzazione dei servizi e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

### **Modalità**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Per ogni reclamo ci si potrà mettere in contatto con la Responsabile della Comunità (Dott.ssa Valeria Savarino al seguente numero tel. 0922 983488 o al seguente indirizzo Associazione Primavera Onlus Via Scaldamosche n. 84 Bivona o e-mail [info@associazioneprimavera.it](mailto:info@associazioneprimavera.it)) al fine di garantire un servizio più efficace ed efficiente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

L'Associazione dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Associazione, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

L'Associazione si impegna a informare dei reclami pervenuti, delle risposte rese e dei provvedimenti adottati.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi.

### **La Valutazione Da Parte Degli Utenti Sulla Qualità Del Servizio**

L'Associazione consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio.

A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti agli utenti e al personale.

I questionari, che vertono sugli aspetti organizzativi, educativi e amministrativi del servizio, devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte.

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati dall'equipe che si occupa della gestione del servizio che redige una relazione analitica e formula le conseguenti proposte di intervento.

### **Attuazione**

Le indicazioni del presente regolamento si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative o contrarie contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

## **26. Disposizioni finali e transitorie**

Per quanto non espressamente contemplato nel presente regolamento, si applicano le norme delle leggi e dei regolamenti vigenti in materia.

Il presente regolamento è stato approvato alla Rev. 01 il 25/08/2018 con verbale del CdA di cui si allega copia.

## Sommario

1. Descrizione del servizio .....	2
2. La finalità del Servizio .....	2
3. Requisiti per l’inserimento .....	2
4. Modalità di ammissione .....	3
5. Requisiti organizzativi e modo di funzionamento .....	3
5. bis Assicurazioni.....	5
6. TURNAZIONI E SOSTITUZIONI DEL PERSONALE.....	5
7. PRESTAZIONI / ATTIVITA’ .....	5
8. ACCESSIBILITÀ DEGLI SPAZI .....	6
9. ASSETTO INTEGRATO.....	6
10. PROGRAMMA ANNUALE .....	7
11. PROGETTI INDIVIDUALI.....	7
12. ASSETTO INTERNO.....	7
13. ETICA E DEONTOLOGIA.....	7
14. TARIFFE PER L’UTENTE IN CONVENZIONE .....	7
15. TARIFFE PER L’UTENTE PRIVATO .....	8
16. PROCEDURE DI DIMISSIONE .....	8
17. Documenti da possedere in comunità.....	8
18. Diritti degli utenti .....	8
19. Assistenza sanitaria .....	9
20. Servizi vari.....	9
21. Procedure di tutela dei diritti da parte degli utenti .....	9
22. Doveri dell’utente.....	9
23. Rapporti con il personale.....	10
24. Norme generali sull’organizzazione della vita comunitaria .....	10
25. L’Istituto del reclamo.....	11
26. Disposizioni finali e transitorie .....	12