

# Carta dei servizi



La Carta dei servizi ANFFAS, uno strumento di lavoro, nel rispetto della presa in carico e del progetto di vita della persona con disabilità e della sua famiglia, in collaborazione con gli Enti del territorio.

Redazione anno 2023

Anffas Casale Monferrato Via Leardi 8, 15033 Casale Monferrato

Tel. +39 0142/452836

Gli uffici sono aperti: dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 17:30

[info@anffas-casale.it](mailto:info@anffas-casale.it)

[anffascasale@pcert.postecert.it](mailto:anffascasale@pcert.postecert.it)

Sito web: <http://www.anffas-casale.it/>

Facebook: <https://www.facebook.com/anffas.casalemonferrato.5>

Instagram: <https://www.instagram.com/anffascasalemonferrato/?hl=it>

Servizi riabilitativo-terapeutici

<http://facebook.com/AnffasCasaleRiabilitazioneinfanzia>

[http://instagram.com/anffas\\_casale\\_riabilitazione?igshid=NYc4MTIwNjQ2YQ=](http://instagram.com/anffas_casale_riabilitazione?igshid=NYc4MTIwNjQ2YQ=)

INDICE .....	3
LETTERA DEL PRESIDENTE .....	4
INTRODUZIONE.....	5
<b>FINALITÀ ISTITUZIONALI E PRINCIPI FONDAMENTALI.....</b>	<b>5</b>
IDENTITÀ - MISSION - VISION – VALORI.....	6
COS'È ANFFAS ONLUS.....	7
ANFFAS CASALE.....	8
<b>INFORMAZIONI GENERALI SULLE STRUTTURE E SULLE ATTIVITÀ.....</b>	<b>9</b>
INFORMAZIONI GENERALI .....	9
A CHI SI RIVOLGE ANFFAS .....	10
FINALITÀ DI COMUNITÀ E DI CENTRI DIURNI .....	10
LE COMUNITÀ RESIDENZIALI.....	11
I CENTRI DIURNI.....	12
PROGETTO VITA INDIPENDENTE.....	14
IL SERVIZIO RIABILITATIVO-TERAPEUTICO.....	14
MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI .....	16
STRUMENTI GESTIONALI ADOTTATI PER IL MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ .....	19
<b>STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI.....</b>	<b>20</b>
IL CODICE E MANUALE DI QUALITÀ E AUTOCONTROLLO ANFFAS.....	20
ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI.....	21
PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE .....	22
SERVIZI OFFERTI.....	23
<b>MODALITÀ DI TUTELA DEI DIRITTI E VERIFICA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO.....</b>	<b>27</b>
PARTECIPAZIONE DELLE PERSONE CON DISABILITÀ' E DELLE FAMIGLIE .....	27
INFORMAZIONI E RISERVATEZZA .....	27
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE .....	29
MODULO PER I SUGGERIMENTI E RECLAMI .....	30



## **LETTERA DEL PRESIDENTE**

*Lo strumento della Carta dei Servizi rappresenta un mezzo per rendere visibile l'operato di Anffas in relazione alla mission, ai principi, finalità, valori.*

*Oltre a sottolineare i capisaldi del nostro statuto, la storia e l'organigramma, si è voluto dare ampio spazio alla descrizione dei nostri servizi.*

*Tutto l'operato ruota attorno ai bisogni della persona disabile e della sua famiglia.*

*Grazie alle competenze e all'esperienza delle figure professionali vengono attivati tutti i mezzi possibili per migliorare e mantenere le abilità raggiunte.*

*La ricerca continua di nuove strategie operative non vuol porre limiti ai risultati, ognuno dà per quello che può e sa fare.*

*Da sempre la scelta di Anffas Casale è stata quella di occuparsi di persone con disabilità severa per dare una risposta concreta ai bisogni delle famiglie del territorio.*

*Tutti i giorni ci impegniamo a svolgere al meglio il nostro lavoro avendo ben chiaro che al centro di ogni decisione vi è la persona disabile con tutti i suoi bisogni e desideri.*

*Lavoriamo anche per un'integrazione possibile grazie al supporto delle istituzioni, amministrazioni comunali, Regione Piemonte, Enti gestori, Servizi Sociali, ASL, ecc, dei volontari, delle associazioni, dei tirocini lavorativi, dei ragazzi del servizio civile e della preziosa collaborazione con le scuole.*

*Vi invito non solo alla lettura della Carta dei Servizi ma anche a "venirci a trovare" e a scoprire una realtà che può sembrare timida, riservata ma vi assicuro meravigliosa!*

*Il Presidente*

*Paola Leporati*

## INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi fa riferimento alla “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” (Legge n. 328 del 8 novembre 2000) che prevede che ciascun Ente ne adotti una propria.

Questo strumento, stilato secondo le indicazioni di Anffas Nazionale, consultabile e scaricabile dal sito <http://www.anffas-casale.it/> ha lo scopo di divulgare con trasparenza la Mission, i servizi offerti e il loro funzionamento, i criteri di accesso, le condizioni per facilitare le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela delle persone con disabilità.

Così come la vita all'interno dell'Associazione, anche la Carta dei servizi è un documento dinamico, in continuo divenire e aggiornamento che varia al mutare dei bisogni espressi dai protagonisti della nostra Associazione, le persone con disabilità.

Si pone infatti come patto di collaborazione fra Anffas Onlus “Casale Monferrato”, l'utente e le famiglie, che in questo modo vengono coinvolte nel processo di miglioramento della qualità dei servizi.

## FINALITÀ' ISTITUZIONALI E PRINCIPI FONDAMENTALI

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 sia garantito ai disabili 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.

Anffas si propone di assicurare il benessere e la tutela delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie, operando a più livelli:

- a livello politico, per ottenere normative favorevoli;
- a livello sociale e culturale, per contrastare ogni forma di esclusione e di emarginazione;
- a livello di promozione e realizzazione di servizi volti a migliorare la qualità di vita delle persone con disabilità.

I servizi vengono erogati in base ai principi ispiratori del D.P.C.M. del 27/01/94.

“Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”:

**EGUAGLIANZA** - Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta. Va garantita la parità di trattamento.

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

**CONTINUITÀ'** – L'erogazione del servizio deve essere continua e regolare.

**DIRITTO DI SCELTA** – La persona ha diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio scelto. Anffas è convinta dell'importanza che alle persone con disabilità sia garantito il diritto a partecipare, ad autodeterminarsi, a compiere le proprie scelte e ad avere tutti i supporti necessari per poter esercitare tali diritti.

**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, risultati raggiunti, obiettivi prestabiliti.

## IDENTITÀ' - MISSION - VISION – VALORI

Il fine ultimo di ANFFAS Casale Monferrato è quello di far stare bene chi si rivolge a noi, non limitandosi ai livelli minimi di assistenza, ma creando ambienti vivibili con **standard d'eccellenza**. L'approccio al problema della disabilità vuole essere incisivo, coprendo tutto l'arco di vita, a partire dagli interventi precoci nella riabilitazione infantile fino alla **presa in carico** globale, della persona disabile e dell'intera famiglia.

L' Anffas di Casale Monferrato, in accordo con Anffas Nazionale, persegue i propri scopi anche attraverso lo sviluppo di attività rivolte a:

- Stabilire e mantenere rapporti con gli organi politici e amministrativi locali e con i centri pubblici e privati operanti nel settore della disabilità.
- Promuovere e partecipare a iniziative anche in ambito amministrativo e giudiziario, a tutela della categoria e/o dei singoli disabili e familiari.
- Promuovere, costituire ed amministrare strutture e servizi abilitativi, riabilitativi, educativi, assistenziali, sociali, anche in modo tra loro congiunto, che rispondano ai bisogni diurni e residenziali delle persone con disabilità intellettiva e con disturbi del neurosviluppo e delle loro famiglie, favorendo la consapevolezza che l'handicap è un problema sociale e non privato.
- Promuovere l'inclusione sociale, in particolare l'integrazione scolastica, la qualificazione e l'inserimento nel proprio contesto sociale e nel mondo del lavoro attraverso la progettazione individuale.
- Promuovere e concorrere alla formazione, qualificazione ed aggiornamento degli operatori sanitari, socio-sanitari, sociali, dei docenti e del personale impegnato nell'inclusione scolastica di ogni ordine e grado, dei volontari, degli associati e di chi, a vario titolo, concorre al perseguimento degli scopi associativi.

## COS'È' ANFFAS?

ANFFAS, nasce a Roma il 28 marzo 1958; essa è la prima associazione italiana sorta a tutela dei diritti delle persone con disabilità e delle loro famiglie, viene riconosciuta Ente con Personalità Giuridica con DPR n. 1542 del 1964. Nel 1997 l'Associazione, pur conservando l'acronimo, si definisce "Associazione Nazionale di Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e Relazionale" e nel 2000 diventa Onlus (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale). Anffas Onlus, con l'approvazione della modifica statutaria nel novembre 2000, ha riorganizzato la propria attività su un modello associativo di tipo federale, riconoscendo piena autonomia giuridica, patrimoniale e gestionale alle associazioni locali. Si è inoltre prevista la costituzione di Organismi Regionali rappresentativi delle associazioni socie, nonché la possibilità di concedere il marchio Anffas ad altri Enti autonomi con fini e scopi analoghi a quelli di Anffas Onlus.

Oramai sono passati parecchi anni dalla Convenzione ONU per i diritti delle persone con disabilità (in inglese Convention on the Rights of Persons with Disabilities, in sigla CRPD- 2008), trattato internazionale finalizzato a combattere le discriminazioni e le violazioni dei diritti umani.

La Convenzione si inserisce nel contesto della tutela e della promozione dei diritti della persona, così come delineato in sede internazionale a partire dalla Dichiarazione universale dei diritti umani del 1948, e conferma in favore delle persone con disabilità i principi fondamentali in relazione ai diritti di pari opportunità e di non discriminazione. Anffas Casale si identifica in questo documento come nella "dichiarazione di Roma", documento approvato da Europe in action nel 2015, e ancora di più nel Manifesto di Milano, Linea associativa Anffas, che ha declinato per l'Associazione i valori che orientano e sostengono il suo agire.

Il cuore pulsante del Manifesto è riassunto in questi punti:

- I diritti delle persone con disabilità vanno sempre, dovunque e comunque rispettati e garantiti;
- Le Famiglie delle persone con disabilità devono essere sostenute e tutelate per il miglioramento della loro qualità di vita;
- L'Inclusione Sociale deve essere declinata nell'ottica del "curare le comunità per curare le persone";
- I servizi per le persone con disabilità devono essere ri-orientati per mirare al potenziamento delle loro abilità ed avere come fine la piena inclusione sociale e partecipazione attiva nella comunità;
- Anffas è giuridicamente e culturalmente appartenente al variegato mondo del Terzo settore e in quanto tale si impegna operare nel pieno rispetto delle regole e in regime di trasparenza (essere un esempio per le Comunità).

ANFFAS è dunque 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 l'elaborazione, l'implementazione e la verifica costante di "**progetti di vita**" individualizzati, che tengano conto delle capacità di autodeterminazione delle persone stesse.

## ANFFAS CASALE

L'Anffas di Casale Monferrato fu fondata nel 1968 su iniziativa di un gruppo di genitori di ragazzi/e disabili, guidati dall'avv. Gian Piero Mauri, che rimase in carica come Presidente per 9 anni. Sotto la sua guida si realizzarono attività dirette a ragazzi che, terminato il ciclo scolastico, non trovavano alcuno sbocco nella società. Vennero profuse risorse per sensibilizzare le persone, in ogni contesto sociale, al tema dell'handicap. Grazie all'Anffas di Casale Monferrato, fu costituito il Consorzio Provinciale dei Centri di Lavoro Protetto.

Alla fine del 1977 la presidenza passò alla Professoressa Giovanna Bevilacqua Scagliotti che, oltre a svolgere attività promozionali, volle occuparsi direttamente dei ragazzi più gravi che non trovavano risposta sul territorio di provenienza. Da questo suo proposito nel 1988 venne aperto il primo servizio per disabili gravi e gravissimi: il Centro Diurno "Paolo Signorini" costruito grazie all'opera dell'Associazione Nazionale Alpini di Casale Monferrato e nel 1992 venne aperto il Centro residenziale "Silvana Baj", a cui dal 1995 si affiancò la comunità Paolo Allara. Nella stessa struttura venne avviato un centro diurno affiancato da un centro riabilitativo che ben presto si rivolse anche a minori che necessitavano di trattamenti riabilitativi o abilitativi.

Nel 2004 l'Anffas di Casale aprì la terza comunità "La Casa di Stefano" per rispondere all'esigenza sempre più sentita di una casa per persone disabili con famiglie anziane o in difficoltà.

Per rispondere alle crescenti richieste di intervento riabilitativo precoce, soprattutto rivolto a bambini affetti da autismo, si è nel tempo costituito un team di personale altamente specializzato per la presa in carico di soggetti autistici o con gravi disturbi del comportamento.

Dal 2019 la presidenza è passata a Paola



**Anffas Casale** è formata dall'Assemblea dei Soci, che elegge ogni quattro anni il Presidente, il Consiglio Direttivo e gli organi di controllo (Collegio dei Revisori dei Conti e Collegio dei Probiviri).



**Il Presidente** è il legale rappresentante ed agisce in rappresentanza dell'Associazione nei rapporti con le Istituzioni (Enti locali, Anffas Nazionale e Regionale ecc.), coordina il Consiglio Direttivo.

**Il Consiglio Direttivo** è composto da consiglieri che si occupano delle varie attività Istituzionali, di promozione e di volontariato in base agli incarichi stabiliti.

**Il Collegio dei Probiviri** è formato da tre membri e verifica la conformità allo statuto ed alle finalità associative delle delibere e degli atti del Consiglio Direttivo, ha il compito di decidere eventuali controversie tra gli organi dell'Associazione.

Il **Collegio dei revisori** è formato da tre membri e svolge funzioni di vigilanza e di controllo, in particolare sull'amministrazione dell'Associazione verificando la regolarità della gestione dei fondi e accertando la regolarità del bilancio di esercizio.

Il Presidente, il Consiglio Direttivo, il Collegio dei Revisori ed i Probiviri non percepiscono alcuna remunerazione e prestano il loro impegno umano e professionale in modo volontario.

## INFORMAZIONI GENERALI SULLE STRUTTURE E SULLE ATTIVITÀ'

Nome dell'ente	Associazione Anffas Onlus Casale Monferrato
Codice fiscale	01956860066
Partita IVA	01956860066
Indirizzo sede legale	Casale Monferrato, Via Leardi 8
Indirizzo sede secondaria	Casale Monferrato, Strada Frassineto 2
Telefono	0142-452836
Sito Web	<a href="http://www.anffas-casale.it/">http://www.anffas-casale.it/</a>
Email	info@anffas-casale.it
Pec	anffascasale@pcert.postecert.it
Codice Ateco	872000

## UBICAZIONE DELLE STRUTTURE

Le strutture di Anffas Casale si trovano:

- Uffici – Comunità e Centro Diurno Silvana Baj –  
Comunità Paolo Allara  
Via Leardi 8 – 15033 Casale Monferrato (AL)  
0142 452836
- Comunità e Centro Diurno Casa di Stefano –  
Centro Diurno Paolo Signorini  
Strada Frassineto 1 – 15033 Casale Monferrato (AL)

Gli uffici segreteria, personale e direzione, la comunità e il centro diurno Baj, la comunità Allara e il servizio riabilitativo-terapeutico sono situati in una zona centrale di Casale Monferrato. La comunità e il centro diurno Casa di Stefano e il centro diurno Signorini in un complesso di edifici con giardino sito in strada Frassineto 2, ancora nel comune di Casale Monferrato, ma alle porte della campagna.

## A CHI SI RIVOLGE ANFFAS

I destinatari sono rappresentati dalla persona con disabilità intellettiva e relazionale in situazione di necessità e da chi la rappresenta (famiglia, tutore o amministratore di sostegno). Anffas Onlus promuove e favorisce la partecipazione e la condivisione delle scelte da parte degli utenti, con l'obiettivo generale di migliorare la qualità di vita di tutti coloro che si rivolgono all'Associazione, compresi i familiari degli utenti, e favorire inclusione e partecipazione sociale.

E' però vero che 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 per il miglioramento continuo della qualità:

1. l'insieme delle risorse professionali e del volontariato;
2. il sistema delle Istituzioni;
3. le organizzazioni sindacali;
4. i fornitori

## FINALITÀ' DI COMUNITÀ E CENTRI DIURNI



I servizi ANFFAS, attraverso la **presa in carico** della persona e l'attivazione di **percorsi individualizzati**, ha come finalità mantenere e potenziare le abilità della persona con disabilità, accompagnandola lungo il percorso dell'età adulta, per metterla nelle condizioni di realizzare il proprio **progetto di vita**.

Si occupa pertanto dei bisogni primari, quali l'alimentazione e la cura di sé, e dei bisogni secondari, quali il senso di sicurezza, di appartenenza e di realizzazione, potenziando le risorse della persona.

La finalità principale del servizio di Comunità è l'accoglienza e la gestione della vita quotidiana, orientata alla tutela e al potenziamento delle abilità individuali. La relazione educativa si basa sul rispetto della soggettività individuale ponendo particolare attenzione a ricreare per quanto possibile un ambiente di tipo familiare.

I Centri diurni, altrimenti detti "strutture semiresidenziali" ovvero in funzione solo durante il giorno, accolgono persone che vivono in famiglia. Per ogni persona vengono attuati programmi di intervento che comprendono attività di riabilitazione e di socializzazione.

Per ogni utente viene redatto e aggiornato regolarmente un progetto individualizzato, che garantisca, pur in un contesto di gruppo, una risposta personalizzata alle particolari necessità, caratteristiche e interessi della persona. Questo progetto comprende obiettivi rispetto a benessere emotivo, relazioni interpersonali, assistenza di base, raggiungimento di un miglior stato di salute, lo

sviluppo o mantenimento delle autonomie primarie, lo sviluppo di interessi e abilità in ambito cognitivo, motorio, occupazionale, comunicativo.

La finalità generale è il **miglioramento della qualità della vita** della persona con disabilità, valorizzandone le capacità, le conoscenze, le aspettative, i desideri.

Ogni realtà ANFFAS ha delle caratteristiche peculiari per meglio rispondere alle esigenze di gruppi diversi di utenti.

## LE COMUNITÀ RESIDENZIALI

### Comunità Silvana Baj

Comunità Baj, RSA accreditata per 10+2 posti, nasce nel 1992; fin dall'inizio vengono accolte persone provenienti da tutto il territorio regionale con disabilità grave, intellettiva e motoria, pluri-handicap, e con problematiche relazionali e di comportamento. La collocazione di questa struttura nel centro cittadino permette una partecipazione importante alla vita della città, aderendo alle diverse iniziative ludiche e culturali proposte.



### Comunità Paolo Allara



La comunità Allara, RAF con 7 posti, presente dal 1995, accoglie un gruppo di persone con compromissione intellettiva medio lieve, e comorbidità sensoriali, o motorie o con epilessia. accanto a loro risiedono alcuni ospiti con compromissione più seria dovuta a età avanzata, ritardo mentale gravissimo, difficoltà motorie o sensoriali importanti.

Lo stile di accoglienza anche per questa comunità è improntato a offrire momenti ludici, di intrattenimento e occupazionali, cercando di attivare al meglio le persone.

Sono presenti laboratori di narrazione, educazione alle emozioni, laboratori ludico/motori con attività di rilassamento, stimolazione basale, attività domestiche e cucina, cura di sé e bellezza, un laboratorio musicale di percussioni, uscite funzionali sul territorio.

## Comunità Casa di Stefano

La comunità, RAF, nata nel 2004, è immersa nel verde alla periferia di Casale, dispone di 10 posti più 2 per l'emergenza.

Accoglie un gruppo di persone con disabilità intellettive e autismo e comorbidità psichiatriche e/o motorie in situazione di particolare gravità, o con compromissione intellettiva e motoria gravissima con



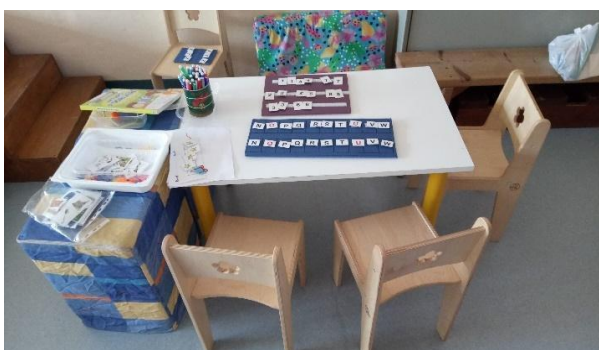
altissimi bisogni assistenziali. Lo stile di accoglienza è improntato a offrire un ambiente a basso carico sensoriale, e favorire una condizione di rilassamento degli utenti e di benessere psicofisico, anche grazie alla possibilità di usare ampi spazi verdi esterni. Sono presenti laboratori motori adattati, attività occupazionali, artistiche, musicali.

## I CENTRI DIURNI

I Centri Diurni sono servizi che l'associazione offre a persone con disabilità intellettive e relazionali, a partire dal termine della scuola dell'obbligo. I Centri diurni gestiti da Anffas Casale sono tre, ognuno con le sue specificità: Centro Diurno Baj, in via Leardi, e centri diurni Casa di Stefano e Signorini in strada Frassineto.



Il **Centro Diurno per disabili adulti Silvana Baj**, con 20 posti, accoglie persone, presenti con orari diversi, affette da varie patologie e con problematiche dissimili tra loro, in comorbidità con disabilità motorie o problematiche comportamentali importanti. Le finalità che si propone di raggiungere sono non solo di tipo riabilitativo (interventi di fisioterapia e logopedia individualizzati) e assistenziale, ma anche educativo e ludico-ricreativo. La parte assistenziale assorbe molto tempo,



poiché i ragazzi presenti, con disabilità gravi, necessitano di cure specifiche: particolare attenzione viene data alla postura corretta che i soggetti devono mantenere in carrozzina utilizzando supporti e strumenti adeguati con l'intervento della fisioterapista. La non corretta postura della persona con disabilità grave in carrozzina crea problemi alla stessa nell'assunzione di liquidi, pasti e nei movimenti, pur minimi, degli arti.

Il focus del lavoro si basa sull'implementazione delle abilità comunicative, di scelta e autodeterminazione, anche attraverso l'uso di strumenti come la CAA (Comunicazione Aumentativa Alternativa), con un approccio ludico e stimolante. Insegnare questa competenza spesso richiede un lungo periodo di apprendimento, con risultati proporzionati alle abilità del singolo soggetto.

**Il Centro Diurno per Disabili Adulti Casa di Stefano**, da 10 posti, accoglie persone con disabilità fisica e intellettiva gravissima, con elevati bisogni di assistenza e necessità di ambienti rassicuranti e spazi verdi che favoriscano la tranquillità. Vengono realizzate attività di mobilitazione grazie al contributo della fisioterapista, stimolazione sensoriale, attività occupazionali semplici, ludiche e favorevoli al rilassamento.



**Il Centro Diurno Socio-Terapeutico Paolo Signorini**, da 10 posti, ospita invece ragazzi di età compresa fra i 18 e i 30 anni, con autismo e disabilità cognitive e/o comorbidità psichiatriche e sensoriali, senza marcata compromissione motoria. Alcuni provengono da un percorso riabilitativo precoce, in cui hanno potuto imparare a comunicare, ognuno a suo modo, con compagni e operatori e a contenere almeno in parte situazioni di disagio. Altri arrivano al Centro Diurno dopo aver concluso il percorso scolastico o fatto altre esperienze. A tutti viene dato il tempo necessario affinché possano inserirsi nel gruppo.

Le giornate sono scandite da attività molto diverse tra loro, che cercano di mantenere e sviluppare le capacità acquisite negli anni. Accanto a momenti di apprendimento, arricchiti da strategie visive e strumenti di comunicazione aumentativa e alternativa, si affiancano vere e proprie attività prelaborative: aiuto alla lavanderia interna, attività di cucina, preparazione di biscotti, confezionamento di oggetti, di sacchetti di lavanda o di spezie. Non mancano le attività motorie e ricreative: il corso di nuoto, le attività nella palestra della Casa di Stefano e



e quelle all'aperto nel periodo estivo; e giochi di società e uscite finalizzate come per esempio l'andare al bar e al supermercato per piccoli acquisti. Nel periodo estivo sono previste gite in giornata, dove i ragazzi imparano a stare fuori casa senza i genitori.

L'educatore ha una funzione di supporto, dà a tutti la possibilità di mettere in pratica le abilità acquisite nel tempo. La finalità è quella di fornire strumenti e strategie utili ad accompagnare i ragazzi verso il cammino della vita adulta, con il maggior grado di autonomia possibile.

## PROGETTO VITA INDIPENDENTE

Con l'espressione "Vita Indipendente" si intende una serie di misure che hanno lo scopo di favorire la vita, appunto, il più possibile indipendente delle persone con disabilità. Si tratta di misure, messe in atto e predisposte da regioni e comuni, che devono mirare a favorire l'autodeterminazione delle persone in condizione di handicap anche grave, garantendo, ove possibile e desiderato, la costruzione di soluzioni abitative autonome.

Attualmente ANFFAS Casale Monferrato, in collaborazione con i servizi sociali di riferimento ha realizzato e sta portando avanti un "progetto pilota" Vita Indipendente. E' stato possibile per un utente della comunità, affittare un alloggio nei dintorni, e intraprendere un percorso PASS come aiutante del personale ausiliario.

## IL SERVIZIO RIABILITATIVO-TERAPEUTICO

E' presente in ANFFAS un gruppo di lavoro multidisciplinare che organizza attività a carattere ambulatoriale a favore di minori e adulti con disabilità, disturbi dell'apprendimento e fragilità emotive e relazionali.

L'equipe è composta da due neuropsicomotriciste, un educatore, una logopedista, una fisioterapista, una psicologa psicoterapeuta, tutti con diverse specializzazioni.

L'attività prevede:

- Presa in carico di persone con disturbo dello spettro autistico e altre disabilità cognitive e/o fisiche e sensoriali, e delle loro famiglie,
- Valutazione neuropsicomotoria per individuare l'area di potenziale sviluppo entro cui collocare l'intervento
- Valutazione psicologica, elaborazione del profilo cognitivo, psicoterapia e terapie supportive.
- Elaborazione del profilo funzionale, prestazionale e sensoriale del singolo utente



- Valutazione logopedica
- Valutazione e trattamento di disturbi specifici di apprendimento, disprassia, 1 di strategie visive e strumenti di Comunicazione Aumentativa Alternativa
- Stesura del piano riabilitativo individualizzato e verifica periodica dei risultati.
- Counselling a genitori, caregiver, insegnanti

Ogni componente dell'equipe porta avanti un piano di formazione personale su strumenti e metodologie all'avanguardia, tra cui citiamo metodologia PROMPT, metodo ARM, CAA, stimolazione basale, RBT, e ha a sua disposizione batterie di test standardizzati (Wisc IV, Leiter 3, Sensory Profile, Vineland II, Scale Griffith, strumenti di screening per DSA, valutazione neuropsicologica e dell'ADHD).

Inoltre, tutti gli operatori hanno una formazione specifica sulle strategie di intervento raccomandate dalle linee guida dell'Istituto Superiore della Sanità e si aggiornano costantemente secondo il programma di attività formative attivo in Italia (ecm), e sui disturbi dello spettro autistico.

In quest'ambito, il modello di intervento si avvale dell'uso integrato di diverse metodologie e lavora nell'ottica di costruire intorno alla persona e alla sua famiglia nel contesto naturale di vita un progetto individualizzato, una specie di vestito cucito su misura. Ciascun progetto è supervisionato da un consulente esterno attraverso una convenzione con il centro Enrico Micheli di Novara.



E' cura dell'Associazione costruire una rete efficace di servizi attivando intorno alle famiglie le risorse del territorio, occuparsi di consulenze alle scuole e di formazione degli insegnanti, lavorare per favorire l'inclusione in oratori, centri sportivi e gruppi informali. In particolare si stanno portando avanti, con diverse

persone, percorsi di desensibilizzazione sistematica per cure dentarie, esami ematici, EEG, risonanze, ricoveri ospedalieri, taglio unghie e capelli, igiene personale, ...

Si lavora costantemente in rete con servizi sociali, ospedalieri e NPI, e altre istituzioni del territorio.

L'equipe si occupa anche dei canali social di Anffas Riabilitazione, arricchendoli con contenuti utili a diffondere la cultura dell'inclusione e offrire risorse alla popolazione generale.

## MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

### MODALITÀ DI ACCESSO - COMUNITÀ E CENTRI DIURNI

Per accedere ai servizi dell'Associazione ANFFAS, la famiglia, o il tutore, o l'amministratore di sostegno, potranno in via preventiva ed informativa rivolgersi alla segreteria dell'Associazione. La richiesta dovrà poi essere fatta al servizio sociale territorialmente competente, e valutata poi in sede UMVD.

Verranno in seguito predisposti:

- Colloquio conoscitivo della famiglia con la Psicologa e le referenti delle strutture e/o centro diurno.
- Definizione a cura del personale ANFFAS, in collaborazione con i caregivers della persona con disabilità, del percorso di conoscenza - valutazione educativa - analisi dei bisogni - primo inserimento.
- Acquisizione della documentazione clinica sanitaria.

È prevista una compartecipazione da parte degli utenti e/o delle famiglie e/o del Comune di residenza al costo della retta residenziale, che viene stabilito a fronte della presentazione della documentazione richiesta dal servizio sociale (es.: modello ISEE). Tale compartecipazione alla retta dovrà essere versata all'Anffas entro il 5° giorno feriale di ogni mese.

### CRITERI DI AMMISSIONE

L'ammissione e la dimissione degli utenti viene concordata con gli Enti pubblici di competenza (ASL di competenza e Distretti) con i quali è in vigore il contratto per la fornitura di prestazioni e/o la convenzione.

L'Associazione fa riferimento ad alcuni criteri essenziali:

1. Tipologia della disabilità
2. Età
3. Valutazione da parte del Servizio

Sono ammesse persone affette da disabilità intellettiva, relazionale, sensoriale, fisica e con disturbi del neurosviluppo dipendenti da qualsiasi causa che necessitano interventi di riabilitazione e di assistenza anche plurimi per le quali sia richiesta un'organizzazione con competenze pluridisciplinari.

E' previsto un periodo di osservazione (di norma 30 giorni, salvo differenti accordi) da parte dell'equipe dell'Ente prima dell'ammissione definitiva.



L'ammissione dell'utente è di norma postscolare, e cioè dopo aver assolto l'obbligo scolastico. L'Associazione si riserva di valutare differenti soluzioni del singolo caso, salvo diverse disposizioni dell'ASL .

In regime residenziale sono ammessi prioritariamente gli orfani ed i disabili con famiglie in difficoltà e/o anziane.

ANFFAS Casale fornisce inoltre interventi riabilitativi, assistenziali ed educativi per gli utenti in età pre-scolare, scolare e postscolare in accordo con l'Ente pubblico competente.

All'atto dell'inserimento verrà consegnata una scheda raccolta-dati che la famiglia, il tutore o l'amministratore di sostegno dovrà compilare. Sarà poi cura degli stessi segnalare eventuali variazioni.

Sono richiesti:

- il documento d'identità e la tessera sanitaria dell'utente in originale;
- un fondo spese di emergenza di € 100,00 per utente che verrà debitamente rendicontato e soggetto ad integrazione all'occorrenza;
- firma per presa visione del regolamento di struttura

## MODALITA' DI ACCESSO - PERIODO DI SOLLIEVO

Oltre all'inserimento definitivo, che prevede una permanenza in Comunità costante nel tempo, Anffas propone altre forme di accoglienza per soddisfare i diversi bisogni delle famiglie. Le proposte offerte permettono sia percorsi di sollievo per le famiglie sia percorsi di autonomia che rispondono al desiderio della persona con disabilità di sperimentare un periodo di convivenza al di fuori del proprio contesto familiare.

La permanenza in comunità può avvenire in diverse forme:

- Accoglienza temporanea a termine: si tratta di un inserimento a tempo determinato e programmato che si sviluppa in più giornate. In accordo con il/la coordinatore/trice si definiscono i giorni di inserimento che possono essere di un week-end, oppure settimanali o mensili, in base alle esigenze della famiglia richiedente e alla disponibilità del servizio;
- Pronta accoglienza: prevede l'inserimento non programmato dovuto ad esigenze urgenti e impreviste della famiglia di origine.

Per accedere al servizio occorre presentare domanda presso l'assistente sociale incaricata.

## MODALITÀ DI ACCESSO - PROGETTO VITA INDIPENDENTE

E' possibile accedere ai progetti "vita indipendente" previo accordo con i servizi territoriali di riferimento; sono rivolti a persone con disabilità che abbiano già intrapreso un percorso presso altri servizi dell'associazione, attraverso una progettazione graduale che comprende anche valutazione

e acquisizione delle abilità necessarie, ivi comprese autodeterminazione e abilità sociali. Viene poi stilato un progetto ad hoc e stipulato un patto di corresponsabilità con la persona con disabilità.

## MODALITÀ DI ACCESSO - SERVIZIO RIABILITATIVO - TERAPEUTICO

Le famiglie che desiderano avvalersi del servizio possono lasciare i loro dati e la loro richiesta alla segreteria ANFFAS Casale Monferrato, verranno poi contattati dall'equipe del servizio riabilitativo per fissare un primo colloquio con la psicologa psicoterapeuta di riferimento.

In questo colloquio verranno fornite le informazioni principali sul servizio, e si effettuerà la raccolta anamnestica, la lettura ragionata della documentazione clinica già in possesso della famiglia, la compilazione della documentazione necessaria (privacy, consenso al trattamento dei dati personali e per foto/video, scheda dati per la fatturazione, tesseramento, ecc).

Si strutturerà poi un percorso di valutazione del minore accolto, con uno degli operatori del servizio, a cui seguirà un colloquio di restituzione alla famiglia della valutazione effettuata e l'elaborazione di un percorso riabilitativo.

## STRUMENTI GESTIONALI ADOTTATI PER IL MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ SVOLTE

### - COMUNITÀ E CENTRI DIURNI

Al momento della domanda, per favorire il primo periodo di accoglienza, l'equipe della Comunità / Centro Diurno realizza un programma di inserimento graduale utile alla conoscenza tra le parti coinvolte (persona con disabilità, famiglia, equipe). Questa fase avviene con il coinvolgimento e la partecipazione dei familiari richiedenti. Successivamente alla fase di inserimento e dopo un periodo di osservazione, l'equipe provvede alla realizzazione di un Progetto Personalizzato dove vengono fissati gli obiettivi da perseguire (educativi, relazionali, sanitari) e concretizzati attraverso la stesura di linee guida. Gli obiettivi del progetto sono stabiliti dall'equipe di riferimento in collaborazione con i referenti dell'ASL di provenienza e la psicologa ANFFAS. L'individuazione delle attività da proporre sarà quindi fatta tenendo in considerazione la specifica situazione clinica dell'individuo e le sue particolari esigenze di cura.

Periodicamente l'equipe si riunisce per valutare l'andamento del servizio:

- Riunione organizzativa: partecipano tutte le figure professionali e vengono affrontati tutti gli aspetti riguardanti l'organizzazione della struttura.
- Riunione educativa: partecipano la psicologa psicoterapeuta, la coordinatrice, gli educatori e gli operatori. In questa riunione si valuta l'andamento dei Progetti Personalizzati e si definiscono le linee guida educative da seguire.

La comunicazione tra il personale avviene attraverso l'utilizzo dei seguenti strumenti:

- Diario degli interventi realizzati (assistenziali, sanitari ed educativi);

- Schede osservative;
- Periodica compilazione di strumenti di valutazione;
- Schede sanitarie.

Per favorire la comunicazione tra la Comunità Alloggio, il Centro Diurno e familiari degli utenti ospitati, utile a favorire la conoscenza e la partecipazione alla vita comunitaria, si utilizzano le seguenti modalità:

- Diario di comunicazione;
- Periodici colloqui programmati tra educatore referente e/o coordinatrice e familiare;
- Comunicazioni telefoniche ogni qualvolta si creino situazioni problematiche di tipo comportamentale, relazionale e/o di salute.

#### - PROGETTO VITA INDIPENDENTE

Ogni progetto viene seguito da un operatore tutor, e supervisionato da un referente ANFFAS. Vengono svolte periodiche revisioni degli obiettivi del progetto, sia interne, che con i servizi di riferimento.

#### - SERVIZI ABILITATIVI

Per ogni persona con disabilità seguita dal servizio viene definito un percorso terapeutico e abilitativo, con obiettivi individuati anche in collaborazione con familiari e rete sociale di riferimento, nonché con la persona stessa. Ci si avvale spesso di strumenti standardizzati di valutazione per la definizione di tale progetto (Pep 3, Scale Vineland, Wisc IV, Apcm, TTAP, ecc).

Quotidianamente, inoltre, è presente un momento di riunione e verifica in equipe dei vari progetti.

Il coinvolgimento di famiglie e operatori della rete sociale (per es. educatori , insegnanti, referenti ASL o servizi sociali) è costante, e spesso le terapie vengono svolte “a porte aperte”, coinvolgendo direttamente questi soggetti, o in alternativa vengono prodotte relazioni, video e foto esplicativi.

# STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

## IL CODICE E IL MANUALE DI QUALITÀ E AUTOCONTROLLO ANFFAS



Il Comitato Tecnico Scientifico Anffas dal mese di settembre 2020, su mandato del Presidente e del CDN Anffas, ha lavorato alla redazione del Codice e Manuale di Qualità e Autocontrollo Anffas ETS. La rete associativa ANFFAS riconosce l'importanza di redigere un proprio Codice e Manuale per la Qualità e Autocontrollo degli enti aderenti che entreranno a far parte del mondo del Terzo Settore. Anffas Casale Monferrato sposa appieno l'iniziativa e riconosce come propri i principi etico-valoriali e le buone prassi ivi espresse.

Il Codice fa riferimento alle Linee Guida redatte dal Forum Nazionale del Terzo Settore, e ha lo scopo di avviare e indirizzare tutti i soggetti Anffas che vorranno diventare ETS in un percorso originale, partecipato, condiviso ed accessibile.

La struttura del CMQA Anffas ETS si ispira ai principi valoriali ed etici propri di Anffas con i paradigmi della qualità definiti per il funzionamento dei servizi (standard minimi) ed i protocolli di verifica ed autocontrollo. Il tutto nel rispetto di quanto previsto dalla Convenzione ONU per i diritti delle persone con disabilità e dall'Agenda dello sviluppo sostenibile 2030, all'interno della cornice di riferimento del nuovo sistema ETS e delle norme vigenti quali il D.lgs. 231/2001 (responsabilità amministrativa degli Enti verso reati) e la gestione del rischio d'impresa sotto tutte le varie sfaccettature (risk management).

La struttura del documento è organizzata in due parti. Il Codice e il Manuale. Il Codice è inteso come lo strumento a disposizione di ANFFAS per definire e chiarire a tutta la rete e agli stakeholder cosa vuol dire Essere Anffas nel Terzo Settore, e quali obblighi e opportunità ciò comporti. Il Codice è inteso anche quale regolatore dei comportamenti amministrativi con il preciso scopo di prevenire quelli non appropriati, ovvero non coerenti ai principi valoriali e/o legali.

Il Manuale, invece, è inteso come la raccolta di tutte le informazioni e le istruzioni d'uso che disciplinano i livelli minimi di qualità, organizzativi e gestionali per il corretto utilizzo del marchio

Anffas da parte degli aderenti nel nuovo contesto del Terzo Settore. Il Manuale è organizzato secondo i principi della Qualità e dell'Autocontrollo.

Il codice afferma l'importanza per ANFFAS della codifica degli orientamenti e dei principi etici e valoriali Anffas-ETS, del rispetto delle leggi e regolamenti, dell'assenza di scopo di lucro, della sicurezza nei servizi, dell'apporto del volontariato, dell'attenzione alla comunità, del favorire democrazia e partecipazione, di eticità, onestà e lealtà, del rispetto della dignità della persona, inclusione e riduzione della

## FORMAT SCHEDA TIPO MANUALE

TITOLO del paragrafo .....						
N.	Abstract	Requisiti	Indicatori	Fonte/i di evidenza	Standard	Risultato 1-3
		A RG				
		B RG				
		C RS				
		D RS				
		E RS				

Legenda:  
**Indicatori: 1** = Il requisito non è soddisfatto (0%-33%); **2** = Il requisito è parzialmente soddisfatto (34%-66%); **3** = Il requisito è soddisfatto (67%-100%)

quali solidarietà, sussidiarietà, trasparenza, della formazione e sviluppo delle professionalità, dello spirito di collaborazione e orientamento alla partnership, della responsabilità, della partecipazione attiva degli associati e dell'importanza della sostenibilità economico finanziaria. Il Manuale a tutto ciò aggiunge importanti affermazioni su teoria del cambiamento e modello di riferimento, governance, pianificazione e programmazione, bilancio sociale e valutazione dell'impatto sociale, individua standard essenziali per il funzionamento dell'organizzazione e propone strumenti per la misurazione della qualità dei servizi e la valutazione della sostenibilità economica e finanziaria.

La prima bozza del Codice, presentata in occasione dell'Assemblea di Giugno 2021, è stata oggetto di 5 revisioni a seguito anche degli input giunti da diverse realtà della rete regionale e territoriale. Il 2023 è l'anno previsto per l'avvio delle attività di implementazione. Il Codice è liberamente scaricabile su: <http://www.anffas.net/dld/files/BOZZA%20CQA%20ANFFAS.pdf>

## ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

L'orario di apertura dei Centri Diurni è dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 16. Sono previste forme di collaborazione fra servizi residenziali e semiresidenziali. I Centri Diurni sono aperti tutto l'anno, per non meno di 227 giorni, con chiusura nel periodo estivo (quindici giorni), e durante le principali festività, da calendario comunicato annualmente alle famiglie. Le Comunità offrono accoglienza residenziale per 24 ore al giorno per tutto il periodo dell'anno.

## PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Anffas svolge la sua attività avvalendosi di personale qualificato, composto sia da operatori dipendenti sia da figure in rapporto libero-professionale (infermieri, psicologa psicoterapeuta e terapisti). A tutto il personale Anffas è applicato il contratto nazionale ANFFAS, nel rispetto delle posizioni economiche e relative retribuzioni.

### Distribuzione dei dipendenti e collaboratori totali per servizio

	Su tutte le strutture	Comunità Baj	Comunità Allara	Comunità Casa di Stefano	Centro Diurno Baj	Centro Diurno Casa di Stefano	Centro Diurno Signorini	Trattamenti
Direttrice	1							
Coordinatore		1	1	1			1	
Amministrative	2							
OSS		6	7	10	2	1	1	
Infermiere	2							
Educatore		1	1	2	1	1	2	1
TNPEE								2
Logopedista	1							
Psicologo psicoterapeuta	1							
Fisioterapista	2							
Personale pulizie		1		1		1	1	
Autista/Accomp.	3							
<b>TOTALE</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>

#### OPERATORE SOCIO SANITARIO (OSS)

Operatore in possesso dell'attestato regionale conseguito presso Agenzie Formative regionali

#### EDUCATORE PROFESSIONALE

Operatori con diploma triennale professionale o laurea universitaria; per ogni

#### AMMINISTRAZIONE

Personale con mansione tecnica amministrativa, segretariato, economato

#### PROFESSIONISTI ABILITATI

Collaborano in modo costante: infermieri, psicologo, logopedista, neuropsicomotricista, fisioterapista, impegnati, secondo la preparazione specifica, anche nella programmazione educativa, nella supervisione e nel lavoro di supporto alle famiglie

## I SERVIZI OFFERTI

### SERVIZIO INFORMAZIONI

Presso la segreteria ANFFAS è possibile avere **informazioni di carattere generale** relative a: agevolazioni fiscali per disabili, anche in relazione all'acquisto di auto e sussidi tecnici ed informatici; pratiche amministrative di vario genere; informazioni sull'inclusione scolastica, lavorativa, informazioni sui servizi riabilitativi; assistenza su temi quali la tutela giuridica, ...

### SERVIZIO ASSISTENZIALE

Il personale OSS presente 24 ore su 24 si occupa della cura quotidiana (igiene e abbigliamento), nella promozione e nel rispetto dei livelli di autonomia della persona.

### SERVIZIO ASSISTENZA NOTTURNO ATTIVO

Con la presenza di 4 operatori in servizio nelle ore notturne.

### SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il personale infermieristico è presente sia in comunità che in centro diurno.

### VISITE MEDICHE

Il medico di medicina generale effettua sia visite settimanali programmate sia al bisogno.

### SERVIZIO MENSA

La preparazione dei pasti è effettuata da società esterna incaricata, con la possibilità di personalizzare le diete in base ad eventuali esigenze (allergie, intolleranze alimentari ecc.) su richiesta certificata dal medico.

### SERVIZIO PULIZIE - SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA

### SERVIZIO TRASPORTI

Dedicato a utenti dei centri diurni che, per varie ragioni, non hanno la possibilità di recarsi autonomamente presso la sede ANFFAS di riferimento.

## COSTRUZIONE DELLA RETE

Collaborazione con i servizi competenti e delle ASL di riferimento degli utenti (assistente sociale, psicologo, psichiatra, guardia medica, medico specialista, ecc);



## ATTIVITÀ' INCLUSIVE E SOCIALIZZANTI

Realizzazione di momenti di socializzazione per favorire l'integrazione con il territorio: uscite di vario tipo; esperienze in ambienti naturalistici o di aggregazione nei fine settimana (gite, picnic, passeggiate); partecipazione ad appuntamenti a carattere socioculturale organizzati sul territorio (mercatini, feste di paese, ecc.); uscite in pizzeria o ristorante; uscite in piscina; collaborazione con gruppi ed associazioni

del territorio; partecipazione alla S. Messa.

## ATTIVITÀ' LABORATORIALI

Animazione e giochi di gruppo, feste, attività espressivo-creativa (realizzazione di piccoli manufatti da regalare in occasioni speciali, oppure cartelloni e/o biglietti di auguri), laboratori musicali, giardinaggio, stimolazione basale, gruppo "emozioni", attività di pittura, fisioterapia, canto, cucina, attività TEACCH, ...

## SOGGIORNI ESTIVI

Anffas organizza, grazie alla collaborazione di Club Service, operatori e volontari, soggiorni per vacanze nel periodo estivo, in genere uno in ambiente marino e uno in ambiente montano.

## FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

La promozione e la riabilitazione delle persone con disabilità intellettiva e relazionale passano attraverso la conoscenza e la ricerca medica, psicologica, pedagogica e scientifica. Gli operatori ANFFAS si impegnano regolarmente in corsi di formazione, sia interni che esterni, anche appartenenti al programma ECM (educazione continua in medicina).





## ACCOGLIENZA VOLONTARI

Alcuni volontari svolgono un lavoro di supporto alla segreteria, altri svolgono attività di giardinaggio, altri si dedicano all'attività di socializzazione con ospiti residenti senza più famiglia: le visite in questo caso sono attese come se fossero quelle di un familiare.

## ATTIVITÀ' IN COLLABORAZIONE CON I SERVIZI DI PUBBLICA UTILITÀ'

Da anni Anffas gestisce in collaborazione e con il controllo di UEPE (Ufficio Esecuzione Penale Esterna) la conversione di piccole pene in servizi di pubblica utilità. Durante il 2021 l'attività è stata ripresa in conformità alle norme vigenti.

A seconda della durata della sanzione e del lavoro proprio delle persone coinvolte, il servizio si configura come aiuto in attività di pulizia, giardinaggio o ufficio.

## ATTIVITÀ' COME SEDE DI TIROCINIO CORSI OSS

Anffas continua la collaborazione con l'ente di formazione FOR AL, accogliendo presso le sue sedi tirocinanti del corso per Operatore Socio-Sanitario. Per gli studenti rappresenta una possibilità per sperimentare una struttura diversa da ospedali o case di riposo, alcune volte più problematica, ma certamente più varia e stimolante. Al termine del corso, alcuni Oss particolarmente motivati si sono dimostrati interessati a lavorare presso l'Associazione.

## ATTIVITÀ COME SEDE DI TIROCINI UNIVERSITARI E POST UNIVERSITARI

Anffas può ospitare tirocinanti universitari e post universitari di varie discipline (psicologia, psicoterapia, TNPEE, ecc).

## ATTIVITÀ DI SERVIZIO CIVILE

In collaborazione con la sede Anffas di Asti, l'esperienza del Servizio Civile coinvolge ragazzi dai 18 ai 29 anni. I progetti di accoglienza dei Volontari di Servizio Civile sono in genere finalizzati a mantenere ed implementare le autonomie funzionali e le abilità in soggetti diversamente abili attraverso attività di socializzazione, intesa come creazione di interazioni e scambi comunicativi tra più persone.

I ragazzi che vi partecipano, dopo un primo momento di formazione, sia inerente al loro ruolo che all'attività da svolgere, approfondiscono temi riguardanti la disabilità sotto diversi punti di vista, anche in riferimento alla struttura in cui vengono inseriti (centro diurno o comunità alloggio).

E' interessante constatare che negli anni alcuni Volontari, dopo l'esperienza in ANFFAS, hanno deciso di indirizzare i propri studi in ambito sociale.

**A chi è rivolto?**  
18-28 ANNI

**Durata?**  
12 MESI

**Impegno?**  
25 h A  
SETTIMANA

**Rimborso?**  
444.30€  
AL MESE

**SCADE IL**  
10/02/2023

**Per candidarti:**  
Mail: [segreteria@anffas-casale.it](mailto:segreteria@anffas-casale.it)  
Tel: 0142/452836

**Anffas**  
CASALE MONFERRATO

## COLLABORAZIONE CON IL COMUNE DI CASALE MONFERRATO E L'ENTE GESTORE SERVIZI SOCIALI

E' continua e costante la collaborazione con le amministrazioni comunali che si sono susseguite negli anni, e con L'Ente Gestore, per la realizzazione di progetti comuni e per trovare una risposta alle segnalazioni di particolare necessità della popolazione rappresentata.

## COLLABORAZIONE CON ALTRI ENTI DEL TERRITORIO



Anffas fa parte di una solida rete di collaborazione con altre realtà del territorio che si occupano a vario titolo di persone con disabilità, la collaborazione per esempio con il centro diurno ASL "L'albero in fiore" ha consentito a ANFFAS di partecipare alla web-radio "Radio in fiore". Il progetto, sostenuto dall'associazione "Amici della Musica Carlo Soliva" consiste nella partecipazione ad alcune trasmissioni e nella produzione di podcast; i temi trattati hanno sempre lo scopo di comunicare valori importanti per la nostra associazione, quali l'inclusione, il dialogo e

l'integrazione sociale.

## COLLABORAZIONI CON ALTRE ASSOCIAZIONI

La costruzione di una rete ampia di collaborazioni con il tessuto sociale è di fondamentale importanza. Anffas collabora con realtà di ogni tipo che contribuiscono a arricchire notevolmente la vita associativa. Forte è anche la collaborazione con gruppi sportivi inclusivi del territorio, in particolare con l'Associazione Sportiva Casalese Disabili "Silvana Baj", una società di volontariato non a scopo di lucro, affiliata al Comitato Paralimpico Italiano ( CIP ), che dal 1992 promuove sport per disabili mentali e fisici, e l'associazione "AttivaMente A.S.D.", accreditata da Special Olympics Italia come Team, che nasce in Monferrato nel 2021 per consentire a tutti i bambini e ragazzi con disabilità intellettiva di svolgere attività sportiva in inclusione.

Molto solido è anche il legame con Missione SAIDA OdV, un'associazione che nasce ufficialmente il 10 dicembre 2009, con sede in Valenza frazione Monte, senza fini di lucro, ma di solidarietà umana con la popolazione del territorio di Santa Elena nel Petèn, la più povera regione del Guatemala.

## COLLABORAZIONI CON LE SCUOLE

Durante l'anno si organizzano numerosi eventi che permettono un incontro tra le persone con disabilità e gli alunni di numerose scuole di ogni ordine e grado attraverso dei progetti in rete, possibilità di effettuare le ore di PCTO per gli studenti delle scuole superiori cittadine in sede ANFFAS, ecc.

Un'importante amicizia si sta consolidando anche con l'Istituto Musicale E. Soliva, che ci ha regalato tanti momenti di festa.

## SERVIZIO BANDI - RACCOLTA FONDI

Per sostenere le attività dell'associazione e promuovere i diritti delle persone con disabilità si propongono, più volte l'anno, campagne di raccolta fondi, in particolare nei periodi di Pasqua e Natale; inoltre l'associazione aderisce ad iniziative del territorio, come la partecipazione alla Mostra di San Giuseppe e la collaborazione per la realizzazione della Stracasale. Vengono inoltre realizzati, da persone con disabilità, operatori e volontari ANFFAS oggetti decorativi e bomboniere.

Da alcuni anni, inoltre, è attivo, grazie all'impegno costante di alcuni operatori, e alla collaborazione con l'associazione ISES di Alessandria, un servizio di progettazione e fundraising che ha permesso all'associazione di partecipare a bandi finanziati a livello comunitario e nazionale, conseguendo buoni risultati.

In questo modo si è riusciti per esempio a finanziare l'acquisto di ausili specifici, ad attrezzare quattro palestre per la stimolazione basale e sensoriale, ad attivare percorsi terapeutici di sport inclusivo e di parent coaching, incentrati su comunicazione aumentativa alternativa.

## **MODALITÀ DI TUTELA DEI DIRITTI E VERIFICA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

### **PARTECIPAZIONE DELLE PERSONE CON DISABILITÀ' E DELLE FAMIGLIE**

La persona con disabilità viene considerata come soggetto attivo nel definire il proprio progetto di vita. Pertanto se ne favorisce la piena partecipazione alle attività proposte e si ricercano i mezzi appropriati affinché possa esprimere preferenze, gusti, scelte personali. In caso di difficoltà di comunicazione dell'ospite, l'espressione della volontà personale è mediata o integrata dalle persone che lo rappresentano (familiare, amministratore di sostegno, tutore). Le famiglie sono attivamente coinvolte nella vita della struttura e nelle iniziative inerenti la programmazione delle attività, sia del singolo ospite che di tutto il gruppo degli utenti.

Per le famiglie ogni anno sono organizzati numerosi incontri.

### **INFORMAZIONI E RISERVATEZZA**

La documentazione individuale in uso presso la struttura è la seguente:

- progetti personalizzati
- protocolli sanitari individualizzati
- cartelle individuali
- registro presenze degli ospiti

La riservatezza di tali documenti e di ogni altra informazione relativa all'ospite è tutelata. I familiari e l'ospite che desiderano informazioni e comunicazioni si rivolgono alla segreteria o agli operatori referenti del progetto personalizzato, che possono rispondere in modo completo ed esaustivo alle loro richieste ed osservazioni.

Al momento dell'accesso ai servizi vengono rese le informazioni sul trattamento dei dati in ottemperanza dell'art. 13 e 14 del D.Lgs. n. 679/16. I dati verranno trattati per finalità istituzionali, connesse o strumentali all'attività dei Servizi. Il trattamento dei dati avviene mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza.

Il personale della struttura non è autorizzato a comunicare informazioni e risposte sugli utenti a persone diverse dai familiari, amministratori di sostegno o tutori e agli operatori dei servizi di riferimento, eccetto nei casi di chiamata della Guardia Medica, del Pronto Soccorso e di ricovero ospedaliero.

Nell'ambito delle attività educative e di integrazione, verranno date ai volontari le indicazioni utili per la comprensione dei bisogni della persona e per rapportarsi adeguatamente ad essa, secondo quanto previsto dai programmi personalizzati. Anche i volontari sono soggetti all'obbligo di riservatezza.



## QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

Coerentemente con le logiche e le strategie di miglioramento delle proprie attività, l'associazione si impegna a somministrare periodicamente un questionario creato al fine di rilevare il livello di soddisfazione dei propri soci. Il questionario rappresenta, in modo economico, veloce e anonimo, uno strumento qualitativo per rilevare le percezioni e i livelli di soddisfazione degli utenti che hanno fruito di un servizio.

Si chiede direttamente agli utenti di rileggere la propria esperienza personale mediante risposta alle domande proposte, ed è così possibile misurare il loro livello di soddisfazione in relazione ai servizi fruiti, evidenziare i "punti di forza" dei singoli servizi e fare emergere le possibili aree da migliorare.

Lo strumento è stato pensato in modo tale da consentire a ogni singola famiglia di esprimere la propria opinione rispetto a determinate aree del servizio (comunicazione con l'associazione; rapporto con gli operatori; ecc.), nonché di comunicare in modo più libero e diretto i propri suggerimenti.

### QUESTIONARIO SODDISFAZIONE SERVIZI ANFFAS CASALE MONFERRATO

Socio      Sig./Sig.ra...(facoltativo)      .....      Data:      .....

---

Legenda - 1: scarso; 2: mediocre; 3: sufficiente; 4: buono; 5: ottimo

#### Accoglienza

	SI	NO
1) Avete trovato difficoltà od ostacoli all'accesso ?		
2) Cortesia ed ascolto	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_	
3) Comfort, stato e pulizia dei locali e dei servizi	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_	

#### Informazioni

4) Chiarezza della segnaletica e servizio di orientamento	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_	
5) Attenzione ricevuta relativamente alle Vostre richieste	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_	
6) Chiarezza su diritti/doveri dei soci e normative dell'associazione	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_	
7) Chiarezza delle spiegazioni ricevute	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_	
8) Proposte di attività di partecipazione e coinvolgimento	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_	

#### Personalizzazione Rapporto

9) Partecipazione e coinvolgimento del personale	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_	
10) Riservatezza nelle comunicazioni e nell'uso delle notizie	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_	
11) Professionalità del personale di supporto	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_	

#### Aspetti amministrativi

12) Disponibilità di questionari di "soddisfazione"	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_	
13) Chiarezza dei questionari	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_	
14) Semplicità degli adempimenti amministrativi	_1_ _2_ _3_ _4_ _5_	

#### EVENTUALI NOTE

---

---

---

## MODULO PER I SUGGERIMENTI/RECLAMI

Lo strumento del modulo suggerimenti e reclami è da considerare uno strumento volto all'attivazione di un percorso più ampio di miglioramento della qualità.

Persone con disabilità e familiari sono sempre invitati a comunicare difficoltà o disagi relativi all'operato o all'ambiente della struttura direttamente al Coordinatore o ai Responsabili, per ricercare le opportune soluzioni con modalità collaborative e concordate. Per assicurare maggior trasparenza tra l'Associazione e le famiglie, ANFFAS mette a disposizione un modulo per la segnalazione di suggerimenti; il modulo è reperibile in calce alla Carta dei Servizi.

### MODULO SUGGERIMENTI

Per garantire una maggiore trasparenza tra l'Associazione, le famiglie, e la cittadinanza viene messo a disposizione un modulo per la segnalazione di suggerimenti e/o eventuali difficoltà Incontrate. ANFFAS si impegna a prenderli in considerazione con la dovuta serietà.

Data.....

Cognome e Nome.....

Telefono.....

Servizio di riferimento .....

Suggerimenti da proporre

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

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".

Firma.....