



ANFFAS[®] Onlus

Associazione Nazionale Famiglie di Persone
con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale

C A R T A D E I

S E R V I Z I

ANFFAS onlus

MODICA

INDICE

Introduzione

Sezione Uno: Finalità istituzionali e Principi fondamentali

- I. cosa è ANFFAS onlus
- II. scopi dell'Associazione – la “Mission”
- III. principi fondamentali

Sezione Due: Informazioni sulle Strutture e sulle Attività

- I. cenni storici sull'associazione locale
- II. strutture e attività

Sezione Tre: Standard di Qualità, Impegni e Programmi

- I. il significato degli standard
- II. gli alberi della qualità ANFFAS

Sezione Quattro: Modalità di Tutela e Verifica

- I. il reclamo “visto in positivo”: strumento d'ascolto e miglioramento continuo
- II. la gestione dei reclami
- III. customer satisfaction - lo strumento del questionario

SEZIONE UNO

Finalità Istituzionali e principi Fondamentali

1. Cosa è l'ANFFAS ONLUS

ANFFAS è l'Associazione Nazionale Famiglie di Fanciulli ed Adulti Subnormali, viene costituita a Roma il 28 marzo 1958, nel 1964 acquisisce personalità giuridica (DPR n.1542), nel 1997 si definisce Associazione Nazionale Famiglie di Disabili Intellettivi e Relazionali, mantenendo l'acronimo storico. Nel 2000 è riconosciuta ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità sociale), nel 2002 adotta un modello federale e l'acronimo ANFFAS – ONLUS, superando la struttura con unica personalità giuridica e realizzando la piena autonomia giuridica oltre che patrimoniale e gestionale delle 185 Associazioni Locali autonome e indipendenti, legate tra loro da un patto di solidarietà ispirato ai principi del diritto di cittadinanza, del sostegno alle famiglie e della solidarietà tra le persone.

ANFFAS Onlus ha quindi modificato la propria fisionomia associativa, passando da una struttura la cui base sociale era rappresentata da soci persone-fisiche e con una articolazione territoriale che si configurava in circa 200 "sezioni" nonché in 13 "comitati regionali" ad una struttura la cui base sociale è rappresentata dalle Associazioni Socie locali; di "organismi regionali" rappresentativi delle Associazioni Socie locali e da autonomi Enti di Gestione il marchio ANFFAS con fini e scopi analoghi.

L'associazione non ha scopi di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà, si attiva per tutelare i diritti delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie e, in assenza di interventi istituzionali, ha negli anni operato e creato servizi per

rispondere concretamente alle loro necessità. Ha acquisito esperienza e competenze tali da essere un riferimento riconosciuto nella comunità.

Ogni Associazione Socia (costituita anche da “soci amici”, che aderiscono e condividono i fini sociali) si propone di assicurare il **benessere e la tutela delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie**, operando primariamente per rendere concreti i principi della pari opportunità, della non discriminazione e della inclusione sociale:

1. a livello politico, per ottenere normative adeguate ai bisogni delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie;
2. a livello sociale e culturale, per favorire concreti processi di reale integrazione contro ogni forma di esclusione e di emarginazione;
3. a livello di promozione e realizzazione di servizi sanitari, sociali, socio-sanitari, educativi e assistenziali rivolti alle persone con disabilità intellettiva e relazionale e alle loro famiglie, nonché di ogni altra attività - anche formativa - nel rispetto delle finalità statutarie, riferendosi costantemente al modello della "presa in carico" globale.

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 attraverso lo sviluppo di attività atte a promuovere, costituire ed 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 ...” (dall'articolo 3 dello Statuto Anffas – Finalità e Attività).

La presente Sezione Uno della Carta dei Servizi è interamente dedicata agli **obiettivi proposti dal PENSIERO ANFFAS**, tesi ad affermare il valore della persona con disabilità intellettiva e relazionale in quanto **PERSONA**, portatrice quindi di valori e diritti che appartengono alla sfera dei **DIRITTI UMANI**, universalmente e solennemente sanciti dall'ONU, a fondamento e obiettivo perenne dell'intera comunità internazionale.

Le attività di ANFFAS, indipendentemente dalla tipologia e dalla consistenza organizzativa di tali attività si riferiscono a due assi strategici che devono costantemente e visibilmente connotare:

1. il tema dei Diritti civili, sociali ed economici, ma, in primo luogo, del Diritto Umano di ogni persona ad essere rispettata nella propria Dignità, ANFFAS ONLUS si deve caratterizzare come realtà che contribuisce alla crescita della Cultura dei Diritti delle Persone.
2. il ruolo sociale di ANFFAS quale soggetto socialmente vivo e utile alla comunità, con l'impegno primario di diffondere la cultura dell'inclusione sociale.

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".

Si assumono due linee di condotta ben definite:

1. vigilare costantemente;
2. contrastare gli atteggiamenti e i comportamenti di chiunque voglia;

3. ridurre o condizionare i diritti delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie.

I riferimenti legislativi nazionali ed internazionali fondamentali alla base della promozione della cultura dei diritti e della tutela sono in ordine cronologico i seguenti:

- 1. Dichiarazione dei Diritti della Virginia (12 giugno 1776)**
- 2. Dichiarazione dei Diritti dell'Uomo e del Cittadino (26 agosto 1789)**
- 3. Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo (10 dicembre 1948)**
- 4. Convenzione sull'eliminazione di ogni forma di discriminazione nei confronti della donna (18 dicembre 1976)**
- 5. Convenzione Internazionale sui Diritti del Fanciullo (20 novembre 1989)**
- 6. Trattato di Amsterdam (art. 13 - Amsterdam 17 giugno 1997)**
- 7. Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea (Nizza - 7 dicembre 2000)**
- 8. Convenzione ONU sui diritti delle persone disabili (30 marzo 2007).**

L'insieme di questi atti e dichiarazioni, e la loro rilettura in chiave di diritti della persona con disabilità, rappresenta la base giuridica e culturale di fondo alla quale si ispirano le attività di ANFFAS a tutti i livelli: nazionale, regionale e locale.

Allo stesso modo la politica di ANFFAS si è inserita nelle iniziative della Comunità Internazionale in favore dei diritti delle persone con disabilità. Citiamo le seguenti iniziative:

- 1. 1981: Anno Internazionale dei disabili (ONU - 1981)**
- 2. 1983-1992: decennio dei disabili (ONU - 1982)**
- 3. Norme Standard per la parità di opportunità per i disabili (ONU - 1992)**
- 4. "Una coerente politica per l'integrazione dei disabili" (UE - aprile 1992)**
- 5. "2003 - Anno Europeo delle Persone con Disabilità" (UE - 1992)**

6. Direttiva UE 78/2000: pari opportunità e condizioni sui luoghi di lavoro (UE- Ottobre 2000)
7. Piano Pluriennale sulla Disabilità (Commissione UE - Ottobre 2003).
8. Convenzione Onu (New York, 13 dicembre 2006/30 marzo 2007)

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:

1. Lo Statuto dell'Associazione;
2. L'azione di negoziazione in materia di politiche sociali che ANFFAS svolge a tutti i livelli (nazionale, regionale, provinciale e locale);
3. 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.

L'art. 3 non è la sola norma Costituzionale in grado di rappresentare i diritti della persona con disabilità e, di conseguenza, i doveri della Repubblica, ma anche 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).

Secondo lo Statuto, ANFFAS agisce “ affinché sia garantito alle persone con disabilità 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: stabilire e mantenere i rapporti con gli Organi governativi e legislativi internazionali, europei, nazionali e regionali, con gli Enti Locali e con i Centri pubblici e privati operanti nel settore della disabilità" (dallo Statuto ANFFAS Onlus - art. 3).

Occorre individuare con chiarezza chi sia il destinatario delle proprie azioni: si afferma con chiarezza che l'UTENTE PRIMARIO è indubbiamente rappresentato dalla PERSONA CON DISABILITA' INTELLETTIVA E/O RELAZIONALE e da CHI LA RAPPRESENTA (FAMIGLIA, TUTORE o AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO).

Lo Statuto individua una pluralità di soggetti, che si possono definire UTENTI SECONDARI verso cui comunque le attività svolte devono essere caratterizzate da serietà, competenza e trasparenza per il miglioramento continuo della qualità:

- ✚ l'insieme delle risorse professionali e del volontariato;
- ✚ il sistema delle Istituzioni;
- ✚ le risorse culturali del territorio.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Ai sensi dello Statuto e della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- ❖ **EGUAGLIANZA** - Nessuna distinzione nella erogazione del servizio può essere compiuta. Va garantita la parità di trattamento. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- ❖ **IMPARZIALITA'**– Si assume l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- ❖ **CONTINUITA'**– Si afferma l'impegno a gestire le proprie attività senza interruzioni rispetto al calendario annualmente fissato e alle disposizioni previste dalla normativa vigente, comunicando tempestivamente agli utenti ogni imprevista variazione di calendario e programmando eventuali interruzioni, dipendenti da proprie scelte, in periodi dell'anno in cui si produca il minor disagio possibile.
- ❖ **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.
- ❖ **EFFICIENZA ED EFFICACIA** – Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, valutando e confrontando attentamente: risorse impiegate e risultati raggiunti in relazione agli obiettivi prestabiliti.

SEZIONE DUE

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA E SULLE ATTIVITA'

CENNI STORICI SULL'ASSOCIAZIONE LOCALE: ANFFAS ONLUS DI MODICA

L'Anffas onlus di Modica ha sede in Circonvallazione Ortisiana n.206 A/1, è situata al piano terra, misura circa 150 mq, è provvista di n. 2 accessi (uno per il laboratorio, uno per gli uffici) i locali sono molto luminosi e sono climatizzati. I recapiti sono: tel/fax 0932/762877, cell. 3333496252 e-mail: info@anffasmodica.it, anffasmodica@pec.anffasmodica.it, sito www.anffasmodica.it

L'associazione nasce come comitato promotore il 18 marzo 1998 grazie all'iniziativa di un gruppo di 3 genitori di persone con disabilità intellettiva e relazionale che vantavano comunque una grande esperienza pratica nel campo della disabilità e dell'associazionismo locale. Queste famiglie decidono di portare anche a Modica una sezione della grande famiglia dell'Anffas onlus. Dopo svariati incontri con i Presidenti delle altre sezioni presenti in Provincia di Ragusa nel 1998 nasce il comitato promotore, composto dagli stessi 3 familiari e ideatori. Il comitato comincia ad operare, in sedi provvisorie, per costituire una base associativa. L'Associazione viene autorizzata ad esercitare tutte le funzioni Istituzionali dalla Sede Nazionale nel marzo del 1999.

In questi anni il lavoro e le attività dell'Anffas onlus sede di Modica possono essere ricondotte ai *seguenti versanti*:

- **Diffusione e visibilità dell'associazione:** si è impegnata nella partecipazione ad iniziative socio-umanitarie, e non, in collaborazione con il Comune di Modica di concerto con le diverse Associazioni similari presenti sul territorio con l'obiettivo di fornire una corretta informazione sulle attività e i diritti dei cittadini disabili. Tutto ciò ha anche lo scopo di permettere alle famiglie con persone disabili di uscire dall'emarginazione sociale, ma anche dall'autoemarginazione nella quale spesso si chiudono: dare cioè alle famiglie stesse la possibilità di parlare del proprio problema senza sensi di colpa, ciò ha permesso di creare una rete di genitori informati e capaci di interventi Operativi (le maggiori manifestazioni in cui è presente l'Anffas sono: Fiera della Contea edizioni dal 2000 al 2014, Ecomare marina di Modica Agosto 2000; i percorsi nelle oasi WWF per i disabili edizioni 2001,2002).

- **Politiche associative:** relativamente alle iniziative a favore delle famiglie, oltre alle attività informa-handicap, è stato avviato un percorso diretto alla formazione. Si è tenuto, a tal proposito, nei mesi di maggio e giugno 2003 il 1° Corso di Aggiornamento Teorico-Pratico:

"Le Abilità Differenti" (valutazione, obiettivi, buone prassi, metodologia nel percorso di integrazione); progetto Ecomare anni 2000/2001/2002/2003; progetto "Esploriamo il Territorio" 2004; expò San Giorgio 2002; un Natale di solidarietà 2002; nel periodo estivo 2005 così come negli anni precedenti è stato portato avanti un progetto di attività balneari denominato "Aria-acqua-terra e suono", realizzato grazie al contributo del Comune di Modica; attività ludiche e di animazione, come tornei di bocce e gare di sculture di sabbia nel corso dell'estate 2006, che hanno visto i ragazzi coinvolti in prima persona nel realizzare attraverso la sabbia delle figure suggerite da loro stessi. Tutto ciò è stato possibile grazie al progetto realizzato dall'Anffas onlus sede di Modica, "Armonie delle Forme" in collaborazione al progetto provinciale "Carambola di Emozioni". Nello stesso periodo vi è stata la partecipazione a "Gazebo solidale", in collaborazione con il C.S.V.E. Tale iniziativa ha avuto come scopo quello di arruolare nuovi volontari operanti nelle categorie deboli: bambini, anziani e persone con disabilità; **AnffaSolidale**, edizioni 2004 e 2007, una cena solidale organizzata dall'Anffas onlus di Modica in memoria di Concetta Sammito, socia Anffas; nell'edizione 2007 sono stati consegnati 3 premi per il sociale, tre "Rose Blu" in ceramica, realizzate dall'insegnante d'arte del centro di Modica.

- **Politiche sociali locali:** il rapporto e il contributo offerto dall'Anffas cittadina allo sviluppo e al sostegno delle iniziative proposte dagli enti territoriali, con particolare riguardo nei confronti dell'Ente comunale (nostro primario interlocutore) risulta essere molto intenso. Tra i momenti di collaborazione più rilevanti ricordiamo: la firma del **Patto Sociale per la Città di Modica** (anno 2001); la firma del progetto "A casa tua" elaborato sulla base dei principi sanciti dalla L.104/92; la compartecipazione con l'Ente Comune nella elaborazione e nella firma del progetto "**Modicanimando**" ai sensi dell'art.6 della L 285/97 (triennio 2000/2002); la costituzione con altri Enti di una **A.T.I. (Associazione Temporanea d'Impresa)** allo scopo di gestire le attività previste dal progetto "Modicanimando" (maggio 2002); la compartecipazione e la firma del progetto "**Le Meravigliose Differenze**", elaborato in occasione dell'anno europeo del Disabile promosso dal II° circolo didattico Piano Gesù di Modica (maggio 2003); la costituzione di una **A.T.I.** con altri Enti per la gestione dei progetti dell'area Disabili previsti dal Piano di Zona del D. 45 (giugno 2005); l'impegno per la realizzazione di una struttura polivalente da costruire su un lotto di terreno di mq 3000 messo a disposizione gratuitamente dal Comune e i cui costi di realizzazione saranno interamente a carico dell'ANFFAS . Questo progetto si inserisce all'interno di un protocollo di intesa stipulato con il Comune di Modica per la costruzione di un centro "**DOPO DI NOI**" e che rientra negli interventi relativi al programma comunale in ambito urbano denominato "**CONTRATTO DI QUARTIERE II°**". Nel corso del 2012, rispondendo alla politica di Anffas onlus Regione Sicilia, l'Anffas onlus sede di Modica ha lavorato per

promuovere la diffusione, la conoscenza e la approvazione in seno ai consigli comunali dei Comuni del D. 45 della Convenzione ONU delle persone con disabilità. Inoltre l'Anffas onlus di Modica ha un proprio rappresentante attualmente in carica all'interno del Gruppo Piano del D. 45 (in rappresentanza di tutte le associazioni del Distretto).

- **Il rapporto con le istituzioni:** intenso è anche il contributo offerto dall'Anffas onlus cittadina allo sviluppo e al sostegno delle iniziative proposte dall'ente comunale (nostro primario interlocutore). Tra le iniziative sostenute ricordiamo la firma del "progetto a casa tua" elaborato sulla base dei principi sanciti dalla L. 104/92, la firma del progetto "Modicanimando" elaborato sulla base dei principi sanciti dall'art. 6 della L.285/97, la firma del **Patto Sociale per la città di Modica**, grosso è stato anche il nostro contributo al tavolo tecnico dell'area disabili del Piano di Zona del Distretto 45 (l'Assistente Sociale dell'Anffas è la rappresentante delle Associazioni del Distretto, e attualmente è il rappresentante in carica delle associazioni del D.45). Dal 2010 ad oggi l'Anffas onlus sede di Modica ha promosso la diffusione del concetto di "Progetto di vita" attraverso la sollecitazione, sia delle famiglie sia delle istituzioni locali, alla diffusione e all'utilizzo dei piani individualizzati secondo quanto previsto dall'ex art.14 della L. 328/00. Nel corso del 2012, rispondendo alla politica di Anffas onlus Regione Sicilia, l'Anffas onlus sede di Modica sta promuovendo la conoscenza, tra i Comuni del D. 45, della Convenzione ONU delle persone con disabilità.

- **Programmazione di Corsi di Formazione e Convegni**

Corso: "LE ABILITA' DIFFERENTI": valutazione, obiettivi, buone prassi, metodologia nel percorso di integrazione I° Edizione tenutosi presso l'Anffas onlus di Modica dal 06/05/2003 al 17/06/2003;

Corso: "LE ABILITA' DIFFERENTI" dalla disabilità alla cittadinanza: analisi delle risorse e organizzazione di percorsi di inclusione familiare, istituzionale e civile II° Edizione. Vengono svolti anche corsi interni, tenuti da esperti con finalità strutturate improntate e dirette agli operatori, relativi allo studio di aspetti specifici ad alcune tipologie di disabilità psichiche e sensoriale e delle loro relative manifestazioni.

Convegno: "L'Amministratore di Sostegno": Evoluzione o Rivoluzione delle misure di protezione delle persone con disagi? Svolto il 1 aprile 2006, presso l'Aula delle Adunanze del Tribunale di Modica.

Corso: " la relazione di aiuto tra pubblico e privato". Svolto il 13 e il 20 ottobre 2007.

Seminario: "La qualità dell'integrazione scolastica per gli alunni con disabilità". Svolto il 3 dicembre 2007.

Conferenza distrettuale : "L'amore per le persone con disabilità". Svolto il 26 settembre 2008.

Corso: "Il supporto dei volontari nell'attività dei centri socio-educativi". Svolto il 16,17,21,23 aprile 2009.

Convegno: “L’importanza della presa incarico come Progetto di Vita” , questo convegno è stato svolto il 4 aprile del 2009 per il decennale della sede Anffas onlus di Modica..

Art. 14 della L. 328/00: Corso sull’applicazione dell’art. 14 della legge 328/00, come si formula, come si richiede, come si attua, il progetto individuale di vita della persona con disabilità, svolto il 28 febbraio 2011.

- **I programmi per il futuro:** il lavoro dell'Anffas onlus di Modica non si riconduce comunque solo alle attività già intraprese, ma è diretto ad ampliare sia quantitativamente che qualitativamente il livello dei servizi offerti. Tra i programmi a breve termine possiamo ricordare l'ampliamento del servizio di trasporto, la strutturazione di laboratori specifici per minori con disabilità. Ma il progetto più ambizioso verso il quale punta l'Anffas onlus di Modica è quello di impiantare e strutturare un centro residenziale e semi-residenziale denominato “Dopo Di Noi” rivolto a quegli utenti che sono ormai privi del nucleo familiare di origine. Nel corso dell’anno 2014 l’Anffas onlus di Modica ha deciso di intraprendere un percorso indicato dai recenti orientamenti Nazionali.

Il lavoro quotidiano dell'Anffas onlus di Modica si svolge su più versanti riconducibili a diversi servizi:

- **Gestione del Centro Socio-educativo:**

L’Anffas Onlus (associazione nazionale famiglie di persone disabili intellettive e relazionali) di Modica, che esplica la propria attività istituzionale in base al principio della solidarietà sociale, operando oltre che per la prevenzione e la conoscenza della disabilità, per il benessere, la tutela e l’assistenza sociale e sanitaria del disabile intellettivo e relazionale.

Sulla base delle attività previste dall’equipe di operatori l’Anffas onlus di Modica gestisce un centro socio-educativo pomeridiano (dal 2001), attivo dal lunedì al venerdì, nel quale vengono svolte, quotidianamente, diversi tipi di attività.

- **Il Servizio SAI?** (servizio accoglienza e informazione) : svolto in funzione alle varie richieste avanzate, che può riguardare le informazioni relative alle modalità e i tempi di accesso ai servizi, fornitura, compilazione e presentazione dei moduli relativi ai vari servizi pubblici, vengono fornite anche informazioni relative ai diritti previsti dalle leggi vigenti e alle agevolazioni fiscali per le persone disabili e i parametri previsti per l'accesso lavorativo dei soggetti inseriti nelle categorie protette.

- **Il Servizio piccoli “Mowgli”:** il progetto nasce per sostenere le famiglie fin dal primo momento della comunicazione della diagnosi di malattia attraverso azioni di supporto sia psico-sociale che mediante

l'avvio di un servizio giornaliero di trattamenti educativo-abilitativi domiciliari che possa favorire e facilitare l'avvio del processo di inclusione ed autodeterminazione dei bambini con disabilità in carico al servizio.

- **Servizio di Assistenza Domiciliare:** Il Servizio ha lo scopo di favorire la permanenza delle persone con disabilità all'interno sia del proprio nucleo familiare, sia del contesto sociale di appartenenza, garantendo loro interventi socio-assistenziali diretti a prevenire o rimuovere situazioni di bisogno, di emarginazione e di disagio sociale. In particolar modo il servizio è volto a garantire il miglioramento della qualità della vita delle persone con disabilità che ne usufruiscono.

I servizi forniti dell'Anffas onlus garantiscono agli utenti:

- accurata valutazione delle richieste e dei bisogni;
- esaustive informazione sul servizio e sui risultati attesi;
- condivisione e partecipazione;
- personalizzazione degli interventi;
- valorizzazione e sostegno del ruolo della famiglia al fine di favorire la permanenza della persona disabile all'interno della stessa;
- rispetto della dignità e della privacy;
- rilascio scritto del consenso informato liberamente espresso;
- affidamento a personale qualificato abilitato, aggiornato e motivato;
- approcci, metodiche e strategia sicure, validate ed efficaci;
- condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;
- iniziative volte a caratterizzarsi come realtà visibili, qualificanti e propulsive della comunità;
- collaborazione e sinergia con le risorse istituzionali, culturali e professionali;
- miglioramento della qualità della vita.

NUMERO E TIPOLOGIA DI PERSONE CON DISABILITA' SERVITE

Gli utenti che a vario titolo vengono serviti dall'Anffas onlus Modica sono 30, di cui 10 usufruiscono direttamente e quotidianamente dei 5 (dal lun. al ven.) laboratori offerti dal centro socio-educativo pomeridiano, mentre gli altri 20 utenti usufruiscono di servizi saltuari e su richiesta dei familiari dei diretti interessati quali ad esempio attività di supporto e consulenza e mediazione famiglia-scuola, avvio e accompagnamento nella rete e nell'accesso ai servizi sia pubblici che

sanitari. La tipologia di utenti seguiti si fa ricondurre alla catalogazione della disabilità intellettiva e/o relazionale.

Nello specifico i nostri utenti presentano diagnosi di:

- Sindrome di Down
- Insufficienza mentale grave in soggetto oligofrenico
- Insufficienza mentale grave da cerebropatia neonatale
- Ritardo dello sviluppo e disturbi del comportamento
- Ritardo psicomotorio grave da sofferenza pre e perinatale con sviluppo con disturbo generalizzato dello sviluppo
- Oligofrenia con note di autismo
- Cerebropatia infantile con ritardo mentale e tetra paresi spastica e crisi epilettiche
- Grave deficit psichico da encefalopatia perinatale
- Sindrome da Smith-Magenis
- Sindrome x-fragile con grave ritardo mentale.

MODALITA' DI ADESIONE E PARTECIPAZIONE ALLA VITA ASSOCIATIVA

I Soci devono presentare apposita domanda al Consiglio Direttivo, si distinguono in:

1. ***Soci Ordinari***: Sono i parenti entro il quarto grado, gli affini entro il secondo grado ed i tutori, curatori o affidatari di Disabili Intellettivi e/o Relazionali, verso cui l'attività dell'assemblea è rivolta, in numero non superiore a tre per ogni disabile. La qualità di Socio Ordinario non viene meno con il decesso del Disabile.
2. ***Soci Amici***: Sono le persone che prendono parte e collaborano alla vita dell'Associazione da almeno un anno, i soci Amici sono iscrivibili nel limite del 30% del numero complessivo degli Associati stessi.

L'attività istituzionale del socio è svolta in base al principio della solidarietà sociale.

- Tutti i Soci Ordinari ed Amici, sono tenuti al pagamento di una identica quota annuale di 70 € deliberata dall'Assemblea, da versarsi con le modalità previste dal Consiglio Direttivo.
- Il diritto di voto all'Assemblea spetta a tutti i Soci Ordinari ed Amici, in regola con il pagamento della quota associativa.
- I Soci hanno il diritto ad eleggere gli Organi amministrativi dell'Associazione con piena parità e non è ammessa la temporaneità di partecipazione alla vita associativa.
- I soci hanno il diritto ad eleggere gli Organi amministrativi dell'Associazione e ad essere informati sulle attività della stessa.

- I Soci sono obbligati all'osservazione dell'atto costitutivo, dello Statuto, dei regolamenti e delle deliberazioni eventualmente adottate dai componenti Organi sociali in conformità alle norme statutarie.
- Ad ogni Socio all'atto dell'iscrizione dovrà essere consegnata una tessera sociale su modello unificato predisposto dall'Anffas onlus Nazionale

I diritti e i doveri dei soci sono sanciti dallo Statuto e dal Regolamento Applicativo dell'Associazione.

- ✚ a ogni utente viene riconosciuto il diritto di essere assistito e seguito con attenzione, competenza e professionalità, garantendogli l'attivazione di tutte quelle risorse reperibili sul territorio per la promozione e valorizzazione delle proprie potenzialità.
- ✚ alle famiglie degli utenti viene riconosciuto un ruolo significativo nella formulazione del progetto Educativo Individualizzato (PEI), nonché il diritto di ricevere tutte le informazioni riguardanti il proprio familiare.
- ✚ alle famiglie degli utenti è riconosciuto il diritto di esprimere le proprie opinioni attraverso la partecipazione diretta, la comunicazione e gli incontri (momenti assembleari, somministrazione di questionari, procedure di ascolto).

In tal modo l'ANFFAS ONLUS di MODICA riconosce alle famiglie il ruolo di interlocutori privilegiati e il diritto di proporre suggerimenti ed iniziative seguendo le normali procedure messe a loro disposizione.

Ai nostri utenti e alle loro famiglie viene assicurato il rispetto della propria privacy e del segreto professionale, garantiti da tutti gli operatori che ruotano intorno all'utente e che lavorano all'interno del servizio (dipendenti, collaboratori, liberi professionisti, volontari, tirocinanti).

Ogni persona che accede ai nostri servizi ha il dovere di rispettare i principi statutari, che regolano il buon funzionamento, al fine di

garantire la migliore erogazione delle prestazioni e favorire la convivenza pacifica.

Ogni famiglia collaborerà nell'adottare le soluzioni operative concordate nei momenti di programmazione e verifica scaturiti dal confronto tra l'equipe e gli operatori - che a parità di risultati-benefici siano più rispondenti ai bisogni individuali rilevati.

Ogni famiglia è dunque parte attiva nella realizzazione del **PEI** e pertanto deve assicurare quelle condizioni utili alla sua realizzazione:

- + comunicare il delinearsi di nuove situazioni, in modo da consentire un pronto adeguamento degli interventi (cambio cure farmacologiche, esiti visite mediche, etc);
- + garantire le condizioni igieniche in modo tale da permettere all'utente l'immediato accesso alle attività del servizio;
- + su richiesta degli operatori fornire gli ausili e gli strumenti non in dotazione alla struttura, ma necessari allo svolgimento delle prestazioni.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

- ◆ **Presidente e Legale Rappresentante**
- ◆ **Consiglio Direttivo (5 componenti di cui: Vicepresidente, segretario, tesoriere, 2 membri)**
- ◆ **Collegio dei Revisori dei Conti (1 presidente + 2 componenti)**
- ◆ **Collegio dei Probiviri (1 presidente + 2 componenti)**
- ◆ **Assemblea dei Soci**

SERVIZI

Il Centro Socioeducativo

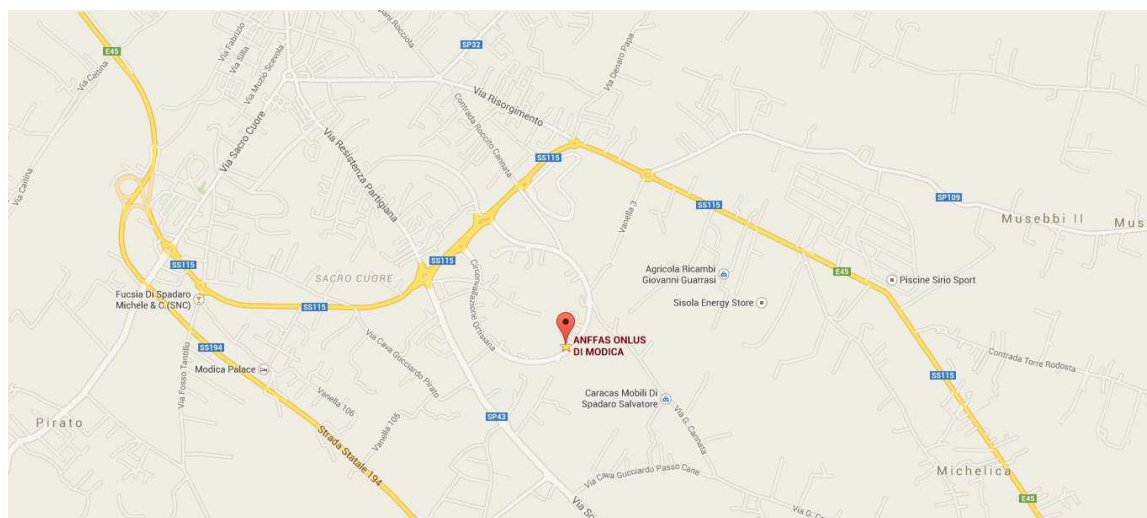
Ubicazione della sede Associativa Locale

Il centro ha sede in via Circonvallazione Ortisiana n. 206 A/1, è situato a piano terra misura circa 150 mq, è provvista di n. 2 accessi (uno per il laboratorio, uno per gli uffici) i locali sono molto luminosi e sono climatizzati.

I recapiti sono: 0932/762877, fax: 0932/762877, cell.3333496252, mail: info@anffasmodica.it, www.anffasmodica.it.

Si compone di n.2 ingressi di cui uno sorta all'accesso nel locale adibito a laboratorio e dal quale si accede ai servizi igienici e al locale adibito a magazzino, l'altro da accesso alla direzione e alla segreteria.

CARTINA



Il servizio:

- non è in convenzione con alcun ente pubblico e viene gestito grazie al contributo volontario delle famiglie socie;
- rimane aperto tutto l'anno da settembre a luglio dal lunedì al venerdì con il seguente orario dalle ore 16.00 alle ore 19.00;
- per motivi di economicità il servizio viene sospeso per l'intero mese di agosto;
- tutte le attività vengono organizzate e supervisionate da una equipe multiprofessionale composta da 1 Assistente Sociale, 1 educatore professionale e 1 psicologo

- prevede delle verifiche mensili relative allo svolgimento delle attività laboratoriali in generale, all'analisi delle attività di ogni laboratorio da parte di ogni singolo responsabile, prevede, inoltre, l'analisi degli eventuali progressi o delle difficoltà riscontrate nel raggiungimento degli obiettivi previsti per ogni singolo P.A.I. onde pervenire ad una eventuale rimodulazione. Durante la seduta di verifica si procede anche alla programmazione delle attività del mese successivo.
- Il servizio comprende il servizio di trasporto delle persone disabili frequentanti il centro da e per casa mediante l'utilizzo di un pulmino a 9 posti che cerca di ottimizzare i percorsi prevedendo due turni.

Modalità di accesso:

L'accesso al servizio avviene mediante apposita istanza da presentare al Consiglio Direttivo dell'associazione che dopo aver valutato la richiesta dà mandato all'equipe di effettuare gli appositi colloqui e somministrare le adeguate batterie diagnostiche atte a rilevare il bisogno espresso sia da parte della famiglia sia da parte dell'utente (ove possibile) al fine di rilevare la rispondenza dell'offerta assistenziale del Servizio alle reali esigenze della persona disabile da inserire. Una volta accertata l'idoneità del servizio si passa all'avvio della fase di pre-inserimento della durata di un mese, verificata la compatibilità della persona disabile con la struttura e con il resto del gruppo si passa all'inserimento definitivo.

Requisiti per accedere al servizio

- Accertata diagnosi di disabilità intellettiva e/o relazionale;
- Valutazione positiva dell'Equipe del Centro;

Destinatari del Servizio

Sono persone:

- In numero di 12 con disabilità intellettiva e/o relazionale che frequentano il Centro socio-educativo pomeridiano per cinque giorni alla settimana (dal lunedì al venerdì);
- Con ritardo mentale, di grado medio-grave, di età giovane adulta, persone per le quali si ritiene di formulare interventi di tipo educativo ed abilitativo-funzionale per promuovere una migliore qualità della vita;

- Con difficoltà e limitazioni di vario grado nelle autonomie di base, relativamente alla cura della persona, allo svolgimento di compiti semplici e/o complessi della vita quotidiana in genere;
- Con difficoltà per eseguire al ritmo adeguato un compito da solo o in gruppo;
- Con difficoltà di regolazione delle emozioni ed impulsi nelle interazioni anche in riferimento all'aggressione verbale e/o fisica;
- Con difficoltà e limitazione di vario grado nei processi basilari dell'apprendimento (guardare intenzionalmente, ascoltare, osservare, prestare attenzione, copiare, imitare, acquisizione di abilità, capacità di problem solving);
- Con difficoltà di grado lieve nelle attività motorie (mantenere e cambiare una posizione corporea, trasportare, spostare e manipolare oggetti, camminare, salire ecc.);
- Difficoltà e limitazioni di vario grado nelle attività di comunicazione (comprendere messaggi verbali e non, comprensione di messaggi scritti, produzione di messaggi verbali e non, produzione di messaggi scritti, attività di conversazione);
- Problematicità psicopatologiche (appropriatezza dell'emozione, tensione, ansietà, labilità, appiattimento, controllo del pensiero, incoerenza del pensiero, manie, ossessioni, compulsioni).

Attività

Il piano delle attività del Centro Socio-educativo si caratterizza per l'impegno continuo nel programmare e concretizzare le attività ludico-ricreative educative ed abilitative, concepite in funzione alle potenzialità espresse ed inesprese degli utenti, rilevate in contesti naturali di vita ed in funzione dei percorsi socio-educativi che saranno chiamati ad affrontare. Le varie attività si fondano su relazioni significative (ascolto ed accettazione) che vanno alla ricerca di competenze attraverso la possibilità di vivere nuove esperienze offrendo sicurezza e sostegno.

Nel particolare, le attività del centro sono articolate in laboratori differenziati miranti tutti ad un unico obiettivo "La costruzione dell'identità del soggetto". I laboratori previsti sono i seguenti:

- laboratorio didattico-cognitivo;
- laboratorio di arte terapia e musicoterapia;
- laboratorio di cucina;
- laboratorio artistico-pittorico;
- laboratorio di espressività corporea ed escursioni sul territorio.

I laboratori vengono svolti congiuntamente da tutte le persone disabili che frequentano il centro socio educativo ma ognuno degli utenti segue un programma di attività differenziato in base agli obiettivi che sono previsti all'interno del P.A.I. (Piano Assistenziale

Individualizzato) che viene costruito per ogni singolo utente e che tiene conto delle abilità residue o potenziali di ogni singola persona con disabilità frequentante il centro (tutte le attività vengono organizzate e supervisionate da una équipe multiprofessionale composta da 1 Assistente Sociale, 1 educatore professionale e 1 psicologo).

Obiettivi:

- Obiettivi laboratorio Didattico-Cognitivo: sviluppo di abilità di discriminazione, generalizzazione, classificazione, orientamento spazio temporale, mnestiche, mantenimento delle abilità di letto-scrittura eventualmente acquisite in precedenza ecc.
- Obiettivi laboratorio di arteterapia e musicoterapia: regolazione ed appropriatezza delle manifestazioni delle emozioni e della affettività attraverso lo strumento del tratto grafico e della espressione delle emozioni tramite il mezzo della musica.
- Obiettivi del laboratorio di cucina: sviluppo tattile e del coordinamento oculo-manuale, sviluppo delle abilità fino e grosso motorie, sviluppo del piacere della competenza.
- Obiettivi Laboratorio artistico pittorico: sviluppo tattile utilizzando vari materiali, sostanze e tecniche.
- Obiettivi del laboratorio di espressività corporea ed escursioni: mantenimento del tonus muscolo-scheletrico, padronanza del corpo, miglioramento dello schema corporeo integrazione sociale nel e con il territorio di appartenenza per mezzo di uscite programmate.);

Figure professionali coinvolte:

- 1 Assistente Sociale è presente due giorni a settimana per un totale di 6 ore settimanali:
 - Svolge la mansione di coordinamento, programmazione e verifica del servizio;
 - Predisporre e tiene aggiornata una cartella personale per ciascun utente contenente documentazione anagrafica, scolastica, sanitaria e quanto altro ritenuto di rilievo;
 - Collabora con il servizio S.A.I.?
 - Collabora con l'equipe per l'elaborazione del P.A.I.
- 1 Educatore Professionale o figura con titolo equipollente è presente un giorno alla settimana per un totale di 3 ore settimanali e ha il compito di:

- Osservare e somministrare le batterie diagnostiche atte a rilevare le abilità e le competenze degli utenti, per costruire il Profilo Funzionale.
 - Raccogliere elaborare e definire la stesura del P.A.I. in collaborazione con l'equipe con l'indicazione degli obiettivi che ciascun utente deve raggiungere nel breve, medio e lungo termine;
 - Attuare in P.A.I.;
 - Verificare il raggiungimento degli obiettivi fissati ed eventualmente riprogrammare il P.A.I.
- 1 Operatore O.S.A. è presente 09 ore settimanali con il compito di:
 - Assistere e curare l'igiene personale degli utenti del centro;
 - Impegnarsi nello sviluppo delle abilità legate al versante delle autonomie personali.
- 1 Animatore Socio-culturale è presente 3 ore settimanali con il compito di:
 - Organizzare e gestire le attività ludico-ricreative che vengono svolte all'interno del centro socio-educativo.
- 1 Operatore Asacom è presente 6 ore settimanali con il compito di:
 - sostenere e potenziare le competenze di base degli utenti nelle varie aree: linguistica, logico-matematiche, letto-scrittura, di relazione e nelle autonomie di base.
- 1 Musicoterapista è presente per 3 ore settimanali con il compito di:
 - Attuare interventi di gruppo utilizzando sia basi musicali sia strumenti (prevalentemente a percussione) con l'obiettivo di coniugare il movimento al suono ed al ritmo, favorire l'ascolto emozionale ed il rilassamento.
- 1 Arteterapista è presente per 3 ore settimanali con il compito di:
 - analizzare attraverso un complesso sistema di decodifica analizza i disegni che rappresentano il mezzo per comunicare percezioni, sentimento e pensieri con l'obiettivo di intervenire sull'area affettiva relazionale e cognitiva.
- 1 Insegnante d'Arte è presente 3 ore settimanali con il compito di:

- Provvedere alla realizzazione di oggetti attraverso l'uso di diverse tecniche artistiche oltre che la possibilità di sperimentare l'utilizzo di diverse sostanze e materiali.
- Raggiungere gli obiettivi relativi allo sviluppo e potenziamento di abilità relative al campo della motricità fino e grosso motoria degli arti superiori, il coordinamento oculo manuale, l'acquisizione dei processi di produzione artistica differenziati in base alle abilità e competenze personali.

Modalità di intervento e organizzazione delle attività laboratoriali:

tutte le attività laboratoriali previste ed organizzate all'interno del Centro socio-educativo sono generalmente rivolte all'intero gruppo tenendo comunque e naturalmente conto delle abilità personali di ogni singolo utente e cercando di sviluppare nel corso dell'esecuzione del compito delle consegne differenziate e personalizzate seguendo le indicazioni del P.A.I. previsto per ogni singolo utente ed in funzione al raggiungimento degli obiettivi fissati.

SERVIZIO S.A.I.?(Servizio Accoglienza Informazione)

UBICAZIONE DEL SERVIZIO

Il centro ha sede in via Circonvallazione Ortisiana n. 206 A/1, è situato a piano terra negli stessi locali del Centro Socio-educativo all'interno dei quali sono situati la segreteria e la stanza colloqui.

Il SAI? ha l'obiettivo di gestire i rapporti con le famiglie cogliendone i bisogni e le aspettative. L'attività prevalente è diretta a fornire informazioni sui diritti esigibili e sulle normative vigenti.

Il servizio si identifica alla mission ed ai principi associativi di ANFFAS e nasce in risposta al bisogno delle famiglie di persone con disabilità intellettiva e/o relazionale di essere accolte, ascoltate ed informate.

Attività

Il servizio rappresenta per le famiglie:

- Un luogo specifico di accoglienza e di ascolto;
- Un luogo in cui trovare direttamente o indirettamente risposta ai propri bisogni;

- Un luogo in cui i problemi possono essere ascoltati, affrontati e ove possibile risolti;
- Un luogo in cui vengono raccolte tutte le istanze che saranno poi poste all'attenzione delle istituzioni competenti attraverso la promozione di tutte le azioni e gli strumenti che l'Associazione è in grado di porre in essere;
- Un luogo di raccolta di eventuali reclami sui servizi effettuati e delle istanze avanzate dalle famiglie finalizzate alla promozione di nuovi servizi.

Destinatari del servizio

Il servizio SAI è rivolto a tutte le famiglie di persone con disabilità intellettiva e/o relazionale (utenti e non) del territorio.

Figure professionali coinvolte

Il servizio è svolto quotidianamente e/o su appuntamento da:

- Presidente che fornisce informazioni sui servizi erogati dalla struttura, sui servizi pubblici presenti nel territorio, sulla normativa vigente, informazioni relative alla L. 104.
- 1 Assistente Sociale che, su appuntamento, fornisce informazioni sui servizi erogati dalla struttura, sui servizi pubblici presenti nel territorio, sulla normativa vigente, informazioni relative alla L. 104, eventuale compilazione di documentazione ed avvio del processo di aiuto.
- 1 Operatore S.A.I. che, su appuntamento, fornisce informazioni sui servizi erogati dalla struttura, sulla normativa vigente.

Orario giornaliero e calendario

- Per appuntamento: lunedì e giovedì dalle 10.00 alle 13.00;
- Tutti i giorni anche telefonicamente dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 18.00.

Progetto Piccoli “Mowgli”

L’Anffas in seguito alle numerose richieste pervenuteci dalle famiglie di bambini disabili del territorio nell’anno 2014 ha intrapreso un percorso volto alla costruzione di un servizio specifico che si pone come obiettivo quello di occuparsi dei diritti dei disabili a “partire dalla culla” tracciando un percorso globale, continuativo e integrato di “presa in carico”, dal momento in cui il processo diagnostico individua elementi di svantaggio e difficoltà.

Interventi e azioni di supporto:

Le segnalazioni pervenuteci riguardo al dato rilevante di nascita di “bambini speciali” e la rilevazione di una gravosa assenza di servizi specifici sono quindi alla base del progetto “Mowgli”, che ipotizza alcune linee di lavoro che possano essere l’inizio di una politica di inclusione dei servizi alle persone mediante le azioni di supporto:

.psico-sociale dal momento della comunicazione della diagnosi a quando il nucleo familiare è costretto a riprogettare radicalmente la propria vita sociale e affettiva;

.Informativo, sui trattamenti di cui i loro “bambini speciali” necessitano;

.mediante TEAD, attraverso un servizio giornaliero di Trattamenti Educativi Abilitativi Domiciliari della durata di un’ora per ciascun bambino (con riflessi sull’intero nucleo familiare).

Obiettivi:

Gli obiettivi che ci si propone di raggiungere, attraverso tecniche educative innovative di impronta cognitivista che si basano sul gioco

strutturato e sullo svolgimento di un programma di attività motorie specifiche per far emergere e consolidare le abilità cognitive, motorie e relazionali dei bambini e favorire lo sviluppo dei prerequisiti di base per gli apprendimenti scolastici.

Le attività previste sono quindi orientate a:

- . potenziare le capacità di osservazione, attenzione e delle abilità percettive;
- . potenziare le abilità mnestiche (MBT,MLT);
- .contribuire allo sviluppo delle capacità di discriminazione degli oggetti e degli ambienti nei vari contesti;
- . sviluppare le capacità relazionali e di socializzazione in maniera adeguata rispetto alle situazioni vissute;
- . sviluppare il senso di appartenenza;
- . sviluppare le capacità di collocarsi e orientarsi nello spazio e nel tempo;
- . sviluppare le capacità di coordinamento dello schema motorio;
- . sviluppare le abilità di manipolazione, di prensione e delle abilità fino e grosso motorie;
- . sviluppare, potenziare e mantenere le acquisizioni relative al versante delle autonomie personali;
- . sviluppare delle forme di comunicazione alternative al linguaggio.

Attività:

Le attività poste in essere con il presente servizio sono orientate a:

- .supportare la famiglia (prima e fondamentale risorsa per il bambino in difficoltà) per una tempestiva valutazione funzionale del bambino;
- .programmare interventi educativi e attività motorie, attraverso Progetti Educativi Individualizzati (art. 14 lex 328/00);
- .supportare la famiglia con consulenze psicologiche, pedagogiche e relativo sostegno scolastico specializzato sin dai prossimi anni di vita;

.ricercare una collaborazione con le scuole per la definizione di un piano coordinato e integrato di apprendimento;

.favorire un intervento di rete con le strutture sanitarie e riabilitative di riferimento per ogni bambino;

.supportare la famiglia con un servizio domiciliare per il primo ciclo di vita del piccolo con operatori specializzati.

Figure professionali coinvolte:

1 Assistente Sociale coordinatore presente due giorni alla settimana per un totale di 6 ore settimanali

1 Educatore professionale presente due giorni alla settimana per un totale di 6 ore settimanali

1 Psicologo/Psico-pedagogista presente due volte al mese per la valutazione periodica dello stato di avanzamento dei programmi individualizzati e loro valutazione

4 operatori con formazione TEAD presenti giornalmente attraverso lo svolgimento di terapie educative giornaliere domiciliari.

Destinatari del servizio:

Il servizio Mowgli si rivolge a minori disabili con patologie afferenti al versante del ritardo intellettivo e/o relazionale di età compresa tra i 6 mesi e i 18 anni

Orario giornaliero:

Il servizio prevede l'avvio di un programma di attività domiciliari che vengono erogate per 1 ora al giorno (dal lunedì al venerdì) o secondo le necessità della famiglia.

Servizio di Assistenza Domiciliare

L'Anffas (Associazione Nazionale Famiglie di Persone Disabili Intellettivi e/o Relazionali) onlus sede di Modica dall'inizio del 2013 ha attivato un servizio di Assistenza Domiciliare in favore di persone disabili socie aventi patologie caratterizzate da particolare gravità.

Interventi e attività:

- Aiuto domestico;
- Disbrigo commissioni e pratiche burocratiche;
- Programmazione, preparazione e somministrazione pasti;
- Igiene e cura;
- Assistenza Infermieristica;
- Assistenza Fisioterapica.

Obiettivi:

Il progetto ha lo scopo di favorire la permanenza delle persone con disabilità all'interno sia del proprio nucleo familiare, sia del contesto sociale di appartenenza, garantendo loro interventi socio-assistenziali diretti a prevenire o rimuovere situazioni di bisogno, di emarginazione e di disagio sociale. In particolar modo il servizio è volto a garantire il miglioramento della qualità della vita delle persone con patologie invalidanti e croniche attraverso la continuità offerta dal servizio di assistenza domiciliare.

Destinatari del servizio:

Il servizio è rivolto alle persone disabili socie dell'Associazione, aventi patologie caratterizzate da particolare gravità.

Orario giornaliero:

Il servizio si connota per la sua flessibilità. Rispondendo, infatti, ad una logica di personalizzazione ed individualizzazione dei singoli interventi, le modalità di erogazione del servizio vengono stabilite con le famiglie sulla base delle specifiche esigenze della persona.

SEZIONE TRE

Standard di qualità, impegni e programmi.

Gli standard sono essenzialmente un punto di riferimento, rappresentano la "rotta" del miglioramento della Struttura Associativa e l'adozione degli standard di qualità costituisce l'assunzione di impegni sulla qualità delle attività e dei servizi da parte della Associazione.

L'Anffas onlus si impegna quindi al raggiungimento degli standard di qualità che, per definizione, sono un processo dinamico e di miglioramento continuo e graduale della qualità.

Le famiglie con persone con disabilità intellettiva e relazionale devono poter trovare negli standard una "guida" ai livelli di qualità del servizio sia per verificare concretamente "il patto" costituito dalla Carta dei Servizi che per orientarsi nella scelta della struttura.

Gli standard, in quanto forma di garanzia, vanno sempre dichiarati pubblicamente e in modo comprensibile e appropriato al fine di essere realmente conosciuti, considerati e valutati da ciascun utente. Essi vanno osservati, applicati e documentati in maniera rigorosa e puntuale

La metodologia di seguito adottata per la rappresentazione qualitativa del servizio fa riferimento al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, conosciuta soprattutto per i modelli "ad albero".

Nelle pagine successive sono stati elaborati, utilizzando la suddetta rappresentazione, i prospetti qualitativi per ognuno dei servizi erogati da codesta struttura e già illustrati nella sezione due.

I fattori di qualità su cui fissare i relativi standard sono così individuati:

- umanizzazione e personalizzazione degli interventi;
- efficienza ed efficacia dei servizi alla persona;
- diritto all'informazione e alla partecipazione;
- obblighi relativi alla sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro;
- formazione ed aggiornamento del personale.

Modalità di tutela e di verifica.

L'utente in caso di mancato rispetto degli standard dichiarati nella carta dei servizi non solo può reclamare, ma deve essere guidato e tutelato dalla stessa associazione. L'associazione adotta idonee procedure di gestione dei reclami al fine di garantire:

- Acquisizione e valutazione di tutti i reclami;
- Medesima considerazione ed equo trattamento;
- Riservatezza di quanto esposto;
- Rapida e chiara risposta.

I reclami pervenuti vanno integrati con le risultanze delle analisi di "soddisfazione dell'utente", al fine di elaborare i piani di miglioramento progressivo degli standard di qualità.

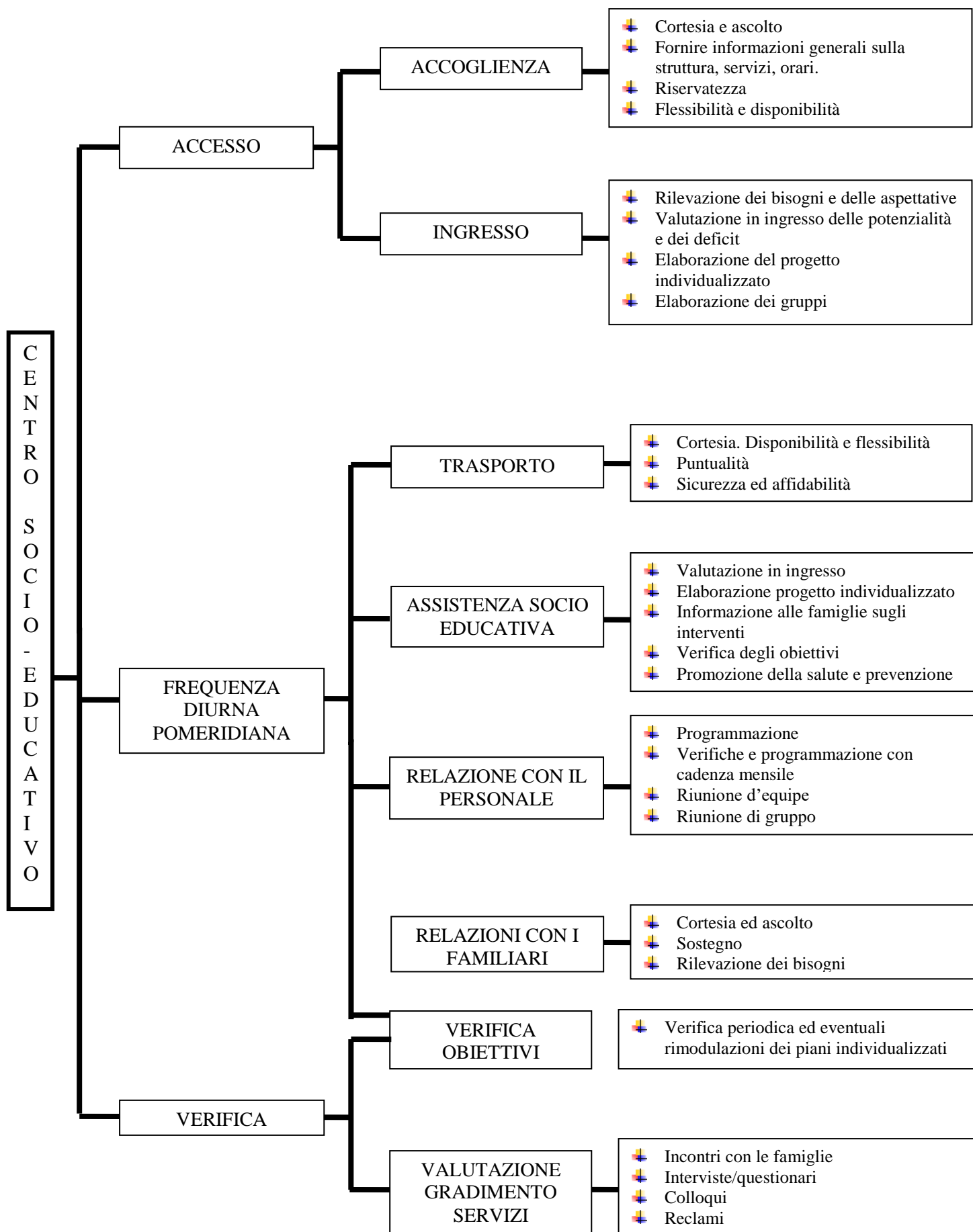
L'Associazione si impegna:

- A compiere la rilevazione almeno una volta all'anno per ogni tipologia di servizio;
- Ad analizzare e rendere noti i risultati e confrontarli con gli standard prefissati;
- Ad attivare, in relazione alle risorse disponibili, azioni di miglioramento della qualità.

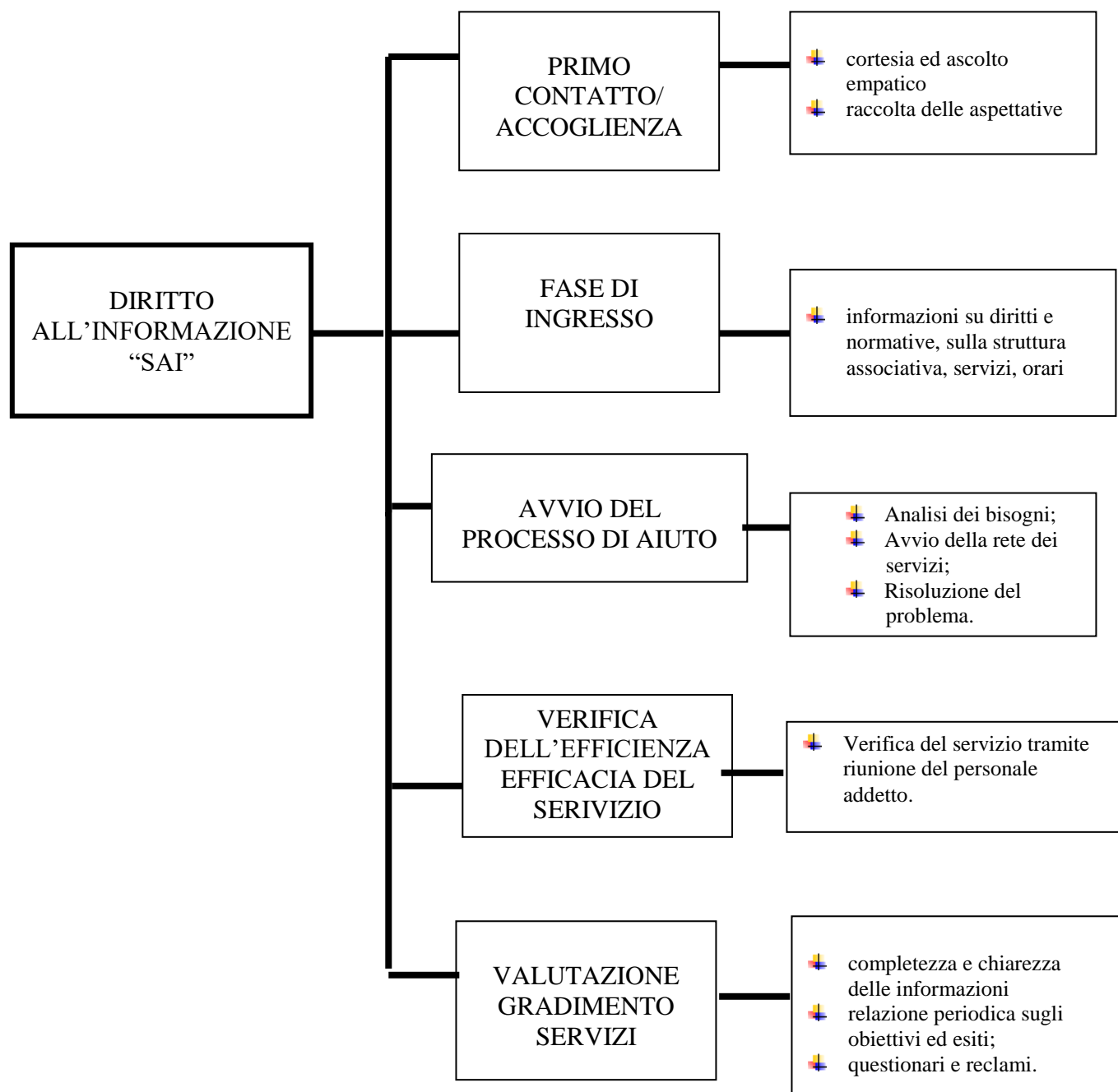
La valutazione della qualità e del gradimento del servizio da parte dell'utente/famiglie si riferisce ai seguenti fattori:

- Informazioni ricevute;
- Accoglienza, rispetto, cortesia e attenzioni ricevute;
- Rispetto della sequenza e della puntualità nell'attuazione dei programmi previsti;
- Possibilità di sentirsi al centro del percorso terapeutico riabilitativo;
- Aiuto e sostegno ricevuto;
- Riservatezza nelle comunicazioni e nel trattamento delle notizie.

ALBERO DELLA QUALITA' DEL CENTRO SOCIO-EDUCATIVO

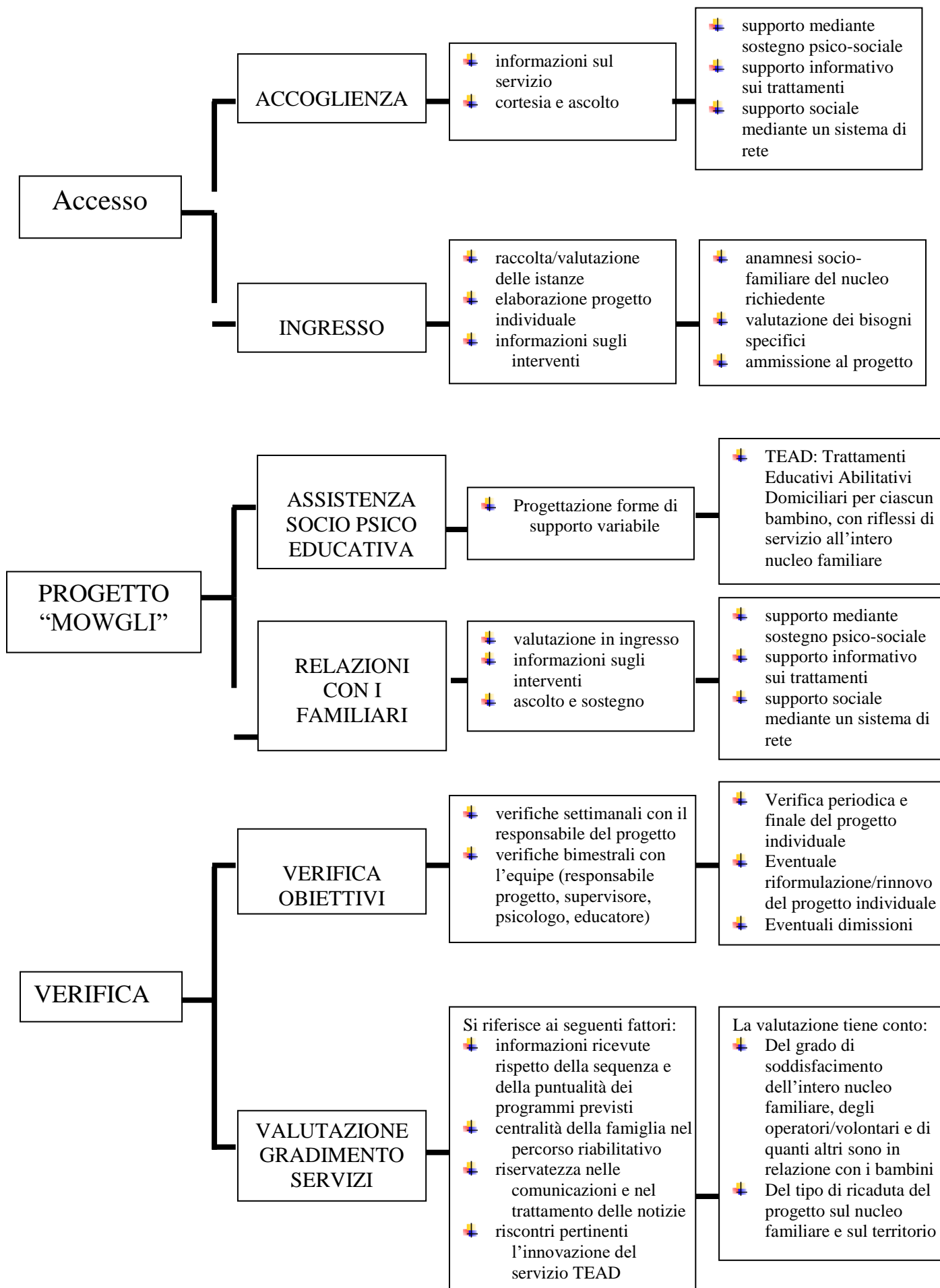


ALBERO DELLA QUALITA' DEL SAI? (Servizio accoglienza e Informazione)

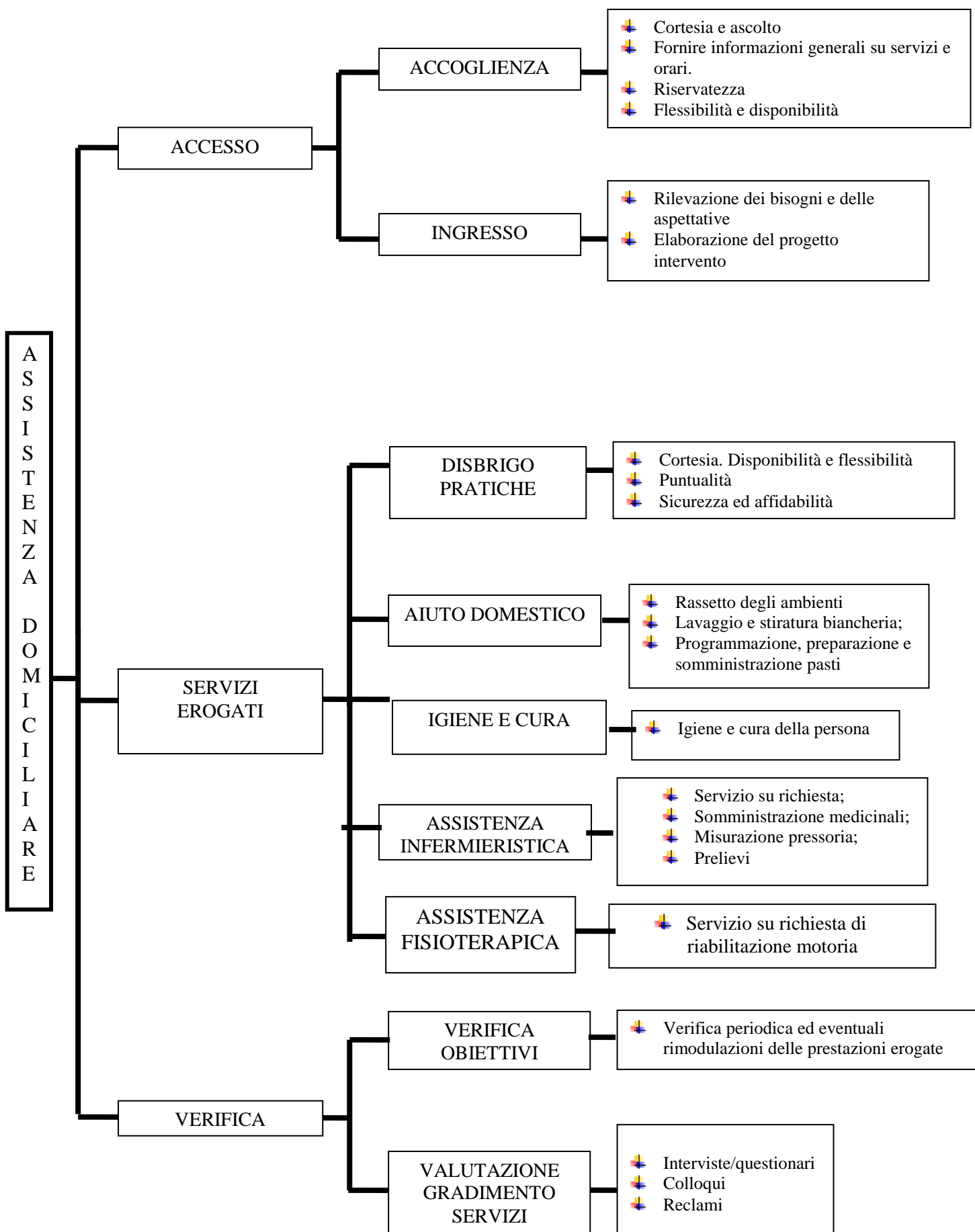


ALBERO DELLA QUALITA' DEL PROGETTO PICCOLI

Progetto "Mowgli"



ALBERO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE



SEZIONE QUATTRO

MODALITA' DI TUTELA E VERIFICA

E' utopistico immaginare un'organizzazione che sia esente da critiche da parte dei suoi utenti, così com'è difficile pensare che una Struttura possa impostare delle azioni di miglioramento della qualità senza tenere conto dell'opinione degli utenti, soprattutto senza ascoltare coloro i quali si dichiarano insoddisfatti ed esigono una risposta.

E' fondamentale dunque 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 valore strategico, in quanto, oltre a fare emergere i punti critici del sistema di gestione, può divenire un elemento di cambiamento ed orientare l'azione in fase decisionale e programmatica.

Il reclamo è da considerare soprattutto uno strumento volto all'attivazione di un percorso più ampio di miglioramento della qualità.

Il "sistema di gestione dei reclami" di cui si intende caratterizzare la nostra Carta dei Servizi oltrepassa dunque l'ottica giuridico - burocratica - sanzionatoria e si caratterizza come meccanismo di tutela che punta alla soddisfazione dell'utente e parallelamente al miglioramento continuo del servizio.

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

- ✚ dotare l'organizzazione di strumenti sensibili a rilevare e rispondere rapidamente

- alle situazioni di disagio ed insoddisfazione espresse dal singolo utente;

- ✚ implementare un "sistema di analisi" dei reclami al fine di orientare le decisioni della nostra Struttura Associativa verso il perfezionamento continuo della qualità dei servizi erogati e aumentare la fiducia degli utenti.

E' importante svolgere una corretta attività di informazione verso gli utenti che abbia per oggetto i loro diritti in quanto tali, la tipologia di disservizi che giustificano il reclamo e la modalità di presentazione del reclamo stesso.

Nell'ambito delle attività di comunicazione verso gli utenti è possibile e doveroso informare su quali sono i diritti e i doveri nella fruizione dei servizi.

Se da un lato, in effetti, gli utenti devono essere informati dei loro diritti in quanto fruitori di un servizio, è pur vero che gli utenti stessi hanno delle responsabilità nei confronti della struttura che si traducono in precisi doveri.

La presenza di obblighi reciproci dà al rapporto tra struttura e utente una caratteristica più marcata di bilateralità che costituisce la base per un rapporto di tipo negoziale, per un rapporto di servizio che sia un patto tra utente e struttura nella logica della Carta dei Servizi.

Nella nostra prassi il reclamo dell'utente non è un vero e proprio reclamo, ma è l'esposizione franca e diretta di un disagio vissuto nella struttura o anche nel contesto familiare e gli elementi che caratterizzano il comportamento degli operatori sono quelli della cortesia, della disponibilità e la capacità di ascolto.

Oltre alla relazione diretta dell'ufficio addetto e la comunicazione telefonica, è possibile utilizzare il fax e la posta elettronica – info@anffasmodica.it - che permettono peraltro l'espressione scritta del reclamo e anche per richiedere informazioni.

RACCOLTA DEL RECLAMO

Raccolto l'insieme delle informazioni "rilevanti", bisogna decidere se aprire o meno un'istruttoria; in molti casi può essere data una risposta immediata senza ricorrere all'istruttoria.

I casi in cui l'istruttoria deve essere aperta possono essere quelli in cui l'episodio fa riferimento a condizioni non immediatamente verificabili, per cui non è possibile dar luogo a risposte standardizzate immediate.

ISTRUTTORIA

Per l'affidamento dell'istruttoria viene individuato il livello di responsabilità per la conduzione dell'indagine. Insieme alla responsabilità sono identificati gli elementi necessari per la formulazione della risposta, definite le informazioni da rilevare per verificare l'episodio denunciato dal reclamo, al fine di verificare lo svolgimento dei fatti.

Per la verifica di congruenza e completezza, viene accertato che tutti gli elementi informativi richiesti siano presenti al fine di poter formulare e comunicare la risposta all'utente.

FORMULAZIONE E COMUNICAZIONE DELLA RISPOSTA

Dopo attenta analisi delle informazioni raccolte viene formulata la risposta e viene data comunicazione,

Per i tempi di risposta, è previsto un massimo di 30 giorni per fornire la risposta finale all'utente.

RIESAME

E' prevista una fase di riesame su cui la struttura si impegna nei casi in cui, ad esempio, c'è una contestazione da parte dell'utente in merito all'accertamento dei fatti o c'è una rettifica rispetto a quanto denunciato in origine.

In questo caso, la procedura e i tempi sono gli stessi della fase di istruttoria.

Modalità con cui si è risolto il problema
Suggerimenti per evitare che il reclamo si ripeta
data.....	Firma Operatore Responsabile.....

VALUTAZIONE

L'analisi valutativa è basata fundamentalmente sull'osservazione della **frequenza** dei reclami, prendendo in considerazione tre variabili principali: **chi** (le caratteristiche individuali) ha sporto il reclamo, **perché** lo ha fatto (la tipologia) e **dove** si sono svolte le circostanze che lo hanno determinato (la fase dell'esperienza dell'utente).

Il responsabile per la gestione dei reclami avrà cura di redigere delle griglie di valutazione per la raccolta dei dati basata sulle quattro variabili suddette. Tali dati dovranno essere raccolti di volta in volta, analizzati e relazionati su base semestrale ed annuale.

L'analisi e la raccolta dati dovranno riportare le frequenze per ognuna delle quattro variabili in forma grafica e percentuale. I risultati saranno sottoposti all'attenzione della Presidenza e del Consiglio Direttivo.

L'obiettivo principale delle azioni di tipo correttivo è quello di agire su situazioni "improprie" presenti in determinati servizi, allo scopo di ripristinare le condizioni normali di lavoro.

ESEMPI

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

UTENTE.....						DATA.....	
RISPOSTE						NOTE	
ARGOMENTO		1	2	3	4	5	INTEGRARE LE RISPOSTE
1	PROFESSIONALITA' DEGLI OPERATORI						
2	DISPONIBILITA' E CORTESIA DEGLI OPERATORI						
3	CURE E ATTEZIONI RICEVUTE						
4	CHIAREZZA DELLE SPIEGAZIONI						
5	STATO DEI LOCALI E DEI SERVIZI						
6	ARREDO						
7	ATTREZZATURE						
8	PULIZIA DEI LOCALI						
9	PARTECIPAZIONE E COINVOLGIMENTO						

1: SCARSO; 2: MEDIOCRE ; 3: SUFFICIENTE ; 4: BUONO ; 5: OTTIMO.

✚ LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E' CONSIDERATA POSITIVA PER UN VALORE SUPERIORE A 40.

ANFFAS è impegnata anche per "dare voce" direttamente alle persone con disabilità intellettiva e relazionale, tramite questionari che sappiano rilevare il loro reale livello di soddisfazione soggettiva sugli ambiti peculiari della quotidianità, adattando e personalizzando gli item di regola maggiormente usati nei classici questionari sulla "qualità della vita".

Nella scelta della scala di misurazione potrà essere adottata una linea di dieci centimetri presentata orizzontalmente e con gli estremi definiti con chiarezza da un viso triste a sinistra ("totalmente insoddisfatto") e da un viso sorridente a destra ("totalmente soddisfatto"): alla persona con disabilità intellettiva e relazionale verrà chiesto di tracciare un piccolo segmento perpendicolare a quello compreso tra i due estremi (una tacca) per indicare il grado di soddisfazione riferito all'ambito che si vuole indagare: il somministratore, operatore altamente qualificato e formato, ogni volta misurerà in millimetri la distanza tra il punto

estremo a sinistra rappresentato dal viso triste e il punto contrassegnato.

Totalmente Insoddisfatto
Soddisfatto

Totalmente

Nella costruzione occorrerà includere tutti gli aspetti della vita quotidiana della persona con disabilità intellettiva e relazionale e considerare la relativa effettiva importanza, nell'intento di evitare parcellizzazioni o alterazioni destinate a fornire un prodotto astratto e slegato dalla realtà: la rilevazione della soddisfazione potrà riguardare, ad esempio, il tipo di attività occupative svolte, quantità e qualità del tempo libero e relative attività, rapporto con i familiari, con gli operatori, con gli amici e con i compagni; tali aspetti potranno essere raggruppati secondo i fattori della "funzionalità fisica" (benessere fisico e mobilità fisica), delle "attività occupative e tempo libero" (tipo di attività e rendimento, quantità e qualità del tempo libero), della "funzionalità sociale" (rapporto con i familiari, con gli operatori, con gli amici e compagni).

Estrema cura andrà prestata alla formulazione della consegna che accompagna gli item e la maggior parte di loro andrà sicuramente esplicitata con linguaggio chiaro e comprensibile, fornendo anche nel corso della compilazione ulteriori spiegazioni che possono essere utili e ricorrendo eventualmente ad alcuni esempi "concreti".

Andrà puntualmente accertata ogni difficoltà - non solo cognitiva ma anche, ad esempio, visiva - che possa rendere difficile o frustrante la compilazione, "assistendo" la persona passo passo quando necessario ma evitando con cura ogni minimo condizionamento o interferenza.

Pertanto, sembra quasi ovvio concludere che il personale addetto alla somministrazione dovrà essere assolutamente qualificato ed esperto al fine di agevolare la comprensione degli item, il significato stesso dell'assessment e contenere quindi il rischio di risultati non attendibili. Inoltre, andrà considerato il ruolo "complementare" di ogni questionario: le informazioni ricavate da uno o più questionari andranno comunque completate con quelle ricavate da altri approcci (ad esempio, tramite i colloqui o le osservazioni).

Infine, prima della somministrazione, bisognerà ogni volta assicurarsi che la persona in questione sia motivata e psicologicamente pronta e disponibile alla compilazione: il momento in cui proporre il questionario andrà scelto con cura sulla base dei "suoi" tempi e bisogni, al fine di agevolare l'autoapertura e un indispensabile rapporto basato sulla fiducia.

CONTATTI ANFFAS ONLUS MODICA:

Indirizzo: Via Circonvallazione Ortisiana 206 a/1
Tel/Fax: 0932/762877
mail: info@anffasmodica.it,
sito internet: www.anffasmodica.it
Facebook: Anffas Onlus Modica
Twitter: @Anffasmodica