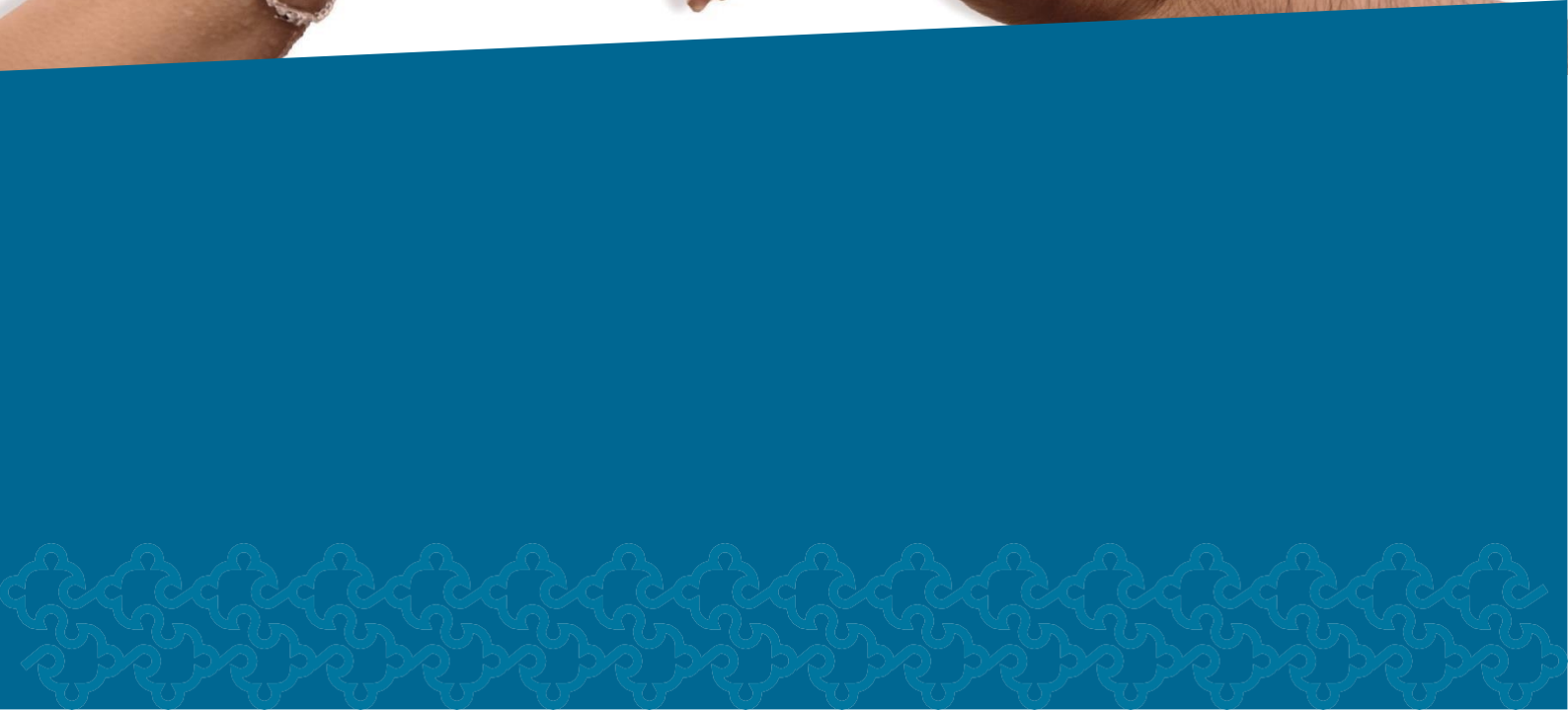


Centro Polifunzionale
per l'Autismo
Ugo Felice



Sommario

<i>Premessa</i>	2
<i>Presentazione</i>	2
<i>Mission e Vision</i>	5
<i>I diritti degli utenti</i>	6
<i>Modalità di accesso e prima accoglienza</i>	7
<i>L'approccio metodologico</i>	8
<i>I nostri professionisti</i>	10
<i>Le attività proposte</i>	11
<i>Attività erogate presso la comunità residenziale e il centro diurno</i>	13
<i>Attività erogate presso l'Ambulatorio</i>	15
<i>Interventi con le famiglie e con la rete territoriale</i>	17
<i>Coinvolgimento delle famiglie</i>	17
<i>Rapporti con il territorio</i>	18
<i>Servizi alberghieri</i>	19
<i>Ristorazione</i>	19
<i>Servizio pulizia e sanificazione</i>	19
<i>Servizio lavanderia e guardaroba</i>	19
<i>Trattamento dei dati personali e tutela della privacy</i>	20
<i>Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali</i>	20
<i>Rilascio cartelle cliniche e/o relazioni di valutazione o trattamento</i>	20
<i>Richiesta informazioni da parte di parenti o affini</i>	20
<i>Segnalazioni e reclami</i>	20
<i>Soddisfazione degli utenti</i>	22
<i>Sede e contatti</i>	22

Premessa

La Carta dei Servizi rappresenta uno degli strumenti di comunicazione del Centro Polifunzionale per l'Autismo "Ugo Felice" per informare la collettività, la rete dei servizi, gli utenti e le loro famiglie delle esigenze a cui è in grado di rispondere e delle modalità attraverso le quali fruire delle prestazioni erogate.

Garantisce la trasparenza della gestione e la tutela degli utenti, nonché la qualità dei servizi proposti sintetizzando il principio cardine di tutte le attività terapeutiche abilitative-riabilitative che pongono sempre al centro la persona considerando i suoi bisogni, la sua dignità, la sua qualità della vita. Rappresenta uno strumento che formalizza un impegno contrattuale che il Centro si assume per garantire il rispetto dei diritti fondamentali e la promozione del benessere psico-fisico all'interno di un rapporto aperto di collaborazione, partecipazione e di informazione.

La Carta dei Servizi nasce dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/1/94 e dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 15/6/95, come documento attraverso il quale il "soggetto erogatore" predefinisce e rende noto all'esterno:

- I principi fondamentali ai quali si ispira la sua attività.
- Gli obiettivi e i livelli quantitativi e qualitativi delle attività a cui tende il servizio.
- Le caratteristiche di qualità delle varie attività.
- I meccanismi per valutare e monitorare l'attività svolta.
- Le procedure di reclamo a disposizione degli utenti.

Rappresenta, inoltre, un documento di verifica per le Istituzioni che collaborano ai progetti e ne verificano la qualità, mettendo in evidenza i livelli qualitativi di intervento inseriti in un modello che valorizza le risorse dell'individuo.

La presente Carta dei Servizi è un documento dinamico e sarà pertanto oggetto di costante aggiornamento, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati. È sempre a disposizione degli utenti e o degli interessati, chiunque volesse visionarla troverà sempre disponibile la versione aggiornata in struttura e sul Sito web: www.centropolifunzionaleautismo.it

Presentazione

Il Centro Polifunzionale per l'Autismo "Ugo Felice" è situato in Via Colle San Giovanni, in prossimità del centro abitato del Comune di Trivento (CB). La scelta di Trivento quale sede della struttura nasce dalla posizione strategica del Comune facilmente raggiungibile da più direzioni: dalla strada statale 650 di Fondo Valle Trigno, nota come Trignina, che collega San Salvo e Isernia lungo tutto il confine tra Abruzzo e Molise, permettendo di arrivare a Trivento in 60 minuti da Termoli e 40 minuti da Isernia; o per chi proviene da Campobasso poco più di 30 minuti percorrendo la strada statale 747 Fossaltina (SS 747).

La struttura si colloca in una zona dotata di adeguata segnaletica tale da favorire l'agevole afflusso da parte di tutti gli utenti e degli interessati, immersa nel verde che funge da filtro rispetto ai flussi veicolari, consente che le aree esterne possano essere fruite in maniera sicura da visitatori e pazienti.

Il Centro Polifunzionale per l'Autismo "Ugo Felice" si qualifica come una realtà innovativa non solo nello scenario della Regione Molise, ma su tutto il territorio nazionale.

La struttura è accreditata istituzionalmente dalla Regione Molise con Decreto del Commissario ad Acta n.32 del 07/03/2024.

Essa risponde ai requisiti della vigente normativa in materia ed ai parametri di abbattimento delle barriere architettoniche e si compone di spazi arredati ed attrezzati per garantire la piena accessibilità e la massima autonomia degli ospiti.

Le prestazioni e attività erogate sono rivolte a ragazzi in età evolutiva ed adulti attraverso percorsi differenziati per orari, tempi e progetti riabilitativi.

La struttura di circa *3200 mq complessivi*, compresa di ampie aree esterne, si sviluppa su 7 piani e mette a disposizione dell'utenza tre diversi setting assistenziali: una **Comunità Residenziale**, un **Ambulatorio dedicato** e un **Centro Diurno**, ciascuno con accesso autonomo e completamente indipendente.

La Comunità Residenziale per le persone con Disturbo dello Spettro Autistico: si rivolge a utenti in età evolutiva ed in età adulta, offrendo una soluzione abitativa idonea ed alternativa al nucleo familiare, con l'obiettivo di avviare la persona verso il recupero e la promozione dell'autonomia personale e sociale, di acquisire e mantenere abilità cognitive e relazionali e di garantire una vita quotidiana dignitosa evitando il rischio di ricoveri impropri ospedalieri o di istituzionalizzazioni fuori Regione.

La Comunità dispone di luoghi di vita spaziosi, progettati e realizzati per rispondere a tutte le esigenze degli ospiti. Il setting residenziale garantisce una permanenza H24 nella struttura che si identifica nel naturale ambiente di vita degli utenti ove, oltre alle attività abilitative, riabilitative e occupazionali, sono svolte attività di gestione domestica, ludico-sportive, di cura della persona e di socializzazione da svolgersi sul territorio privilegiando la continuità dei rapporti con la famiglia, gli amici e i contesti di appartenenza.

L'area residenziale del Centro Polifunzionale si sviluppa su 2 livelli, uno ubicato al sesto piano e uno al quinto piano della struttura, per una capienza complessiva di 30 posti letto. Ogni modulo, oltre alle camere di degenza, dispone di spazi aggregativi polivalenti con angolo tisaneria.

I due moduli residenziali sono tra di loro autonomi ed indipendenti ma gli ospiti possono usufruire in condivisione degli spazi del quarto livello, destinato alle attività ludiche e di socializzazione quali: una palestra attrezzata, una grande sala aggregativa, stanze per attività ricreativo-culturali e una sala pranzo polifunzionale.

Per il setting residenziale possono prevedersi differenti forme di progettualità sulla base delle specifiche esigenze dell'ospite: residenzialità a breve termine, per le situazioni in cui si rilevi la necessità di una temporanea permanenza in un contesto così strutturato o residenzialità a medio-lungo termine.

Il Centro Diurno: è una struttura semi-residenziale rivolta a persone con diagnosi di Disturbo dello Spettro Autistico in età evolutiva ed in età adulta.

È aperto 6 giorni a settimana, esclusi i festivi, operativo nelle fasce orarie: dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 15:00 alle 19:00 ed eroga un totale di 20 prestazioni giornaliere di tipo abilitative, riabilitative e psico-educative.

Il focus dell'intervento consiste nello stimolare il recupero, la conservazione e il potenziamento dell'autonomia funzionale e cognitiva degli utenti, per alleggerire il carico sostenuto dai caregivers e limitare al minimo il rischio di emarginazione sociale, secondo un programma fortemente individualizzato. Le prestazioni in esso erogate variano da un minimo di 2 ore al giorno ad un massimo di 6 ore differenziate per livello di intensità, tenendo in considerazione del contesto (struttura-domicilio-territorio), lavoro sui sistemi di riferimento (famiglia, scuola, associazioni) e il trattamento individuale e/o di gruppo pianificato per l'utente.

Il Centro Diurno è collocato al I e II livello della struttura con accesso totalmente indipendente rispetto agli altri moduli presenti.

Il I livello è destinato all'erogazione di trattamenti per le persone in età evolutiva e dispone di:

- una stanza sensoriale per la stimolazione selettiva o contemporanea dei cinque sensi, agendo sull'ipersensibilità o iposensibilità;
- un laboratorio occupazionale per lo svolgimento di attività che riguardano l'esecuzione di semplici compiti manuali-espressivi e realizzazione di oggettistica;
- una stanza per trattamenti cognitivo e comportamentali al fine di promuovere specifiche abilità cognitive quali: memoria a breve e lungo termine, memoria funzionale e di lavoro;
- una stanza ludico-motoria in cui si svolgono interventi finalizzati all'acquisizione di competenze psicomotorie individuali o di gruppo, a cui si affiancano trattamenti di tipo riabilitativo condotti da esperti in psicomotricità.

Il secondo piano, invece, si rivolge a pazienti in età adulta ed è composto da:

- un laboratorio per le attività domestiche utile ad acquisire e sperimentare una maggiore autonomia nella gestione quotidiana;
- un laboratorio grafico-pittorico;
- una stanza per attività espressive e manipolative;
- una stanza educativa e di socializzazione in cui si effettuano interventi individuali o di gruppo alternati a momenti di interazione;
- un ambulatorio per i colloqui psicologici;
- una stanza di supervisione e osservazione con specchio di analisi attraverso il quale i professionisti rilevano e valutano le necessità di ciascun ospite al fine di garantirgli un intervento mirato.

Entrambi i livelli del Centro Diurno dispongono di due serre esterne in cui si svolgono attività di florovivaistica e di orticoltura.

L'Ambulatorio dedicato: è preposto all'erogazione di prestazioni abilitative-riabilitative e psico-educative in setting assistenziali individuali o in piccoli gruppi.

Gli interventi sono finalizzati alla presa in carico multidisciplinare delle persone con Disturbo dello Spettro Autistico tramite un progetto riabilitativo individuale.

L'ambulatorio del Centro Polifunzionale è ubicato al terzo piano della struttura e si compone di:

- uno spazio ambulatoriale riservato alle valutazioni cliniche;
- una stanza per le attività motorie;
- un'infermeria per la somministrazione di terapie farmacologiche e/o medicazioni;
- spazi destinati ai trattamenti riabilitativi individuali o di gruppo (gruppi di 3-4 persone).
- ampia sala di attesa per le accettazioni.

Nei trattamenti erogati all'interno dell'ambulatorio rientrano:

- trattamenti psico-educativi rivolti ai caregivers, in particolare interventi di Parent Training;
- trattamenti logopedici in cui sono trattati disturbi del linguaggio;
- sedute di neuro e psicomotricità per la coordinazione e l'equilibrio corporeo.

Le attività abilitative e riabilitative possono essere erogate anche a domicilio attraverso percorsi differenziati e programmati. L'articolazione strutturale e tutti gli ampi spazi della struttura del Centro Polifunzionale per l'Autismo assicurano caratteristiche di abitabilità e fruibilità permettendo di svolgere attività con diversa intensità di cura.

Mission e Vision

L'autismo è un disturbo del neuro-sviluppo ad esordio precoce che può coinvolgere principalmente la comunicazione sociale e l'interazione sociale e pattern di comportamento, interessi o attività ristretti e ripetitivi. Caratteristiche della sintomatologia clinica possono essere estremamente eterogenee sia in termini di complessità che di severità e possono presentare un'espressione variabile nel tempo. Data la varietà di sintomatologie e la complessità nel fornirne una definizione clinica coerente e unitaria, è recentemente invalso l'uso di parlare di Disturbi dello Spettro Autistico (ASD, Autistic Spectrum Disorders), evidenziando che il disturbo colpisce ciascuna persona in modo differente, variando da una lieve a una grave sintomatologia. Attualmente il Disturbo dello Spettro Autistico è considerato una condizione clinica ad eziologia multifattoriale, per la quale esiste una predisposizione genetica sulla quale vanno ad agire diversi fattori ambientali non ancora del tutto identificati, mediante il cosiddetto fenomeno dell'epigenetica.

La finalità, l'organizzazione del servizio e le metodologie di intervento sono strettamente correlate alla peculiarità della patologia autistica (non assimilabile alle altre disabilità) e attuate secondo le raccomandazioni delle Linee Guida che evidenziano efficaci i trattamenti precoci e intensivi di tipo abilitativo con valenza comportamentale, cognitivo comportamentale e psicoeducativo. La "mission" del Centro Polifunzionale è garantire una presa in carico globale e continuativa integrata con le UOSD, i CSM, le UVM delle ASL di appartenenza e le Associazioni presenti sul territorio, per una massima qualità di vita possibile dei soggetti trattati e delle loro famiglie, promuovendo lo sviluppo cognitivo, l'adattamento sociale, l'autonomia, la prevenzione di gravi disturbi del comportamento e la loro riduzione, l'ottimizzazione delle terapie farmacologiche e, nei casi in cui è possibile, l'inserimento nel mondo del lavoro allo scopo anche di ridurre la spesa che consegue ad interventi medicalizzati inappropriati e incongrui.

Nell'erogazione delle prestazioni il Centro Polifunzionale si impegna a garantire i seguenti principi fondamentali:

EGUAGLIANZA, nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta, va garantita la parità di trattamento. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

IMPARZIALITÀ, si assume l'obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Garantire parità di trattamento nella fornitura dei servizi, senza alcuna discriminazione o distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

CONTINUITÀ, l'erogazione del servizio deve essere continua e regolare.

DIRITTO DI SCELTA, l'utente ha diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio scelto.

PARTECIPAZIONE, la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che vanno comunicate in modo chiaro e comprensibile, ricorrendo a procedure semplificate scelte.

SUSSIDIARIETÀ E COOPERAZIONE, si favorirà la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti per realizzare, anche attraverso specifiche convenzioni, attività complementari e integrative volte a migliorare la qualità della vita della persona, a offrirgli sostegno e promuovere la solidarietà sociale.

EFFICACIA ED EFFICIENZA, Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, valutando e confrontando attentamente: risorse impiegate e risultati raggiunti, risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti.

I diritti degli utenti

Le persone con Disturbo dello Spettro Autistico devono poter godere degli stessi diritti di tutta la popolazione europea nella misura delle loro possibilità e tenendo presente il loro migliore interesse. Il Centro si impegna a garantire gli stessi diritti di tutta la popolazione Europea, nella misura delle possibilità di ciascun ospite, tenendo presente il loro migliore interesse.

In particolare, si mettono in evidenza i diritti protetti e resi operativi presso il nostro Centro:

- il diritto di condurre una vita indipendente da svolgersi a seconda delle proprie possibilità;
- il diritto ad una diagnosi e ad una valutazione clinica precisa, comprensibile e scevra da preconcetti;
- il diritto a ricevere un'educazione appropriata, accessibile a tutti e in piena libertà;
- il diritto di partecipare a tutte le decisioni sul proprio avvenire, comprese quelle inerenti il proprio percorso terapeutico;
- il diritto ad un alloggio accessibile ed adeguato;
- il diritto ad avere tutti i mezzi adeguati, l'aiuto e la presa in carico necessari per condurre una vita pienamente produttiva, dignitosa e indipendente;
- il diritto di partecipare, nella misura possibile, allo sviluppo e alla gestione dei servizi che si occupano del loro benessere;
- il diritto ad una formazione corrispondente ai loro desideri e ad un impiego significativo senza discriminazioni né idee preconcette. La formazione e l'impiego dovranno tenere conto della peculiarità e dei gusti di ciascun individuo;
- il diritto per i soggetti autistici ad usufruire dei mezzi di trasporto e alla libertà di movimento;
- il diritto ad usufruire di tutti i mezzi, i servizi e le attività messe a disposizione del resto della comunità;
- il diritto per le persone con Disturbi dello Spettro Autistico (o per i loro rappresentanti) all'assistenza giuridica e alla conservazione integrale dei propri diritti legali;
- il diritto per le persone con Disturbi dello Spettro Autistico (o i loro rappresentanti), ad avere libero accesso al loro "dossier" personale nell'ambito medico, psicologico, psichiatrico ed educativo.

Modalità di accesso e prima accoglienza

Le domande di ammissione, in convenzione con il SSN, sono subordinate alla Valutazione Multidimensionale che compete all'U.V.M. del Distretto Sanitario di residenza che elabora il Progetto di Assistenza Individuale (PAI) per l'accesso alle prestazioni di tipo abilitative-riabilitative in setting residenziali, semiresidenziali ed ambulatoriali.

L'accesso alla rete dei servizi avviene attraverso specifica richiesta da inoltrare alla Porta Unica di Accesso (P.U.A.), allocata all'interno di ogni Distretto Sanitario.

La P.U.A. rappresenta il punto di primo contatto tra i Servizi ASReM e il cittadino utente garantendo: l'accoglienza e l'informazione all'utenza, la valutazione di primo livello, lo smistamento dell'utenza ai servizi sanitari o sociali e l'attivazione della valutazione multidimensionale finalizzata ad una presa in carico integrata.

La procedura di attivazione dell'U.V.M. per accedere al Servizio in convenzione può essere inoltrata alla P.U.A del Distretto di residenza, su specifica modulistica predisposta ad hoc dall'ASReM, da parte dei seguenti professionisti:

- Medico di Medicina Generale / Pediatra di Libera Scelta;
- Unità Operativa Distrettuale;
- Segretariato Sociale dell'Ambito Territoriale che opera in stretto raccordo funzionale con i Servizi Sociali Professionali del Comune di residenza.

Effettuata la Valutazione Multidimensionale i trattamenti previsti potranno avere inizio a seguito del rilascio di autorizzazione da parte della competente struttura distrettuale e gli accessi avverranno secondo l'ordine in graduatoria predisposto dall'ASReM.

Le domande d'ingresso, non in convenzione con il SSN, devono pervenire tramite contatto telefonico, mail o in carta libera, al Direttore Sanitario del Centro corredate di una relazione clinica aggiornata redatta dal Medico di Medicina Generale o dal Pediatra di Libera Scelta del paziente e sono accordate ai richiedenti secondo un elenco di priorità:

- Urgenza effettivamente accertabile;
- Cronologia della presentazione della domanda;
- Residenza nei Comuni limitrofi.

Il percorso di inserimento avviene con le seguenti modalità:

1. Incontro preliminare tra la Direzione, l'equipe del Centro e la famiglia e/o tutore dell'utente per una conoscenza reciproca tesa ad instaurare un clima di fiducia e di collaborazione. Al fine di permettere una migliore conoscenza della struttura e dell'attività svolta, nel primo incontro l'Assistente Sociale del Centro invita l'utente e la famiglia ad effettuare una visita dell'intera struttura nel corso della quale, oltre ad una presentazione dei diversi ambienti, vengono illustrati gli aspetti organizzativi e gestionali relativi al funzionamento del servizio.

2. Il Direttore Sanitario insieme al Referente dell'area Clinica effettua il "colloquio di accettazione" con la famiglia e l'utente, durante il quale espleta le funzioni di tutela sanitaria e di controllo della documentazione medica necessaria.
3. Successivamente, al momento dell'inserimento dell'utente nella struttura, la Direzione e l'Assistente Sociale incontrano l'utente e/o la famiglia per gli aspetti amministrativi e per acquisire dai familiari tutta la documentazione necessaria. Si procede alla costituzione della Cartella Clinica.
4. L'inserimento ha inizio con una prima fase di osservazione finalizzata alla conoscenza e alla raccolta di elementi clinici da parte dell'equipe, propedeutica alla stesura del Progetto Terapeutico Abilitativo-Riabilitativo Personalizzato (PTRP);
5. Conclusa la fase di osservazione, il PTRP viene condiviso con l'utente e la sua famiglia e/o tutore e vengono fornite indicazioni circa gli obiettivi da raggiungere e i trattamenti che verranno erogati.

All'assistito o ai familiari/tutori verrà consegnata e fatta firmare per presa visione, la seguente documentazione:

- regolamento interno della Struttura;
- Carta dei Servizi;
- modulo di informazione e consenso al trattamento dei dati personali per la tutela della privacy;
- modulo di consenso informato ai trattamenti riabilitativi, assistenziali e di cura.

L'approccio metodologico

Il tipo di intervento che il Centro Polifunzionale per l'Autismo propone si ispira ad una linea pedagogica, socio-riabilitativa e assistenziale che valorizza la qualità della vita della persona in un'ottica di presa in carico globale della situazione individuale, familiare, scolastica della persona con autismo, allo scopo di individuarne le risorse e di facilitare cambiamenti adeguati nei contesti di vita.

Il focus dell'intervento proposto consiste, pertanto: nell'acquisizione, nel recupero, nella conservazione ed il potenziamento dell'autonomia funzionale e cognitiva degli utenti, per limitare al minimo il rischio di emarginazione sociale e per alleggerire il peso quotidiano sostenuto dai caregivers.

L'approccio utilizzato è strutturato sulla base di teorie di riferimento biologiche, pedagogiche, psicologiche, sociologiche che pongono lo sguardo sulle interazioni e sulle relazioni tra i diversi sistemi nei quali l'individuo si trova a vivere. In particolare l'ottica utilizzata mira a far dialogare il più possibile tra di loro: il nucleo familiare, il relativo territorio di provenienza – appartenenza e il Servizio stesso. Questa linea di intervento, pone al primo posto l'individuo con la sua soggettività e specificità, valorizzando le sue risorse, i suoi punti di forza e le sue aspirazioni. Questo tipo di impostazione consente di superare i limiti che conducono alla costruzione di interventi abilitativi/riabilitativi svincolati dalle reali esigenze del soggetto, centrati più sui limiti che sulle risorse residue e incuranti delle esigenze specifiche alle diverse fasce di età dei soggetti coinvolti.

Nello svolgimento delle attività saranno adottati i seguenti interventi: Metodo ABA, Programma TEACCH, Comunicazione Aumentativa Alternativa (C.A.A.), Parent Training e Psicoterapia familiare.

<p>Il Metodo ABA (Analisi Applicata del Comportamento)</p>	<p>Il metodo si basa sull'uso dei principi della scienza del comportamento per la modifica di comportamenti socialmente significativi e consiste nell'applicazione intensiva dei principi comportamentali per l'insegnamento di abilità sociali (linguaggio, gioco, comunicazione, socializzazione, autonomia personale, abilità accademiche, ecc.) e la correzione di comportamenti disfunzionali (auto stimolazioni, aggressività, autolesionismo, ossessioni, stereotipie).</p>
<p>Il programma TEACCH (Trattamento ed educazione di bambini con autismo e con disturbo del linguaggio)</p>	<p>Il programma TEACCH si concentra sulla prevenzione dei comportamenti disfunzionali e delle situazioni stressanti attraverso attività che aiutino il bambino a sviluppare abilità sociali e di adattamento attraverso l'organizzazione dell'ambiente.</p> <p>Consiste nel proporre compiti non solo organizzati secondo un'appropriata gradazione di difficoltà, allo scopo di favorire l'apprendimento ma anche materialmente organizzati in modo da garantire assoluta indipendenza nella comprensione del compito, del modo di svolgerlo, della sua durata e della sua fine. Ci si concentra sull'elaborazione delle informazioni visive, tenendo conto delle difficoltà nella comunicazione, attenzione e funzioni esecutive tipiche dell'autismo.</p>
<p>La Comunicazione Aumentativa Alternativa (C.A.A.)</p>	<p>Tale approccio cerca di ridurre, contenere, compensare i disturbi della comunicazione sia sul versante espressivo sia sul versante ricettivo, attraverso il potenziamento delle abilità presenti, la valorizzazione delle modalità naturali e l'uso di modalità alternative.</p> <p>La comunicazione è "Aumentativa" perché indica come le modalità di comunicazione utilizzate non sostituiscono, ma accrescono, la naturale comunicazione ed è "Alternativa" poiché utilizza codici che sostituiscono il sistema alfabetico con immagini, simboli, disegni, figure e fotografie. I percorsi di CAA iniziano dai bisogni comunicativi che non possono prescindere dall'evoluzione nel tempo della persona, dagli aspetti emotivi, cognitivi e sociali.</p>
<p>Parent Training</p>	<p>Il Parent Training è una tecnica di intervento psico-educativo rivolto ai caregivers al fine di potenziare le abilità genitoriali nel rapporto con i figli. Lo scopo è quello di far apprendere competenze specifiche che permettano di gestire o ridurre i comportamenti disfunzionali del bambino in casa. Ciò porta a un miglioramento nell'auto-percezione di competenza da parte dei genitori e una riduzione dei livelli di stress nel sistema familiare fornendo supporto psicologico e creando spazi di condivisione emotiva.</p>
<p>Psicoterapia Familiare</p>	<p>La psicoterapia in ottica sistemico-relazionale nasce come terapia delle relazioni, secondo la quale l'individuo fin dalla nascita è inserito in una rete di relazioni, per questo il malessere del singolo non può essere slegato dal contesto a cui appartiene. Pertanto, il terapeuta ridefinisce il sintomo non più come problematica unicamente individuale, ma come l'espressione di un malessere che affligge anche il contesto di relazioni significative. La psicoterapia ha il compito di andare a riparare quelle relazioni che l'individuo avverte come problematiche tramite il cambiamento delle dinamiche disfunzionali presenti nel proprio contesto di riferimento; la sua funzione è quella di apportare un rinnovato benessere soggettivo e sociale.</p>

I nostri professionisti

L'organizzazione del Centro Polifunzionale per l'Autismo "Ugo Felice" prevede uno stretto rapporto interdisciplinare sia tra i vari membri dell'equipe che di tutto il personale che direttamente lavora con gli utenti. Tali rapporti si concretizzano nel passaggio continuo di informazioni verbali e scritte tra i diversi professionisti, ivi comprese periodiche riunioni dell'equipe tecnica con frequenza settimanale in cui vengono concordate e verificate le linee operative riguardanti il piano di lavoro e il progetto riguardante ciascun assistito.

È garantita la presenza (ai sensi del DCA 12/2022), in relazione alle attività previste, all'età e al setting specifico, di una equipe multidisciplinare composta dalle seguenti figure professionali:

- Medico Psichiatra e/o Neuropsichiatra Infantile (o equipollente);
- Psicologo;
- Assistente sociale;
- Logopedista;
- Educatore Professionale;
- Tecnico della riabilitazione psichiatrica o Terapista occupazionale;
- Terapista della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva (o figure equivalenti);
- Infermiere;
- Operatore Socio Sanitario;
- Dietista.

L'equipe si avvale inoltre della collaborazione di tirocinanti e volontari opportunamente formati.

La direzione assicura che i ruoli e le posizioni funzionali siano ricoperti da personale in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente e dell'iscrizione all'Ordine o Albo professionale di appartenenza, ove previsto.

Tutto il personale avrà competenze specifiche per il trattamento dei ASD comprovata da Master Universitari e formazione riconosciuta anche dall'esperienza lavorativa sul campo.

Nella sua interezza l'equipe svolge le seguenti funzioni:

- Valutazione diagnostica ed inquadramento nosografico definito.
- Valutazione funzionale e definizione degli obiettivi.
- Progettazione terapeutica e supervisione al trattamento.
- Implementazione dei piani di intervento.

Le attività proposte

Il Centro Polifunzionale per l'Autismo "Ugo Felice" risponde ai bisogni di crescita, sviluppo e autonomia di ragazzi in età evolutiva e in età adulta e delle loro famiglie. Si pone l'obiettivo primario di supportare l'utente e la sua famiglia e rientra nel quadro più ampio di un *Progetto di Vita* della persona.

Le attività programmate sono articolate su specifiche aree di intervento:

- Area cognitiva: sollecitazione delle funzioni attentive, mnestiche e di processi intermodali per l'acquisizione dei prerequisiti dell'apprendimento dei concetti di base e, quando possibile, di fondamentali conoscenze scolastiche.
- Area relazionale e delle tecniche comunicative: sviluppo dell'intenzionalità al dialogo e della componente ricettiva ed espressiva (apprendimento e utilizzo dei codici comunicativi). Sviluppo e potenziamento di capacità socio-relazionali.
- Area dell'autonomia: mantenimento delle abilità raggiunte e potenziamento delle competenze nelle azioni di cura della propria persona, lavarsi, vestire, mangiare, controllo sfinterico. Sviluppo, potenziamento e consolidamento delle abilità di gestione, delle attività domestiche e di cucina; sviluppo e potenziamento delle abilità prelaborative e di attività occupazionali, del tempo libero.
- Area motoria: sviluppo e potenziamento delle abilità grosso-motorie ed equilibrio, acquisizione e sviluppo delle abilità fini-motorie e di coordinazione.

Ogni persona avrà un'organizzazione individuale della giornata con attività lavorative, didattiche, ricreative ed educative. Nelle attività giornaliere gli utenti sono supportati da operatori specializzati in base ai livelli di funzionamento e al livello di bisogno di supporto. Le attività sono strutturate per il raggiungimento delle autonomie personali e per la gestione degli spazi personali e saranno integrate con laboratori di gruppo, ivi comprese attività professionalizzanti finalizzate all'inserimento lavorativo, laddove possibile.

Per rispondere ai bisogni e alle caratteristiche degli utenti, le attività rispettano i principi della strutturazione, dell'organizzazione degli spazi, del tempo e della prevedibilità. Le attività quotidiane legate alla cura della persona e del proprio ambiente di vita offrono l'occasione, se adeguatamente strutturate, di lavorare sulle funzioni esecutive, sulle modalità di comunicazione dei bisogni, sulle abilità sociali, aspetti spesso carenti nelle persone con ASD. Esse sono finalizzate al raggiungimento di obiettivi specifici, sono la base concreta che permette la regolazione emotiva e dei comportamenti e favoriscono la generalizzazione delle abilità acquisite nei contesti abilitativi.

In funzione degli obiettivi sono definiti gli strumenti e le modalità di intervento adeguati al loro raggiungimento. Sono inoltre definiti i tempi e le fasi per il raggiungimento degli obiettivi finali ed intermedi. Periodicamente, con la partecipazione di tutti gli attori in campo (ospite e/o chi lo rappresenta, educatori/terapisti, specialisti e personale medico, Enti inviati) gli obiettivi del progetto sono verificati e avviate le necessarie azioni di riprogettazione.

Le attività sono pensate per diversi livelli di bisogno di supporto sia relativamente alla comunicazione e all'interazione sociale, sia riferita ai comportamenti che possono interferire con il funzionamento adattivo nei diversi contesti della vita quotidiana. Si pone particolare attenzione ad attività di integrazione sul territorio.

Tutte le attività sono pianificate in base alla progettazione riabilitativa dei singoli utenti e nella formazione dei piccoli gruppi e sono basate su obiettivi specifici, quali:

- Il rafforzamento dell'autonomia, al fine di promuovere l'espressione delle capacità necessarie alla conduzione di una vita dignitosa e allo sviluppo della propria individualità.
- Lo sviluppo delle potenzialità, per intervenire nelle aree di funzionalità di ciascun soggetto incrementando canali espressivi e comunicativi alternativi alla parola che possano garantire l'affermazione e la percezione di sé stessi, del proprio esistere in mezzo agli altri.
- Lo sviluppo di capacità che consentano di poter esprimere la propria soggettività tramite ciò che viene creato e vissuto nel gruppo o individualmente.
- Il rapporto con la famiglia di origine, sostenuto e vissuto come strumento integrante dell'azione riabilitativa del Centro, che rimane riferimento costante per l'utente e per la realizzazione del progetto abilitativo-riabilitativo.
- Il rapporto con l'esterno, vissuto attraverso l'esperienza del Centro come base sicura da cui gestire una positiva e rassicurante apertura, per percepirsi motivati e competenti nel relazionarsi con gli altri.

Attività erogate presso la Comunità Residenziale e il Centro Diurno

Prestazioni e attività di cura della persona. L'intervento in quest'area mira a promuovere le abilità di "autosufficienza", privilegiando, per le persone a più basso funzionamento, i repertori di alimentazione, igiene, abbigliamento, controllo vescicale e sfinterico, avendo sempre cura di operare un bilancio fra il potenziale di apprendimento di queste specifiche competenze e le necessità di assistenza. L'attività mira a promuovere non solo gli aspetti interni alla prestazione legati alla capacità del saper fare ma più in generale l'autodeterminazione del soggetto, con l'obiettivo di giungere a ridurre, il più possibile, l'intervento della figura adulta. Per le persone a più alto funzionamento le attività insistono su repertori di abilità più sofisticati inerenti alla cura della propria immagine (abbigliamento esteticamente convincente, cura dei capelli etc.).

Attività legate alla gestione dei luoghi di vita. Riguardano l'apprendimento e l'esercizio di quell'insieme di abilità che consentono una maggiore autonomia della persona nell'ambiente domestico. Come per le autonomie personali, una maggiore competenza della persona rappresenta un importante e concreto modo per rendere la stessa attiva nella gestione e nella cura dei propri spazi di vita. A tale riguardo va sottolineato, come l'impegno all'interno delle attività domestiche aumenti la percezione di empowerment della persona che, in questo modo, sente maggiormente "propri" gli spazi di vita.

Attività occupazionali ed ergoterapiche. Comprendono l'insieme delle attività che, attraverso l'esecuzione di semplici compiti manuali ed espressivi, porta al raggiungimento di risultati visibili e concreti. Le attività occupazionali sono tese alla promozione di competenze adattive di tipo motorio, relazionale (acquisizione/potenziamento di abilità fini-motorie e di coordinazione, potenziamento della memoria procedurale, acquisizione/mantenimento dei processi di interazione sociale).

In quest'ambito il Centro fornisce specifici e variegati momenti di laboratorio:

- Attività di carattere espressivo (mosaici, pittura, creta...);
- Attività di lavoro indipendente volte all'acquisizione e all'esercizio di prassi, di competenze motorie e al potenziamento di prerequisiti funzionali alle condotte di autonomie personali;
- Attività di ricamo e cucito e attività con produzione di oggettistica;
- Florovivaistica e attività di orticoltura nelle serre presenti all'esterno della struttura.

Attività educative di promozione e mantenimento delle abilità cognitive. Sotto questa voce vanno intesi tutti gli interventi volti a promuovere e/o mantenere i processi e le attività mentali necessarie all'apprendimento, attraverso l'esercizio ed il potenziamento delle funzioni cognitive.

Il Centro offre alcuni laboratori specifici, come ad esempio il laboratorio informatico, che articola veri e propri training per il potenziamento e l'esercizio di alcune funzioni cognitive di base. La stessa quotidianità viene inoltre investita per promuovere un esercizio funzionale di specifiche abilità di tipo scolastico (lettura e scrittura) e di tipo cognitivo, quali: memoria a breve e lungo termine, memoria funzionale e di lavoro.

Attività di carattere motorio. Il significato ultimo dell'attività motoria, oltre agli aspetti scontati di mantenimento di una buona tonicità muscolare e una buona articolazione scheletrica, va rinvenuto nell'acquisizione di competenze relative a sport e/o giochi di gruppo che, nella loro globalità, concorrono a fare acquisire al tempo libero una dimensione maggiormente normalizzante e, in talune circostanze, inclusiva.

A questa attività si affiancano trattamenti con maggiore valenza riabilitativa, condotti da esperti in psicomotricità, per tutti quegli ospiti che presentano problematiche specifiche a livello di condotte motorie. Per lo svolgimento di tali attività, il Centro Polifunzionale dispone di una palestra collocata al quarto livello e di una stanza per le attività ludico-motorie collocata nel primo livello del Centro Diurno, destinata ai più piccoli.

Attività educative sociali ed inclusive. Il Centro Polifunzionale promuove la conoscenza del territorio e dei servizi presenti in esso. Lo scopo è quello, da un lato, di consentire all'ospite esperienze di crescita e svago in una cornice "inclusiva", dall'altro di contribuire a modificare i paradigmi culturali del territorio stesso nei confronti della "diversità". Al fine di migliorare l'inclusione sociale delle persone inserite, il Centro Polifunzionale sta intessendo una rete di contatti e di opportunità di integrazione e partecipazione con i servizi del territorio, le parrocchie e le comunità locali (Associazioni, Case di Riposo, gruppi di volontariato, persone singole). In particolare, l'integrazione con la realtà locale è attuata attraverso le uscite programmate.

Oltre ad andare verso il territorio si intendono costruire efficaci e significative occasioni per le quali è il territorio stesso, nelle sue dimensioni associative, ad accedere al Centro Polifunzionale, attraverso l'organizzazione di eventi ricreativi e culturali che possano coinvolgere l'intera cittadinanza.

Attività educative legate al tempo libero. Tali attività sono finalizzate sia alla costruzione e al potenziamento delle competenze di gestione del tempo libero, attraverso veri e propri percorsi di insegnamento di abilità di gioco, sia all'esercizio delle stesse attraverso momenti ludici strutturati.

Attività educative volte alla promozione di abilità sociali, relazionali e comportamentali. Il lavoro condotto in quest'area si pone l'obiettivo di sviluppare non solo le abilità connesse all'esecuzione dei compiti di routine nell'ambito del servizio (chiedere spiegazioni, chiedere una pausa, chiedere e offrire aiuto), ma anche condotte comunicative e relazionali improntate a ridurre lo stigma sociale (salutare, fare e accettare critiche, partecipare a momenti collettivi). Grande attenzione viene pertanto posta al comportamento espresso dalla persona nel gruppo: la sua capacità di comunicare, la comprensione ed il rispetto delle regole, la capacità di fronteggiare nuove situazioni. La metodologia utilizzata segue il modello del Social Skills Training.

Attività sanitarie. Gli ospiti dal momento in cui vengono inseriti nella Comunità Residenziale vengono presi in carico dall'equipe sanitaria. Il servizio, che prevede la presenza giornaliera degli infermieri e di personale medico in turnazione, garantisce:

- Pronta reperibilità del medico.
- Presenza del fascicolo sanitario per il monitoraggio delle attività sanitarie in corso e per la calendarizzazione di quelle future.
- Monitoraggio dei parametri sanitari più significativi per la persona.
- Predisposizione di terapie farmacologiche.

- Predisposizione di protocolli individualizzato di screening.
- Monitoraggio e somministrazione delle terapie farmacologiche.
- Accompagnamento a visite specialistiche o a terapie necessarie esterne.
- Gestione programmata e somministrazione della terapia farmacologica giornaliera, prelievi, esami ematici ed altri controlli.
- Appropriato regime dietetico.
- Monitoraggio costante del benessere fisico.

Interventi sui comportamenti problema. Uno dei compiti dell'equipe è anche quello di affrontare, attraverso un approccio integrato di tipo farmacologico e comportamentale, i diversi comportamenti problema presentati dagli ospiti del modulo residenziale e del Centro Diurno.

La filosofia sottesa all'intervento sui comportamenti problema prevede:

- L'individuazione dei significati sottostanti il comportamento problema e il rispetto per gli stessi.
- L'adozione di interventi che cerchino di costruire interventi funzionali al comportamento problema e che vadano nella direzione di rispettare l'intento comunicativo mancato della persona.
- L'uso di interventi comportamentali secondo il principio del trattamento meno restrittivo.
- L'uso di trattamento fondati sulla evidenza.
- L'uso sistematico ed obbligatorio del consenso informato.

Attività esterne di sensibilizzazione, formazione e partenariato. Il Centro Polifunzionale ritiene importante che una parte delle proprie attività sia il partecipare e collaborare con realtà di volontariato ed organi sportivi ed istituzionali. Lo scopo che si intende perseguire è duplice: da un lato promuovere reali processi di sensibilizzazione nella società civile, favorendo la crescita di una coscienza civica capace di accogliere la diversità, e dall'altro di costruire rapporti di partenariato stabile capaci di offrire ulteriori opportunità di inclusione.

Attività erogate presso l'Ambulatorio

I servizi erogati presso l'Ambulatorio del Centro Polifunzionale, sono diretti all'utente con disturbi dello spettro autistico di qualsiasi età, e ai sistemi di riferimento, con un'attenzione particolare, al contesto familiare. Tali servizi sono i seguenti:

Visite Mediche Specialistiche e sedute di valutazione normativa, sintomatologica e funzionale.

Interventi specialistici per bambini, ragazzi ed adulti, attraverso sedute individuali e di gruppo:

- Sedute di logopedia in cui vengono trattati i disturbi fonetici e i disturbi evolutivi del linguaggio, gli errori di pronuncia del ritardo o della distorsione delle tappe di acquisizione del linguaggio, i disturbi specifici di apprendimento.

- Sedute di neuropsicomotricità per l'acquisizione dello schema corporeo, per la coordinazione, l'equilibrio, per la strutturazione spaziale, per imparare a rispettare i turni, sperimentando competizione e cooperazione. Attraverso il gioco e il movimento, si lavora sulle criticità mediante, ad es. la costruzione di percorsi ad ostacoli, attività di infilaggio per la motricità fine o il gioco dello specchio nel quale l'utente deve riprodurre in modo speculare movimenti specifici.
- Attività mirate con il terapeuta occupazionale/ Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica con interventi sulla manualità fine e grossolana e alle prassie, al potenziamento di memoria ed attenzione, training alle ADL (Activities Of Daily Living), ovvero attività giornaliere sulla cura del sé: piccola igiene (pulirsi il naso in maniera adeguata, lavare le mani, i denti ed il viso), grande igiene (bidet e doccia), training sulla vestizione e svestizione (allacciare le scarpe, abbottonare camicie e pantaloni nonché chiudere la zip del giubbino), organizzazione giornaliera (scegliere i vestiti adatti al clima, preparare lo zaino, preparazione di semplici merende in maniera sicura. Training sulle IADL (Instrumental ADL) istruzione al funzionale uso del telefono, lettura dell'orologio, utilizzo dei trasporti, gestione delle medicine e collaborazione nelle faccende domestiche.
- Lavoro personalizzato attraverso programmi di token economy per favorire l'autonomia quotidiana, adattare l'utente a ritmi quotidiani organizzati, creare o ricreare l'autonomia alimentare, attività educative con materiali didattici specifici per l'autismo standardizzati o opportunamente personalizzati e progettati in loco (abbinamento colori, associazioni e quantità, ecc.).

Interventi con le famiglie e con la rete territoriale

Coinvolgimento delle famiglie

Le famiglie svolgono un ruolo basilare e costituiscono quindi un punto di riferimento molto importante al fine del raggiungimento degli obiettivi prefissati nei Piani Abilitativi-Riabilitativi Individualizzati, alla cui elaborazione vanno necessariamente coinvolte. Gli operatori del Centro convocano periodicamente incontri con i familiari degli utenti, al fine di creare con loro una partecipazione attiva agli interventi.

A tal fine si svolgono:

Incontri di Consulenza Familiare: solitamente con una frequenza mensile con il sostegno dello psicologo consulente, la famiglia si avvicina alla scoperta della dimensione emotiva e relazionale della persona con Disturbo dello Spettro Autistico. Grazie al supporto dello specialista si andranno ad esplorare tutti i vissuti e le dinamiche che circondano la persona nel presente, avendo come obiettivo quello di elaborare i vissuti di tutti i componenti che si occupano della sua crescita evolutiva.

Di conseguenza si andranno a sviluppare nuove consapevolezze in grado di condurre a nuovi spazi di riflessione, apertura e messa in discussione.

Parent Training e interventi educativi con figure di riferimento: la collaborazione tra i genitori e gli operatori si ritiene essere fondamentale per la riuscita degli interventi. È nel sistema di riferimento che si evidenziano le priorità educative: autonomia personale, gestione delle relazioni, contenimento dell'aggressività in relazione ad eventi destabilizzanti (cambiamenti di routine, del tempo e dell'ora legale, alterazione dei ritmi sonno e veglia), particolarità dell'alimentazione ed eccessiva selezione dei cibi, comportamenti disfunzionali, abilità sociali e gestione del tempo libero.

Attraverso la programmazione di questo tipo di intervento psico-educativo di matrice cognitivo e comportamentale si forniscono conoscenze di base:

- sulle caratteristiche del Disturbo dello Spettro Autistico;
- sullo sviluppo e sul decorso al fine di aiutare i genitori a formulare delle aspettative realistiche sul futuro e sui progressi che si possono raggiungere;
- sulle preoccupazioni più frequenti che possono avere i genitori con un figlio che presenta Disturbo dello Spettro Autistico, per aiutarli e sostenerli nella gestione quotidiana possibili soluzioni;
- su tutte le metodologie di intervento esistenti.

Interventi di gruppo: le famiglie spesso incontrano grandi difficoltà nel mantenere una rete sociale che possa sostenere ed accogliere le loro problematiche. Si trovano completamente sole ad affrontare tutte le difficoltà e a vivere in situazioni di isolamento sociale.

La costituzione di gruppi per familiari rappresenta l'opportunità di intraprendere un percorso con altre famiglie che hanno le medesime difficoltà al fine di acquisire nuove capacità per affrontare al meglio le criticità e le debolezze che possono insorgere.

I principali obiettivi del gruppo sono:

- Permettere la condivisione dei vissuti legati all'essere genitori di bambini autistici.

- Condividere i desideri per il futuro e la possibilità di nuove modalità di relazione.
- Arricchire le riflessioni sulle opportunità che la loro esperienza offre.

Supporto psicologico alle famiglie e psicoterapia sistemico-relazionale. Si fa riferimento ad un intervento essenziale per fornire il supporto al sistema familiare in cui il soggetto con ASD risulta inserito. Le dinamiche familiari spesso condizionate da pregiudizi o dalla semplice difficoltà di gestione del quotidiano risultano fattore di notevole importanza circa la qualità della vita. Quanto detto ha determinato all'interno del Centro l'intenzione di coinvolgere le famiglie in percorsi di psicoterapia familiare che avranno il compito di estrapolare e valorizzare le risorse di ciascun individuo, scardinando ove è possibile eventuali rigidità disfunzionali.

Consulenze Domiciliari. Si ritiene utile che lo specialista effettui interventi a domicilio, per valutare le risorse familiari e la possibilità di strutturare gli ambienti di vita della persona, secondo le sue necessità. Per ogni consulente, la possibilità di entrare nel contesto familiare, in una maniera così diretta, rende più semplice offrire alla famiglia indicazioni sul lavoro da svolgere a casa grazie all'acquisizione di numerose informazioni sugli spazi di vita in modo da sostenere in maniera ancora più completa la famiglia nel delicato percorso psico-educativo.

[Rapporti con il territorio](#)

Il lavoro di rete all'interno del Centro Polifunzionale, consiste nella creazione di legami, sinergie, connessioni tra varie risorse formali, informali, primarie e secondarie al fine di promuovere il benessere della persona ospite e della collettività. Rappresenta un'opportunità importante per accrescere e sviluppare una conoscenza quanto più ampia, aggiornata e completa dei territori nei quali si interviene e per poter progettare strategie di lavoro e di intervento efficaci e condivise. Tale metodologia ha lo scopo di aiutare la persona nella costruzione di un progetto di vita finalizzato all'inserimento e l'integrazione dell'utente nell'ambiente in cui vive, consolidando le sue competenze, potenzialità e la sua autonomia, valorizzando le risorse personali, familiari e sociali, attivando tutti i servizi e supporti esistenti.

La collaborazione e il dialogo tra gli attori del territorio è la chiave, inoltre, per costruire un intervento strutturato e di lungo periodo, perché non solo permette di agire sui bisogni più specifici degli utenti e delle famiglie ma anche sulla rimozione di alcune delle cause e dei fattori che generano questi bisogni.

In tal senso, le collaborazioni sono costantemente incentivate:

- Con la persona, attraverso l'analisi delle reti in cui l'utente è inserito, promuovendo quelle già esistenti o supportando lo sviluppo di nuove reti;
- Nel servizio e tra i servizi, per cui l'operatore opera per creare connessioni nel servizio e tra diversi servizi per intervenire su un caso singolo o per attivare nuovi servizi necessari per la comunità;
- Sul territorio, attraverso la promozione di connessioni e legami tra varie risorse (gruppi di volontariato, gruppi di auto-mutuo-aiuto, Associazioni, Enti e Istituzioni) allo scopo di rendere il territorio più nutritivo.

Il Centro intende quindi collaborare con tutti i soggetti attivi in campo sanitario e sociale, sia privati che pubblici, e ricercarne la collaborazione per obiettivi e azioni comuni che rispondano in maniera articolata e differenziata a bisogni espressi dall'utenza e dal territorio, superando la logica della risposta assistenzialistica e contribuendo alla promozione di un sistema di rete integrato.

Servizi alberghieri

Ristorazione

La Struttura dispone di una cucina interna per la preparazione e distribuzione dei pasti destinati alla Comunità Residenziale e, se necessario, agli utenti del Centro Diurno. Il servizio si svolge nel rispetto sia delle esigenze dietetiche di ogni utente che delle norme dettate dal Piano di Autocontrollo dell'Igiene degli Alimenti (HACCP) e adempie a tutte le direttive previste dalla normativa in materia di conservazione, preparazione e consumazione dei cibi secondo un piano di autocontrollo.

Il menu è articolato su quattro settimane e varia con l'avvicinarsi delle stagioni e subisce modifiche, sempre debitamente comunicate, nei giorni festivi e per le festività infrasettimanali.

Si garantisce la preparazione di pasti personalizzati per ospiti che debbono seguire regimi dietetico alimentari specificatamente prescritti dal servizio sanitario e menù per diete speciali quali:

- fornitura di pasti speciali, "diete speciali" sia per utenti affetti da intolleranze, allergie alimentari, dislipidemie o altre patologie con definito vincolo dietetico (es. celiachia, diabete mellito). Nel caso di intolleranza al glutine la scelta dei prodotti da somministrare dovrà essere effettuata utilizzando il Prontuario dell'Associazione Italiana di Celiachia. Per la preparazione dei pasti per i celiaci si devono utilizzare flussi produttivi e attrezzature separate (per conservazione, preparazione e distribuzione dei pasti).
- diete speciali a carattere etico-religioso;
- cambi giornalieri: sostituzioni del primo e/o del secondo piatto;

Servizio pulizia e sanificazione

Per le pulizie quotidiane e straordinarie degli ambienti il Centro si avvale di personale interno che opera ai sensi della normativa vigente e con l'utilizzo di prodotti certificati. Viene assicurata la pulizia e l'igiene quotidiana degli spazi secondo programmi e procedure definite.

Servizio lavanderia e guardaroba

Il servizio di lavanderia e sanificazione della biancheria è affidato ad una Azienda esterna specializzata. Sono garantiti il lavaggio, la piegatura, la stiratura, i piccoli rammendi e la consegna degli indumenti direttamente negli armadi personali. Al momento dell'ingresso viene consegnato l'elenco dei capi di abbigliamento di cui l'ospite deve essere dotato per le esigenze di vita quotidiana, opportunamente munite di targhette di riconoscimento (corredo tipo).

Trattamento dei dati personali e tutela della privacy

Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali

L'organizzazione si impegna a garantire la tutela della privacy, il rispetto delle convinzioni religiose e la tutela delle condizioni di fragilità, secondo *"L'informativa e consenso trattamento dati personali"* (ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE 2016/679).

Rilascio cartelle cliniche e/o relazioni di valutazione o trattamento

Richieste di relazioni clinico e riabilitative, certificati di frequenza, colloqui con equipe e copie delle cartelle cliniche dovranno essere richiesti con apposti moduli presenti nella sede amministrativa del centro diurno e soddisfatti entro 10/15 giorni dalla richiesta. In caso di dimissione o trasferimento temporaneo dell'utente, viene predisposta da parte del Direttore Sanitario, una relazione contenente informazioni sulle condizioni di salute ed i trattamenti in corso, inoltre vengono fornite indicazioni ed il supporto necessario per consentire la continuità assistenziale. Copia di tale documentazione verrà custodita anche nella cartella del paziente. La presente Carta dei Servizi viene consegnata in copia agli assistiti e/o loro familiari/tutori e a chiunque ne faccia richiesta.

Richiesta informazioni da parte di parenti sullo stato di salute e/o sull'andamento dell'intervento

Le famiglie svolgono un ruolo basilare e costituiscono quindi un punto di riferimento molto importante al fine del raggiungimento degli obiettivi prefissati nei Piani Abilitativi-Riabilitativi Individuali, alla cui elaborazione vanno necessariamente coinvolte. Gli operatori del Centro convocheranno periodicamente degli incontri con i familiari degli utenti, al fine di dare loro una concreta possibilità di partecipazione attiva ai trattamenti, e agli altri una visione più ampia della realtà di vita dell'utente all'esterno della struttura.

Segnalazioni e reclami

Il reclamo ed il suggerimento costituiscono degli strumenti e degli stimoli per il miglioramento ed il monitoraggio della qualità dei servizi erogati e per dare voce all'utenza. Il "sistema di gestione dei reclami" che qui si intende proporre si caratterizza come meccanismo di tutela, che punta alla soddisfazione dell'utente e al miglioramento continuo del servizio.

In quest'ottica, gli obiettivi specifici di un sistema di gestione dei reclami sono sostanzialmente due:

1. dotare l'organizzazione di strumenti sensibili a rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio ed insoddisfazione espresse dal singolo utente;
2. implementare un "sistema di analisi" dei reclami al fine di orientare le decisioni della Struttura verso il miglioramento della qualità dei servizi erogati, attraverso un processo continuo di autocorrezione e recupero.

Per tale obiettivo la struttura dispone del Modulo reclami/suggerimenti sempre a disposizione dell'utenza, come di seguito riportato.

SCHEDA – MODULO PER SEGNALAZIONI

- RECLAMO
- SUGGERIMENTO

Chi segnala

COGNOME e NOME _____

RESIDENTE a _____ VIA _____

CAP _____ TEL. _____

Per chi segnala

COGNOME e NOME _____

RESIDENTE a _____ VIA _____

CAP _____ TEL. _____

EVENTUALE GRADO DI PARENTELA _____

POSSESSO DI DELEGA

- SI
- NO

Evento segnalato

Descrivere i fatti, i luoghi e i tempi oggetto della segnalazione, eventuali richieste e suggerimenti

Soddisfazione degli utenti

Il Centro Polifunzionale per l'Autismo, attraverso il coinvolgimento di ospiti e familiari, si pone l'obiettivo di fornire un servizio in grado di soddisfare sempre più i bisogni degli utenti. La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza viene effettuata almeno annualmente. La soddisfazione dell'utenza sarà rilevata mediante due strumenti principali:

Il rapporto costante con i familiari dell'utenza, programmato con incontri mensili presso ciascun modulo con la presenza dello Psicologo, supportato dall'Assistente Sociale. Si sottolinea inoltre la piena disponibilità telefonica di tutto il personale per offrire informazioni e rispondere a dubbi e richieste provenienti dai familiari o potenziali interessati.

La somministrazione annuale di un questionario di customer satisfaction. Il questionario intende verificare la qualità che il paziente riscontra nel servizio fornito esprimendo il proprio grado di soddisfazione; è il frutto della interconnessione tra la qualità erogata e la dimensione relazionale della qualità. Si rivolge alla sfera dell'emozionale, al mondo delle sensazioni e dell'emotività del paziente e confronta il livello di servizio percepito e quello atteso. Il questionario svolge un'ulteriore funzione di raccolta dei suggerimenti ed è orientato al continuo miglioramento del servizio. Per garantire l'anonimato, il questionario sarà inviato a casa dei familiari. Il familiare potrà riempirlo (indicando o meno il proprio nome) e riconsegnarlo in busta chiusa in un apposito box presso gli uffici amministrativi del modulo di riferimento.

I dati rilevati verranno analizzati e sintetizzati in una relazione che evidenzia le criticità emerse. I risultati delle indagini e delle misure di miglioramento saranno divulgati attraverso l'esposizione nelle bacheche di ogni modulo, divulgati tramite occasioni pubbliche, attraverso la distribuzione di materiale informativo e la pubblicazione sul sito web aziendale.

Sede e contatti

Il Centro si trova in Via Colle San Giovanni a Trivento (CB). La sede è facilmente raggiungibile, dispone di un ampio parcheggio e la sua localizzazione è idonea ad assicurare l'integrazione e la fruizione degli altri servizi del territorio. La struttura risponde ai requisiti previsti dalla vigente normativa in ordine alla eliminazione delle barriere architettoniche.

La direzione e l'amministrazione del Centro Polifunzionale per l'Autismo "Ugo Felice" sono contattabili:

[Centralino](tel:0874-1720403)..... 0874-1720403

[Comunità Residenziale](tel:0874-1725810)..... 0874-1725810

[Centro Diurno](tel:0874-1951850)..... 0874-1951850

Email: direzione@centropolifunzionaleautismo.it

Email: contatti@centropolifunzionaleautismo.it

Sito web: www.centropolifunzionaleautismo.it