



Carta dei servizi





SOMMARIO

INTRODUZIONE

Anffas Onlus Basso vicentino.....	1
-----------------------------------	---

1. FINALITÀ ISTITUZIONALI E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Cos'è Anffas Onlus	2
1.2 Principi fondamentali	2
1.3 Finalità dell'Associazione – la Mission	3

2. INFORMAZIONI GENERALI SULLE STRUTTURE E SULLE ATTIVITÀ

2.1 Ubicazione della Struttura	4
2.2 Cenni storici sull'Associazione locale e sui servizi	4
2.3 Assetto istituzionale	5
2.4 Organi e figure ufficiali	6
2.5 Destinatari e obiettivi del servizio di Centro Diurno e Comunità Alloggio.....	6
2.6 Le finalità del servizio di Centro Diurno e Comunità Alloggio.....	6
2.7 La Comunità Alloggio: tempi, criteri di accesso ai servizi e loro funzionamento	7
2.7.1 Modalità di accesso	
2.7.2 Periodo di sollievo e tipologia di accoglienza	
2.7.3 Strumenti gestionali adottati per il monitoraggio dell'attività svolta	
2.7.4 Servizi offerti	
2.8 I Centri Diurni: tempi, criteri di accesso ai servizi e loro funzionamento	11
2.8.1 Modalità di accesso	
2.8.2 Servizi offerti	
2.8.3 Strumenti gestionali adottati per il monitoraggio dell'attività svolta	
2.8.4 Attività svolte e servizi erogati nei Centri Diurni	

3. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

3.1 Organizzazione dei servizi.....	19
3.2 Figure professionali operanti nei servizi.....	19
3.3 Formazione del personale	20
3.4 Programmazione generale	20
3.5 Progetto Personalizzato	20
3.6 Rette e contributi.....	22
3.7 Rapporti con le associazioni, i volontari, il territorio.....	22
3.8 Tirocini professionali	22
3.9 Disposizioni per la sicurezza	22

4. MODALITÀ DI TUTELA DEI DIRITTI E VERIFICA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

4.1 Partecipazione degli ospiti e delle famiglie.....	24
4.2 Indagine sulla qualità del servizio	24
4.3 Informazioni e riservatezza.....	25

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.

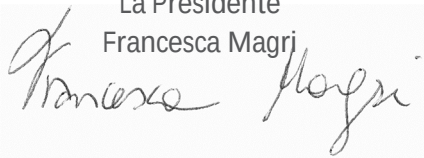
Questo strumento, stilato secondo le indicazioni di Anffas Nazionale, consultabile e scaricabile dal sito www.anffaslonigo.it, ha lo scopo di divulgare con trasparenza la Mission, i servizi offerti e il loro funzionamento, i criteri di accesso, le condizioni per facilitare le valutazioni da parte degli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

Il dialogo tra le diverse componenti che ruotano attorno all'Associazione diviene mezzo di confronto e miglioramento che mantiene come fine ultimo il benessere delle persone con disabilità che usufruiscono dei servizi.

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 “Basso Vicentino” e le persone destinatarie del servizio, che in questo modo vengono coinvolte nel processo di miglioramento della qualità dei servizi.

Per raggiungere gli obiettivi prefissati, l'Associazione realizza attività educative, riabilitative ed assistenziali, svolte in apposite strutture e differenziate in base all'età e ai bisogni specifici delle persone con disabilità.

La Presidente
Francesca Magri



Ultimo aggiornamento: 03/01/2022

FINALITÀ ISTITUZIONALI E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Cos'è ANFFAS Onlus

ANFFAS è la prima Associazione italiana sorta a tutela dei diritti delle persone con disabilità e delle loro famiglie. L'Associazione non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà, attivandosi per la tutela di diritti civili a favore di persone svantaggiate e delle loro famiglie, affinché sia loro garantito, come stabilito dalla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, "il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità" e il rispetto "per la loro intrinseca dignità". Fondata nel 1958 come "Associazione Nazionale Famiglie Fanciulli Adulti Subnormali" con sede centrale a Roma, nel corso della propria esperienza ha cambiato la sua denominazione in "Associazione di famiglie di disabili intellettivi e relazionali", mantenendo comunque l'acronimo storico. Dal 2002 ha optato per una forma organizzativa più funzionale e adeguata ai tempi, divenendo una federazione di Associazioni autonome e legate tra loro da un patto di solidarietà che ne connota le caratteristiche e ne delinea i valori e i principi ispiratori di riferimento: i diritti di cittadinanza, il sostegno alle famiglie e la solidarietà tra le persone.

Anffas vuole costruire un mondo dove le persone con disabilità possono decidere da sole cosa fare della loro esistenza, partecipando alla vita della società; un mondo che rispetta tutte le persone con disabilità senza pensare che sono diverse dagli altri. Anffas lavora per il riconoscimento e per l'attivazione dei servizi e degli aiuti nel rispetto dell'autodeterminazione e dell'autorappresentanza delle persone con disabilità.

Oggi Anffas è la più grande Associazione italiana di famiglie di persone con disabilità intellettive e disturbi del neurosviluppo, con una diffusione capillare su tutto il territorio nazionale grazie a 165 associazioni locali e 50 enti a marchio, volti a garantire la cura, l'assistenza, la tutela di oltre 30.000 persone con disabilità intellettive.

1.2 Principi fondamentali

I principi ispiratori di riferimento di Anffas Onlus, ai sensi dello Statuto e della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, sono i seguenti:

EGUAGLIANZA: Anffas si impegna a vigilare affinché nessuna distinzione nella erogazione del servizio possa essere compiuta e venga garantita la parità di trattamento. L'eguaglianza pertanto viene intesa come rifiuto di ogni ingiustificata discriminazione. In quanto persona, il soggetto con disabilità ha il diritto di realizzare, con l'aiuto del personale e della famiglia, il proprio progetto di vita. Per raggiungere questo obiettivo l'aiuto sarà personalizzato considerando l'età, le condizioni di vita della persona e il sistema sociale nel quale è inserita.

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

CONTINUITÀ: Anffas si impegna a garantire la continua e regolare erogazione del servizio nel rispetto del calendario annualmente fissato e delle disposizioni previste dalla normativa vigente. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, Anffas si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, comunicando tempestivamente agli stessi 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: La persona con disabilità ha diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio.

PARTECIPAZIONE: Anffas promuove la partecipazione della persona con disabilità alla vita del servizio attraverso interventi educativi a sostegno dell'autodeterminazione. Ogni persona ha diritto di accesso alle informazioni che sono comunicate in modo chiaro e comprensibile, ricorrendo a procedure semplificate.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: Anffas assume l'impegno di erogare il servizio in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, valutando e confrontando attentamente le risorse impiegate, gli obiettivi prestabiliti ed i risultati raggiunti.

1.3 Finalità dell'Associazione – la Mission

Anffas Onlus Basso Vicentino ha struttura democratica, è senza scopo di lucro e svolge in via esclusiva o in via principale attività di interesse generale per il perseguimento di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, in conformità a quanto previsto dal Decreto Legislativo 3 agosto 2017, n. 117, attraverso lo svolgimento di attività di interesse generale quali, interventi e servizi sociali, prestazioni socio-sanitarie, organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, servizi strumentali ad enti del Terzo settore e promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici, nonché dei diritti dei consumatori e degli utenti.



L'Associazione si impegna altresì a favorire la continuità e la qualità della vita professionale dei propri dipendenti e a promuovere il senso di partecipazione, responsabilità e appartenenza.

INFORMAZIONI GENERALI SULLE STRUTTURE E SULLE ATTIVITÀ

2.1 Ubicazione della Struttura



SEDE

Via Fiume 37
36045 Lonigo (VI)
www.anffaslonigo.it
PEC: anffas.lonigo@legalmail.it
e-mail: info@anffaslonigo.it

Iscritta al Nr. 387 Reg. Reg. delle
Persone Giuridiche
C.F. 95067870246
Tel. 0444.833.855

Socio Anffas Nazionale e Socio
Anffas Regione Veneto

LABORATORIO

LA BOTTEGA DI ANFFAS

Via Quirico Rossi, 52
36045 Lonigo (VI)
Cell. 351.814.9491

2.2 Cenni storici sull'Associazione locale e sui servizi

L'allora sezione Anffas di Lonigo è stata fondata nel 1982 da un gruppo di famiglie del territorio come sede staccata di Vicenza.

Inizialmente gli obiettivi principali della sezione furono quelli di rompere l'isolamento nel quale viveva la persona con disabilità e di sensibilizzare l'opinione pubblica alle tematiche relative alla disabilità. Dall'aprile del 2003 è diventata un'Associazione autonoma denominata **ANFFAS Onlus "Basso Vicentino"**.

Nel corso della propria attività l'Associazione ha attivato più servizi al fine di garantire l'assistenza a persone con disabilità.

1982: apertura del primo centro diurno.

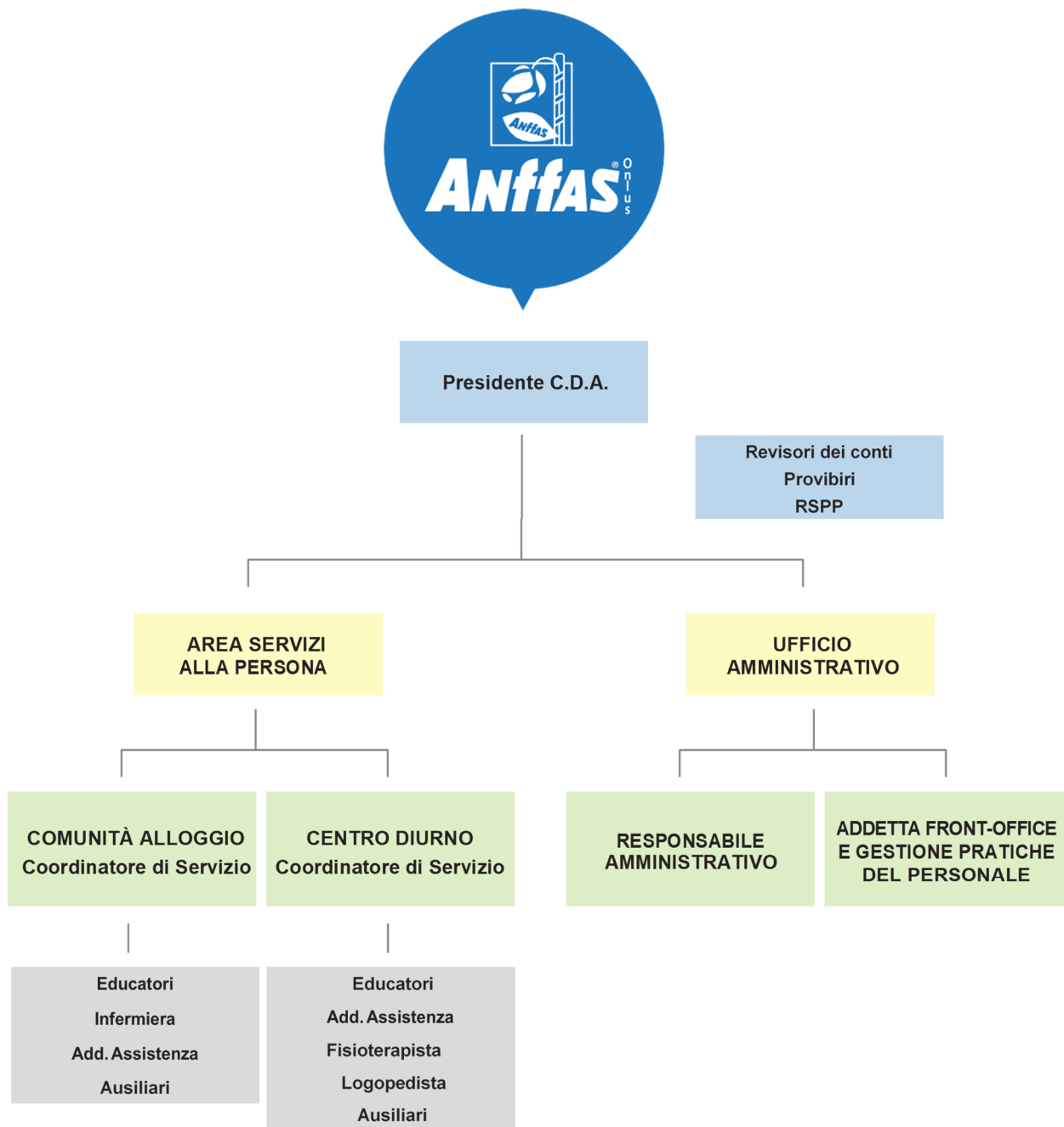
2003: apertura della comunità alloggio.

2011: suddivisione del centro diurno in due centri, Anffas 1 e Anffas 2.

2017: avviato il servizio di prolungamento orario dell'attività pomeridiana dei Centri Diurni. Il progetto al quale hanno aderito 9 famiglie, prevede il rientro a casa tra le ore 18.00 e le ore 19.00. Il prolungamento dell'orario è un servizio che non rientra nell'accordo contrattuale con l'A. Ulss: il costo è pertanto a carico delle famiglie.

2017: aperta "La Bottega di Anffas" in via Quirico Rossi n. 52 a Lonigo. Il progetto ha l'obiettivo di offrire maggior visibilità e partecipazione attiva delle persone con disabilità alla vita della comunità locale.

Associazione Anffas Onlus “Basso Vicentino”



2.4 Organi

Presidenza

Il Presidente di Anffas Onlus Basso Vicentino presiede il Consiglio Direttivo, rappresenta l'Associazione davanti a terzi e ne è rappresentante legale.

Consiglio Direttivo

Il Consiglio Direttivo ha tutte le facoltà e i poteri necessari per il conseguimento dei fini dell'Associazione e per la gestione ordinaria e straordinaria dell'Associazione stessa che non siano dalla legge o dallo statuto espressamente riservati all'Assemblea. Può delegare alcune funzioni ad un Ufficio di Presidenza, appositamente costituito.

Collegio dei Revisori dei Conti

Il Collegio dei Revisori dei Conti ha il compito di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, nonché sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e sul suo concreto funzionamento. Esercita inoltre compiti di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale ed attesta che il bilancio sociale sia stato redatto in conformità alla normativa vigente.

2.5 Destinatari e obiettivi del servizio di Centro Diurno e Comunità Alloggio

Destinatari dei servizi di Centro Diurno e Comunità Alloggio sono persone in età adulta con disabilità fisiche, intellettive e con disturbi del neurosviluppo. In accordo con i principi espressi da Anffas Nazionale, i servizi perseguono i seguenti obiettivi:

Personalizzare e umanizzare il rapporto mostrando capacità di rassicurazione, cortesia e rispetto della dignità;

Accompagnare nel percorso di vita;

Semplificare le procedure **e facilitare** gli adempimenti amministrativi;

Accogliere ed informare in modo chiaro e completo sull'organizzazione del servizio;

Condividere il progetto individuale in modo chiaro e completo, mostrando la capacità di accogliere le aspettative e le opinioni espresse dalla persona con disabilità e dalla sua famiglia;

Offrire un servizio puntuale e regolare;

Garantire sicurezza, igiene, comfort e superamento delle barriere architettoniche nelle strutture utilizzate.

2.6 Le finalità del servizio di Centro Diurno e Comunità Alloggio

I servizi sono gestiti direttamente da Anffas Onlus "Basso Vicentino" con personale proprio, secondo le norme indicate dalla L.R. 22/2002 e successive modifiche ed integrazioni, in regime di accreditamento.

Il **Centro Diurno** è un servizio che, 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, attraverso la programmazione di attività educative interne ed esterne, che favoriscono l'inserimento nella rete sociale del territorio.

La finalità principale del servizio di **Comunità Alloggio** 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.

Oltre alle attività di cura della persona sono proposte attività di tipo educativo e ricreativo per promuovere il benessere psicologico e relazionale, all'interno della struttura e nel territorio.



2.7 La Comunità Alloggio: tempi, criteri di accesso ai servizi e loro funzionamento

La Comunità Alloggio è un servizio rivolto a persone con disabilità in età adulta in supporto alla famiglia d'origine qualora non sia più in grado di gestire il proprio familiare con disabilità. Anffas Onlus Basso Vicentino gestisce una Comunità Alloggio con 18 posti letto, due dei quali destinati alla pronta accoglienza. La struttura fornisce servizi di assistenza di base alla persona e di cura del benessere psicofisico; pone particolare attenzione ai fattori relazionali ed educativi all'interno dell'ambiente di convivenza, promuove attività che favoriscono lo sviluppo e il mantenimento delle autonomie personali e organizza momenti di integrazione nel territorio.

Nello specifico si opera con le seguenti azioni:

- **Gestione del tempo libero** con attività organizzate in piccoli gruppi quali attività di animazione ed espressive; uscite di carattere ricreativo, sociale e culturale; partecipazione alla vita del paese, alle proposte delle associazioni e della parrocchia;
- **Assistenza di base** nella cura dell'igiene della persona e dell'abbigliamento, nella preparazione dei pasti e nell'assistenza alla loro consumazione;
- **Gestione degli aspetti sanitari e farmacologici** (visite mediche specialistiche, visite con il medico di medicina generale, assistenza infermieristica, assistenza fisioterapica).

Gli obiettivi della Comunità Alloggio sono:

- **Mantenere e, dove possibile, potenziare le autonomie**
- **Favorire le capacità relazionali** sia all'interno della comunità che sul territorio
- **Organizzare e accettare la vita comunitaria** e le sue regole attraverso il coinvolgimento diretto della persona nella gestione dei momenti di vita quotidiana.

2.7.1 Modalità di accesso

Per poter accedere al servizio della Comunità Alloggio, la famiglia deve presentare domanda di inserimento del proprio familiare all'U.O.S. Disabilità della propria Ulss di riferimento che, a sua volta, invia la richiesta ai servizi gestiti da Anffas.

Nella fase di valutazione le figure preposte (referenti Ulss e personale Anffas) effettuano uno o più incontri con la famiglia al fine di raccogliere tutte le informazioni e concordare il periodo e le modalità di inserimento della persona con disabilità.

Successivamente l'ULSS fissa un incontro per l'Unità di Valutazione Multi Dimensionale (U.V.M.Di.) durante la quale si ufficializza l'inserimento. Con la presa in carico avviene la formalizzazione dell'ingresso, nella quale vengono stabiliti i contenuti dell'inserimento, in accordo con la famiglia e il Servizio Sociale dell'Ulss di provenienza:

- **Data di inizio dell'erogazione dei servizi**
- **Modalità e frequenza delle attività**
- **Eventuale periodo di prova**
- **Modalità e frequenza delle verifiche**

In fase d'ingresso si richiede la documentazione necessaria all'équipe per stilare l'anamnesi. La famiglia deve consegnare copia di documenti sanitari e di altra natura a tutela dell'interessato/a e dovrà sottoscrivere i documenti predisposti per l'inserimento (regolamento, informativa, autorizzazioni, ecc.).

2.7.2 Periodo di sollievo e tipologia di accoglienza

Oltre all'inserimento definitivo, che prevede una permanenza in Comunità costante nel tempo, Anffas Onlus Basso Vicentino 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:

- **Inserimenti orari diurni:** si tratta della possibilità di trascorrere alcune ore del giorno in comunità, previa valutazione del caso da parte del coordinatore/trice del servizio;
- **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.

2.7.3 Strumenti gestionali adottati per il monitoraggio dell'attività svolta

Al momento della domanda, per favorire il primo periodo di accoglienza, l'équipe della Comunità realizza un programma di inserimento graduale utile alla conoscenza tra le parti coinvolte (persona con disabilità, famiglia, équipe). Questa fase avviene con il coinvolgimento e la partecipazione dei familiari richiedenti. Successivamente alla fase di inserimento e dopo un periodo di osservazione, l'équipe provvede alla realizzazione di un Progetto Personalizzato (P.P.) 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'équipe della Comunità Alloggio in collaborazione con i referenti dell'Ulss di provenienza. 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.

Settimanalmente l'équipe della Comunità Alloggio 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 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 di comunicazione tra la Comunità Alloggio e Centri Diurni frequentati dagli ospiti;**
- **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 e familiari degli utenti ospitati, utile a favorire la conoscenza e la partecipazione alla vita comunitaria, si utilizzano le seguenti modalità:

- **Periodici colloqui** programmati tra educatore referente e/o coordinatrice e familiare;
- **Comunicazioni telefoniche** ogniqualvolta si creino situazioni problematiche di tipo comportamentale e/o di salute.

2.3.1 Servizi offerti

La struttura si sviluppa su due piani con complessivi 18 posti letto. Le stanze sono da uno o due posti letto e possono essere personalizzate con tv, foto, oggetti personali, ecc. così da favorire un clima di familiarità e accoglienza. A disposizione degli ospiti ci sono 5 bagni attrezzati. Inoltre si può usufruire di un salone per le attività, di un salotto come zona relax e di un giardino esterno con piscina scoperta. Il servizio della Comunità Alloggio è garantito 24 ore su 24, 365 giorni all'anno.

La Comunità Alloggio offre i seguenti servizi e attività:

- **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 di assistenza notturno attivo:** con la presenza di un operatore e di un volontario in supporto in caso di emergenza;
- **Servizio infermieristico:** in Comunità Alloggio è presente una infermiera che collabora anche con i Centri Diurni;
- **Visite mediche:** il medico di medicina generale effettua sia visite settimanali programmate sia al bisogno;
- **Servizio mensa:** la preparazione dei pasti è effettuata da personale interno, con la possibilità di personalizzare le diete in base ad eventuali esigenze (allergie, intolleranze alimentari ecc.) su richiesta certificata dal medico;
- **Servizio pulizia:** effettuato da parte del personale ausiliario secondo un preciso programma settimanale;
- **Servizio di lavanderia e guardaroba;**
- **Riunione mensile con gli utenti** per organizzare le attività e per discutere eventuali difficoltà relative alla vita in comune;
- **Collaborazione con i servizi competenti** delle Ulss di riferimento degli utenti (assistente sociale, psicologo, psichiatra, guardia medica);
- **Realizzazione di momenti di socializzazione** per favorire l'integrazione con il territorio: passeggiate in paese; esperienze in ambienti naturalistici o di aggregazione nei fine settimana (gite, picnic, passeggiate); partecipazione ad appuntamenti a carattere socio - culturale organizzati sul territorio (mercatin, feste di paese, ecc.); uscite in pizzeria o ristorante; uscite al cinema; collaborazione con gruppi ed associazioni del territorio; partecipazione alla S. Messa;
- **Attività occupazionali da svolgere in Comunità** quali: 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), ricamo, rilassamento, gruppo verbale, attività di pittura, pedipolazione, canto, cucina, realizzazione di album fotografici, aggiornamento pagina Facebook, realizzazione di semplici articoli per il giornalino parrocchiale.

Giornata tipo

07.00-09.00	alzate, igiene personale, colazione
09.00-12.00	attività occupazionali, educativo/ riabilitative o uscite come da programma stabilito dagli educatori
12.00-13.15	pranzo (igiene prima e dopo il pasto)
13.30-15.30	momento di riposo e relax
16.00-16.30	merenda
16.30-19.00	igiene personale, attività occupazionali, educativo/riabilitative o uscite come da programma stabilito dagli educatori
19.00-20.00	cena
20.00-21.00	messa a letto

Nel biennio 2021-2022 è previsto un intervento di ampliamento della zona notte per adeguare gli spazi in riferimento alla L.R. 22/2002.

2.8 I Centri Diurni: tempi, criteri di accesso ai servizi e loro funzionamento

ANFFAS Onlus Basso Vicentino gestisce un servizio diurno suddiviso in due centri che possono ospitare rispettivamente 27 e 13 utenti. Il servizio diurno, attraverso la presa in carico della persona e l'attivazione di percorsi individualizzati, ha come obiettivo ultimo mantenere e, dove possibile, potenziare le abilità della persona accompagnandola nel percorso di adultità.

Il servizio è rivolto a persone di età post scolare, adulti e anziani che si trovano in una situazione di disabilità fisica, intellettiva e/o relazionale. I posti disponibili sono stabiliti dal piano di zona predisposto dall'Ulss 8 Berica.

L'edificio che ospita i centri diurni è stato ristrutturato e ampliato nel 2021 con un aumento di 150 mq.

2.8.1 Modalità di accesso

Per poter accedere ai servizi diurni, la famiglia deve presentare domanda di inserimento all'Ulss di riferimento che, a sua volta, invia la richiesta ai servizi gestiti da Anffas.

Nella fase di valutazione l'Assistente Sociale ed eventuali altre figure professionali effettuano uno o più incontri sia con la persona con disabilità, sia con la sua famiglia, al fine di raccogliere tutte le informazioni necessarie ed esprimono il proprio parere.

Successivamente l'ULSS fissa un incontro per l'Unità di Valutazione Multi Dimensionale (U.V.M.D) durante la quale si stabiliscono tempi e modalità di inserimento.

Con la presa in carico avviene la formalizzazione dell'ingresso, nella quale vengono stabiliti i contenuti dell'inserimento, in accordo con la famiglia e il Servizio Sociale dell'Ulss di provenienza:

- *Data di inizio dell'erogazione dei servizi;*
- *Modalità e frequenza delle attività;*
- *Eventuale periodo di prova;*
- *Modalità e frequenza delle verifiche*

In fase d'ingresso si richiede la documentazione necessaria all'équipe per stilare l'anamnesi della persona. La famiglia deve consegnare copia di documenti sanitari e di altra natura a tutela degli interessati (nomina dell'amministratore di sostegno o del tutore), e dovrà firmare i documenti Anffas predisposti per l'inserimento (regolamento, Carta dei Servizi, autorizzazioni, ecc.).



2.8.2 Servizi offerti

Successivamente alla fase di inserimento e dopo un periodo di osservazione, l'équipe provvede alla realizzazione di un Progetto Personalizzato (P.P.) nel quale vengono fissati gli obiettivi da perseguire e gli interventi da realizzare. Gli obiettivi del progetto sono stabiliti dall'équipe degli operatori in collaborazione con i referenti dell'Ulss di provenienza e la famiglia. L'individuazione delle attività da erogare sarà quindi fatta tenendo in considerazione la specifica situazione clinica dell'individuo e le sue particolari esigenze di cura.

Le attività realizzate all'interno del Centro Diurno possono essere ricondotte a cinque differenti aree d'intervento: interventi educativi, interventi terapeutici e riabilitativi, interventi di autonomia personale, interventi ludico-ricreativi e interventi per l'inclusione sociale e l'autodeterminazione.

A. INTERVENTI EDUCATIVI

Attività per il mantenimento scolastico: lavoro individualizzato sui pre-requisiti della lettura, della scrittura e del calcolo; attività di lettura, scrittura e calcolo; produzione linguistica.

Attività motorie: esercizi per il cambio posturale e la stimolazione sensoriale; esecuzione di percorsi strutturati; giochi motori, passeggiate.

Attività tecnico-manuali, grafico-pittoriche: realizzazione di oggetti di diversa tipologia e stile. Le attività laboratoriali prevedono la realizzazione di cesti in vimini e oggetti in ceramica e la creazione di fogli di carta riciclata per ottenere partecipazioni e bomboniere.

Attività d'informatica: utilizzo di CD-ROM didattici; uso individualizzato di tastiera e PC, social network.

Attività artistica e musicale: l'utilizzo di differenti materiali e colori per la realizzazione di lavori artistici, consente di stimolare le capacità percettive dell'assistito.

Attività di assemblaggio: attività svolta per conto terzi senza scopo di lucro. Gli articoli da assemblare sono molto semplici e il procedimento per farlo è stato scomposto in micro fasi che favoriscono la partecipazione e valorizzazione di tutte le persone coinvolte nell'attività. In questo modo le persone lavorano insieme per raggiungere un obiettivo comune, favorendo un apprendimento di tipo cooperativo che favorisce la comunicazione e la relazione con l'altro.

Questi interventi sono attivati al fine di conseguire tra gli altri i seguenti obiettivi:

- *Mantenere e/o potenziare le abilità logico- matematiche; incrementare le abilità di scrittura, lettura e calcolo precedentemente acquisite;*
- *Mantenere e/o migliorare i tempi di attenzione e la presa in carico della consegna;*
- *Rinforzare e affinare la memoria procedurale;*
- *Sviluppare strategie logiche idonee al soggetto;*
- *Sviluppare i concetti spazio-temporali;*
- *Mantenere un tono muscolo-scheletrico;*
- *Migliorare la consapevolezza del proprio schema corporeo e della lateralità;*
- *Ampliare le possibilità espressive*
- *Rinforzare l'autostima e contribuire al rafforzamento dell'identità del soggetto;*
- *Promuovere il rispetto delle regole*

B. INTERVENTI TERAPEUTICI E RIABILITATIVI

Attività motoria: attività svolta in piccoli gruppi, a corpo libero o con l'utilizzo di piccoli o grandi attrezzi per lo sviluppo e/o mantenimento delle capacità motorie, relazionali e cognitive.

MusicArTerapia nella globalità dei linguaggi: questo laboratorio si occupa di dare senso a tutte le forme di comunicazione e di espressione della persona. Attraverso i linguaggi verbali e non verbali (corporeo, vocale, sonoro-musicale, grafico-pittorico, plastico e cromatico) si pone come obiettivo principale l'integrazione, valorizzando ogni elemento di unicità espresso dalla persona.

Nuoto: utilizzo dell'acqua come strumento riabilitativo e/o ludico ricreativo. Da settembre a maggio si organizzano corsi di nuoto presso la piscina comunale di Lonigo; a seconda delle esigenze sono presenti due o più operatori ed eventualmente un istruttore. Nel periodo giugno-agosto l'attività di nuoto si svolge tutti i giorni presso la piscina del Centro.

Fisioterapia: tutti i giorni è presente una fisioterapista che, previa valutazione e acquisizione del consenso, tratta gli utenti che necessitano di questo intervento.

L'attività si svolge:

1. *nella palestra di fisioterapia* in cui gli ospiti vengono seguiti individualmente con attività di riabilitazione passiva, attiva-assistita ed attiva, a seconda delle esigenze. Gli obiettivi da raggiungere vengono discussi in equipe in modo da creare un progetto riabilitativo a dimensione dell'ospite;
2. *in piscina all'aperto*, messa a disposizione dalla struttura ed usufruibile durante il periodo estivo.

Le persone non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti vengono seguiti in un'attività individuale; gli ospiti autonomi vengono seguiti con della ginnastica di gruppo. Oltre ai Centri Diurni, la fisioterapista collabora con il personale della Comunità Alloggio

Psicologa: una volta a settimana la psicologa è presente presso il Centro per valutare, supportare ed implementare le competenze comunicative e linguistiche degli utenti, anche attraverso l'ausilio della Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA).

C. INTERVENTI A SOSTEGNO DELL'AUTONOMIA PERSONALE

Rientrano in questa categoria, tutte quelle pratiche quotidiane quali la cura di sé (igiene personale, cura dell'abbigliamento) e l'alimentazione.

Queste attività sono condotte in modo tale da stimolare e/o mantenere le capacità, supportando l'autonomia personale. Al momento della presa in carico e durante la partecipazione alla vita del Centro, il servizio suggerisce alle famiglie il costante controllo della situazione clinica della persona con disabilità e comunica le osservazioni dall'équipe chiedendo, se necessario, che la famiglia si attivi per eventuali interventi medico specialistici.

D. INTERVENTI LUDICO-RICREATIVI

L'ANFFAS offre la possibilità di godere di un periodo di svago attraverso l'organizzazione di soggiorni estivi, che possono costituire al contempo anche un momento di sollievo per le famiglie; i soggiorni si svolgono normalmente in località balneari e hanno una durata di una settimana. La vacanza vuole proporsi innanzitutto come momento di riposo e relax; i partecipanti sono accompagnati dalla costante presenza di operatori addetti all'assistenza, educatori e, in alcuni casi, da volontari.

La presenza ed il rapporto tra utenti e personale viene stabilita tenendo conto delle esigenze e delle gravità dei partecipanti al soggiorno; la presenza degli operatori al soggiorno è regolata da un accordo interno che prevede la turnazione degli operatori, la disponibilità di tutto il personale, fatte salvo le situazioni previste dalla legge.

E. INTERVENTI PER L'INCLUSIONE SOCIALE E L'AUTODETERMINAZIONE.

Coinvolgimento delle associazioni: la costruzione di una rete ampia di collaborazioni con il tessuto sociale è di fondamentale importanza. Associazioni di ogni tipo partecipano alla vita del Centro Diurno, supportando gli operatori nei momenti ricreativi, ludici e durante le uscite.

Incontri 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.

La Bottega di Anffas: è un progetto che vuole offrire maggior visibilità e partecipazione attiva delle persone con disabilità alla vita della comunità locale. Si tratta di uno spazio di incontro e scambio in cui le persone che frequentano il Centro Diurno possono valorizzare il loro "saper fare" ed esprimere al meglio il loro "saper essere" all'interno di una comunità che, a sua volta, impara ad avvicinarsi e ad accogliere il mondo della disabilità.

La bottega è un luogo dove stare insieme, lavorare e conoscere nuove persone, anche con la preziosa collaborazione di volontari nuovi e di lungo corso che partecipano a questo progetto.

Autodeterminazione: le attività programmate prevedono percorsi che incoraggino e sostengano le persone con disabilità nell'esercizio del proprio diritto a partecipare, ad autodeterminarsi, a compiere le proprie scelte.



Vita indipendente: il Centro diurno partecipa al bando annuale dell'A. Ulss 8 Berica finanziato dalla Regione Veneto per i progetti che favoriscano i percorsi di vita indipendente. L'esperienza prevede di trascorrere alcune giornate in un gruppo appartamento. I partecipanti, suddivisi in piccoli gruppi a seconda delle caratteristiche individuali, aumentando le possibilità di agire in autonomia, di sperimentarsi in contesti diversi dalla propria abitazione e di confrontarsi con il gruppo dei pari, con i volontari e con le nuove esperienze che saranno proposte.

2.8.3 Strumenti gestionali adottati per il monitoraggio dell'attività svolta

La definizione del progetto personalizzato (P.P.) rientra tra le prerogative dell'équipe del Centro Diurno, nonché dai referenti Ulss necessari al caso trattato.

Dopo un primo periodo di osservazione di tre mesi, il Centro Diurno organizza una riunione con i familiari e l'équipe multi disciplinare nella quale vengono esposti i contenuti del P.P. e viene consegnato il calendario delle attività programmate. In genere il Centro Diurno garantisce almeno una riunione annuale dell'équipe per monitorare ogni singolo caso trattato.

Per ogni ospite vengono individuati, verificati o modificati gli obiettivi generali d'intervento da perseguire nei vari ambiti. Nel caso in cui si verificassero situazioni urgenti (complicazioni sanitarie e/o comportamentali), verranno attivate ulteriori riunioni dell'équipe.

La comunicazione con le famiglie è un aspetto essenziale per la buona realizzazione delle attività e per la partecipazione alla vita del Centro. Per comunicare con i familiari si attuano le seguenti modalità di gestione della comunicazione:

- Durante l'anno, l'équipe organizza *un incontro con i familiari* di ciascun assistito per la verifica del progetto personalizzato.
- *Ogni attività programmata*, quali uscite, gite od altro *viene comunicata per tempo* e per iscritto alle famiglie.
- *Comunicazioni telefoniche* ogni qual volta si creino situazioni problematiche di tipo comportamentale e/o di salute.

2.8.4 Attività svolte e servizi erogati nei Centri Diurni

Il Centro Diurno, secondo quanto previsto dalla DGR 740 della Regione Veneto, rimane aperto dal lunedì al venerdì (esclusi i giorni festivi) per complessivi 227 giorni l'anno. In caso di cambiamenti nel calendario e/o negli orari del servizio dovuti a motivi organizzativi o ad impresti, viene data, a seconda dei tempi a disposizione, tempestiva comunicazione scritta o telefonica.

Le attività erogate ad ogni soggetto sono definite in base al P.P. e programmate coerentemente con il calendario settimanale esposto in bacheca. Le attività svolte all'esterno dei Centri Diurni (piscine; centri ricreativi e/o sportivi; ecc.) sono preventivamente concordate con i familiari attraverso comunicazione scritta.

Le attività attualmente in essere sono:

- *Laboratorio di didattica, giornalino, informatica*
- *Laboratorio di vimini*
- *Laboratorio di carta riciclata*
- *Laboratorio di ceramica*
- *La Bottega di Anffas*
- *Attività di MusicArtTerapia nella globalità dei linguaggi*
- *Giardinaggio*
- *Laboratorio ecologico*
- *Attività motoria e rilassamento*
- *Nuoto*
- *Fisioterapia*
- *Incontri con le scuole (primaria di secondo grado e secondaria di primo e secondo grado)*
- *Soggiorni estivi*
- *Uscite sul territorio*



*Giornata tipo**

07.45-08.00	inizio trasporto (5 pulmini suddivisi per zona)
9.00-9.15	accoglienza utenti che arrivano con il trasporto ANFFAS o accompagnati dai genitori
09.15-12.30	attività educative e/o riabilitative in programma. A metà mattina è prevista la pausa per il the e, in più momenti, sono previste pause per il bagno e l'igiene delle persone non autosufficienti
12.30-13.15	pranzo
13.15-13.45	momento di riposo e relax con sorveglianza da parte degli operatori
13.45-14.00	igiene dentale
14.00-16.00	attività educative e/o riabilitative in programma
16.00	conclusione della giornata (cura della persona; vestizione) e rientro in famiglia
17.15	rientro dei mezzi Anffas dal giro pulmino

* Nel periodo condizionato dalla pandemia da Sars-Cov2 gli orari possono subire variazioni.

Servizio mensa

Grazie alla presenza di una mensa interna e all'assunzione del personale per la cucina, ANFFAS garantisce ai propri ospiti la produzione dei pasti. Il menù segue una dieta invernale/estiva ed è approvato dal Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione (SIAN).

Nella preparazione dei piatti, verranno tenute in considerazione le indicazioni che possono essere fornite dalla famiglia e/o dal medico dell'assistito rispetto a intolleranze e/o particolari regimi alimentari.

Nelle diverse fasi della preparazione del cibo si osserva la procedura prevista dall'HACCP.

Servizio di trasporto

Il servizio di trasporto degli utenti è garantito dal personale Anffas. Sul pulmino, a fianco dell'operatore/autista, è prevista la presenza di un accompagnatore.

Prolungamento orario pomeridiano

Il prolungamento orario, attivo ormai da 5 anni, prevede l'estensione dell'orario di permanenza presso il servizio delle persone con disabilità oltre la normale chiusura del Centro Diurno (ore 16:00). L'offerta è nata in risposta ai bisogni di aiuto manifestati nel tempo da alcuni familiari.

L'aggravarsi del livello di disabilità, le problematiche di tipo lavorativo o l'invecchiamento dei genitori, sono le motivazioni principali che hanno spinto ad attivare questo tipo di servizio.

Grazie a questa possibilità le persone che hanno aderito al progetto possono proseguire le attività al Centro oltre l'orario di chiusura e rientrare in famiglia entro le ore 19.00.

Il prolungamento orario è un servizio privato che esula dagli accordi contrattuali con l'A. Ulss, pertanto il costo è a carico della famiglia.



STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

3.1 Organizzazione dei servizi

I due Centri Diurni hanno sede in via Fiume 37 a Lonigo, in una struttura appositamente adattata. L'orario di apertura è dal lunedì al venerdì, per sette ore giornaliere. Sono previste forme di collaborazione fra i due servizi e la Comunità Alloggio.

I Centri Diurni sono aperti tutto l'anno, per non meno di 227 giorni, con chiusura nel periodo estivo (quindici giorni), durante le principali festività e in occasione delle riunioni d'équipe operatori/educatori, come da calendario concordato con ULSS e comunicato annualmente alle famiglie.

La Comunità Alloggio ha sede in via Fiume 37 a Lonigo, in una struttura appositamente realizzata. Offre accoglienza residenziale per 24 ore al giorno per tutto il periodo dell'anno.

Le strutture offrono i seguenti servizi:

Servizio mensa nella cucina interna, per la preparazione e somministrazione dei pasti è adottato il sistema di autocontrollo HACCP, secondo un menù estivo ed invernale approvato dall'A. Ulss, esposto presso la struttura e consegnato alle famiglie.

Servizio di trasporto per gli utenti dei Centri Diurni e per le visite mediche e le uscite per la Comunità Alloggio.

Servizio alberghiero per gli utenti della Comunità Alloggio (è predisposto tutto il necessario per l'igiene personale e la biancheria del letto e della casa).

Assistenza medica di base per gli utenti della Comunità Alloggio.

Assistenza infermieristica la preparazione dei farmaci da somministrare agli utenti viene effettuata da un infermiere secondo la prescrizione medica. L'assunzione dei farmaci avviene sotto controllo del personale della struttura. Si dispone di un protocollo di comportamento relativo ai casi di emergenza sanitaria.

Attività educative, ricreative, motorie e di integrazione sociale secondo la programmazione delle attività.

Soggiorno climatico a regime residenziale in strutture alberghiere marine, collinari o montane.

3.2 Figure professionali operanti nei servizi

Il Personale è alle dipendenze di Anffas Onlus "Basso Vicentino". Le figure professionali presenti sono:

- *Coordinatori dell'équipe di lavoro*
- *Educatori*
- *Fisioterapista*
- *Psicologa (in libera professione)*
- *Infermiera*
- *Operatori socio sanitari*
- *Personale di segreteria*
- *Cuoca*
- *Ausiliari*

Il rapporto operatore/utenti varia a seconda della gravità degli utenti, secondo le disposizioni della L.R. 16/08/2002, n. 22.

La segreteria è aperta al pubblico dalle 9.00 alle 14.00, dal lunedì al venerdì.

3.3 Formazione del personale

Anffas Onlus “Basso Vicentino” si è sempre impegnata a valorizzare le risorse individuali e a promuovere la formazione continua. Le tematiche della formazione vertono sulle metodologie e tecniche per la disabilità, sugli aspetti sanitari, sulla sicurezza, sulle metodologie relazionali, ecc.

Nel rispetto della normativa vigente il personale dipendente, dopo aver frequentato la formazione di base, segue periodicamente i corsi di aggiornamento obbligatori:

- *Corso di primo soccorso (ogni 3 anni);*
- *Corso antincendio (ogni 5 anni);*
- *Corso sulla sicurezza (ogni 5 anni);*
- *Corso di manipolazione alimenti.*

3.4 Programmazione generale

La programmazione generale viene aggiornata annualmente, sulla base della verifica dell'anno precedente.

Contiene gli elementi dell'organizzazione delle strutture, le iniziative, le attività ed i laboratori previsti, la collaborazione con i volontari. Gli interventi organizzati fanno riferimento a tre tipi di attività:

- *Attività di assistenza alla persona;*
- *Attività terapeutiche e riabilitative;*
- *Attività educative, ludico - ricreative e sportive.*

Per ogni tipo di intervento sono specificati gli obiettivi, gli indicatori di verifica e i vincoli.

È privilegiata l'organizzazione delle attività per piccoli gruppi e laboratori d'interesse. Per ogni attività o laboratorio sono individuati gli utenti previsti e gli operatori incaricati e responsabili dell'attività.

Viene predisposto un calendario settimanale, per i Centri Diurni e Mensile in Comunità Alloggio. Il calendario viene consegnato alle famiglie ed esposto in appositi spazi presso le strutture.

Per le attività si utilizzano spazi interni alle strutture e spazi esterni.

3.5 Progetto Personalizzato

Dopo il primo periodo di ambientamento e osservazione, l'équipe della struttura in collaborazione con i Referenti ULSS, definisce un Progetto Personalizzato che viene condiviso con la persona con disabilità e la famiglia.

Il Progetto Personalizzato è realizzato secondo l'ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health - la Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute in inglese), un sistema di classificazione della disabilità sviluppato dall'Organizzazione mondiale della sanità (OMS). Il funzionamento e la disabilità sono visti dall'ICF come una complessa

interazione tra le condizioni di salute della persona e i fattori ambientali. La classificazione li considera aspetti dinamici e in interazione tra loro, modificabili nel corso della vita e pertanto mai uguali a se stessi.

Gli obiettivi del progetto sono stabiliti tra una o più delle seguenti aree:

- Apprendimento e applicazione della conoscenza
- Compiti e richieste generali
- Comunicazione
- Mobilità
- Cura della propria persona
- Vita domestica
- Interazioni e relazioni interpersonali
- Aree di vita principali
- Vita sociale, civile e di comunità

Il Progetto definisce le attività, gli operatori della struttura che le realizzeranno, ed eventuali interventi di professionisti esterni (terapisti della riabilitazione, neuropsichiatra, psicologo, assistente sanitario, assistente sociale, ecc.). Il Progetto definisce inoltre i tempi e i modi di verifica del raggiungimento degli obiettivi. Solitamente viene organizzato almeno un incontro all'anno ma in qualsiasi momento l'educatore di riferimento è disponibile a concordare con la famiglia ulteriori incontri al bisogno.

Tutti i dati relativi alla persona con disabilità e al suo Progetto Personalizzato sono conservati in cartelle individuali nelle modalità previste dal protocollo aziendale sulla privacy (D. Lgs. n. 679/16).



3.6 Retta e contribuzione degli utenti

Centri Diurni: Il costo del servizio viene definito tramite l'accordo contrattuale stipulato con l'A. Ulss 8 Berica secondo quanto previsto dalla DGR 740/2015. Il centro diurno rientra tra i livelli essenziali di assistenza (LEA) pertanto non è prevista la compartecipazione economica dei familiari.

Comunità Alloggio: il costo del servizio è suddiviso in quota sanitaria a carico della Regione, assegnata secondo criteri regionali sulla base del livello di gravità e quota sociale.

La normativa nazionale prevede che la compartecipazione al costo della quota sociale a carico della persona con disabilità sia commisurata all'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE), secondo quanto previsto dal DPCM n. 159/2013.

3.7 Rapporti con le associazioni, i volontari, il territorio

Si favorisce la collaborazione di Associazioni, gruppi e singoli volontari per la realizzazione delle seguenti iniziative:

- *Uscite nel territorio* a scopo culturale, educativo o ricreativo
- *Iniziative all'esterno* al fine di informare e sensibilizzare la cittadinanza sulla struttura e i servizi offerti
- *iniziative di carattere sportivo* presso strutture attrezzate pubbliche o private
- *Feste, incontri e attività varie*, aperte alla cittadinanza e alle associazioni, in sede o fuori sede
- *Laboratori scolastici*

Per Anffas Onlus "Basso Vicentino", il volontario rappresenta un valore aggiunto al lavoro del personale dipendente, che permette d'instaurare con la persona con disabilità una relazione di amicizia, assolvendo così a una funzione d'integrazione sociale e di collegamento con la comunità.

È favorita la collaborazione di persone volontarie secondo un programma concordato che tiene conto della disponibilità e delle attitudini personali. Anffas Onlus "Basso Vicentino" prevede una copertura assicurativa in caso di infortunio e responsabilità civile per i volontari. I volontari operano a titolo gratuito e di norma non sono previsti rimborsi spese.

3.8 Tirocini professionali

Presso la struttura vengono accolti studenti in tirocinio frequentanti i corsi di operatore sociosanitario ed educatore e/o studenti in stage per l'alternanza scuola lavoro secondo le convenzioni stipulate tra la Scuola/Università e Anffas "Basso Vicentino".

I tirocinanti/stagisti operano sotto la supervisione del tutor aziendale, secondo nei termini previsti dal programma di tirocinio/stage e dalla convenzione. Nell'accoglienza degli studenti si tiene conto della durata del periodo di tirocinio/stage, del numero di tirocinanti compresenti, del monitoraggio da parte della Scuola.

3.9 Disposizioni per la sicurezza

Anffas "Basso Vicentino" ha attivato il Servizio di Prevenzione e Protezione con nomina di un responsabile esterno. Sono stati redatti i seguenti documenti:

- *Valutazione dei rischi (DVR)*
- *Valutazione incendio*
- *Valutazione rischio sismico*
- *Valutazione rischio di movimentazione manuale dei pazienti (MAPO)*
- *Valutazione rischio biologico*
- *Valutazione del rischio stress lavoro correlato*
- *Valutazione rischio scariche atmosferiche*
- *Valutazione rischi privacy*

Il personale partecipa alla formazione continua per la sicurezza, la prevenzione e le procedure di comportamento in caso di incendi, il primo soccorso e la somministrazione di alimenti. Periodicamente il personale è soggetto a visite ed accertamenti per la sorveglianza sanitaria.



MODALITÀ DI TUTELA DEI DIRITTI E VERIFICA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

4.1 Partecipazione degli ospiti 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 (famigliare, 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 i seguenti incontri:

- *incontro programmato sul progetto personalizzato*
- *incontri con tutti i famigliari per la presentazione e la verifica delle attività programmate*
- *incontri legati a feste e momenti particolari, aperti a volontari, associazioni, territorio*

4.2 Indagine sulla qualità del servizio

Il questionario

L'Associazione, in coerenza con gli obiettivi e gli interventi di miglioramento delle attività, si impegna a somministrare una volta all'anno un questionario per la rilevazione del livello di soddisfazione dei familiari.

Con questo strumento si vuole dare la possibilità di esprimere la propria opinione rispetto a:

- *Spazi interni*
- *Il servizio (mensa, assistenziale/educativo, segreteria)*
- *Le attività*
- *Il personale*
- *Il coinvolgimento della famiglia*
- *Il benessere del familiare*

Infine, il questionario prevede uno spazio dove scrivere gli aspetti positivi e negativi del servizio e uno spazio per le proposte di miglioramento.

Per consentire alle famiglie di esprimere liberamente il proprio giudizio, il questionario è compilato in forma anonima.

I suggerimenti

Ospiti 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 nell'ultima pagina della Carta Servizi.

4.3 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 al Coordinatore 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, secondo quanto previsto dai programmi personalizzati. Anche i volontari sono soggetti all'obbligo di riservatezza.



PROCEDURE DI ASCOLTO

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.

Modulo per i suggerimenti

Data:

Cognome e Nome:

Telefono:

Servizio: ☐ Centro Diurno ☐ Comunità Alloggio

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.

Firma:



Anffas Onlus
dal 1958 la persona al centro
ASSOCIAZIONE NAZIONALE
FAMIGLIE DI PERSONE CON DISABILITÀ
INTELLETTIVA E/O RELAZIONALE
BASSO VICENTINO



Via Fiume, 37 – 36045 Lonigo
T. +39 0444 833 855 – F. +39 0444 437028
e-mail: info@anffaslonigo.it
www.anffaslonigo.it