



**PENNA NERA**  
*Società Cooperativa Sociale ONLUS*  
via Garibaldi, 22 – Tel.-Fax 031 747309  
22066 Mariano Comense

Comunità Alloggio Handicap

# C.A.H. ARCOBALENO

Via Santo Stefano, 40 - 22066 Mariano Comense (Como)

## CARTA DEI SERVIZI



**Aggiornata al 31.05.2011**  
**Delibera del C. d'A. del 09.06.2011**

[pennaner@PENNANERA.191.it](mailto:pennaner@PENNANERA.191.it)  
[www.pennanera.it](http://www.pennanera.it)



# COMUNITÀ ALLOGGIO ARCOBALENO

## LA STRUTTURA

La Comunità Alloggio “Arcobaleno” è una struttura residenziale per disabili, ultimata nel 2009 nel pieno rispetto di tutte le normative tecniche per la sicurezza e la qualità di vita degli ospiti. Situata nel centro storico della città di Mariano Comense (Co) ed adiacente ad un vasto parco, è strategicamente integrata nel contesto cittadino, al fine di favorire l’integrazione con il vicinato. Tutti i servizi si trovano nelle immediate vicinanze: La Chiesa principale, il Municipio, l’Ospedale, la Biblioteca, le Forze dell’Ordine, la Stazione Ferroviaria, la Fermata del Bus, gli Esercizi Commerciali, ecc.

La Comunità Alloggio Arcobaleno è disposta su 2 piani.

Il Piano Terra, riservato alle parti comuni, è composto da 8 locali:

1. Lavanderia – Stireria: attrezzata con lavatrice, asciugatrice, lavello, stenditoio, piano stiratura della biancheria.
2. Bagno – Antibagno (destinato all’utenza): composto da un antibagno con lavandino e da un bagno con lavandino, water e bidet.
3. Soggiorno/Studio – Pranzo: L’ampia zona soggiorno/studio è dedicata al relax e alla socializzazione degli ospiti residenti, arredata con divani e poltrone e provvista di televisione, lettore cd e impianto stereo. La zona pranzo è attrezzata per la consumazione dei pasti, con tavoli e sedie per ciascun ospite residente.
4. Cucina: completamente arredata e dotata di lavastoviglie, frigorifero, congelatore e forno.
5. Dispensa: attigua alla cucina, è ammobiliata e destinata al deposito dei generi alimentari non deperibili.
6. Bagno – Antibagno (destinato al personale): composto da un antibagno con lavandino e da un bagno con water.
7. Ufficio: attrezzato con scrivania, computer, stampante, telefono e armadio di sicurezza per medicinali.
8. Ripostiglio: provvisto di scaffalature per riporre prodotti ed attrezzi per la pulizia.

Il Primo Piano si configura come spazio privato e personalizzato per gli ospiti residenti, strutturato in 5 spaziose camere doppie (per un totale di 10 posti letto) modernamente e funzionalmente arredate con ampi armadi, comodini, appendiabiti e scrivanie.

Due camere sono dotate di bagno completo privato. Una sesta camera, singola, anch'essa provvista di bagno completo, è riservata al personale.

Altri due bagni completi sono a disposizione degli ospiti residenti.

Al fine di garantire la sicurezza e la qualità di vita degli ospiti, la Comunità Alloggio è dotata di impianto di condizionamento, tutte le finestre sono protette da parapetti, le scale sono dotate di corrimano, in ogni bagno è installato un sistema di comunicazione idoneo a segnalare richieste d'aiuto e/o assistenza; inoltre gli ampi spazi interni delle zone comuni e private consentono agevoli spostamenti alle carrozzine.

L'attenzione alla componente estetica, la cura degli arredamenti, la possibilità di personalizzare le stanze da parte degli ospiti e la configurazione stessa degli spazi interni, del tutto simili a quelli di una casa, mirano a creare un ambiente accogliente che garantisca la qualità della vita degli ospiti residenti e favorisca la loro integrazione.

Oltre alla Comunità Alloggio, alla quale sono destinati il Piano Terra ed il Primo Piano, la struttura è dotata di un ultimo piano, mansardato concepito come ampio open-space destinato ad attività ludico-ricreative, momenti di svago, relax e socializzazione.

## SERVIZI GARANTITI

- **Servizio Mensa**: gli ospiti usufruiscono di preparazioni alimentari bilanciate ed adeguate alle loro condizioni sanitarie
  - **Servizio di lavanderia e stireria**
  - **Parrucchiere, manicure e pedicure**
  - **Biancheria** ( lenzuola , coperte, salviette) fornita dalla struttura
  - **Sorveglianza Clinica**: le condizioni psico-fisiche dei residenti vengono costantemente valutate attraverso il PAI (Piano di Assistenza Individualizzato), che consente al medico curante di ottimizzare l'assistenza in modo personalizzato.
  - **Segretariato sociale**: consulenza e supporto alle famiglie, escluse le pratiche amministrative e fiscali
  - **Servizio progettuale**: Per ogni ospite residente verrà redatta una scheda di Assetto Funzionale ed elaborato il Piano di Assistenza Individualizzato ed il Progetto Educativo Personalizzato, periodicamente aggiornati con una cadenza minima annuale.
    - **Scheda Assetto Funzionale**: Raccoglie tutti i dati, necessari alla valutazione del pre-inserimento e alla successiva elaborazione del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) e del Progetto Educativo Personalizzato (PEP), inerenti la funzionalità fisica, psico-cognitiva, socio-relazionale, emotivo-affettiva, nonché l'assetto morale e motivazionale del soggetto.
    - **Il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)** mira, sulla base dei dati raccolti, all'elaborazione di un programma assistenziale che garantisca, quotidianamente, la qualità di vita di ciascun ospite residente.
    - **Il Progetto Educativo Personalizzato (PEP)** è finalizzato al mantenimento, valorizzazione e sviluppo delle competenze di ogni singolo utente e viene elaborato considerando le informazioni fornite dai Servizi Sociali, dai familiari e dall'utente stesso e sulla base dei dati raccolti dall'equipe socio-educativa durante il periodo di osservazione diretta avvenuta in Comunità.
- Il PEP è strutturato in 3 aree:
1. *Area fisica*: Autonomie di base, igiene personale, cura del proprio corpo e della propria salute fisica.
  2. *Area cognitiva*: Linguaggio ed espressione, pensiero astratto e concreto.
  3. *Area relazionale*: emotività, autostima, socializzazione.
- **Valutazione qualitativa del servizio offerto**: Al fine di mantenere i contatti con i familiari degli utenti, vengono programmati incontri, formali ed informali, di verifica del percorso comunitario dell'ospite. Sono inoltre previsti:

- Questionari di valutazione del servizio offerto, consegnati annualmente ai familiari, tutori o amministratori di sostegno, al fine di garantire una costante qualità delle prestazioni erogate.
- Questionari annuali di valutazione del servizio offerto rivolti agli ospiti residenti, finalizzati al mantenimento e miglioramento costante della loro qualità di vita all'interno della Comunità.

## SERVIZI IN SVILUPPO

- **Programma di “Accoglienza Familiare:”** in collaborazione con una rete di famiglie accuratamente selezionate ed opportunamente sensibilizzate che, volontariamente, condivideranno con gli ospiti della C.A.H. privi di supporti parentali, momenti significativi durante l'anno (festività, fine settimana, ecc.)
- **Soggiorni terapeutici:** gli ospiti residenti potranno godere di soggiorni terapeutici estivi, accompagnati dagli operatori e da personale volontario.

## PROPOSTE FORMATIVE

Sulla base del Programma Educativo Individuale la Comunità Alloggio Arcobaleno, anche in collaborazione con altre strutture, offre agli ospiti residenti la possibilità di accedere a percorsi formativi, attraverso laboratori tematici e attività strutturate in modo da coinvolgere gli utenti quali “soggetti attivi”, considerando le loro caratteristiche, capacità e aspettative.

- Autonomia Personale (cura della persona, tirocini esterni, attività domestica, personalizzazione degli spazi, attività di cucina ed educazione alimentare)
- Autonomia Sociale (pratiche bancarie e postali, spesa presso negozi e supermercati, ecc.)
- Cultura ( biblioteca, gruppi lettura, uso pc)
- Occupazione (laboratori di assemblaggio, pittura, tessitura, cucito, ortoflorovivaismo)
- Arte/Espressione (laboratorio musicale, artistico, teatrale)
- Animazione (attività ludiche, festeggiamento ricorrenze, uscite sul territorio, vacanze estive)
- Psicomotricità (fisioterapia, educazione fisica, nuoto, ippoterapia) finalizzata al mantenimento e/o miglioramento delle capacità psico-motorie degli ospiti

## RETTA

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa fissa la retta entro il mese di ottobre per l'anno successivo e provvede a darne comunicazione scritta ai Servizi Sociali competenti per territorio.

- La retta socio-assistenziale giornaliera (compresa la fase del pre-inserimento) per l'anno 2011 è di 85 euro. Eventuali iscrizioni a centri Diurni esterni alla Cooperativa Penna Nera non sono comprese nella cifra indicata.

La retta non comprende:

- Vestiario e prodotti per l'igiene personale
- Sigarette, giornali, riviste
- Ticket per farmaci, per visite specialistiche e per analisi
- Ausili sanitari
- Assistenza ospedaliera in caso di ricovero
- Associazioni sportive o per il tempo libero
- Mezzi di trasporto pubblici
- Mezzi di trasporto con associazioni private
- Telefonate personali e ricariche cellulari
- Vacanze

## FINALITA'

La Comunità Alloggio "Arcobaleno" è un servizio residenziale di formazione alla vita per disabili, basato sul modello di "casa", orientato a sperimentare e sviluppare autonomie abitative e relazionali.

La finalità della struttura è quella di fornire modelli comportamentali tali da permettere la gestione di una propria abitazione e allo stesso tempo essere di supporto alle famiglie che intendono accompagnare i figli nella sperimentazione dell'autonomia ("Durante noi").

L'obiettivo primario è dunque quello dell'acquisizione delle autonomie necessarie per la conduzione di una vita quanto più possibile autosufficiente, nel pieno rispetto delle capacità di ciascuno.

Il progetto intende inoltre implementare la formazione, l'accompagnamento ed il sostegno alle famiglie, gestendo efficacemente e concretamente i timori e le difficoltà legati all'avvenire dei propri figli, in previsione di un futuro nel quale le figure familiari di riferimento non saranno più presenti ("dopo di noi")

Si intende dare particolare rilievo all'implementazione di una Rete di Sensibilizzazione estesa a tutta la cittadinanza, atta a promuovere relazioni di reciproco sostegno e arricchimento (Programma Accoglienza Familiare) fra i disabili residenti ed il vicinato.

In ultima analisi intendiamo interfacciarci proficuamente con l'Amministrazione Locale per sostenere politiche sul territorio particolarmente attente e sensibili al tema della disabilità.

## **METODOLOGIA**

La Comunità Alloggio “Arcobaleno” funziona continuativamente per tutto l’arco dell’anno, basandosi su una metodologia partecipativa-attiva, che privilegia la considerazione dell’ospite come portatore di bisogni plurimi e differenziati, titolare del più ampio diritto al rispetto delle proprie abitudini, cultura, interessi, ambiente familiare e sociale.

I servizi sono definiti in relazione ai reali bisogni degli ospiti, utilizzando strumenti di valutazione dell’Assetto Funzionale del soggetto e della famiglia, un Progetto Educativo Personalizzato (PEP) ed un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI).

Il Servizio funziona in stretta collaborazione con i Comuni ed i Servizi Sociali, coinvolti nella definizione degli scenari abitativi da individuare e rendere operativi nel “DOPO DI NOI”

La Comunità Alloggio Arcobaleno garantisce una valutazione, annuale, del raggiungimento degli obiettivi previsti, avvalendosi di uno strumento per la misurazione delle frequenze di accesso, i risultati di autonomia ottenuta, l’applicazione nel tempo delle procedure e abilità acquisite durante la formazione alla vita indipendente degli ospiti residenti.

## **DESTINATARI DEL SERVIZIO**

La Comunità Alloggio “Arcobaleno” accoglie persone disabili, insufficienti mentali, post traumatizzati medio-lievi, portatori di handicap fisici lievi e/o handicap sensoriali, di entrambi i sessi, di età compresa fra i 18 ed i 60 anni (da valutarsi singolarmente gli inserimenti degli over 60), la cui componente di patologia psichiatrica non sia prevalente, in possesso di Verbale d’Invalidità riconosciuto dalla Commissione Sanitaria competente per territorio.

Non è possibile accogliere soggetti incapaci di sostenere relazioni significative con gli altri ospiti, con atteggiamenti strutturati di auto o etero aggressività, portatori di patologia psichiatrica, anche se compensati farmacologicamente e persone che necessitino di assistenza medico/ infermieristica continua, non essendo dotata la struttura di personale professionale sanitario né di mezzi di contenimento, incoerenti con il modello di “casa” sul quale si basa il servizio.

## **MODALITÀ DI INSERIMENTO**

La selezione degli utenti è definita sulla base di criteri oggettivi di ammissione e del possesso di alcune caratteristiche di patologia, psicologiche e caratteriali che rendono compatibile la richiesta con il servizio. Saranno quindi valutate solo le domande d’ammissione coerenti con la tipologia di utenza ed il possesso dei requisiti necessari, precedentemente descritti.

Le richieste d’inserimento devono pervenire dai Servizi Sociali competenti, che forniranno tutta la documentazione necessaria all’avvio della procedura di valutazione dell’inserimento.

I criteri di ammissione si basano su una lista d’attesa nella quale i residenti nei Comuni del Marianese, aderenti alla TECUM (Cabiato, Mariano Comense, Carugo, Arosio, Lurago d’Erba, Inverigo) hanno la priorità. La lista di attesa assegna un punteggio secondo la data di presentazione della domanda di ammissione e del grado di bisogno socio-educativo, relazionale e assistenziale, rilevato dall’equipe socio-educativa della struttura.



L'inserimento si struttura in 6 fasi:

- Richiesta da parte dei Servizi Sociali
- Verifica della congruità della richiesta , corredata da una relazione sociale che evidenzi il background dell'utente e gli obiettivi da perseguire.  
Segue un incontro conoscitivo con l'Assistente Sociale di riferimento e, successivamente, con il candidato ed i suoi familiari, che avviene generalmente presso la Comunità Alloggio Arcobaleno o in un contesto neutro (presso i Servizi Sociali competenti per territorio, la famiglia, l'ex struttura ospitante, ecc.).  
In questa occasione viene consegnata la Carta dei Servizi e firmato il modulo per la privacy.
- Osservazione: Incontri di conoscenza reciproca con l'utente, che viene avvicinato alla struttura gradualmente, riceve informazioni sulle norme di convivenza, identifica le figure di riferimento e gli spazi comuni e privati della Comunità. Viene altresì valutato l'effettivo desiderio di inserimento del soggetto.
- Raccolta dei dati di osservazione: Valutazione dell'Assetto Funzionale della persona, tramite l'utilizzo di appositi strumenti.
- Valutazione della fattibilità d'inserimento: Sulla base dei dati raccolti l'equipe della Comunità Alloggio decide se procedere alla fase del **pre-inserimento** (della durata di circa 4, 5 mesi), nel corso della quale viene valutata la compatibilità del soggetto con gli altri ospiti. Durante il pre-inserimento viene redatto il Piano Assistenziale Individualizzato e si elabora il documento di proposta del Piano Educativo Personalizzato. I Servizi Sociali competenti per territorio firmano l'impegno di spesa.  
Qualora durante la fase del pre-inserimento emergessero problematiche tali da compromettere il favorevole inserimento del candidato in Comunità, verranno immediatamente informati, tramite relazione scritta, i Servizi Sociali competenti per territorio e l'ente inviante; verrà quindi dimesso il candidato e rinviato ai Servizi di appartenenza
- Inserimento definitivo: Sussistendo tutte le condizioni descritte e sottoposto il PEP ai Servizi Sociali competenti per territorio, alla famiglia e al soggetto interessato, si rende definitivo il Progetto Educativo attraverso il Contratto di Partecipazione con l'utente ed il Protocollo di Intesa con il Servizio Sociale, con il consenso di tutte le parti in causa.

## **DOCUMENTI PER L'INSERIMENTO**

Per l'inserimento nella comunità Alloggio Arcobaleno è necessario fornire la seguente documentazione:

### **1. Documenti personali:**

- Carta d'Identità (in originale)
- Tessera sanitaria (in originale)
- Fotocopia del Codice Fiscale
- Fotocopia dell'Esenzione ticket
- Fotocopia del Verbale d'Invalidità riconosciuto dalla Commissione Sanitaria competente per territorio

## 2. **Esami clinici:**

- Certificato con anamnesi clinica, redatto dal medico curante del candidato, che attesti o escluda la presenza di malattie infettive

## 3. **Certificati:**

- Elenco delle vaccinazioni effettuate
- Certificato che attesti eventuali intolleranze o allergie alimentari o da farmaci
- Certificato che attesti o escluda la possibilità di svolgere attività sportive non agonistiche

## 4. **Farmaci:**

- Dichiarazione scritta del medico di base o specialista attestante chiaramente l'eventuale terapia farmacologia (dosaggi, orari)
- Piano terapeutico
- Eventuali ricette ripetibili per acquisto farmaci
- Minima scorta di farmaci personali

## **DIMISSIONI**

La Comunità Arcobaleno ha facoltà di dimettere gli ospiti che:

- presentino necessità assistenziali e sanitarie tali da richiedere un presidio medico-infermieristico costante
- non siano in grado di sostenere relazioni significative con gli altri ospiti
- assumano atteggiamenti strutturati di auto o etero aggressività
- presentino problematiche psichiatriche in fase acuta
- non provvedano al pagamento della retta
- non rispettino il regolamento della Comunità

## **GIORNATA TIPO (lunedì – venerdì)**

L'organizzazione della giornata tiene conto delle esigenze e condizioni psico-fisiche di ogni ospite, nel rispetto del Piano di Assistenza Individuale (PAI) e della programmazione dei servizi, ispirandosi al modello tipico di funzionamento di una casa, ovvero:

Ore 7: sveglia, igiene personale, colazione.

Dalle 9 alle 12, di regola, si svolgono le attività secondo la programmazione, anche all'esterno della C.A.H..

Alle 12 circa viene consumato il pranzo.

Dalle 14 alle 18, comunemente, si svolgono le attività secondo la programmazione, anche all'esterno della C.A.H..

Dalle 18 alle 19 gli ospiti possono dedicarsi all'igiene personale.

Alle 19 circa viene consumata la cena presso la comunità.

Nel dopocena gli ospiti hanno a disposizione un tempo non strutturato, da dedicare alle attività personali e/o ricreative (lettura, conversazione, gioco, ascolto musica, tv, ecc.)

## **SABATO, DOMENICA, FESTIVI**

Generalmente la prima parte della mattinata (8 – 10) viene dedicata alla cura della persona, al riordino delle stanze, alla preparazione e consumazione della colazione.

Il resto della mattinata è riservato ad attività domestiche, ad attività di svago, momenti ricreativi e di aggregazione (conversazione, lettura, musica, giochi, uscite, possibilità di ricevere visite), spesa e preparazione del pranzo

Alle 12:30 circa viene consumato il pranzo presso la comunità.

Dalle 13:30 alle 14:30, approssimativamente, è previsto un momento libero individuale o di riposo.

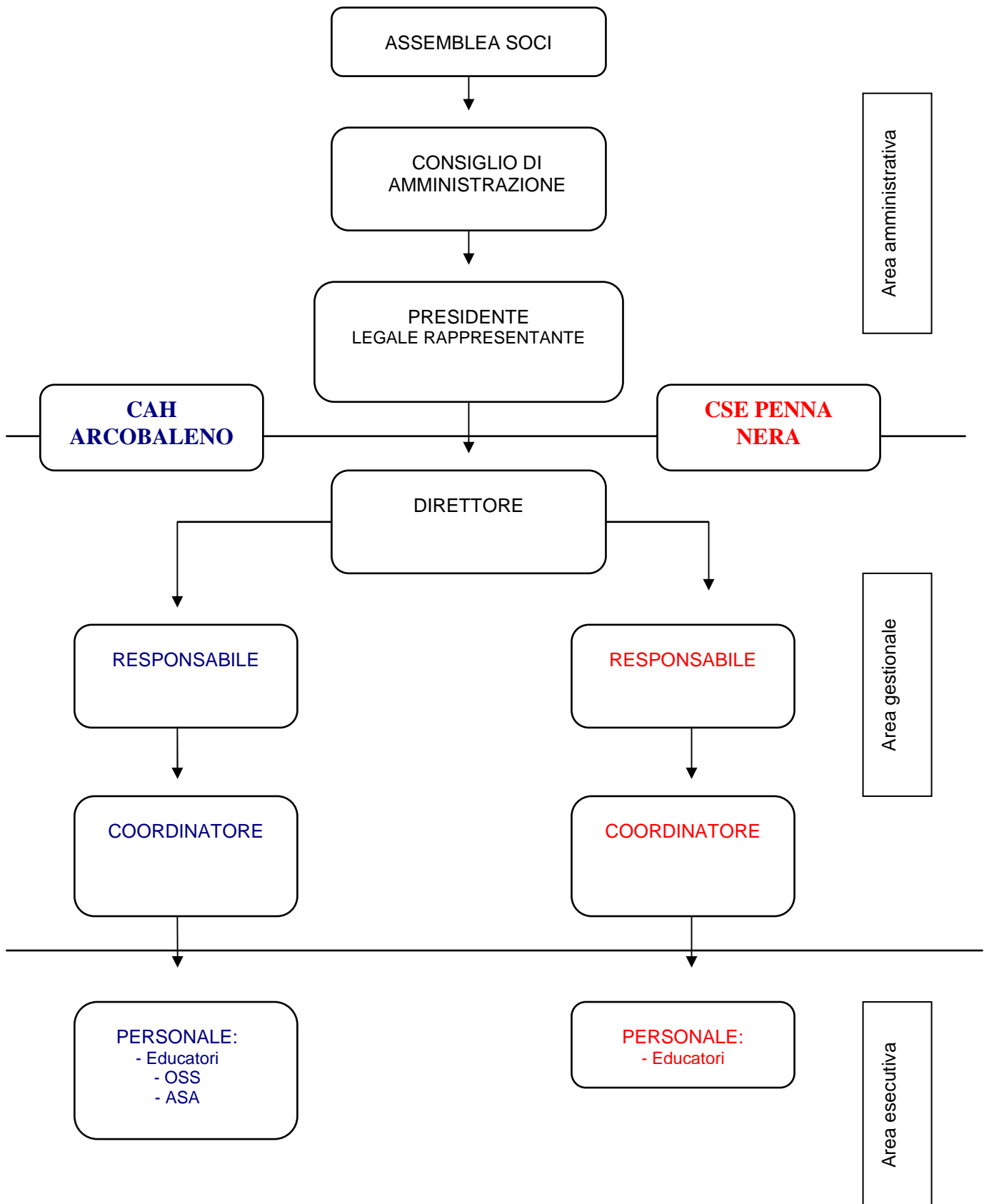
Nel pomeriggio vengono programmate attività di svago, laboratori creativi, conversazione, lettura, musica, giochi, uscite, possibilità di ricevere visite, preparazione della cena.

Prima di cena è possibile dedicarsi all'igiene personale

Alle 19 circa viene consumata la cena presso la comunità

Nel dopocena gli ospiti hanno a disposizione un tempo non strutturato, da dedicare alle attività personali e/o ricreative (lettura, conversazione, gioco, ascolto musica, tv, ecc.)

**ORGANIGRAMMA COOPERATIVA PENNA NERA:  
CAH ARCOBALENO E CSE PENNANERA**



## **FUNZIONI DEL PERSONALE**

### **Responsabile CAH Arcobaleno**

Il responsabile della Comunità Alloggio Arcobaleno è nominato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa.

Il Responsabile si occupa dell'applicazione degli indirizzi gestionali espressi dal Consiglio d'Amministrazione e dell'organizzazione interna della Comunità Alloggio.

Nella fattispecie si occupa:

1. dei rapporti con i Servizi esistenti sul territorio
2. degli incontri di verifica periodica con gli operatori
3. della formazione continua degli operatori (programmazione e ordine del giorno)
4. dell'organizzazione e coordinamento dei volontari e della programmazione e attuazione della loro formazione
5. della presentazione periodica al Consiglio di Amministrazione della relazione sull'andamento della Comunità
6. della redazione delle convenzioni per l'ammissione degli utenti e di tutte le convenzioni con enti esterni e loro relativa presentazione al Consiglio di Amministrazione per la ratifica
7. della presentazione delle domande di ammissione al Consiglio di Amministrazione
8. decide sulle domande di ammissione in emergenza, avvalendosi della consulenza del coordinatore

### **Coordinatore CAH Arcobaleno**

Il Coordinatore è responsabile dell'andamento della Comunità Alloggio Arcobaleno e ha le seguenti funzioni:

1. coordinamento e gestione del lavoro degli operatori
2. definizione, in collaborazione con gli educatori, dei progetti educativi comuni e individualizzati
3. aggiornamento del fascicolo personale degli utenti
4. redazione e conservazione della documentazione inerente l'accoglimento, la permanenza e le dimissioni degli ospiti
5. mantenimento dei contatti con i familiari/tutori/amministratori di sostegno e disponibilità ad incontri su richiesta
6. redazione, in collaborazione con il responsabile, della documentazione riservata degli ospiti da inviare alle istituzioni
7. gestione dei Volontari in Servizio Civile
8. stesura dell'orario di servizio di operatori ed obiettori
9. colloqui con i medici e prenotazione visite (con possibilità di deroga ad altri operatori)
10. supervisione delle attività e mansioni degli operatori
11. conduzione delle riunioni d'equipe

Il Coordinatore opera in stretta relazione con il Responsabile

## **Personale socio-educativo**

L'operatore è responsabile:

- dell'applicazione del Progetto Educativo Personalizzato e del Piano di Assistenza Individualizzato
- del benessere psico-fisico di ogni ospite residente
- è figura educativa di riferimento per gli utenti
- della propria formazione continua
- dell'ambiente in cui opera
- delle aree di competenza socio-educativa, quali ad esempio:
  - accompagnamento alle visite mediche e successiva compilazione del verbale
  - partecipazione alla pianificazione delle attività ludico-ricreative degli ospiti
  - accompagnamento alle attività
  - assistenza e sorveglianza dell'assunzione dei farmaci, secondo le indicazioni del medico curante
  - partecipazione alla stesura del Progetto Educativo Personalizzato e del Piano di Assistenza Individualizzato
  - compilazione della scheda di Assetto Funzionale dell'ospite
  - riordino degli spazi comuni e privati
  - preparazione dei pasti
  - cura dell'igiene personale degli ospiti
  - partecipazione, qualora richiesto, con il Coordinatore ai colloqui con familiari, tutori, amministratori di sostegno e datori di lavoro degli ospiti
  - pulizia periodica degli ambienti della Comunità
  - acquisto indumenti, lavaggio e stiratura degli stessi
  - verifica della dispensa
  - compilazione del registro "Eventi Significativi" inerente agli ospiti
  - compilazione del registro "Incontri con i famigliari"
  - comunicazione al Coordinatore e/o Responsabile di ogni evento significativo inerente agli ospiti e la vita in Comunità

## **REGOLAMENTO DELLA COMUNITA' ALLOGGIO ARCOBALENO**

**Spazi:** Gli ospiti hanno libero accesso alle parti comuni e alla propria camera; l'accesso agli uffici, alla dispensa e alle camere degli altri ospiti è consentito solo con l'accompagnamento di un operatore.

**Viste:** Le visite di parenti e amici sono generalmente consentite al sabato e alla domenica, negli spazi comuni, dalle 10 alle 12 e dalle 14:30 alle 18:30, al fine di non interferire con la programmazione delle attività. Al di fuori di detti orari le visite dovranno essere concordate con il coordinatore o altro operatore incaricato.

**Uscite:** Gli ospiti che non sono in grado di recarsi autonomamente al di fuori della Comunità potranno essere accompagnati da amici e parenti in accordo con il coordinatore o altro operatore incaricato e previa firma del documento di assunzione di responsabilità. Gli ospiti in grado di uscire autonomamente dalla Comunità devono precedentemente informare il coordinatore o altro operatore incaricato e rispettare modalità e orari concordati.

**Cura della struttura:** Gli ospiti si impegnano a rispettare le parti comuni e private della struttura, gli oggetti personali e altrui; in caso di danneggiamenti intenzionali il costo delle riparazioni o dei nuovi acquisti verrà addebitato a chi ha arrecato il danno.

**Riordino:** Ogni ospite è tenuto a mantenere in ordine gli spazi comuni e privati e a svolgere con attenzione i compiti a lui assegnati dagli operatori.

**Orari:** Gli ospiti si impegnano a rispettare gli orari stabiliti per lo svolgimento delle attività quotidiane

**Igiene personale:** Gli ospiti, nel rispetto di se stessi e degli altri, avranno cura della propria igiene personale, secondo le modalità previste dalla Comunità e dal PAI

**Comportamento:** Il comportamento di ciascuno dovrà basarsi sul rispetto e sui diritti degli altri ospiti residenti e degli operatori: dopo le ore 22 non sarà possibile produrre rumori molesti, salvo in particolari occasioni concordate con gli operatori.

**Aggressione fisica e verbale:** Verranno sanzionate le aggressioni fisiche e verbali nei confronti degli operatori e degli altri ospiti; tali sanzioni saranno proporzionali alla gravità dell'aggressione, fino, nei casi più estremi, alle dimissioni.

**Animali:** E' proibito introdurre in Comunità animali, salvo espressa autorizzazione del coordinatore

**Alcolici:** E' vietato introdurre e consumare alcolici in Comunità, fatta eccezione per occasionali momenti di festa, autorizzati dal coordinatore.

**Sostanze stupefacenti:** E' proibito introdurre e consumare sostanze stupefacenti in Comunità.

Non è permesso consumare alimenti nelle proprie camere, salvo che particolari situazioni di salute dell'ospite lo rendano necessario.

**Sigarette:** E' vietato fumare all'interno della struttura. Gli ospiti fumatori concordano con gli educatori il numero giornaliero di sigarette.

**Caffè:** In Comunità possono essere consumati 2 caffè al giorno.

**Telefono:** previo accordo con gli educatori, gli utenti possono utilizzare il telefono della Comunità. Ogni telefonata personale è a carico dell'utente.

**Cellulare:** I telefoni cellulari devono essere tenuti spenti durante il pranzo, la cena e le ore notturne.

**Soldi:** Al momento dell'inserimento viene creata una scheda per le spese personali di ogni ospite, nella quale vengono registrate tutte le entrate e le uscite. Le spese vengono concordate con l'equipe socio-educativa.

## **RAPPORTI CON I FAMILIARI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO**

Elemento basilare della metodologia educativa della Comunità Alloggio Arcobaleno è la considerazione di ciascun ospite come titolare del pieno diritto al rispetto delle proprie abitudini, cultura, interessi e ambiente familiare e sociale. Proprio al fine di stabilire un'efficace relazione di mutuo aiuto con i familiari, quali soggetti fondamentali nella vita dell'utente, la Comunità intende interfacciarsi con loro in maniera proficua, promuovendo incontri periodici di verifica del percorso comunitario dell'ospite e incoraggiando le visite in Comunità.

Sono inoltre previsti:

- Questionari di valutazione del servizio offerto, destinati a familiari, tutori, amministratori di sostegno, consegnati con cadenza annuale (allegato A) .
- Questionari di valutazione del servizio offerto, rivolti agli ospiti residenti, da compilarsi annualmente (allegato B).

Qualora si riscontrassero inadempienze nel servizio, i familiari, tutori, amministratori di sostegno potranno inoltrare una segnalazione scritta al Responsabile della Comunità Alloggio Arcobaleno, il quale risponderà a mezzo scritto entro 30 giorni dal ricevimento della stessa. A tal proposito è anche disponibile una Scheda di segnalazione lamentale e/o suggerimenti (allegato C).