CARTA SERVIZI

Centro Diurno Domus Aut

Firma per presa visione utente e/o familiare: _____

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è uno strumento informativo con cui Fondazione Cuore Blu ETS esplicita la propria mission, i principi e i valori di riferimento, nonché la tipologia e il funzionamento dei servizi offerti, nello specifico il servizio semi-residenziale offerto dal Centro Diurno Domus Aut sito in via Castello San Felice , 7 a Verona .
La Carta dei Servizi può essere considerata una sorta di "patto" tra la Fondazione e i cittadini: descrive, infatti, non solo le caratteristiche dei servizi, ma individua per quest''ultimi anche i fattori di qualità e, per ciascuno di essi, lo standard che viene garantito. La carta è pertanto lo strumento di negoziazione nelle mani dei possibili fruitori, che possono dare il proprio apporto ai servizi offerti sia in termini di progettualità che di valutazione.

La Carta dei Servizi si rivolge quindi agli utenti, ma anche alle Istituzioni, agli altri Enti e Associazioni e, in generale, a tutti i cittadini interessati quale strumento partecipato e aperto, fonte di un costante confronto.

CHI SIAMO

La Fondazione "Cuore Blu- Vivere gli Autismi" nasce nel 2021 per volontà di 4 mamme e di una sociologa che per oltre vent'anni, attraverso le Organizzazioni ANTS per l'autismo APS e Autismo Triveneto ODV, si sono costantemente impegnate nei territori di appartenenza a informare e divulgare una corretta cultura intorno all'autismo, anche tra i "non addetti ai lavori" contribuendo in tal modo a costruire, giorno dopo giorno, un "sistema territorio" sempre più **competente** in autismo e quindi preparato, **accogliente** e **inclusivo**.

Le esperienze e competenze maturate dalle fondatrici in oltre 20 anni di attivismo associativo hanno consentito il nascere della Fondazione quale strumento più idoneo per la realizzazione di progettualità innovative e rispettose della condizione autistica, che alimenta lo spirito partecipativo e di scelta quale diritto di ogni essere umano al fine di garantire a tali persone una dignitosa qualità di vita e diano risposte concrete alle famiglie colmare in parte il vuoto dei servizi presente sul territorio di appartenenza.

Il Centro Diurno DOMUS AUT - VISION

Crediamo che le persone con autismo debbano poter godere degli stessi diritti e opportunità di tutti i cittadini per la miglior realizzazione possibile di sé stessi .
Siamo convinte per che per ciascuna persona con autismo , indipendentemente dal funzionamento e dal livello di gravità della condizione , si possa e si debba non solo approntare un percorso abilitativo in senso stretto, ma anche un percorso di vita che miri il più possibile alla sua **autodeterminazione**, **autonomia** e **benessere**. Aspiriamo ad essere una Comunità aperta in cui la vulnerabilità non sia un limite ma un valore da custodire e il Centro Diurno Domus Aut vorremmo fosse un luogo di cura flessibile e accessibile dove ogni persona possa esprimere la propria unicità mantenendo intatta la propria dignità e i legami con la propria vita.

Il Centro Diurno DOMUS AUT – MISSION

Il Centro Diurno "Domus Aut" nasce nello per rispondere ai bisogni e desideri di adolescenti e giovani con autismo, strutturato e **rispettoso delle loro particolarità**, mettendo **al centro la persona** partendo da un cambio di paradigma: "non è la persona autistica ad adattarsi al servizio ma il servizio che viene reso accessibile per le esigenze specifiche della persona autistica".
Spesso l'autismo pone le persone che ricadono nello spettro in forti difficoltà nell'organizzare risposte nei tempi e nei modi dettati dalla società creando esclusione e inadeguatezza. Per ovviare a questo intendiamo promuovere l'apprendimento attraverso tecniche , metodiche e prassi specifiche di supporto.

Il centro diurno "Domus Aut" collabora con i Servizi Territoriali e Dipartimento di salute mentale in modo tale da poter realizzare la presa in carico dei giovani autistici, che fino ad oggi, come dichiarato anche dal Tavolo Nazionale sull'autismo del Ministero della salute, non trovano la necessaria continuità abilitativa e di presa in carico nel passaggio dai servizi dell'età evolutiva a quelli dell'età adulta. Il Centro semiresidenziale è pienamente inserito nella rete dei servizi territoriali e perfettamente in sintonia con la programmazione sanitaria regionale è infatti stato accreditato dalla Regione Veneto con decreto ***DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE n. 510 / DGR del 13/05/2025.***

DESTINATARI

Il Centro diurno accoglie giovani e adulti con una diagnosi di disturbo dello spettro autistico in convenzione con ***ULSS 9 Scaligera (Delibera n. 971 del 30/7/2026).***

FINALITA' E OBIETTIVI

Una vita soddisfacente, serena, più autonoma possibile e con la massima possibilità di autodeterminarsi e di scegliere per sé stessi è l'obiettivo di qualunque persona che si affaccia all'età adulta.
Spesso si pensa che per le Persone con Disturbi dello Spettro Autistico con compromissione moderata o severa questo obiettivo sia un'utopia. I percorsi per le persone adulte con autismo e disabilità sono spesso incentrati sul mantenimento delle poche abilità ormai apprese, sul benessere e l'assistenza.
Crediamo tuttavia con fermezza che si possa e si debba continuare ad insegnare anche ai giovani adulti, così come ai bambini con disabilità complessa , le abilità essenziali perché la loro vita sia più soddisfacente e felice possibile. E che si possa farlo in un contesto piacevole e ricco di interazioni sociali e di esperienze e avendo cura di scegliere per loro obiettivi più funzionali possibile.

Il Centro Diurno "Domus Aut" nasce dall'esigenza di rispondere al bisogno di offrire risposte specifiche alla condizione autistica che esige una specificità di intervento per almeno due motivi principali:

- La presenza spesso di problematiche comportamentali che se adeguatamente e precocemente trattate possono essere ridotte
- Importanti e significative problematiche nella comunicazione, nelle interazioni sociali e nell' organizzazione, nella gestione di contesti e ambienti non strutturati

Il Centro Diurno ha quindi in primis lo scopo di operare per ridurre al minimo il disturbo comportamentale al fine di migliorare la qualità di vita degli utenti della loro esistenza sia per poter prevedere una loro eventuale dimissione verso servizi meno protetti o accompagnare la persona verso un percorso di vita adulta il più autonomo possibile e in armonia con i suoi desideri e nel rispetto delle proprie risorse.

In quest'ottica è fondamentale quindi che la persona autistica e la famiglia che desideri accedere al Centro Diurno Domus Aut sia fortemente motivata e coinvolta attivamente nel percorso personalizzato da intraprendere al fine di formulare un PEI realistico, concretamente sostenibile e soprattutto che assicuri il raggiungimento del massimo grado di benessere futuro possibile.

La nostra prospettiva nel lungo termine quando lavoriamo con i ragazzi più grandi è duplice:

- raggiungere il più alto grado di autonomia e benessere possibile per i ragazzi/e con autismo più complesso
- facilitare l'inserimento occupazionale o lavorativo laddove possibile

Ecco, quindi, che il Centro è una fucina continua di apprendimento dove i ragazzi/e abbiano sempre viva il desiderio e l'opportunità di apprendere, sviluppare, consolidare abilità sociali e competenze pratiche che si traducono nel:

✓ "saper fare", ovvero, ad esempio, nel classificare, abbinare, assemblare, ordinare;

✓ "autonomie personali": vestirsi, capire quando indossare una divisa, saper gestire l'igiene personale;

✓ "attitudini lavorative/occupazionali ": stare seduti, applicarsi con continuità, lavorare con precisione, saper chiedere aiuto, accettare interruzioni e correzioni;

✓ "comportamenti interpersonali": avere autocontrollo, reagire al contatto fisico in modo appropriato, salutare, spostarsi con altre persone;

✓ "abilità di comunicazione funzionale": comprendere istruzioni verbali e gestuali, seguire istruzioni, comunicare i propri bisogni, comprendere un divieto, comunicare spontaneamente.

Il nostro vuole essere un progetto diurno a tutto tondo, dove le attività specifiche dedicate ai ragazzi autistici sono progettate nel dettaglio. Nulla è lasciato al caso anche l'attività più semplice ha uno scopo abilitante e di crescita delle autonomie personali in contesti anche diversi da quelli puramente terapeutici.
Per realizzare questo progetto è necessario che le famiglie siano coinvolte fin dall'inizio nella co-progettazione delle varie attività proposte.

ATTIVITA' e Obiettivi specifici

L'intervento per ogni utente del centro, in sintonia con i principi dell'I.C.F., è mirato a stimolare le potenzialità secondo un modello tagliato "su misura" del singolo; a partire da una valutazione delle abilità e del profilo di funzionamento per ogni ragazzo/a viene redatto un progetto educativo personale dall'Equipe multidisciplinare del Centro. Tale progetto è costantemente tutorato da un educatore-operatore specializzato per favorire la capacità di generalizzazione delle situazioni esperite ed apprese, anche all'esterno del contesto rassicurante del centro diurno.

Il Centro Diurno offre diversi laboratori e/o attività affinché la persona accolta possa vivere un'esperienza sociale e (possibilmente) occupazionale appagante e nel contempo mantenere e incrementare le abilità acquisite e trovare un luogo dove poter esprimere la propria creatività, ognuno con le modalità proprie.

All'interno della programmazione educativa segnaliamo a titolo esemplificativo ma non *esaustivo* alcune attività interne al Centro Diurno e che verranno tarate in base alle caratteristiche del singolo:

LABORATORIO DELLA AUTONOMIE PERSONALI E DOMESTICHE

Gli obiettivi specifici legati all'autonomia da perseguire riguardano:

- l'autonomia nella cura della propria persona (doccia, igiene intima, rasatura);
- l'autonomia domestica (ad esempio, pulizia degli spazi con l'aspirapolvere, sistemazione e preparazione dello spazio /apparecchiare, sparecchiare, aiuto e collaborazione nella lavanderia, costruzione ed esecuzione di semplici ricette …)
- la collaborazione in ambito medico (desensibilizzazione ai trattamenti medici ed estetici)
- la capacità di programmazione del proprio tempo libero, con lo scopo di ampliare gli interessi (molto ristretti nel disturbo dello spettro autistico) e lo svolgimento di semplici attività di intrattenimento da svolgere in autonomia o in coppia nei momenti non strutturati al fine di prevenire i comportamenti problema derivanti dalla noia.
- Sviluppo di abilità e autonomie in cucina con lo scopo di acquisire le abilità di preparazione di semplici ricette con pratiche sicure, di possibile supporto a eventi organizzati all'interno della Domus Aut.

LABORATORIO DELLE ABILITA' SOCIALI

Alcuni obiettivi specifici legati all'area sociale sono:

- stimolare la reciprocità sociale efficace e in modo appropriato
- rispondere al saluto
- stimolare abilità di conversazione
- saper impegnarsi in giochi di ruolo
- avere flessibilità e capacità di adattamento nei vari contesti

LABORATORIO DI GIARDINAGGIO

L 'attività di orticultura è una disciplina utilizzata in protocolli terapeutici e riabilitativi, la cui peculiarità e il suo grande valore terapeutico, consiste nell'essere una terapia di sostegno all'impiego impiego armonico delle potenzialità residue e alla promozione di una più definita consapevolezza della proprie capacità e personalità. Tale Laboratorio potrà essere svolto presso il terreno annesso alla struttura e che sarà adibito per tale finalità.

Si intende offrire un'esperienza pratica, prevedibile all'aria aperta dove ogni ospite può esplorare la natura con i propri tempi , strutturando diverse attività specifiche :

- Seminare,
- innaffiare,
- raccogliere erbacce,
- seminare e raccogliere erbe aromatiche,
- lavorare il raccolto (lavare, suddividere in sacchetti),
- tagliare l'erba,
- piantare i fiori,

LABORATORIO PRELAVORATIVO-ARTIGIANALE

E' uno spazio protetto e strutturato per costruire e allenare le abilità necessarie per svolgere attività e richieste all'interno di un ambiente condiviso. Gli obiettivi sono quelli si sviluppare: le autonomie lavorative (motricità fine e abilità cognitive), l'abilità di organizzazione dello spazio e del materiale necessario, condivisione e collaborazione per lo svolgimento di un lavoro.

- Attività prelavorative/occupazionali : attività di assemblaggio, di ufficio e archiviazione, di smistamento, di confezionamento, di manutenzione
- Attività artigianali: costruzione e assemblaggio di biglietti augurali, segnaposti, segnalibri, piccoli oggetti di artigianato utili per realizzare mercatini durante le festività

Altre attività annesse al centro diurno sono quelle legate all'attività motoria che verrà svolta sia internamente al Centro Diurno con l'attivazione di un laboratorio di movimento, di coordinazione, di pianificazione motoria e di regolazione sensoriale che mira a sviluppare le abilità motorie e di interazione (attesa del turno, riconoscimento di spazi personali). Queste rappresentano attività propedeutiche in un ambiente protetto e strutturato con l'obiettivo di generalizzare le abilità acquisite in contesti sportivi del territorio.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

➢ Ricettività:

Il Centro diurno è autorizzato, con Determina Dirigenziale n. 510 del 13/05/2025 della Regione Veneto Servizio Accreditamento e Valutazione della Qualità, ad accogliere 10 persone con disturbo dello spettro autistico e/o persone con disabilità.

Orario settimanale di apertura del servizio :

GIORNO	DALLE	ALLE
Lunedì	8.30	15.30
Martedì	8.30	15.30
Mercoledì'	8.30	15.30
Giovedì	8.30	15.30
Venerdì	8.30	15.30

➢ Articolazione giornata

L'apertura del centro diurno è di 5 giorni su 7, dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30-15.30 secondo la seguente articolazione oraria:

- dalle ore 08.30 alle ore 09.00 accoglienza degli utenti ;
- dalle 9.00 alle 9.30 saluto e condivisione della programmazione giornaliera
- dalle 9.30 alle 10.00 Merenda
- dalle ore 10.00 alle ore 12.00 attività/uscite;
- dalle 12.00 alle 12.30 preparazione/apparecchiatura per il pranzo
- dalle ore 12.30 alle ore 13.30 pranzo;
- dalle ore 13.30 alle ore 14.00 prendersi cura di sé e scelta del tempo libero
- dalle ore 14.00 alle ore 15.30 attività
- dalle 15.30 uscite utenti

➢ Modalità di accesso

La presa in carico per ogni utente prevede il seguente iter:

1. Invio della richiesta di inserimento da parte del Servizio Territoriale competente o in via privata
2. Valutazione iniziale con somministrazione della testistica del TTAP (TEACCH Transition Assessment Profile) da parte dell'equipe del Poliambulatorio Autismo di Fondazione Cuore Blu.
3. Inserimento mensile di prova al fine di valutare la reale adeguatezza fra l'utente e il gruppo degli ospiti e con le attività laboratoriali proposte;
4. Elaborazione ed attuazione del Progetto Educativo Personalizzato di struttura con valutazione in itinere ;
5. Valutazione ex- post del PEI con eventuale prosecuzione o dimissioni verso altro servizio in accordo con Servizi Territoriali ;

➢ Osservazioni e/o reclami

Eventuali osservazioni o reclami possono essere inviati a FONDAZIONE CUORE BLU ETS, che è titolare del Servizio erogato in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale, in forma scritta o via mail al seguente indirizzo: reclami@fondazionecuoreblu.it con oggetto "Reclamo Centro Diurno ". La Fondazione risponde al reclamo, col mezzo che valuta più appropriato, entro massimo 15 giorni dalla data di ricevimento dello stesso.

➢ Personale

L'equipe adulti di Fondazione Cuore Blu Ets è composta da :

- Legale Rappresentante e Direttore Generale ;
- Psicologa referente clinica e supervisor ;
- Psicologa per supporto psicologico operatori e famiglie ;
- Educatrice Coordinatrice del Centro Diurno
- Educatori;
- OSS;
- Personale HCCP addetto alla Cucina
- Volontari e tirocinanti

Gli interventi all'interno del Centro Diurno vengono svolti da Educatrici e da OSS, con rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato e/o determinato. Il personale educativo ha partecipato a formazioni interne specifiche in merito ad aspetti medici e approccio cognitivo comportamentale nell'Autismo promosso da Fondazione Cuore Blu Ets e professionisti esterni di riconosciuto rigore scientifico a livello nazionale in materia di Autismo come il Dott. Roberto Keller .Inoltre il personale educativo è costantemente supervisionato dalla Clinical Manager Psicologa responsabile del Poliambulatorio Autismo di Fondazione Cuore Blu ETS la dott.ssa Sara Sabaini .

COME CONTATTARCI

CENTRO DIURNO DOMUS AUT
c/o FONDAZIONE CUORE BLU ETS
Via Castello San Felice, 7 - 37128 Verona
tel. 045 9780386- INT. 3
e-mail: centrodiurno@fondazionecuoreblu.it

PRINCIPI E FONDAMENTI

I servizi offerti vengono erogati nel rispetto dei criteri di accreditamento istituzionale e dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995.

Eguaglianza

Ogni persona riceverà i servizi e le cure più appropriate senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e opinione pubblica

Imparzialità

I comportamenti verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità

Continuità

La direzione e tutti gli operatori impegnati nella gestione della struttura assicurano la continuità e la regolarità dei servizi, dell'assistenza e delle cure .

Partecipazione

All'utente e ai familiari è garantito il diritto all'informazione sia sullo stato di salute dell'ospite che sulle prestazioni/servizi/cure. La direzione si impegna a recepire suggerimenti e indicazioni forniti anche al fine del miglioramento continuo delle prestazioni, dei servizi e del sistema di qualità applicato

Efficienza e efficacia

I servizi vengono erogati ricercando continuamente il miglior rapporto tra efficienza e efficacia

Privacy

Viene garantito il diritto alla privacy secondo quanto previsto dal Regolamento UE 679/2016 (GDPR) e dal Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101.

DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

➢ *Diritti*

- La persona con disabilità ha diritto di essere assistita e curata con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana;
- In particolare, durante le attività proposte ha diritto a essere sempre individuata con il proprio nome e cognome;
- La persona con disabilità e i suoi familiari hanno diritto di ottenere dalla struttura informazioni relative alle prestazioni erogate dalla stessa, alle modalità di accesso ed alle relative competenze;
- La persona con disabilità e i suoi familiari hanno il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria condizione siano trattati secondo la normativa vigente in materia di privacy;
- La persona con disabilità e i suoi familiari hanno diritto di proporre reclami che debbono essere esaminati e tempestivamente elaborati con pronta risposta ai mittenti.

➢ *Doveri*

- L'accesso nella struttura esprime da parte dell'utente/familiare un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma riabilitativo, terapeutico e assistenziale;
- La persona con disabilità e i suoi familiari, quando accedono alla struttura, devono avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti e familiari;

- L'utente/familiare ha il dovere di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri;
- Chiunque si trovi in struttura è chiamato al rispetto degli orari delle attività e delle visite stabiliti previo regolamento, al fine di permettere lo svolgimento delle normali attività;
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti/familiari(rumori, apparecchi sonori con volume alto, scattare foto e video a utenti, altri familiari e personale, etc.);
- All'interno degli ambienti è vietato fumare;
- Il personale, per quanto di competenza, ha il dovere di far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del servizio;
- L'utente/familiare ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura, ma è anche un suo preciso dovere rispettarla.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

La direzione e gli operatori hanno introdotto un sistema di gestione al fine di migliorare con continuità i propri servizi e gli standard qualitativi. A tal fine ha pianificato le proprie attività, definito indicatori capaci di misurare le prestazioni e ponendosi obiettivi sempre più ambiziosi.

Il sistema di gestione adottato ha spinto il centro ad orientare i suoi obiettivi nella realizzazione dei seguenti programmi:

- *impiego di procedure e istruzioni di lavoro*: Il personale, a vari livelli utilizza procedure documentate, che indicano il modo in cui un determinato processo viene realizzato e istruzioni di lavoro dettagliate che consentono ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi. Gli strumenti a disposizione del personale, che sono collocati in apposite aree sono: procedure, protocolli, istruzioni di lavoro, linee guida Questi periodicamente vengono aggiornati sulla base delle esigenze interne;
- *attuazione Decreto Legislativo 81/2008 sulla sicurezza in ambiente di lavoro e s.m.i*: Il centro ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza nonché controllando la formazione obbligatoria degli operatori che operano presso la struttura;
- *analisi dei rischi prevenzione sui punti critici per catena alimentare (HACCP)*: il centro ha provveduto a formare il personale in materia di HACCP relativamente alla distribuzione dei pasti;
- *attuazione del Regolamento UE 679/16 (GDPR):* Il centro ottempera agli obblighi previsti dalla normativa in materia di sicurezza dei propri dati personali. In particolare, il centro informa gli interessati in relazione alle modalità di trattamento dei propri dati personali, garantisce idonee misure di sicurezza in ottemperanza alle normative vigenti;

- *programmi di formazione del personale*: Convinti dell'importanza della formazione del personale in particolare, dell'équipe, sono costantemente promossi corsi interni ed esterni di formazione e di aggiornamento professionale.

‣Standard di Qualità

Il centro ha individuato diversi indicatori di qualità al fine di tenere sotto controllo le attività esercitate. In particolare:

▪ rispetto al 100% dei Progetto educativo ;

▪ rispetto al 100% dei piani dell'HACCP;

▪ rispetto al 100% dei programmi di pulizia;

▪ tempi di risposta ai reclami (max entro 15 gg);

▪ 100% PEI compilati periodicamente rispetto al n° ospiti;

▪ gradimento dell'utenza (questionari di soddisfazione) superiori o uguali all'80%

Gli impegni vengono monitorati attraverso le verifiche ispettive interne, i controlli periodici sulla base di piani predisposti, il monitoraggio degli indicatori e degli obiettivi in sede di riesame della direzione e l'applicazione sistematica della documentazione predisposta per la gestione del sistema qualità.

Carta Servizi Centro Diurno Domus Aut aggiornata al 03/06/2026