Via Bolognese, 238 - 50139 Firenze
Tel. 055 400594 Fax 055 405828 N° verde 800654477
Info: segreteria@pamapi-autismo.it www.pamapi-autismo.it

PAMAPI

CENTRO TERAPEUTICO-ABILITATIVO
PER DISTURBI DI SPETTRO AUTISTICO

CARTA DEI SERVIZI

Aggiornata al 16.12.2025

www.pamapi-autismo.it

Gentile lettore,

PAMAPI, conformemente alla normativa regionale (Regione Toscana) ha adottato la presente Carta dei Servizi allo scopo di farLe conoscere chi siamo, le caratteristiche delle nostre prestazioni e garantire la trasparenza nell'erogazione di servizi offerti dalle nostra struttura.

La consultazione della nostra Carta dei Servizi, consentendo di conoscere preventivamente le peculiarità, gli obiettivi ed i servizi del Centro Diurno gestito dalla Cooperativa sociale PAMAPI, vi riconosce un ruolo attivo nella scelta e nella verifica della qualità del nostro lavoro.

Essa rappresenta una sorta di "patto" che PAMAPI stipula con i propri ospiti/familiari allo scopo di tutelarne il diritto all'informazione, alla partecipazione e al coinvolgimento diretto per migliorare il progetto educativo ed assistenziale degli ospiti, tutelando la loro salute psico-fisica nel pieno rispetto dei principi affermati dalla Carta dei Diritti delle persone con disabilità.

La Carta dei Servizi viene consegnata dal gestore agli ospiti e/o ai loro familiari, a eventuali soggetti di tutela e comunque a chiunque ne faccia richiesta.

Certi di poter soddisfare le Sue aspettative, saremo lieti di mostrarLe i nostri servizi e la nostra struttura.

Cordiali saluti

Il Presidente PAMAPI, Sig. Luciano Pieri
Il Direttore sanitario, Dr. Michele Boschetto, NPI
Il coordinatore delle attività abilitative, Dott. Daniele Mugnaini, Psicologo

Dal "Codice etico PAMAPI"

Le scelte e i comportamenti a APMAPI si basano sui seguenti principi:

- *Rispetto della persona*: il rispettare la Persona significa assicurare modalità e livelli di intervento sanitario-assistenziale che si avvicinino il più possibile ai criteri qualitativi desiderati dall'assistito stesso, e nel contempo che rispettino principi e canoni propri delle *best practices*: clima disteso, centralità della persona, intorno al costrutto di Qualità di Vita comprensivo di sicurezza dell'ambiente, benessere fisico, materiale ed emotivo, buone interazioni e relazioni interpersonali, sviluppo personale, autodeterminazione, inclusione sociale, custodia della storia di vita e dei significati nella ricerca di senso. L'Ospite deve percepire un clima umano ed organizzativo capace di rispondere adeguatamente ai suoi bisogni di base, attento ed orientato al soddisfacimento dei bisogni di rispetto e stima, pronto ad affrontare efficacemente le eventuali necessità di trattamento assistenziale, e capace di pensare e realizzare nuove opportunità per lo sviluppo di potenzialità ancora inespresse.
- *Lavoro di squadra:* essere e sentirsi parte di un gruppo è un diritto ed un dovere per ogni operatore. I risultati perseguiti in gruppo sono generalmente migliori rispetto a quelli conseguiti individualmente. Ciò comporta sforzi diretti alla cura della collaborazione, della relazione e della comunicazione rispettosa, cordiale e sincera. Inoltre il gruppo consente di condividerei vissuti critici e si costituisce risorsa aggiuntiva utile a prevenire ed affrontare lo stress.
- *Imparzialità*: la direzione rifugge ogni discriminazione basata su sesso, nazionalità, razza, credenze religiose, opinioni politiche, e stili di vita diversi e si impegna affinché tale principio venga rispettato da tutti i suoi operatori e collaboratori, a qualsiasi livello nelle relazioni con ospiti e familiari, purché non siano in contrasto con le regole di convivenza e ordine pubblico.
- *Riservatezza*: PAMAPI assicura che le informazioni in proprio possesso siano trattate con riservatezza e per motivi strettamente legati all'erogazione del servizio.
- *Beni aziendali*: tutti gli operatori e collaboratori usano e custodiscono con cura i beni messi a disposizione.
- *Coinvolgimento*: il Codice Etico e le relative modalità relazionali ed operative in esso iscritte, assumono l'importante funzione di favorire il coinvolgimento costruttivo dell'Ospite, dei suoi familiari, e degli operatori tutti.
- *Efficienza*: i risultati devono essere perseguiti mediante l'utilizzo ottimale di risorse, l'adeguatezza in tal senso è dettata dalle linee di indirizzo strategico fornite, secondo il budget di esercizio indicato dalla direzione.
- *Trasparenza e onestà*: La direzione ritiene valore fondante del Servizio la trasparenza dell'operato riconoscendo il significato positivo della cultura dell'errore.
- *Rispetto dell'ambiente:* la Direzione riconosce la qualità e il rispetto dell'ambiente come elementi fondamentali per il benessere di ospiti, familiari ed operatori; a tal fine si adopera per evitare, in qualsiasi modo, deturpazione o inquinamento, garantendo pulizia e ordine.
- L'operato dei diversi professionisti è comunque sempre disciplinato e condizionato dalla normativa vigente.

a) Caratteristiche delle prestazioni, modalità di accesso, orari e tempi di erogazione della PAMAPI

Destinatari

Il *Centro abilitativo per disturbi di spettro autistico* PAMAPI, convenzionato con la ASL, è rivolto a minori sopra i 12 anni e ad adulti con riconoscimento L. 104/92 in Gravità causata (anche) da Disturbo dello Spettro Autistico e/o Disabilità Intellettiva con elevati bisogni di assistenzae supporto specialistico.
Il Centro, situato nelle splendide colline fiorentine, ospita quotidianamente circa 20 utenti e 12 operatori che formano un contesto di vita accogliente e familiare.

Progetto della struttura

Finalità

- Farsi portavoce dei diritti e dei bisogni (Qualità di Vita) dei suoi ospiti, per contribuire in modo rilevante a fornire risposte concrete e congrue ai bisogni di benessere, inclusione sociale, autonomia e sviluppo.
- Co-progettare assieme alla famiglia di un Piano Abilitativo Personale in un'ottica di ciclo di vita.
- Offrire e organizzare un ambiente fisico e umano utile a fornire le opportunità e i supporti necessari alla soddisfazione di tali Piani.
- Realizzare azioni di sensibilizzazione territoriale per una cultura e una politica sempre più inclusive.
- Mantenere e sviluppare abilità di base per le proprie autonomie nella vita quotidiana.
- Mantenere e rafforzare le competenze sociali e le capacità comunicative.
- Stimolare e sviluppare le capacità psicofisiche e relazionali mirate ad un eventuale inserimento socio-terapeutico o lavorativo.
- Favorire il rafforzamento dell'autostima attraverso la presa di coscienza del proprio sé, dei propri bisogni, delle proprie risorse e delle proprie potenzialità.
- Favorire scambi relazionali nell'ambito del gruppo e del territorio.
- Garantire le attività di aiuto alla persona in considerazione delle diverse problematiche dovute ad una riduzione parziale o totale di alcune autonomie, nell'ottica del mantenimento e sviluppo di capacità "residue" e della tutela della dignità della persona.
- Assicurare il collegamento con le famiglie o con i soggetti di tutela coinvolgendole nel Progetto.
- Promuovere l'integrazione con la rete territoriale.

Prestazioni erogate

Attività

La regolare distribuzione delle attività dà sicurezza ai ragazzi. PAMAPI concretizza al suo interno una dimensione di tipo familiare (quasi sempre sono presenti tutti gli educatori) la quale rappresenta il luogo ideale in cui realizzare un buon equilibrio tra interventi di tipo educativo-riabilitativo e vita in un ambiente permeato di rapporti umani distesi e piacevoli.

Elenchiamo di seguito in modo sintetico le attività e i laboratori, raggruppati per Dimensione della Qualità di Vita (modello di Ivan Brown):

Benessere emotivo	
Cornice di senso	(Caregivers sintonizzati con i suoi bisogni esistenziali)
Intervento sui probl. Comp.	Storie sociali
	Altro (con obiettivo)
Relax in stanza multisensoriale	Relax in stanza multisensoriale
Massaggio mani	Massaggio mani
Stimolazione mindful	Alimentazione mindful
Benessere spirituale	Celebrazione cattolica
	Letture/Musica/Riflessioni religiose
Acquaticità	Piscina
	Bagno con cascatella
Interazioni sociali	
Stimolaz.interaz.conversaz. piacevole	Senza mediatori concreti
	Musicoterapia
	Con strumento musicale
	Con aiuole aromatiche
	Con fotografie o PRI visivo
	Con oggetti o giochi
	Con videobiografia
	Con caffè
	In stanza multisensoriale
	Pallacanestro - pingpong - calcio – freccette
	Con tablet
	Intensive interaction
	Supporto psicologico - con Progetto di vita, PRI, affettività
	Attività artistico-espressiva
	Proto-lavoro – Altre attività
	Orto e cura del giardino e serra
Inclusione in piccolo gruppo	
Socializzazione	Attività musicale di gruppo
	Giochi da tavolo
	Video musicali
	Pet-terapia
	Avvio a interazioni interpersonali con persone nuove
	(Compleanni, mensa, tempo libero in stanza comune o in corridoio o in PAMAPI)
Macro-inclusione piacevole nel territorio	
Inclusione nel territorio	Gite
	Acquisti e ristorante
	Contatto col cavallo (ippoterapia)

Sviluppo **Training ad attività finalizzata**	
CAA	Agenda o PECS
Training alla flessibilità	Es. abbigliamento o acconciatura nuovi
Prevenzione sanitaria	Desensibilizzazione per visite mediche
Autonomie domestiche	Collaborazione incombenze domestiche
	Lavaggio e stenditura panni
	Preparazione semplici pietanze o bevande
Autonomie personali	Abilità di conversazione
	Buone maniere a tavola (tra cui sparecchiare)
	Gestione autonoma del tempo libero con tablet
	Gestione autonoma del tempo libero con oggetti
	Pettinarsi
	Training doccia
	Darsi la crema
	Doccia
	Lavaggio mani / viso
	Vestirsi e svestirsi
Proto-lavoro	Cooperare con l'educatore
	Bigiotteria
	Costruzione giochi in legno
	Orto, giardino e serra
	Ricamo
Stimolazione cognitiva	Imparare cose nuove
	Analisi visiva, integrazione visuo-motoria
	Lettura, scrittura, calcolo
Benessere fisico	
Motoria	Palestra (cyclette, tapis roulant, ecc.)
	Camminata
	Ballo aerobico

b) Tariffe delle prestazioni

La prestazione è a carico del SSN. Nel caso in cui una famiglia intenda proporre un inserimento in regime privato, la retta viene stabilita in coerenza con le tariffe in convenzione: "retta autismo giornata intera" (156,59 euro) e mezza giornata (78,30 euro).

c) Assetto organizzativo interno

Modalità e criteri per l'accesso ai servizi in regime convenzionato con la ASL

L'utente deve essere in carico ai Servizi Sociali territoriali. Il Gruppo Unità Valutazione Handicap (UVH) territoriale effettua una valutazione multiprofessionale, e redige il PTI nell quale sono descritti i bisogni sanitari in termini di obiettivi, tipologia di intervento e tempistica.

L'UVH territoriale invia una relazione al Gruppo Aziendale UVH centro, con richiesta di inserimento presso un centro diurno, eventualmente con preferenza per la Pamapi.

Qualora una famiglia, un assistente sociale o specialista del territorio, di un minore (di almeno 12 anni) o adulto con riconoscimento L. 104/92 in Gravità causata anche da un disturbo autistico o da una disabilità intellettiva, non inserita nella lista di attesa del gruppo aziendale UVH, volesse conoscere PAMAPI per valutare l'appropriatezza di un eventuale suggerimento di inserimento, prende appuntamento per un incontro conoscitivo in Struttura tramite contatti con l'URP. In caso di valutazione reciprocamente positiva, l'assistente sociale o lo specialista del territorio sono invitati ad effettuare una richiesta di inserimento con preferenza per il centro Pamapi, da inviare in valutazione al Gruppo Aziendale UVH centro.

Il Gruppo Aziendale UVH Centro, garantendone trasparenza ed equità, definisce l'inserimento in lista d'attesa, sulla base di un criterio cronologico e/o di urgenza (clinica o di tenuta del sistema familiare) e valuta l'appropriatezza di un eventuale inserimento presso la Pamapi.

A questo punto il Gruppo Aziendale UVH centro prende contatti con il Direttore Sanitario della Pamapi, propone la valutazione finalizzata all'inserimento ed invia la documentazione clinica e sociale di ingresso.

Consultato lo staff medico/psicologico e l'equipe, il Direttore Sanitario, sulla base della documentazione inviata, fornisce un parere positivo o negativo rispetto all'appropriatezza dell'eventuale inserimento in relazione al gruppo di utenti al momento inseriti ed alle risorse disponibili in termini di operatori.

In caso di parere positivo, lo comunica al Gruppo Aziendale UVH centro. I familiari vengono contattati per proporre il primo di due incontri preliminari alla fase di inserimento/valutazione, finalizzati a organizzare al meglio tempistiche e modalità di inserimento (che prevedranno giorni e orari, educatore

referente, modalità per esplorare bisogni e interessi, cornice di senso –perché viene a PAMAPI- e le varie attività proposte di PAMAPI).

Si procede alla definizione della progettazione individualizzata (PRI).

Le verifiche vengono effettuate con incontri periodici (semestrali).
Le dimissioni sono concordate con i familiari o i soggetti di tutela ed il servizio competente, avvengono di norma con un preavviso di almeno 15 giorni.

Lavoro di rete

Il nostro intervento si realizza sviluppando la massima integrazione con il sistema di prestazioni e servizi sociali e socio sanitari del territorio.

Progetti individualizzati (PRI) e cartelle personali

I progetti personalizzati che definiscono gli obiettivi educativi e le attività necessarie al loro raggiungimento, vengono periodicamente sottoposti a verifica.

I PRI comprendono la definizione delle attività, degli obiettivi,delle modalità di realizzazione e degli indicatori di efficacia. Il PRI è condiviso, nei contenuti generali con la famiglia o i soggetti di tutela, con il servizio inviante, e, quando possibile, con l'utente stesso

Per ogni persona accolta è presente presso la sede della struttura una cartella informatizzata personale. Tali cartelle vengono aggiornate dagli operatori PAMAPI referenti del progetto individuale.

Rilevazione Soddisfazione Utenti

La rilevazione soddisfazione utenti viene effettuata presso:

- Gli utenti (dopo ogni attività l'educatore che porta avanti l'attività valuta il livello di soddisfazione comunicato dall'utente)
- Le famiglie (viene raccolta tramite un questionario anonimo online);
- I lavoratori (il clima interno viene valutato e particolarmente curato)

Modalità e strumenti dell'osservazione

Il lavoro di osservazione degli operatori avviene quotidianamente e viene supportato con incontri di equipe, annotazioni giornaliere nella Bacheca informatizzata visibile a tutti gli operatori, nel Diario personale informatizzato, e, particolarmente, tramite verifiche semestrali e annuali.

Verifica e valutazione

Le verifiche e le valutazioni sono la naturale conseguenza delle rilevazioni effettuate quotidianamente e mettono in evidenza anche quelle che sono le caratteristiche, gli interessi e i desideri dell'ospite, la sua effettiva adesione al progetto ed il suo stato di benessere psicofisico generale; inoltre l'attività di osservazione è utile a sottolineare eventuali problematiche personali e di gruppo sorte durante l'attività. Spazio privilegiato per queste valutazioni sono le riunioni di equipe che avvengono minimo due volte a settimana.

Apertura della struttura

PAMAPI opera tutti i giorni feriali dalle ore 9 alle 16,00 e, per un gruppo minore, il sabato dalle 8 alle 14.
Il 24 e il 31 dicembre l'orario PAMAPI chiude alle 13.30.
Nel mese di agosto il Centro sospende l'attività per due settimane intere e rimane chiuso nei giorni di sabato.

Organizzazione della giornata

- All'ingresso i ragazzi, dopo un momento di accoglienza (anche per andare in bagno), iniziano le attività fino al momento del pasto, che avviene in due turni.
- Dopo il pranzo, segue un momento comune di socializzazione o riposo
- Alle ore 13.30 vengono riprese le attività
- L'orario in cui i ragazzi vengono ripresi per andare a casa avviene dopo le 15,45.

In ogni caso l'organizzazione della giornata è effettuata tenendo conto delle esigenze dei singoli ospiti.

Partecipazione dei familiari

I familiari degli utenti sono invitati a diventare soci ed a collaborare fattivamente alla vita amministrativa del Centro.
Il Consiglio di Amministrazione è eletto dall'Assemblea dei soci ed è costituito da familiari degli ospiti. Il Presidente eletto tra i Consiglieri è il legale rappresentante della PAMAPI. Presidente in carica è Luciano Pieri.
Ogni famiglia è invitata a co-costruire il PRI tramite due incontri dedicati durante l'anno.

Spazi

Gli spazi del Centro Diurno sono organizzati in modo tale da essere accoglienti ed offrire il massimo confort e la massima personalizzazione dei medesimi.

Spazi esterni - Il Centro dispone di un giardino con ulivi, un percorso sensoriale di erbe aromatiche e qualche albero fruttifero, una serra, spazi per l'orto, vasi rialzati per orticoltura, un'altalena per adulti e un piazzale pavimentato per varie attività. E' inoltre presente un passaggio al terreno adiacente, che apre a camminate e a contatti con gli ospiti di un'altra struttura, con bar e piscina (d'estate).
Spazi interni - Il Centro dispone di un'ampia sala e salette, due laboratori, una palestra, una stanza multisensoriale, un laboratorio del legno, una bagno sensoriale, una stanza relax video monitorata.

Servizio mensa

Il servizio mensa è erogato da una ditta esterna autorizzata che fornisce pasti nel rispetto delle linee guida regionali. Lo sporzionamento degli alimenti è effettuato da personale PAMAPI opportunamente formato secondo la normativa attualmente in vigore (HACCP). E' possibile realizzare diete alimentari personalizzate ed è garantita l'esposizione del menù. Un medico nutrizionista di struttura è disponibile a parlare con i familiari. Un'attenzione particolare viene data a questo ambito vista la frequente selettività alimentare associata all'autismo.

Servizio trasporto

Il servizio quotidiano di trasporto abitazione–centro e centro-abitazione viene richiesto e attivato di concerto con i Servizi sociali che hanno in carico l'utente. La relativa spesa è a carico di PAMAPI. Laddove il servizio di trasporto non fosse (ancora) attivo, i costi del servizio sono a carico delle famiglie.

E poi ancora…

- Le attività mirano a mantenere ed ampliare la rete sociale di ogni utente e la gamma degli interessi personali, nel rispetto delle loro inclinazioni e scelte. Il servizio si impegna a favorire la partecipazione alle funzioni religiose, se richiesta dagli utenti, dai loro familiari o dai soggetti di tutela nel rispetto delle diverse scelte di fede.
- Per la realizzazione di attività all'esterno del Centro (gite, accompagnamenti, mercatini ed altre un attività) è a disposizione della struttura un pulmino (così come sono presenti autisti con patente appropriata).
- Le giornate di apertura del Centro ed il numero di posti previsti sono definiti dalla convenzione con la ASL.
- La cooperativa fattura mensilmente alla ASL le presenze e le assenze degli utenti inseriti.
- Quotidianamente dalla PAMAPI viene aggiornato un registro delle presenze degli utenti.
- La cooperativa provvede regolarmente alla compilazione del libro delle presenze del personale

con l'indicazione degli orari e delle qualifiche.

- È in uso il registro delle terapie individuali qualora sia richiesta da prescrizione medica l'attività di supervisione e supporto alla auto-somministrazione di farmaci per gli utenti che ne hanno bisogno, secondo procedura.
- Esiste un registro degli ausili in dotazione alla struttura, nel quale vengono registrati i controlli periodici degli ausili stessi, qualora sia prevista prescrizione, secondo procedura.
- E' in uso un sistema di gestione del rischio clinico in costante evoluzione in funzione di sempre migliori azioni di prevenzione anche a partire dalla raccolta dati su eventi e quasi-eventi

Personale

All'interno della struttura sono presenti:
-due OSSS e un'ausiliare.
-sette educatori professionali (di cui 6 con laurea sanitaria)
-un tecnico della riabilitazione psichiatrica
-un'operatrice ausiliare, addetta allo sporzionamento (e musicoterapeuta)
-due psicologi
-due medici
-un'URP,
-due addette all'amministrazione,
-un'autista

Relazioni con il pubblico

Il Front Office telefonico è svolto dall'URP o dal coordinatore per almeno 40 h settimanali. In alcune fasce è possibile ottenere le informazioni in inglese e in francese. Laddove necessario, il personale addetto attiva l'intervento di un mediatore culturale.
Dal 2001 in collaborazione con il Comune di Firenze, è attivo presso la nostra sede il Numero Verde 800654477, che garantisce un punto di informazione e di approfondimento inerente al tema dell'autismo.
Il rilascio della documentazione sanitaria della Cartella clinica, quando richiesta, avviene entro i sette giorni successivi alla richiesta.

d) Procedure amministrative per la presa in carico e diffusione delle informazioni

Tutta la documentazione relativa al Centro, ai lavoratori ed agli utenti, è gestita da personale della cooperativa nel rispetto della normativa sulla privacy (Regolamento UE 2016/679) e viene conservata nel locale amministrativo in appositi archivi. Sempre in osservanza della stessa normativa la struttura è dotata del Documento Programmatico della Sicurezza.

e) Modalità e procedure per la presentazione di reclami da parte degli ospiti, dei loro familiari o degli eventuali soggetti di tutela nei confronti dei responsabili dei servizi

Le famiglie, come riportato nella Carta dei Servizi, sono invitate a fornire suggerimenti e segnalare disservizi tramite specifico modulo che si trova all'entrata della Pamapi in una cassetta appesa al muro.

La segnalazione sarà raccolta dall' URP, che provvederà, a seconda dei casi, a mostrarla al Coordinatore, al Direttore o al Presidente.
Una volta individuate le modalità per correggere le eventuali condizioni determinanti il disservizio, entro 15 gg il Direttore provvederà a fornire personalmente una risposta, in genere scritta. Sarà chiesta e documentata in ogni caso la soddisfazione del reclamante rispetto alla segnalazione

Il Modulo Suggerimenti e reclami compilato e la relativa risposta sono conservati nel raccoglitore chiusi nell'armadio in Direzione.

Direzione del servizio

Per PAMAPI è responsabile ultimo il legale rappresentante della cooperativa, ovvero il presidente, Luciano Pieri.
Il Direttore sanitario è il Dr. Michele Boschetto, NPI.
Il coordinatore delle attività abilitative è il Dott. Daniele Mugnaini, Psicologo.

f) La presente Carta dei Servizi è stata redatta in Riferimento alle clausole contrattuali e al rispetto della normativa di cui all'art. 19 comma 2 Legge regionale 41/20