

	CARTA DEL SERVIZIO	MOD 88	
		REVISIONE 1 DATA 02/05/2023	Pagina 1 di 16



***Struttura Semiresidenziale per minorenni con disturbi in ambito
Neuropsichiatrico e del Nerurosviluppo (RD3-SR)***

Carta del Servizio

ReV	Data	Causale	Redazione	Verifica	Approvazione	FIRMA
0	02/01/18	EMISSIONE	RESP. SETTORE	DIR SAN	DIR. SAN	
1	02/05/23	MODIFICA	RESP. SETTORE	DIR SAN	DIR. SAN	

	CARTA DEL SERVIZIO	MOD 88	
		REVISIONE 1 DATA 02/05/2023	Pagina 2 di 16

PREMESSA

La struttura Semiresidenziale per minorenni con disturbi in ambito Neuropsichiatrico e del Nerurosviluppo (RD3-SR) al fine di garantire la trasparenza delle proprie azioni, la tutela dei minori e la qualità dei Servizi erogati, ha adottato la seguente **Carta dei Servizi** che è **ispirata ai principi fondamentali che regolano l'erogazione dei Servizi pubblici a livello nazionale e comunitario** Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, che dispone i "principi su cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici".

La Carta dei Servizi è uno degli strumenti necessari per dare ai cittadini un'informazione chiara sulle attività del Centro Semiresidenziale per minorenni con disturbi in ambito Neuropsichiatrico e del Nerurosviluppo (RD3-SR) e per rendere i minori e le loro famiglie partecipi alla gestione delle stesse. **La Carta dei Servizi presenta il senso e la finalità** del Centro Semiresidenziale per minorenni con disturbi in ambito Neuropsichiatrico e del Nerurosviluppo ne declina gli **obiettivi**, esplicita le **metodologie di intervento** e gli **strumenti**, stabilisce le **responsabilità e i compiti degli operatori impiegati**, descrive il Servizio, offrendo informazioni utili su come accedervi, sulle **modalità della sua erogazione** e sui **livelli minimi di qualità, efficacia ed efficienza** garantiti. **L'obiettivo della Carta dei Servizi è informare i minori, i familiari, gli operatori del pubblico e del privato sociale**, e qualsiasi altro soggetto coinvolto nel ~~pro~~ processo di erogazione del Servizio, e allo stesso tempo consentire loro di accedere con maggiore consapevolezza ai Servizi offerti.

Validità della carta dei servizi

La presente carta è a disposizione di tutti i cittadini interessati e delle Istituzioni. Si considera valida fino a nuova revisione ed in caso di modifiche la Cooperativa provvederà a mettere a disposizione una copia aggiornata e revisionata.

Chi siamo

La Cooperativa Sociale ACTL è un'impresa senza fini di lucro che, nell'area dell'economia sociale, agisce secondo principi di imprenditorialità e democrazia. Si costituisce nel 1980 a Terni e nel 1993 diviene, nello spirito della legge 23 ottobre 1991 n° 381, "cooperativa sociale", aderendo alla "Lega Nazionale delle Cooperative" e, oggi, anche alla "Confederazione delle Cooperative Italiane". Conta attualmente 448 occupati, tra soci lavoratori e collaboratori. Coop Sociale ACTL costituisce, nella logica di rete e di collaborazione tra soggetti locali ed umbri, un esempio di imprenditorialità sociale in relazione e fortemente radicata nel territorio. Gestisce servizi attraverso gare aggiudicatasi e apposite convenzioni e delibere con soggetti istituzionali, quali ASL, Comuni, Provincia di Terni, Regione Umbria, Ministeri e soggetti privati. Dal 1980 è impegnata nella costruzione del benessere sociale della comunità e nell'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la promozione, la progettazione e l'erogazione di servizi psico-socio-sanitari ed educativi strettamente calibrati sui bisogni delle persone ed in stretta collaborazione con le

	CARTA DEL SERVIZIO	MOD 88	
		REVISIONE 1 DATA 02/05/2023	Pagina 3 di 16

istituzioni e con il territorio. Fornisce servizi alle persone sia direttamente attraverso percorsi domiciliari, che indirettamente attraverso la realizzazione e la gestione di strutture residenziali o semiresidenziali.

Mission

All'interno dei progetti in atto la struttura *Semiresidenziale per minorenni con disturbi in ambito Neuropsichiatrico e del Neurosviluppo (RD3-SR)* si pone come risorsa in grado di offrire la possibilità di sperimentare esperienze e dimensioni di vita extra famigliari utili ad incrementare il benessere del minore e conseguentemente della famiglia.

Le dimensioni esperienziali (contesti informali, contesti territoriali, contesti strutturati e mediati dagli educatori, quali sono le attività ed i laboratori) hanno la finalità di favorire la scoperta e la consapevolezza delle potenzialità del minore e di accrescerne (per quanto possibile) autonomie, competenze, autostima, integrazione sociale e benessere. Il progetto, operando in rete con altri enti ed istituzioni come i servizi sanitari specialistici, intende garantire una "presa in carico globale e continuativa" del minore ed offrire un costante sostegno e supporto alle funzioni educative delle famiglie.

Nello specifico, lo scopo è quello di attivare un servizio di accoglienza diurna a carattere socio-riabilitativo ed educativo con percorsi a termine, per promuovere modalità relazionali ed attività educative personalizzate legate alle caratteristiche del minore o del gruppo al fine di promuovere un adeguato percorso evolutivo.

Codice etico

Per migliorare la qualità della vita e consentire un adeguato percorso evolutivo la struttura semiresidenziale garantisce quali principi fondamentali:

- Centralità della persona: è garantito il rispetto delle differenze individuali e la predisposizione di progetti individualizzati che tengono conto delle necessità di ogni singolo utente.
- Eguaglianza: le regole stabilite per l'erogazione del servizio sono uguali per tutti i fruitori, a prescindere da sesso, etnia, religione ed opinioni politiche.
- Imparzialità: è vietata qualsiasi forma di favoritismo nei confronti di alcuni soggetti e vengono applicati i criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- Partecipazione: la struttura garantisce e promuove la partecipazione delle famiglie ai processi di miglioramento della qualità dei servizi, accogliendo in modo positivo

	<p style="text-align: center;">CARTA DEL SERVIZIO</p>	MOD 88	
		REVISIONE 1 DATA 02/05/2023	Pagina 4 di 16

suggerimenti, richieste, reclami e organizzando momenti di riflessione e approfondimento.

- Continuità: l'erogazione del servizio è continua e regolare e le attività vengono gestite senza interruzioni rispetto alle disposizioni previste dalla normativa vigente.
- Efficacia ed efficienza: la struttura si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del Servizio valutando e confrontando attentamente risorse impiegate, risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti per poi adottare le soluzioni più idonee al raggiungimento di tale scopo.
- Riservatezza: la struttura conformemente a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (Dlgs. N.196 del 30 giugno 2003), adotta un complesso di accorgimenti tecnici, informatici, organizzativi, logistici e procedurali di sicurezza della privacy. Le procedure adottate hanno lo scopo di ridurre al minimo i rischi di distruzione/perdita, anche accidentale, dei dati stessi, ed evitare l'accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

Metodologia d'intervento

Le strutture semiresidenziali in età evolutiva rientrano nella rete dei servizi deputati al trattamento di minorenni che necessitano di interventi terapeutico riabilitativi, e costituiscono una importante componente della rete dei servizi di neuropsichiatria per l'infanzia e l'adolescenza perché consentono la permanenza del minore nell'ambito familiare e nel contesto socio educativo di riferimento.

Operano nella consapevolezza della prioritaria importanza di tutti gli aspetti legati a stabilire una relazione significativa con il minore quale base necessaria dove innestare tutti gli interventi riabilitativi ed educativi finalizzati a fare emergere le potenzialità dello stesso.

Gli interventi di tipo "evolutivo" si caratterizzano infatti come "*interventi centrati sul minore*", attuati per favorire la sua libera espressione, la sua iniziativa e la sua partecipazione e dove l'ambiente, in quanto luogo privilegiato di interazione e conoscenza, e chi vi opera, assumono una "valenza terapeutica" basata sull'evidenza scientifica. Il nostro scopo è quello di promuovere, con interventi che rispettino i principi della tempestività, continuità, intensività, multidisciplinarietà, una migliore qualità di vita per il minore e la sua famiglia.

La metodologia di intervento che si mette in atto prevede:

- la *valutazione iniziale*: ad ogni minore viene effettuata una valutazione iniziale, effettuata dall'equipe multidisciplinare della struttura, necessaria per identificare abilità e obiettivi di intervento;

	CARTA DEL SERVIZIO	MOD 88	
		REVISIONE 1 DATA 02/05/2023	Pagina 5 di 16

- la *programmazione personalizzata*: sulla base dei risultati della valutazione iniziale si sviluppa un progetto terapeutico riabilitativo personalizzato nel quale vengono definiti gli obiettivi specifici, le modalità operative ed i tempi previsti per il raggiungimento di quanto pianificato;
- l'adozione della *tecnica ABA* (Applied Behavior Analysis): tecnica '*evidence-based*' suggerita nella Linea Guida n. 21 "Il trattamento dei disturbi dello spettro autistico nei bambini e negli adolescenti" dall'Istituto Superiore di Sanità ed ampiamente utilizzata nell'intervento per l'autismo.
- la *programmazione di attività riabilitative* riguardanti: il linguaggio e la comunicazione, gli aspetti neuropsicomotori, educativi, didattici e delle abilità sociali con l'inclusione in attività comunitarie
- il *monitoraggio costante* del progetto personalizzato con la raccolta di dati mensile, la verifica semestrale del PTRP ed il regolare adattamento del programma d'intervento.
- il *coinvolgimento delle famiglie* che svolgono un ruolo attivo nella programmazione riabilitativa del proprio figlio
- la pianificazione della *formazione continua* del personale a garanzia di adozione delle migliori pratiche nell'intervento per l'autismo.

L'efficacia della metodologia d'intervento è garantita da *un'equipe multidisciplinare* di professionisti specializzati che collaborano per fornire un supporto completo al minore ed alla famiglia.

Modello di intervento

Il modello di intervento ha un carattere olistico, in quanto ci si rivolge al minore nella sua globalità fisica, mentale, affettiva, comunicativa, relazionale ed ecologica, poiché viene coinvolta la famiglia, il contesto ambientale e sociale (scuola e ambiti non protetti).

Gli obiettivi educativo riabilitativi che il gruppo di lavoro si pone, si collocano nell'ambito della crescita collettiva e personale. Il nostro modello di intervento è quello di tipo evolutivo o interattivo che sottolinea l'importanza della dimensione emozionale e relazionale in cui si realizza l'agire del minore e opera nell'ottica di un sistema dinamico, dove le diverse aree dell'emotività, delle funzioni cognitive e delle competenze comunicative evolvono e si influenzano reciprocamente.

L'approccio culturale adottato si fonda sul prendersi cura della persona nella sua unicità e globalità secondo il modello dei diritti umani, sulla ricerca della sua partecipazione attiva al progetto di vita insieme alla rete familiare e sul coinvolgimento della comunità secondo le logiche di una società inclusiva.

La Convenzione sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, approvata dall'ONU nel 1989 e ratificata dal nostro Parlamento nel 1991, esprime alcuni principi fondamentali in cui ci riconosciamo pienamente:

	<p style="text-align: center;">CARTA DEL SERVIZIO</p>	MOD 88	
		REVISIONE 1 DATA 02/05/2023	Pagina 6 di 16

a) Non discriminazione (art. 2): i diritti sanciti dalla Convenzione devono essere garantiti a tutti i minori, senza distinzione di razza, sesso, lingua, religione, opinione del bambino/adolescente o dei genitori.

b) Superiore interesse (art. 3): in ogni legge, provvedimento, iniziativa pubblica o privata e in ogni situazione problematica, l'interesse del bambino/adolescente deve avere la priorità.

c) Diritto alla vita, alla sopravvivenza e allo sviluppo del bambino (art. 6): gli Stati devono impegnare il massimo delle risorse disponibili per tutelare la vita e il sano sviluppo dei bambini.

d) Ascolto delle opinioni del minore (art. 12): prevede il diritto dei bambini a essere ascoltati in tutti i processi decisionali che li riguardano, e il corrispondente dovere, per gli adulti, di tenerne in adeguata considerazione le opinioni.

Questa visione assunta come la cornice, in cui ascrivere ogni proposta abilitativa-educativa della struttura, impone l'assunzione del un modello d'intervento bio-psico-sociale proposto dall'OMS nel 2001 con la classificazione ICF che si basa sui diritti umani e riconosce il valore e la dignità di ogni persona e la necessità che ciascuno goda di pari opportunità e sia pienamente incluso nella società.

Per quanto riguarda l'approccio abilitativo nei soggetti con diagnosi di disturbo dello spettro autistico gli educatori sono formati all'utilizzo delle metodologie A.B.A. (Applied Behaviour Analysis).

Obiettivi:

- Acquisizione sia di funzioni adattive non ancora strutturate, che di autonomie funzionali e sociali, con progetti individuali programmati a medio e lungo termine.
- Sviluppo di competenze comunicative funzionali alla vita comunitaria
- Promozione del benessere con riduzione dei comportamenti problema
- Generalizzazione dell'utilizzo delle competenze acquisite nei contesti ordinari di vita
- Supporto nell'attivazione di spazi di socializzazione e di relazioni esterne significative per contrastare il rischio di emarginazione e di isolamento
- Sviluppo di competenze funzionali al raggiungimento della massima autonomia possibile in relazione alla fase evolutiva,
- Ascolto, sostegno e supporto alle famiglie dei minori inseriti.

Ubicazione e descrizione struttura

Il servizio si attua presso una struttura sita a Narni in Via Toiano n°4. L'edificio è costituito da 2 piani con intorno un'area di pertinenza sistemata a verde ed è caratterizzato da un'attenta progettazione all'accessibilità, intesa non solo come accessibilità architettonica, ma come apertura "all'esterno"; un luogo piacevole, accogliente e stimolante non solo per i minori e gli educatori, ma

	<p style="text-align: center;">CARTA DEL SERVIZIO</p>	MOD 88	
		REVISIONE 1 DATA 02/05/2023	Pagina 7 di 16

anche per il contesto comunitario del territorio (cittadini, famiglie, associazioni, ecc.).

Capacità di accoglienza:

Il progetto intende promuovere un servizio di accoglienza diurna a carattere terapeutico riabilitativo utilizzabile fino al raggiungimento dell'età adulta con percorsi intensivi o estensivi a termine, non sostitutivo dell'integrazione scolastica, rivolto a 12 minori dai 6 ai 13 anni con disturbo dello spettro autistico che, come definito dal DSM –V, necessitano da un minimo di supporto ad un supporto significativo nello svolgimento delle attività della vita quotidiana. (Livello 1 – 2 di interferenza nel funzionamento della persona).

Orario di apertura e chiusura della struttura

La struttura semiresidenziale è aperta con continuità annuale, escluse le festività, 6 giorni su 7, dal lunedì al sabato con orario: lunedì-venerdì orario 09.00 – 19.00, il sabato 09.00 13.00, per un massimo di 8 ore giornaliere. All'interno di tali fascia oraria ogni persona potrà avere un orario personalizzato, stabilito in base al progetto che viene concordato con i Servizi Specialistici.

Acquisizione del consenso informato

Prima dell'inserimento, i genitori e il destinatario prendono visione del modulo di consenso all'inserimento. Il modulo di consenso viene firmato dai familiari e dai minori.

Presa in carico

L'inserimento di un minore segue la procedura di seguito elencata:

- Il servizio inviante, nella persona del terapeuta di riferimento del minore, valuta insieme al Direttore Sanitario, al Neuropsichiatra infantile, al Responsabile e al Coordinatore della Struttura, l'opportunità dell'inserimento.
- Qualora l'inserimento risulti opportuno, il terapeuta del servizio specialistico presenta una relazione clinica completa di anamnesi
- L'equipe del centro stabilisce quindi un calendario d'incontri:
 - a) con i terapeuti dei Servizi specialistici, per concordare gli obiettivi, i tempi e i modi dell'inserimento.
 - b) con il minore, per presentargli la struttura e le attività che vengono proposte.
 - c) con i familiari per presentare loro la struttura e le finalità del servizio, avere il loro consenso all'inserimento.

L'accesso da parte del minore è vincolato a diversi ordini di fattori:

- il parere favorevole del Referente del Servizio Inviante e del Direttore Sanitario;

	<p style="text-align: center;">CARTA DEL SERVIZIO</p>	MOD 88	
		REVISIONE 1 DATA 02/05/2023	Pagina 8 di 16

- l'impegno di spesa da parte del servizio inviante
- l'elaborazione di un progetto individuale e pluridisciplinare concordato tra l'utente, la sua famiglia, l'équipe del servizio inviante, l'équipe della struttura;
- la costruzione di una rete di collaborazione a livello territoriale che veda i diversi presidi coinvolti costantemente in comunicazione tra loro (staff struttura, Referenti ASL, Servizi per la tutela della salute mentale, Istituti scolastici, ecc.);
- la valutazione dei desideri e delle aspettative del giovane con ASD
- la valutazione della compatibilità del giovane che si vuole inserire con il gruppo già presente

Liste di attesa: I tempi di attesa per poter essere accolti nel centro semiresidenziale dipendono dalla disponibilità dei posti e dalla relativa possibilità di espletare/garantire tutte le pratiche necessarie in sintonia con il servizio inviante.

Accoglimento e registrazione: al momento dell'inserimento (la data viene concordata tra la struttura, il servizio inviante, il minore e la sua famiglia) viene compilata la scheda utente/cartella ospite contenente, per l'intero percorso nel centro, le informazioni riguardanti il PTRP e la documentazione giuridico amministrativa. Viene inoltre aperta una cartella sanitaria, contenente le informazioni di carattere clinico riabilitativo. Al momento dell'inserimento, in base alla legge sulla privacy, ai genitori o figure aventi ruolo genitoriale, viene richiesto il consenso all'apertura delle suddette cartelle.

La continuità assistenziale del minore è garantita da Direttore Sanitario che integra e coordina i processi di continuità delle cure sia nel momento di consulenze con professionisti di altre strutture ad alta specializzazione per la neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza sia per le dimissioni dal servizio.

Vengono adottate modalità strutturate per il trasferimento delle informazioni durante il passaggio di consegna; in particolare per assicurare la continuità della comunicazione verranno stilati: report, relazioni, quaderni fotografici, video e quanto necessario per una completa gestione della salute e sicurezza del minore.

Osservazione

Nella fase iniziale della presa in carico, l'operatore e/o équipe eseguirà l'osservazione del minore, relativamente alle abilità motorie, cognitive, comunicative, affettivo-relazionali e dell'autonomia personale e sociale tenendo conto degli obiettivi previsti dal servizio inviante.

Per la raccolta dati si utilizza la tecnica dell'osservazione partecipante e *strumenti standardizzati*, Scala di valutazione ICF-CY (classificazione internazionale del funzionamento della disabilità e della salute versione per bambini ed adolescenti) nella componente "Attività e partecipazione", attraverso i quali vengono registrate quelle abilità e potenzialità del minore che permettono di individuare le modalità operative di intervento più adeguate. In base ai risultati dell'osservazione

	<p style="text-align: center;">CARTA DEL SERVIZIO</p>	MOD 88	
		REVISIONE 1 DATA 02/05/2023	Pagina 9 di 16

l'équipe multiprofessionale individuerà gli obiettivi su cui focalizzare gli interventi sulla persona. Nell'ambito della fase di osservazione sono previste interviste rivolte ai famigliari, finalizzate alla raccolta di dati anamnestici e della storia evolutiva del minore.

I tempi e i luoghi PTRP privilegiati dell'osservazione riguardano:

- un periodo iniziale di 1 mese, in cui il giovane "sperimenta" le attività previste dal Progetto nel contesto semiresidenziale, propedeutico alla possibilità di un effettivo inserimento
- un periodo di ulteriori 2 mesi, successivo alla presa in carico, in cui vengono valutate le abilità del minore in modo più articolato e minuzioso per definire gli obiettivi del PTRP e le conseguenti strategie operative
- osservazioni giornaliere nelle attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi definiti nel PTRP
- osservazioni semestrali per verificare e, se necessario, ricalibrare gli obiettivi del PTRP
- osservazioni in fase di crisi o di empasse, per cercare di individuarne le cause e ipotizzare strategie di evoluzione
- osservazioni annuali per verificare le abilità e competenze acquisite e riprogrammare gli obiettivi per il PTRP in progressivo sviluppo

Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato (PTRP)

Al termine del periodo d'osservazione l'équipe multidisciplinare (Direttore Sanitario, Referente del Servizio Specialistico, Neuropsichiatra infantile, Psicologo dell'età evolutiva,, Responsabile della struttura, Coordinatore della struttura, Logopedista, Terapista della neuro psicomotricità dell'età evolutiva, , Assistente sociale, Pedagogista, Infermiere professionale, Educatori, Operatore Socio Sanitario,) in condivisione con la famiglia e , se possibile con il giovane, redige il PTRP che tiene conto delle caratteristiche emerse dall'osservazione, degli obiettivi di crescita individuale ed operativa, delle preferenze espresse dalla persona stessa.

il PTRP è uno strumento dinamico, flessibile, individualizzato (riconosce l'unicità e la soggettività di ognuno), personalizzato (prevede obiettivi e azioni coerenti con le risorse e con le potenzialità) partecipato (valorizza la condivisione e il protagonismo delle persone coinvolte ed in particolare dei minori con Asd e loro famiglie) che deve necessariamente prevedere la possibilità di apportare opportune modifiche ogni volta che, effettuata una verifica, si rileva la necessità di cambiare o aggiungere obiettivi o azioni da compiere.

Il PTRP è lo strumento per progettare programmi terapeutici volti a soddisfare le esigenze della persona con una particolare enfasi sulle sue aspettative e sulla qualità di vita.

Per la stesura del PTRP ci si avvale della Scala di valutazione ICF-CY (classificazione internazionale del funzionamento della disabilità e della salute versione per bambini ed adolescenti) nella componente "Attività e partecipazione".

	CARTA DEL SERVIZIO	MOD 88	
		REVISIONE 1 DATA 02/05/2023	Pagina 10 di 16

Gli obiettivi del PTRP prevedono la possibilità di costruire un processo di cambiamento nei contesti significativi di vita allargati che aiuti i minori con disturbi del neurosviluppo a sperimentarsi in ambienti diversi con l'utilizzo di nuovi strumenti proprio per favorire una positiva inclusione scolastica e sociale. All'interno del PTRP viene data particolare importanza al ruolo dell'equipe nel rapporto con i minori con disturbi del neurosviluppo. Il bisogno di benessere infatti si configura con una multidimensionalità di aspetti biologici, sociali, ambientali, relazionali, affettivi e culturali, tali da richiedere l'intervento coordinato di una molteplicità di professionisti. Questa modalità di lavoro si fonda su una modalità operativa che vede nell'equipe multidisciplinare lo strumento fondamentale. La formazione di un'equipe necessita di uno scopo specifico, una programmazione e progettazione degli interventi e un'attribuzione di specifiche responsabilità individuali, per finalizzare gli apporti personali all'obiettivo generale. La collaborazione è essenziale per creare sinergie di gruppo per ottenere risultati superiori alla somma dei singoli contributi.

Nella struttura l'assistente sociale interviene attraverso un lavoro d'equipe, importante per PTRP del minore, fungendo da ponte di integrazione tra Sociale e Sanitario. L'attività dell'assistente sociale si può suddividere in interna ed esterna. • Interna: rivolta al minore, alla presa in carico e alla definizione di obiettivi sociali e al disbrigo delle pratiche amministrative. L'attività si svolge attraverso: incontri informativi, di sostegno, di chiarificazione con il minore, familiari e con persone a lui significative ecc. • Esterna: Rapporti con Enti Locali (Comuni, Provincia, Regione), Enti Previdenziali, Associazioni del Privato Sociale, Volontariato ecc. al fine sia della presa in carico del singolo caso in maniera globale sia per creare reti nel territorio in cui si opera.

Prestazioni ed attività erogate

Le attività rappresentano lo strumento concreto dell'azione terapeutico - riabilitativa: permettono di rilevare le risorse presenti, consentono l'apprendimento di nuove strategie comportamentali e relazionali, favoriscono esperienze all'interno di un contesto strutturato, migliorano le risorse individuali e la spinta verso l'autonomia.

Il *Programma giornaliero* coerente con il programma riabilitativo e con le figure professionali coinvolte vede la messa in atto di azioni volte a:

- Sviluppare le autonomie funzionali, sociali, relazionali in attuazione dei programmi terapeutico-riabilitativi personalizzati
- Supportare la famiglia nel ruolo educativo,
- Garantire al minore il diritto allo studio
- Garantire gli adempimenti necessari nell'ambito dei rapporti con l'autorità giudiziaria minorile
- Garantire rapporti di collaborazione e integrazione con i servizi delle dipendenze patologiche

	<p style="text-align: center;">CARTA DEL SERVIZIO</p>	MOD 88	
		REVISIONE 1 DATA 02/05/2023	Pagina 11 di 16

Le prestazioni verranno erogate secondo:

- flessibilità delle attività (sulla base delle indicazioni del PTRP)
- specificità della tipologia del servizio
- conoscenza del territorio e delle reti attivabili in ottica di apertura e integrazione del servizio (raccordo con attività presenti sul territorio di tipo sociale, sportivo, culturale e con progetti specifici educativi e riabilitativi rivolti agli stessi minori)

Esse sono distinte in

- Attività interne

Il programma tiene conto dei progetti operativi individualizzati e del progetto più complessivo che coinvolge tutto il gruppo con attività di:

- Potenziamento autonomie personali
- Potenziamento delle abilità comunicative
- Acquisizione e potenziamento delle abilità funzionali sociali
- Potenziamento delle abilità espressive
- Potenziamento delle attività didattiche
- Potenziamento delle abilità a supporto della programmazione scolastica
- Monitoraggio di carattere psicologico e psicoeducativo
- Acquisizione e potenziamento delle abilità di gestione del tempo libero

- Attività esterne

La struttura semiresidenziale promuove attività sul territorio quali:

- Educazione alla fruizione di strutture e servizi presenti sul territorio
- Partecipazione ad attività socializzati e culturali (Cinema, mostre, sagre...)
- Partecipazione ad attività ricreative (gite, escursioni, soggiorni estivi e/o invernali)

Monitoraggio e Verifica

È previsto il monitoraggio delle attività svolte come strumento di supporto alle decisioni dell'equipe multi-professionale e per tenere traccia dei progressi ottenuti dall'azione intrapresa. Il monitoraggio ha lo scopo di acquisire informazioni per la successiva e complementare attività di verifica e viene svolto a cadenza quindicinale per esaminare le criticità e i punti di forza del giovane nelle attività in cui è inserito, semestralmente ed annualmente per la verifica del PTRP.

È essenziale che il monitoraggio preveda una costante revisione del PRI acquisendo informazioni per riflettere su quanto si sta realizzando e studiare modifiche e adattamenti delle attività; una ripianificazione considerando che la fase di attuazione di un progetto implica sempre degli scostamenti rispetto a quanto inizialmente previsto; un sistema di reportistica attraverso cui fornire ai diversi attori report aggiornati sui progressi del PTRP.

	CARTA DEL SERVIZIO	MOD 88	
		REVISIONE 1 DATA 02/05/2023	Pagina 12 di 16

La fase di attuazione del programma rappresenta quindi un processo di apprendimento virtuoso attraverso il quale l'equipe impara da quanto sta realizzando e lo adegua alle difficoltà e/o necessità che si presentano in corso d'opera.

Nella fase di attuazione la verifica ha lo scopo di stabilire se un programma sta ottenendo gli obiettivi che si erano stabiliti, sostenere i processi decisionali relativi alle azioni da intraprendere nel successivo periodo di svolgimento.

Annualmente viene svolto il monitoraggio del PTRP, insieme ai Referenti dei Servizi Specialistici, per valutare ed acquisire elementi utili a superare le eventuali difficoltà incontrate e migliorarne la qualità.

Coinvolgimento delle famiglie

Le famiglie svolgono un ruolo fondamentale nel percorso di vita della persona con disturbo dello spettro autistico in quanto si devono confrontare nel lungo periodo con una serie di problematiche relazionali, comportamentale e comunicative complesse e di difficile gestione, che richiedono l'attivazione di una rete di sostegni, formali ed informali, forte, competente e coesa. Costituiscono pertanto un punto di riferimento indispensabile nella definizione degli obiettivi e nella condivisione del Programma Terapeutico Individualizzato (PTRP), alla cui elaborazione vengono coinvolti. Particolare cura viene posta nella comunicazione e nella costruzione di un'alleanza educativa, al fine di alleggerire e sciogliere le tensioni emotive connesse alla problematicità dei minori, favorire nuove modalità di relazione e comunicazione e a renderli partecipi e protagonisti dell'andamento del percorso. Tra le modalità di relazione e comunicazione con famiglia si possono contemplare incontri individuali sistematici e al bisogno per un monitoraggio continuo del programma strutturato per la persona accolta nel progetto; incontri periodici per scambio informazioni; momenti informali, telefonate per accogliere proposte ed esigenze; momenti assembleari per condividere saperi, eventi e festività. Saranno attivati percorsi di counseling psicologico e gruppi di mutuo-aiuto per facilitare il dialogo, lo scambio vicendevole, il confronto tra famigliari nella consapevolezza che il gruppo racchiude in sé le potenzialità per favorire un aiuto reciproco tra i propri membri e presuppone la capacità di valorizzare le risorse che esistono in tutte le persone nell'affrontare con altri/e la propria situazione di disagio.

L'ingresso in struttura è sempre aperto ai famigliari previo accordo con il personale e/o con il Direttore Sanitario; *viene precluso agli stessi solo in situazione di infezioni a rischio di contagio per evitare il diffondersi delle infezioni.*

Dimissioni

L'intervento terapeutico-riabilitativo potrà dirsi concluso per i seguenti motivi:

- raggiungimento degli obiettivi del PTRP.

	<p style="text-align: center;">CARTA DEL SERVIZIO</p>	MOD 88	
		REVISIONE 1 DATA 02/05/2023	Pagina 13 di 16

- trasferimento presso altro contesto
- istanza dei familiari
- incompatibilità con l'ambiente e con il gruppo dei minori

Il minore e la famiglia, verranno accompagnati e sostenuti nel percorso di dimissione o conclusione del progetto, secondo modalità concordate con i Referenti del Servizio Specialistico.

In ogni caso, le modalità della dimissione avvengono sempre concordate con il Servizio Specialistico e con il coinvolgimento attivo della famiglia.

Alla fine del percorso riabilitativo viene attivato un percorso finalizzato alla buona gestione della dimissione attraverso riunioni con l'ospite, il caregiver, famiglia, medico di riferimento inviante, il direttore sanitario della struttura e il responsabile della struttura al fine di definire le modalità delle dimissioni, tale incontro viene formalizzato per rendere le informazioni gestibili da tutto il personale coinvolto. Il direttore sanitario si renderà disponibile a fornire: lettera di dimissione, relazione clinica, documenti sanitari, la terapia farmacologica in uso nella data di uscita, ed ulteriori informazioni in suo possesso ritenute utili. Il Direttore Sanitario rimane a disposizione per successivi incontri e followup con la famiglia e/o con il nuovo setting assistenziale.

Consegna della relazione e/o risultato

La struttura prevede l'invio al servizio inviante di una relazione clinica ed educativa semestrale. Al termine del percorso all'interno della struttura viene rilasciata una relazione finale.

Figure professionali impegnate

L'equipe della struttura vede la presenza di competenze multidisciplinari proprio per garantire trattamenti terapeutico-riabilitativi complessi e coordinati, il coinvolgimento attivo dei minori e delle loro famiglie, e la pianificazione di azioni coerenti con il Programma Terapeutico Individualizzato (PTRP): Direttore Sanitario, Neuropsichiatra infantile, Psicologo dell'età evolutiva, Responsabile della struttura, Coordinatore della struttura, Logopedista, Terapista della NeuroPsicomotricità dell'età evolutiva, Tecnico ABA, Educatore professionale, Assistente Sociale, Pedagogista, Infermiere, Operatore Socio Sanitario.

L'equipe multidisciplinare è individuata in base al possesso di requisiti specifici:

- Specifica formazione e Competenze professionali.
- Capacità di lavoro in équipe e in autonomia.
- Competenze relazionali.

Sono programmate attività di verifica interna, di aggiornamento e supervisione permanente (mensile la prima, quindicinale la seconda). È previsto un piano di formazione-aggiornamento del personale in accordo anche con i Servizi Specialistici effettuato dalla "Agenzia Formativa Cooperativa Sociale ACTL", o tramite le agenzie formative di cui la stessa cooperativa e socia. Il personale partecipa inoltre ad eventi e seminari formativi a livello locale, regionale e

	<p style="text-align: center;">CARTA DEL SERVIZIO</p>	MOD 88	
		<p style="text-align: center;">REVISIONE 1 DATA 02/05/2023</p>	<p style="text-align: center;">Pagina 14 di 16</p>

nazionale. Grazie alla formazione e alla supervisione gli operatori interagiscono sviluppando soddisfazione, coesione, benessere, nel confronto, risultano disponibili al cambiamento ed essi stessi divengono produttori di cambiamenti e trasformazioni.

La Gestione Del Rischio Clinico

La gestione del rischio clinico è un processo che mira ad un miglioramento continuo della pratica clinica e alla salute e sicurezza del minore, attraverso modalità organizzative in grado di individuare e tenere sotto controllo i rischi, di ridurre al minimo il verificarsi degli errori. Il processo di gestione del rischio clinico deve basarsi non sulla ricerca della colpa, ma sulla opportunità di apprendere dagli errori. Ci si avvale dal punto di vista organizzativo del Direttore Sanitario e dell'equipe multidisciplinare per la gestione del rischio clinico

Rete Socio Sanitaria

Si prevede una condivisione e integrazione progettuale tra la Cooperativa Sociale ACTL, l'U.O. Complessa "Neuropsichiatria infantile e dell'età evolutiva" USL Umbria 2, il Dipartimento di Salute Mentale USL Umbria 2, il Comune di Terni, il Comune di Narni e la Cooperativa Sociale Agricola Terre Umbre. Potranno inoltre essere attivate collaborazioni su attività specifiche con altri soggetti del privato sociale quali Cooperative Sociali di Tipo A, Cooperative Sociali di Tipo B ed associazioni.

Rapporti Con Il Territorio

Nell'ottica di una effettiva politica di integrazione, il territorio diventa l'interlocutore privilegiato nella promozione di qualsiasi iniziativa utile alla costruzione di una rete di supporto al Progetto. In particolare la rete di supporto favorisce e mantiene rapporti con le Associazioni di volontariato (in particolare con : Associazione UNASAM, Associazioni di promozione sociale, Polisportiva Baraonda, ANPIS Umbria e ANPIS nazionale _ Associazione Nazionale Polisportive Inclusione Sociale_ , Associazione Noità, Associazione Lorella Rossi, Associazione Aladino), interviene nell'organizzazione di seminari, convegni ed eventi, collabora con i Servizi e le Aziende Territoriali nell'elaborazione di eventuali progetti di inserimento nel mondo del lavoro e di inserimento in attività sportive, ricreative e culturali.

Trattamento Dei Dati Personali

I dati personali e sensibili che riguardano le persone inserite sono oggetto di trattamento nel pieno rispetto del Decreto Legislativo 30.06.2003 n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali). In ottemperanza alla normativa vigente, al momento dell'inserimento viene richiesto alla persona inserita e alla famiglia la sottoscrizione della autorizzazione alla gestione dei dati personali, che autorizza la struttura alla gestione e al trattamento dei dati in relazione alle

	<p style="text-align: center;">CARTA DEL SERVIZIO</p>	MOD 88	
		REVISIONE 1 DATA 02/05/2023	Pagina 15 di 16

esigenze terapeutiche individuate dal Direttore Sanitario della struttura. Il trattamento dei dati avviene mediante supporto cartaceo e strumenti elettronici.

L'accesso e il trattamento dei dati sono consentiti agli operatori della struttura appositamente incaricati, al Direttore Sanitario, a personale medico esterno contattato per consulenze, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di tutela dei dati personali.

I dati personali e sensibili che riguardano le persone inserite sono oggetto di trattamento nel pieno rispetto del Decreto Legislativo 30.06.2003 n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali). In ottemperanza alla normativa vigente, al momento dell'inserimento viene richiesto alla persona inserita e alla famiglia la sottoscrizione della autorizzazione alla gestione dei dati personali, che autorizza la struttura alla gestione e al trattamento dei dati in relazione alle esigenze terapeutiche individuate dal Direttore Sanitario della struttura. Il trattamento dei dati avviene mediante supporto cartaceo e strumenti elettronici.

L'accesso e il trattamento dei dati sono consentiti agli operatori della struttura appositamente incaricati, al Direttore Sanitario, a personale medico esterno contattato per consulenze, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di tutela dei dati personali.

Foto e video vengono effettuati soltanto dopo aver acquisito il consenso scritto. I famigliari possono dare tale consenso a fini di ricerca e/o divulgazione.

Standard Di Qualità

La struttura semiresidenziale si fa carico di determinare i fattori di qualità e gli standard di funzionamento degli stessi in accordo con quanto espresso in materia dalla Regione Umbria. La struttura, attenendosi al Sistema Qualità ISO 9001 della Cooperativa Sociale ACTL, è dotata di un manuale di qualità dove viene spiegato ogni aspetto della sua missione istituzionale. La struttura individua come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati la soddisfazione dei minori e delle loro famiglie e la soddisfazione degli operatori nello svolgere il loro lavoro.

Vengono individuati come indicatori di qualità dei servizi:

- L'Indice di soddisfazione dei minori e delle famiglie
- L'Indice di soddisfazione degli operatori (clima interno).

Gli strumenti di rilevazione e verifica dei suddetti indici sono:

- Il questionario di soddisfazione dei genitori/familiari/tutori predisposto sulla base dei requisiti richiesti dall'accreditamento regionale.
- Questionario di Clima Interno.

La struttura semiresidenziale provvede a valutare i risultati conseguiti e redigere una relazione annuale in cui vengono specificati gli interventi e le azioni che si intendono intraprendere per il miglioramento della qualità.

Retta Giornaliera

	CARTA DEL SERVIZIO	MOD 88	
		REVISIONE 1 DATA 02/05/2023	Pagina 16 di 16

Il pagamento della retta tiene conto di quanto regolamentato dalla delibera regionale vigente, e viene corrisposto dalla ASL di appartenenza dell'utente dietro presentazione di fattura mensile da parte della Cooperativa. La retta è corrisposta per l'intero periodo di permanenza dell'utente in comunità. Sono previste integrazioni della retta nel caso di interventi particolari che richiedano impegni economici straordinari e nel caso di inserimenti che necessitino di interventi specifici. Questi verranno esplicitati nel Progetto Individualizzato e gli oneri economici ad essi relativi saranno qualificati e concordati con il Servizio inviante.

Segnalazioni e Reclami

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del minore inserito anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Il minore inserito e la famiglia possono lasciare segnalazioni, suggerimenti o reclami direttamente al personale o al Direttore Sanitario o per via mail a info@coopactl.it oppure per posta in forma anonima o anche telefonicamente. I Reclami in qualunque forma presentati da utenti e/o associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentano saranno trattati nel più breve tempo possibile se di natura organizzativa o di immediata soluzione, altrimenti entro i tempi consentiti per l'analisi di casi specifici.

È impegno del Direttore Sanitario e del Responsabile della Struttura analizzare, valutare e dare riscontro ad ogni reclamo pervenuto e gestire lo scambio di informazioni tra l'organizzazione e il soggetto che reclama.

Dove siamo

La Struttura si trova in Via Toiano,4 Narni Scalo

Contatti

Via Toiano,4 05035 Narni Scalo

Via Aleardi, 4 – 05100 Terni (TR)

Tel. 0744 – 420161/428144

E-mail info@coopactl.it

Sito www.coopactl.it