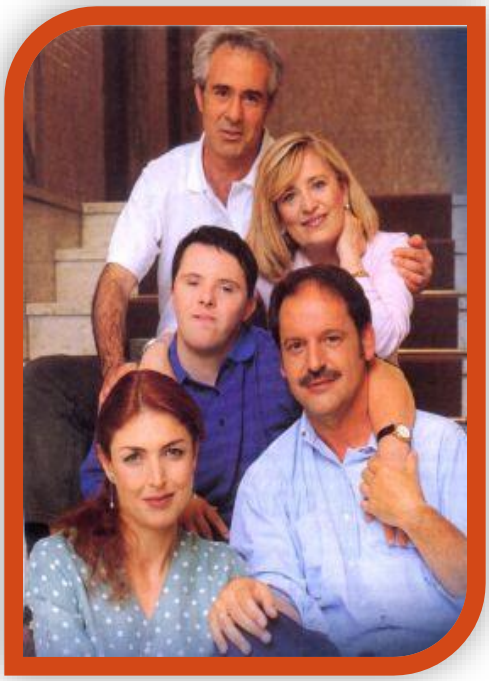
Anffas-Onlus Corigliano

Associazione Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale

# Carta dei servizi

Anffas-Onlus Corigliano

## Premessa



**Cara amica / Caro amico** quella che stai per leggere è la Carta dei Servizi che ANFFAS CORIGLIANO Onlus ha realizzato. Questo documento è stato costruito con l'obiettivo di aiutarti a conoscere la nostra Associazione e a utilizzare al meglio i servizi che offriamo. Nelle nostre intenzioni - quindi - questa Carta vuole essere un semplice e agevole strumento con cui ANFFAS Corigliano dialoga con tutti coloro che a vario titolo sono interessati a conoscere le attività da noi svolte (Famiglie; Pubblica Amministrazione; Società civile; Volontari, Donatori; mass-media; etc.). In un contesto come quello sociale, dove trasparenza e fiducia rappresentano due indispensabili risorse senza le quali ogni tipo d'intervento perde di significato e di validità, questa Carta dei Servizi costituisce il nostro impegno a garantire determinati livelli di qualità nell'erogazione dei servizi e uno strumento con cui creare un clima di reciproca stima e collaborazione, nel rispetto dei ruoli degli operatori e delle famiglie.

ANFFAS Corigliano Onlus si impegna a monitorare in modo continuativo i risultati di volta in volta raggiunti e a predisporre adeguati strumenti per l'ascolto e il confronto con i familiari dei propri utenti. La Carta dei Servizi vuole essere uno strumento in grado d'indirizzare la nostra gestione verso il miglioramento continuo della qualità.

L'Associazione non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà, attivandosi per la tutela di diritti civili a favore di persone svantaggiate e delle loro famiglie, affinché sia loro garantito il diritto inalienabile a una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente, nel rispetto della propria dignità. Per raggiungere tali obiettivi, l'Associazione realizza attività educative e di socializzazione, finalizzate all'assistenza e alla formazione, svolte in apposita struttura.

Riferimento essenziale della Carta dei Servizi dell'ANFFAS Onlus è la Parte Prima dell'art. 3 della Costituzione Italiana:

"***Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali ".***

***La Carta si compone di quattro Sezioni, nel rispetto dello schema tipo approvato dall'Assemblea Nazionale del 29-30 giugno 2002, così articolate:***

***Sezione uno***
Presentazione delle finalità istituzionali e principi fondamentali

***Sezione due***
Informazioni sulle strutture e sulle attività

***Sezione tre***
Standard di qualità, impegni e programmi

***Sezione quattro***
Meccanismi di tutela e di verifica

# *Sezione Uno*

## Presentazione delle Finalità Istituzionali e Principi Fondamentali

## Presentazione di Anffas-Onlus

L'ANFFAS, in origine denominata Associazione Nazionale Famiglie di Fanciulli e Adulti Subnormali, è stata costituita a Roma il 28 marzo del 1958 ed ha acquistato Personalità Giuridica nel 1964 con DPR n.1542.

ANFFAS Onlus, con l'approvazione della modifica statutaria in data 25/26 novembre 2000, ha organizzato la propria attività su modello associativo di tipo federale superando la tradizionale struttura con unica personalità giuridica. Pertanto si è realizzata piena autonomia giuridica oltre che patrimoniale e gestionale delle realtà locali ANFFAS.
ANFFAS Onlus, quindi, ha modificato la propria fisionomia associativa passando da una struttura, la cui base sociale era rappresentata da soci persone-fisiche ad una struttura la cui base sociale è rappresentata dalle Associazioni locali Socie.
Inoltre, si è prevista la costituzione di organismi regionali rappresentativi delle Associazioni socie nonché la possibilità di concedere il marchio ANFFAS ad altri autonomi enti con fini e scopi analoghi a quelle di ANFFAS Onlus.
A seguito dell'intervenuta modifica statutaria, quindi, sono da ritenersi parte dell'unitaria Struttura Associativa:

- ANFFAS Onlus Nazionale
- Associazioni Regionali o Coordinamenti riconosciuti da ANFFAS Onlus Nazionale
- Associazioni locali socie di ANFFAS Onlus Nazionale
- Autonomi enti a marchio ANFFAS Onlus e loro Consorzi di seguito denominati "Strutture Associative"

Le Associazioni Locali, pur possedendo autonomia giuridica e patrimoniale, fanno propri gli scopi istituzionali enunciati nello Statuto e si impegnano ad adottare, tra l'altro, lo schema tipo di Carta dei Servizi e i livelli minimi di qualità allo scopo di mantenere il marchio ANFFAS.

ANFFAS si sente ed è una GRANDE ASSOCIAZIONE che si ispira ai principi di solidarietà, rispetto, amicizia e in termini di servizio, alla "PRESA IN CARICO" delle persone con disabilità intellettiva e relazionale attraverso la elaborazione, implementazione e verifica costante di "progetti di vita" individualizzati.

## LA " MISSION"

"L'associazione persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale, nel campo dell'assistenza sociale e sociosanitaria, della ricerca scientifica, della formazione, della tutela dei diritti civili a favore di persone svantaggiate in situazioni di disabilità intellettiva e relazionale affinché a tali persone sia garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità. L'associazione persegue il proprio scopo anche attraverso lo sviluppo di attività atte a promuovere, costituire ad amministrare strutture riabilitative, sanitarie, assistenziali, sociali, anche in modo tra loro congiunto, centri di formazione, strutture diurne e/o residenziali idonee a rispondere ai bisogni dei disabili intellettivi e/o relazionali … " (all'articolo 3 dello Statuto Anffas - Finalità e Attività)

Si caratterizza come realtà che contribuisce alla crescita della Cultura dei Diritti delle persone. Lo Statuto ANFFAS afferma categoricamente che scopo primario è garantire "*… il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità*".

L'Associazione si riconosce pienamente nel contenuto della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità e della Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza e si fa promotrice, fra i propri dipendenti e collaboratori, e nelle diverse relazioni con il contesto sociale ed istituzionale, dei principi, dei diritti e dei valori che da esse discendono.

Avere collocato il tema dei Diritti a pilastro fondatore dell'esistenza della nostra Associazione impone che siano assunte in profondità due precise linee di condotta, che è opportuno qui ricordare e sottolineare:

- vigilare costantemente;
- contrastare gli atteggiamenti e i comportamenti di chiunque voglia ridurre o condizionare i diritti delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie.

Oltre ai riferimenti legislativi nazionali, è opportuno che siano noti alcuni riferimenti internazionali, in particolare:

- Dichiarazione dei Diritti della Virginia (12 giugno 1776)
- Dichiarazione dei Diritti dell'Uomo e del Cittadino (26 agosto 1789)
- Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo (10 dicembre 1948)
- Convenzione sull'eliminazione di ogni forma di discriminazione nei confronti della donna (18 dicembre 1976)
- Convenzione Internazionale sui Diritti del Fanciullo (20 novembre 1989) Trattato di Amsterdam (art. 13 – Amsterdam 17 giugno 1997)
- Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea (Nizza – 7 dicembre 2000)
- Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità (13 dicembre 2006-Legge italiana n.18 del2009)

L'insieme di questi atti e dichiarazioni, e la loro ri-lettura in chiave di diritti della persona con disabilità, rappresenta la base giuridica e culturale di fondo sulla quale impostare il "respiro" delle attività di ANFFAS a tutti i livelli: Nazionale, Regionale e Locale.

Sono diverse e tutte significative le iniziative della Comunità Internazionale in favore dei diritti delle persone con disabilità:

- 1981: Anno Internazionale dei disabili (ONU -1981)
- 1983-1992: decennio dei disabili (ONU - 1982)
- Norme Standard per la parità di opportunità per i disabili (ONU- 1992)
- "Una coerente politica per l'integrazione dei disabili" (UE –aprile 1992)
- "2003-Anno Europeo delle Persone con disabilità" (UE-1992)
- Direttiva UE 78/2000: pari opportunità e condizioni sui luoghi di lavoro (UE ottobre 2000)
- Piano Pluriennale sulla disabilità Commissione (UE- ottobre 2003)
- Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità

**Inquadramento Costituzionale**

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del paese" –Costituzione Italiana, art.3. L'articolo 3 della Costituzione Italiana fa parte dei 12 articoli che sintetizzano i "principi fondamentali" della Repubblica ed è stato assunto da ANFFAS come lo "slogan" che identifica lo sfondo ideologico e culturale di riferimento. A tali principi si ispira:

- lo Statuto dell'Associazione;
- l'azione di negoziazione in materia di politiche sociali che ANFFAS svolge a tutti i livelli (Nazionale, Regionale, Provinciale e Locale);
- l'azione di verifica del proprio operato.

Oltre all'art. 3 trovano accoglienza in forma solenne i diritti inviolabili dell'Uomo, l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale, il diritto al lavoro per tutti i cittadini, la libertà di religione, la conformità dell'ordinamento giuridico italiano alle norme del Diritto Internazionale.

Chiaramente, l'art.3 non è il solo passaggio della norma Costituzionale in grado di rappresentare i diritti della persona con disabilità e, di conseguenza, i doveri della Repubblica. Per brevità, si citano qui gli altri tre articoli che il movimento delle persone con disabilità ha giustamente utilizzato per impostare le proprie rivendicazioni:

- L'art. 32 (tutela del diritto alla salute)
- L'art. 34 (sul diritto alla scuola per tutti)
- L'art. 38 (il diritto del cittadino inabile sprovvisto dei mezzi necessari per vivere di ricevere assistenza).

## Presentazione di Anffas-Onlus Corigliano

### Cenni Storici

L' attuale Associazione locale di Corigliano Calabro "ANFFAS Onlus Corigliano" nasce il 22 febbraio del 2003 per iniziativa di un gruppo di genitori con figli disabili residenti in Corigliano (CS) e nei paesi limitrofi. Il 22 marzo del 2003 diventa ufficialmente socia di Anffas con l'obiettivo di tutelare i diritti delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie scegliendo di non gestire servizi, ma di sviluppare soprattutto attività di sensibilizzazione dell'opinione pubblica e di risposta ai bisogni dei propri associati. La sede operativa viene allocata nella canonica della parrocchia S. Benedetto del Villaggio Frassa di Corigliano Calabro, grazie alla disponibilità del parroco don Natale Caruso e del Vescovo Andrea Cassone. Per rispondere ai bisogni dei propri figli, i soci scelgono di avviare attività progettuali atte a migliorare la disabilità cominciando ad operare, con poche risorse economiche, per pochi pomeriggi alla settimana. Nel 2009 l'associazione richiede ed ottiene l'assegnazione dell'immobile confiscato sito in Schiavonea di Corigliano Calabro che, ristrutturato con fondi economici derivanti dal 5 per mille, ad oggi è sede amministrativa ed operativa della vita associativa. Negli ultimi anni si è strutturato un centro socio-educativo, non ancora riconosciuto secondo le direttive regionali, frequentato da persone con disabilità intellettiva medio-grave per la maggior parte di età superiore a 18 anni tutti soci Anffas.

### Codice Etico

Anffas Onlus Corigliano ha adottato il Codice Etico proposto da Anffas Onlus.
Il Codice Etico introduce una definizione chiara ed esplicita degli ideali, degli impegni, delle responsabilità etiche e sociali e degli obiettivi, a cui dovranno adeguarsi tutti coloro che operano in nome e per conto dell'ANFFAS Onlus di Corigliano. Attraverso l'adozione, l'implementazione, la promozione ed il rispetto del Codice Etico si intende prevenire comportamenti non etici, illeciti, illegittimi o contrari agli interessi e alla mission di ANFFAS, oltre che mantenere e consolidare il rapporto di fiducia con tutti i portatori di interesse. Il documento è completato da un adeguato sistema sanzionatorio applicabile nei confronti di chi non ne rispetta il contenuto normativo.

## Scopi della sede Locale ANFFAS Onlus di Corigliano Calabro.

L'ANFFAS ONLUS Corigliano, in armonia con i principi statutari, fissati nell'Assemblea costitutiva del marzo del 2003 e del 22/10/2009:

- promuove e tutela i diritti delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie;
- opera per rendere concreti i principi delle pari opportunità e della non discriminazione delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e di quanti tutelano i loro diritti;
- avversa qualsiasi principio etico, religioso, giuridico o normativo che possa ridurre o eliminare la libertà e i diritti delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

A tal fine si impegna:

- a livello politico e legislativo, di concerto con le Associazioni Regionali e Nazionali per sollecitare e sostenere risposte adeguate alle aspettative e ai bisogni delle persone con disabilità e delle loro famiglie;
- a livello sociale e culturale, a favorire concreti processi di reale integrazione ed avversare ogni forma di esclusione e di emarginazione, anche in collaborazione con la rete delle associazioni operanti in ambito locale, provinciale e regionale;
- a livello istituzionale per promuovere e vigilare sulla qualità dei servizi sanitari, socio-sanitari, educativi e assistenziali rivolti alle persone con disabilità e alle loro famiglie.

## PRINCIPI FONDAMENTALI SU CUI SI FONDANO TUTTE LE INIZIATIVE.

I principi che ispirano la nostra attività sono strettamente legati ai nuovi dettati normativi e culturali sanciti dalla convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità:

### EGUAGLIANZA

Nessuna distinzione nella erogazione del servizio può essere compiuta. Va garantita la parità di trattamento. L'uguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

## IMPARZIALITÀ

Si assume l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

## RISPETTO

Il soggetto con disabilità è anzitutto una "persona", così come sancito dalla convenzione ONU e come tale ha il diritto di essere sostenuto nel realizzare e sviluppare tutte le sue potenzialità all'interno di un progetto di vita, diritto anche sancito dalla legge 328 del 2000 all'art. 14. Tale sostegno sarà opportunamente modulato in considerazione dell'età, delle condizioni della persona e delle circostanze concrete (familiari, sociali, economiche, etc.) in cui si svolge l'azione educativa o abilitativa. L'approccio d'intervento prescelto dall'Associazione è quindi quello di partire da ciò che l'utente ha (e non da ciò che manca), cercando di potenziare al massimo le risorse di cui è portatore, favorendo in tale modo la promozione e l'inclusione della persona all'interno della società di riferimento (mondo del lavoro, comunità territoriale, etc.).

## CONTINUITA'

L'Anffas Onlus di Corigliano garantisce ai propri utenti un progetto abilitativo/educativo che sia un vero e proprio progetto di vita, la cui realizzazione è assicurata anche tenendo conto delle modificazioni che possono intervenire nel corso della vita della persona. L'erogazione del servizio deve essere continua e regolare, è nostra cura comunicare tempestivamente agli utenti il calendario programmato delle attività e ogni imprevista variazione.

## 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. Per l'adozione del Progetto Educativo Individualizzato, la condivisione con la famiglia rappresenta una condizione indispensabile e questo ruolo è peculiarmente rilevante in un'Associazione di familiari, in virtù della concezione che li vede come responsabili primi e naturali dell'educazione dei propri figli. Gli operatori agiscono in stretta collaborazione con la famiglia e non in alternativa alla stessa, organizzando formali momenti di collaborazione e confronto con i familiari, atti a garantire la migliore

programmazione e verifica degli interventi offerti e dei risultati di volta in volta conseguiti.

## CORTESIA

I nostri servizi sono improntati alla cultura dell'accoglienza e dell'attenzione all'utente ed alle sue esigenze, infatti il servizio S.A.I.? è attivo tutti i giorni per dare massima disponibilità alla famiglia. È nostra convinzione che il rispetto, la disponibilità all'ascolto, la cortesia e la gentilezza siano necessari, oltre che sicuramente utili, ai fini di instaurare un clima di reciproca fiducia ed una buona relazione interpersonale per il raggiungimento degli obbiettivi abilitativi/educativi prefissati.

## ATTENZIONE VERSO IL PERSONALE

Data la centralità ricoperta dalla forza lavoro in un servizio come quello offerto, in questi anni l'Associazione si è impegnata a sviluppare una politica di gestione delle risorse umane (dipendenti e collaboratori) realmente attenta alla realtà del singolo individuo, cercando di valorizzarne la professionalità e le motivazioni. Coerentemente con tale visione, l'ANFFAS di Corigliano ha attivato e si impegna a realizzare interventi di formazione continua e a favorire la responsabilizzazione e la crescita professionale di ogni équipe di lavoro.

## TUTELA DELLA PRIVACY

L'ANFFAS garantisce agli utenti la più assoluta riservatezza e il più ampio rispetto dei loro diritti fondamentali e della loro dignità. Il funzionamento e l'organizzazione dei nostri servizi risponde a quanto stabilito nel Codice della Privacy, al fine di assicurare il massimo livello di tutela delle persone.

## QUALITA' DEL SERVIZIO OFFERTO e SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

L'Anffas Onlus di Corigliano imposta delle azioni di miglioramento della qualità tenendo conto dell'opinione degli utenti, centrandosi sulla "qualità percepita" ed ascoltando soprattutto coloro i quali si dichiarano insoddisfatti ed hanno diritto ad una risposta.

## DESTINATARI DEI SERVIZI

I destinatari dei progetti gestiti da ANFFAS Corigliano sono persone con disabilità intellettiva e/o relazionale e chi le rappresenta (famiglia, tutore o amministratore di sostegno). La disabilità intellettiva può talvolta essere associata a problematiche psicopatologiche.
Le persone afferenti ai nostri servizi si caratterizzano per la possibilità di mantenimento e sviluppo di abilità / competenze relativamente a:

- autonomie di base: cura della propria persona e svolgimento di compiti semplici e/o complessi della vita quotidiana
- processi basilari dell'apprendimento
- attività interpersonali semplici e complesse
- autonomie relazionali e sociali

## DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI

L'ANFFAS ONLUS di Corigliano promuove e favorisce la piena partecipazione degli utenti e dei loro familiari, che deve avvenire nel rispetto e nell'assunzione di reciproci diritti e doveri.

### Diritti

- A ogni utente viene riconosciuto il diritto ad essere sostenuto e seguito con competenza, professionalità e attenzione, garantendo la messa a disposizione di tutte le risorse atte a favorire la promozione e valorizzazione delle proprie potenzialità.
- Alle famiglie dei nostri utenti viene riconosciuto un ruolo significativo nella definizione del Progetto Educativo Individualizzato (PEI), nonché il diritto di essere coinvolti nelle azioni di verifica e valutazione di efficacia.
- Alle famiglie dei nostri utenti viene riconosciuto il diritto di ricevere tutte le informazioni riguardanti il proprio familiare e di poter identificare gli operatori che si occupano della sua presa in carico.
- Alle famiglie dei nostri utenti viene riconosciuto il diritto ad essere sostenuti nelle loro responsabilità familiari ed educative al fine di accompagnare responsabilmente il processo di sviluppo e crescita del proprio congiunto.
- Ai nostri utenti e alle loro famiglie è riconosciuto il diritto di esprimere le proprie opinioni, di proporre suggerimenti, sono invitati e sollecitati ad esprimersi periodicamente sulla qualità del servizio reso e atteso.
- Ai nostri utenti e alle loro famiglie viene assicurato il rispetto della propria privacy e del segreto professionale, garantiti da tutto il personale che ruota intorno all'utente e che lavora all'interno del servizio.

**Doveri**

- Ogni persona che accede ai nostri servizi ha il dovere di rispettare le norme che ne regolano il funzionamento, al fine di garantire la migliore erogazione delle prestazioni.
- I familiari dei nostri utenti devono assumere un comportamento responsabile e rispettoso verso gli operatori, assicurando la loro partecipazione e collaborazione.
- I familiari dei nostri utenti sono parte attiva nella definizione e realizzazione del Progetto individualizzato e pertanto devono assicurare quelle condizioni, da loro dipendenti, utili alla sua realizzazione.

## ORGANI e FIGURE UFFICIALI

- Presidenza: il Presidente di Anffas Corigliano Onlus presiede il Consiglio Direttivo, rappresenta l'Associazione davanti a terzi e firma in nome della stessa. Può adottare, a tutela dell'Associazione, eventuali provvedimenti di ordinaria amministrazione in caso di urgenza, salvo riferirne al Consiglio Direttivo per la necessaria ratifica.
- Presidente in carica: Maria Alesina
- Consiglio Direttivo: il Consiglio Direttivo ha tutte le facoltà e i poteri necessari per il conseguimento dei fini dell'Associazione e per la gestione ordinaria e straordinaria dell'Associazione stessa che non siano dalla legge o dallo statuto espressamente riservati all'Assemblea.

Figure professionali presenti nei servizi Anffas Corigliano, distinte in base alle aree d'intervento afferenti e al tipo di rapporto contrattuale con la stessa associazione (interni/dipendenti Anffas; esterni/consulenti Anffas):

**Coordinatore**
Imposta il lavoro nella struttura per attuare le linee decise da Anffas Onlus Corigliano dando indicazioni agli operatori di struttura per l'attuazione della programmazione educativa ed operativa, verificando periodicamente la qualità del lavoro.

**Operatori**
Attuano il lavoro predisposto come da programmazione ognuno nell'area di competenza.

## S.A.I. Servizio Accoglienza e Informazione.

L'Associazione Anffas Onlus Corigliano ha istituito, presso la propria sede il Servizio Accoglienza e Informazione ("SAI") per offrire ascolto, guida e sostegno ai disabili intellettivi e relazionali, ai loro familiari, ai soci e a chiunque volesse chiarimenti su:

- ASSOCIAZIONE
- DIRITTI delle PERSONE con DISABILITA'
- SERVIZI SOCIO- SANITARI
- SCUOLA
- INSERIMENTO LAVORATIVO
- TUTELA PREVIDENZIALE
- AGEVOLAZIONI FISCALI
- AMMINISTRATORE di SOSTEGNO

**MODALITA' DI ISCRIZIONE ALL'ASSOCIAZIONE**

Per diventare Socio di Anffas Onlus Corigliano è necessario fare richiesta di ammissione al Consiglio Direttivo attraverso la compilazione del modulo d'iscrizione. Il modulo può essere scaricato dal sito internet www.anffascorigliano.it oppure può essere ritirato presso la segreteria di in via Degli Iris n. 15 Schiavonea, Corigliano,
La quota associativa annuale può essere versata direttamente in segreteria oppure con bonifico bancario presso la Banca Popolare Emilia Romagna
**IBAN - IT73T0538705740000000850576**.
L'iscrizione prevede il rilascio della tessera associativa nominativa emessa dalla Sede Nazionale e l'abbonamento gratuito alla rivista Anffas onlus sulla disabilità "La Rosa Blu", notiziario periodico informativo.

## Progetto di Struttura "ANFFAS"

### Finalità e scopo del Progetto

Il Progetto di Struttura (di seguito indicato con la sigla PS) ha lo scopo di superare il semplice approccio assistenziale alla disabilità, con una presa in carico globale della persona, garantendo percorsi diversificati a persone con disabilità intellettiva e/o relazionale con particolare attenzione ai loro ritmi biologici e di vita, al fine di conseguire un miglioramento della Qualità di Vita. E' un servizio rivolto a persone con disabilità la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema sanitario. Gli interventi offerti sono di tipo socio-educativi. Offre interventi educativi attraverso la formulazione di un progetto educativo individualizzato (PEI), elaborato da un equipe multidisciplinare composta da: educatori, assistente sociale, psicologo. Nel PEI verranno declinati gli obiettivi generali e specifici d'intervento da perseguire nelle varie aree di abilità attraverso l'utilizzo della classificazione ICF:

- alla autonomia personale e sociale
- alla socializzazione
- al mantenimento dei livelli espressivi, cognitivi e culturali
- propedeutici all'inserimento nel mercato del lavoro.
- a favorire l'inclusione sociale della persona potenziando o sviluppando le sue autonomie personali.

### Obiettivi del PS

Obiettivo del servizio è garantire progetti individualizzati che consentano alla persona di mantenere o acquisire competenze sociali quali:

- muoversi autonomamente sul territorio del proprio contesto di vita
- organizzare il proprio tempo
- avere cura di sé
- intessere relazioni sociali
- mantenere o acquisire il proprio ruolo nella famiglia attraverso mantenimento / apprendimento di abilità specifiche quali:
  cucinare, tenere in ordine la casa, organizzare tempi e spazi familiari

- riconoscimento e rispetto delle regole familiari e sociali
- acquisire prerequisiti per un inserimento/reinserimento lavorativo, attraverso:
- potenziamento o sviluppo delle competenze cognitive
- potenziamento delle abilità funzionali residue
- riconoscimento e rispetto delle regole sociali

Non tutte le attività verranno svolte all'interno del PS, ma in base alle singole situazioni potranno essere utilizzate strutture esterne quali: palestre, centri d'aggregazione sociale, etc.

Le famiglie almeno una volta all'anno parteciperanno ad una riunione con l'equipe multidisciplinare per la verifica e il monitoraggio del progetto attivato. Nel caso in cui si verifichino situazioni di emergenza o criticità, saranno attivate ulteriori incontri con l'equipe. Verranno inoltre, programmate delle riunioni collegiali con tutte le famiglie per la presentazione, condivisione e verifica dei progetti di gruppo

## Destinatari

I destinatari del servizio sono:

- persone con disabilità la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema sanitario
- persone che hanno terminato l'iter previsto all'interno dei Servizi di Formazione all'Autonomia
- non possono accedere allo PS persone con prevalenza di patologie psichiatriche o in situazione di dipendenza da sostanze.

I famigliari, i tutori, le persone con disabilità devono essere associati all'ANFFAS Corigliano Onlus.

Le attività connesse al servizio vengono realizzate anche attraverso il coinvolgimento delle risorse strutturali e strumentali del territorio.

## Metodologia d'intervento

Il servizio è basato sui percorsi individualizzati, al fine di consentire ad ogni persona accolta di mantenere o raggiungere il maggior grado di autonomia possibile.

Per ogni Utente viene predisposto annualmente un progetto educativo e sociale soggetto a momenti intermedi di verifica e di eventuale riprogettazione.

L'organizzazione del servizio prevede la partecipazione attiva della persona e, se del caso, della sua famiglia, al percorso socio educativo stabilito nel progetto individualizzato.

Il PS ospita annualmente studenti/tirocinanti provenienti da università o istituti superiori, con i quali sono aperte delle convenzioni. Ogni studente partecipa a tutte le attività previste all'interno del Centro, comprese le equipe di programmazione delle educatrici. Per ragioni di privacy, gli studenti non vengono invece inclusi nelle equipe sulla casistica. Ogni tirocinante è accompagnato nel percorso da un'educatrice tutor che, a completamento dell'esperienza formativa, compila un questionario di valutazione che consegna alla scuola.

**Organizzazione del servizio**

Il servizio è aperto almeno 45 settimane l'anno e funziona **(Lunedì-Martedì-Mercoledì-Venerdì dalla ore 09.30 alle ore 18,00, Giovedì dalle ore 15,00 alle ore 18,00)** fatti salvi i giorni festivi.

Il calendario con l'indicazione precisa dei periodi di chiusura viene distribuito all'inizio di ogni anno solare.

Il PS può accettare fino ad un massimo di 15 persone con disabilità intellettiva e /o relazionale medio-grave e con un discreto grado di autonomia da inserire nel progetto autonomia e max a 20 da inserire sia in attività laboratoriali di gruppo che di singoli interventi. Con supporto personale garantito dalla famiglia è possibile la frequenza al centro di persone gravemente compromesse nelle loro funzioni. Eventuali variazioni di disponibilità devono essere comunicate alla sede preposta al fine di permettere una programmazione degli inserimenti in conformità ai posti realmente disponibili e aggiornati. Superato il limite delle 20 presenze, verranno inseriti altri secondo l'ordine cronologico di richiesta alla frequenza.

Il PS è organizzato attraverso la proposizione di specifiche attività afferenti alle seguenti aree di intervento:

- AREA autonomie individuali
- AREA autonomie sociali
- AREA autonomie domestiche
- AREA competenze motorie
- AREA competenze cognitive e culturali

- AREA competenze lavorative
- AREA competenze relazionali, espressive e culturali

Sulla base degli obiettivi previsti nei Progetti Educativi Individualizzati, ad ogni utente viene proposta la frequenza alle aree utili al raggiungimento degli obiettivi stessi.

**Assenze/Ritardi**

Le persone inserite devono rispettare gli orari di entrata ed uscita indicati (compatibilmente con gli orari dei mezzi di trasporto dei quali fruiscono).

Eventuali ritardi e/o assenze devono essere comunicati e giustificati dai familiari (telefonicamente o per iscritto) prima o il giorno stesso in cui avvengono; in caso l'utente abbia necessità di uscire prima dell'orario di chiusura, è necessario che la famiglia ne dia comunicazione in segreteria .

In caso di assenza superiore a 20 giorni consecutivi non giustificati, l'equipe educativa può sospendere temporaneamente l'utente dal servizio, previa comunicazione alla famiglia o amministratore della persona con disabilità.

**Accesso alla struttura**

Alla sede del servizio si accede attraverso l'ingresso in via degli Iris nr. 15.

Il Servizio Amministrativo è situato al primo piano della struttura, con orario di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 16,00 alle 18,00, a disposizione per tutte le informazioni sulle modalità di accesso al Progetto e su ogni attività dell'ANFFAS Corigliano Onlus.

Previo appuntamento, utenti potenziali e famigliari possono svolgere visite guidate nella struttura previa richiesta al rappresentante legale.

**Ammissione al Progetto**

Il protocollo di ammissione al progetto prevede che il curatore, l'amministratore o familiare sia socio di Anffas Corigliano Onlus, la richiesta di inserimento deve essere presentata all'ANFFAS Corigliano Onlus.

La richiesta di inserimento deve essere accompagnata da dettagliata documentazione anamnestica, sanitaria e sociale utile ad inquadrare il caso al fine di cogliere gli elementi caratteristici del soggetto e poter valutare la sussistenza dei pre-requisiti richiesti.

Nel caso vi sia la disponibilità di posti per nuovi inserimenti, viene avviato un iter che prevede:

- colloqui con il soggetto ed i famigliari
- possibile osservazione diretta attraverso una o più settimane di inserimento
- valutazione dei dati
- comunicazione dell'esito - positivo o negativo - alla domanda d'inserimento
- organizzazione dell'inserimento.

**Dimissioni dal Progetto**

Le dimissioni dal progetto avvengono:

- su richiesta dell'utente, della famiglia;
- su proposta dell'équipe educativa dell'ANFFAS Corigliano;
- a fronte di una valutazione congiunta tra equipe, utente, famiglia.

**Figure di riferimento e coordinamento**

Presidente pro-tempore e Legale Rappresentante dell'ANFFAS Corigliano Onlus:

**Maria Alesina**

**Equipe operativa della struttura**

Coordinatore n.1

Educatori n.2

Consulente Psicologo n.1

Tecnici sportivi n.1

**Visite dei famigliari**

Le visite da parte dei famigliari dell'Utente sono possibili tutti i giorni. Nel rispetto della programmazione quotidiana è tuttavia opportuno comunicare l'eventuale visita .

## CONTRIBUTI ECONOMICI

**Annualmente ANFFAS Corigliano Onlus definisce:**

- il calendario annuale di apertura
- contributo mensile per la frequenza a tempo pieno
- contributo mensile per la frequenza a tempo parziale

**Le quote economiche di partecipazione ai progetti vengono così definite:**

Il direttivo stabilisce le quote contributive degli utenti

**Organizzazione interna**

- presa in carico dell'Utente attraverso le procedure previste dal Progetto Educativo Individualizzato
- attività previste all'interno del Progetto Educativo Individualizzato
- ANFFAS Corigliano Onlus provvede inoltre per gli Utenti del progetto, a stipulare un'assicurazione per la responsabilità civile a copertura degli eventuali danni cagionati ai soggetti all'interno del progetto, a sé stessi, agli altri soggetti, agli operatori e a terzi. L'ANFFAS Corigliano Onlus provvede a stipulare le opportune assicurazioni per il personale e i volontari che operano nella struttura.

**Servizi non compresi**

Restano a carico dell'Utente o dei famigliari le seguenti spese:

- eventuali soggiorni di vacanza
- uscite organizzate

## INFORMAZIONI LOGISTICHE

L'ANFFAS Onlus Corigliano Calabro ha Sede in:

Corigliano Calabro, Via degli Iris nr 15 Schiavonea

Telefono **0983.854879**

Email: anffascorigliano@anffascorigliano.it

segreteria@anffascorigliano.it

Sito Internet: **www.anffascorigliano.it**

## SEZIONE TRE

### STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard, gli impegni ed i programmi sono un punto di riferimento per il miglioramento della qualità che la nostra Associazione è impegnata a seguire.

| | |
|---|---|
| **Informazione sui servizi erogati** | Le informazioni possono essere richieste telefonicamente al SAI? (Servizio Accoglienza e Informazione), durante tutto l'orario di servizio; Il S.A.I garantisce l'apertura al pubblico nei giorni da lunedì al venerdì dalle ore 16,00 alle ore 18,00. Sono disponibili presso la sede amministrativa opuscoli informativi. |
| **Accesso al servizio** | Le richieste di accesso al progetto ANFFAS devono essere presentate presso il S.A.I? che istruisce la pratica. Il servizio S.A.I.? gestisce la lista d'attesa secondo criteri di trasparenza e uguaglianza assegnando alla pratica un numero di protocollo in ordine cronologico. |
| **Responsabilità e modalità di definizione e di verifica del Progetto socio-educativo** | All'atto della presa in carico, l'équipe mette a punto un progetto socio- educativo che viene condiviso con la famiglia, tramite un incontro con gli operatori, e periodicamente aggiornato in base ai cambiamenti via via sopraggiunti nella situazione personale |
| **Gestione delle informazioni sanitarie e rispetto delle privacy** | Per ogni utente è tenuta una cartella educativa consultabile dal personale che lo ha in carico, che è tenuto al rispetto della privacy. Le cartelle vengono costantemente aggiornate e annualmente sottoposte a verifiche di completezza e qualità. |
| **Modalità di gestione della comunicazione con le famiglie** | All'occorrenza o su richiesta i referenti delle attività socio-educative sono disponibili per incontri individuali con la famiglia. Periodicamente si organizzano incontri tra gli operatori e le famiglie per il monitoraggio e verifica del progetto abilitativo. Vengono garantiti, salvo necessità diverse, almeno un incontro all'anno aperto a tutti i familiari e in presenza dell'équipe del Centro, durante i quali vengono presentate o verificate le attività dell'anno in corso. |
| **Servizi di supporto: trasporto** | Il trasporto dalla abitazione al Centro e viceversa dovrà essere assicurato da parte dei familiari o da (Asl – Comune – etc). |
| **Frequenza nella pulizia dei locali** | Le pulizie dei locali avvengono con frequenza giornaliera da parte degli operatori. |
| **Reclami ed indagini di soddisfazioni** | Ai reclami verrà data risposta entro 30 giorni dalla loro presentazione.<br>Almeno un volta all'anno verrà distribuito agli utenti ed ai loro familiari un questionario per la rilevazione della qualità percepita, con diffusione dei risultati. |

## SEZIONE QUATTRO

### MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

E' fondamentale disporre di strumenti d'ascolto che permettano di cogliere i segnali di disagio e di insoddisfazione. Di questi strumenti, il reclamo è quello a più forte valenza strategica, in quanto, oltre a costituire un monitoraggio dei punti critici del sistema, può divenire un elemento di cambiamento che orienta l'azione decisionale e strategica della Associazione.
I reclami, che vengono opportunamente raccolti ed analizzati, costituiscono una risorsa di grande valore per l'organizzazione e rappresentano un'occasione preziosa per identificare e correggere gli errori, migliorare la qualità dei servizi offerti agli utenti ed aumentare la

I reclami possono essere presentati per iscritto (con lettera, fax o e-mail) oppure rivolgendosi, personalmente o telefonicamente agli uffici amministrativi della sede di Via degli Iris 15 Schiavonea di Corigliano, oppure al responsabile Anffas. Sono disponibili altresì appositi moduli per la presentazione dei reclami.
Il personale, che accoglie il reclamo presentato telefonicamente o direttamente, provvederà a riportarlo, corredato da tutte le informazioni fornite, su un apposito registro dei reclami.

Il reclamo o la segnalazione del disservizio verrà esaminata al fine di individuare una rapida soluzione dei problemi segnalati e verrà fornita specifica risposta entro tempi che possono essere molto brevi nei casi di immediata verificabilità, oppure, qualora sia necessario attivare un approfondimento, al massimo di 30 giorni.

L'analisi dei reclami pervenuti consente all'Anffas di mettere in atto **misure di tipo correttivo**, atte a prevenire, in tempi brevi, la ripetizione di disservizi frequentemente riportati dall'utenza. Inoltre, ciò consente **la programmazione di attività a maggior contenuto strategico**, che contribuiscano, nel medio e lungo termine, ad accrescere la soddisfazione degli utenti in relazione alla qualità dei servizi.

Le azioni di tipo correttivo devono essere programmate a partire dall'osservazione della frequenza dei reclami nelle varie tipologie e dalla conoscenza dei servizi più frequentemente oggetto delle segnalazioni degli utenti. E'soprattutto l'incrocio tra queste due variabili - il tipo di reclamo ed il luogo nel quale esso avviene (perché e dove) - ad offrire indicazioni operative per identificare le priorità di intervento. Ad esempio, l'osservazione di un'elevata frequenza di reclami di tipo relazionale, associata alla conoscenza delle unità operative più frequentemente segnalate dagli utenti per questo tipo di reclamo, permette di programmare azioni specifiche di sensibilizzazione e formazione rivolta agli operatori delle unità coinvolte.

SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI RECLAMI

Riferimenti del segnalante

Cognome _____ Nome_____

VIA_____N. __ Città _____

Tel. _____Altro _____

EPISODIO O EVENTO CRITICO

_____
_____
_____
_____
_____
_____

CIRCOSTANZE CHE HANNO PROVOCATO L'EVENTO

_____
_____
_____
_____
_____
_____

MODALITA' IN CUI SI E' RISOLTO IL PROBLEMA

_____
_____
_____
_____
_____
_____

SUGGERIMENTI PER EVITARE CHE IL RECLAMO/LA SEGNALAZIONE SI RIPETA

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Data _____

FIRMA DEL RICEVENTE _____

Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita alla presente segnalazione ai sensi del D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

## LE INDAGINI DI SODDISFAZIONE

Le indagini per conoscere la soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction) sono indispensabili se si vuole conoscere con attendibilità il grado di soddisfazione dei fruitori. Infatti il servizio erogato deve essere percepito in linea con le **attese** dell'utente. Coerentemente con le logiche e le strategie di miglioramento delle proprie attività, l'Associazione si impegna a somministrare almeno una volta all'anno un questionario creato al fine di rilevare il livello di qualità dei servizi erogati. Lo strumento è stato pensato in modo tale da consentire a ogni singola famiglia di esprimere la propria opinione, liberamente anche in forma anonima, rispetto a determinate aree del servizio (comunicazione con l'Associazione; rapporto con gli operatori; logistica; etc.), nonché di manifestare in modo più libero e diretto i propri suggerimenti. I dati raccolti saranno opportunamente diffusi.

## Modalità di utilizzo e diffusione del documento. Le fasi di diffusione della Carta sono le seguenti:

Distribuzione ai parenti degli utenti tramite incontro di presentazione;

Disponibilità del documento nell'ufficio del Responsabile delle relazioni con il pubblico;

Consegna del documento al momento della richiesta di frequenza del servizio.

Qualora siano previsti allegati utili successivamente e pertanto non inseriti da subito nella Carta, è possibile richiederli al Responsabile delle relazioni con il pubblico.

Anffas® Onlus

dal 1958 la persona al centro

CORIGLIANO CALABRO

# Donaci il tuo 5 X mille

Non ti costa nulla solo una semplice firma

C.F. 97012220782

x mille