

Carta dei Servizi 2020

Comunità di Maddalena



CSS Corpo A e CSS Corpo B

1. Finalità e scopo della Carta dei Servizi
2. Modalità di utilizzo e diffusione del documento
3. Anffas Onlus
4. Scopi dell'associazione
5. Chi sono gli Utenti dell'ANFFAS Ticino onlus
6. Il valore della partecipazione degli Utenti
7. Principi fondamentali
8. Garanzia dei diritti degli utenti
9. Standard di qualità, impegni e programmi
10. Finalità e scopo della Comunità di Maddalena
11. Obiettivi della Comunità di Maddalena
12. Tipologia della struttura, sede e funzionamento
13. Destinatari e condizioni che danno titolo all'accesso
14. Ammissione in Comunità
15. Liste d'attesa
16. Dimissioni dalla Comunità
17. Certificazioni fiscali
18. Figure di riferimento e coordinamento
19. Organizzazione
20. Metodologia della presa in carico dell'ospite
21. Giornata tipo
22. Servizi accessori
23. Visite dei famigliari in Comunità
24. Rientri degli ospiti in famiglia
25. Rette
26. Servizi resi e compresi nella retta di ricovero in Comunità
27. Servizi non compresi nella retta di ricovero in Comunità
28. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti
29. Modalità di tutela dei diritti e reclami
30. Rilevazione del grado di soddisfazione dei lavoratori
31. Accesso alla documentazione socio sanitaria

1. Finalità e scopo della Carta dei Servizi

La stesura della Carta deve costituire per le due Comunità, un' occasione di riflessione sulla propria organizzazione, sulle modalità operative e sulla qualità globale dei servizi erogati. L'elaborazione della Carta dei Servizi inoltre può essere vista come una tappa del percorso educativo rivolto ai residenti della struttura ed ai loro familiari, affinché percepiscano questo strumento sia come legittimazione dei loro diritti sia come opportunità di partecipazione attiva alla vita delle Comunità. Lo scopo principale del documento è quello di informare, dando all'utenza reale e potenziale la possibilità di sviluppare il senso di appartenenza alla struttura.

2. Modalità di utilizzo e diffusione del documento

Le fasi di diffusione della Carta sono le seguenti:

- Pubblicazione sul sito www.anffastico.it e relativa comunicazione alle famiglie
- Disponibilità del documento nell'ufficio del Responsabile delle relazioni con il pubblico
- Consegna del documento al momento della richiesta di ingresso in Comunità

4. Anffas Onlus

L'ANFFAS, Associazione Nazionale Famiglie di Fanciulli ed Adulti Subnormali, nasce a Roma il 28 marzo 1958. Nel 1964 acquisisce Personalità Giuridica (D.P.R. n. 1542). Nel 1997, conserva l'acronimo ma si definisce Associazione Nazionale Famiglie di Disabili Intellettivi e Relazionali. Nel 2000 è riconosciuta ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) e dal 1/01/2002 è in vigore la modifica statutaria che trasforma l'ANFFAS sulla base di un modello federale.

L'ANFFAS onlus è costituita dalle Associazioni Locali con autonomia giuridica e patrimoniale che fanno propri gli scopi istituzionali enunciati nello Statuto e si impegnano, per mantenere il marchio ANFFAS, ad adottare, tra l'altro, lo schema tipo di Carta dei Servizi e i livelli minimi di qualità.

L'associazione locale **ANFFAS Ticino onlus** di Somma Lombardo è costituita da familiari di disabili intellettivi e relazionali e da soci amici che aderiscono e condividono i fini sociali. I diritti e le prerogative dei soci sono regolamentati dallo Statuto dell'ANFFAS Ticino onlus.

4. Scopi dell'associazione

L'ANFFAS Ticino onlus, in armonia con i principi statutari:

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

A tal fine si impegna:

- a livello politico, per sollecitare e sostenere, in sede politica e legislativa, risposte adeguate alle aspettative e ai bisogni delle persone disabili e delle loro famiglie;
- a livello sociale e culturale, a favorire concreti processi di reale integrazione ed avversare ogni forma di esclusione e di emarginazione;
- a livello istituzionale per promuovere e realizzare servizi sanitari, socio-sanitari, educativi e assistenziali rivolti alle persone disabili e alle loro famiglie.

5. Chi sono gli Utenti dell'ANFFAS Ticino onlus

Gli Utenti dell'ANFFAS Ticino onlus sono le persone con disabilità intellettive e relazionali, i loro familiari, i tutori o gli Amministratori di Sostegno.

6. Il valore della partecipazione degli Utenti

- L'ANFFAS ONLUS promuove e favorisce la partecipazione e la condivisione delle scelte da parte degli UTENTI.
- Gli Utenti devono essere coinvolti nella definizione dei progetti e degli interventi e nelle azioni di verifica e valutazione di efficacia.
- Gli Utenti sono invitati e sollecitati ad esprimersi periodicamente sulla qualità del servizio reso e atteso
- Elementi comuni e peculiari a tutte le Associazioni Locali sono l'accoglienza, l'ascolto, l'informazione ed il sostegno degli Utenti

7. Principi fondamentali

L'ANFFAS Ticino onlus fa propri e adotta i principi fondamentali di:

- eguaglianza
- imparzialità
- diritto di scelta
- continuità
- partecipazione
- efficienza ed efficacia
- inclusione

8. Garanzia dei diritti degli utenti

I servizi a marchio ANFFAS, gestiti autonomamente o in regime di accreditamento o di convenzionamento, sono organizzate e gestite in maniera da garantire sempre agli utenti:

- accurata valutazione delle richieste e dei bisogni;
- esaustiva informazione sul servizio e sui risultati attesi;
- condivisione e partecipazione;
- personalizzazione degli interventi;
- valorizzazione e sostegno del ruolo della famiglia al fine di favorire la permanenza della persona disabile all'interno della stessa;

- rispetto della dignità e della privacy;
- rilascio scritto del consenso informato, liberamente espresso;
- affidamento a personale qualificato, abilitato, aggiornato e motivato;
- approcci, metodiche e strategie sicure, validate ed efficaci;
- condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;
- iniziative volte a caratterizzarsi come realtà visibili, qualificanti e propulsive della comunità;
- collaborazioni e sinergie con le risorse istituzionali, culturali e professionali;
- miglioramento della qualità della vita.

9. Standard di qualità, impegni e programmi

I titolari dei Servizi a marchio ANFFAS ONLUS si impegnano al raggiungimento degli standard di qualità che, per definizione, sono un processo dinamico di miglioramento continuo e graduale della qualità. Gli indicatori e gli standard vanno osservati, applicati e documentati in maniera puntuale e rigorosa.

L'ANFFAS ONLUS ha individuato in via prioritaria i seguenti fattori della qualità su cui fissare i relativi standard:

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

10. Finalità e scopo della Comunità di Maddalena

La Comunità di Maddalena nasce nell'ambito dell'ANFFAS (Ente morale riconosciuto con DPR 1542/64) che ha tra i suoi scopi quello di operare, oltre che per la prevenzione dell'handicap, per il benessere e per la tutela delle esigenze degli Insufficienti Mentali e delle loro famiglie. La storia della Comunità ha inizio nel 1984, quando una vecchia cascina in disuso posta all'interno del Parco del Ticino, viene data in comodato all'ANFFAS con lo scopo di aprire una comunità alloggio per portatori d'handicap. Grazie alla solidarietà di tantissime persone, concretizzata con donazioni o attività di volontariato, la cascina viene ristrutturata e fatta rivivere. Nel 1987 la Comunità viene aperta ai primi ospiti, trasformandosi nel corso degli anni in struttura socio-assistenziale riconosciuta dalla Regione Lombardia ed in possesso di autorizzazione al funzionamento permanente rilasciata dalla Provincia di Varese.

La Comunità di Maddalena è una soluzione residenziale da considerarsi ambiente strutturato di vita, caratterizzato da un clima di interazione che permette la manifestazione di comportamenti differenziati ed autonomi e la realizzazione di progetti articolati riguardanti l'organizzazione e la qualità della vita di ogni ospite. Pensare alla Comunità soltanto come luogo che da ospitalità a persone in gravi difficoltà sarebbe però riduttivo: la sua storia è caratterizzata dalla capacità di coagulare attorno ad essa persone, gruppi, forze sociali spinte dal desiderio di partecipare attivamente ad una esperienza di integrazione della diversità.

La Comunità risulta così essere aperta al territorio, alle realtà sociali e associative che vi operano, alla scuola e alle istituzioni, attenta alle opportunità culturali, sociali ed esistenziali presenti e contemporaneamente promotrice di momenti d'incontro col territorio attraverso attività culturali, feste, dibattiti, formazione.

La Comunità di Maddalena si è costituita nell'intento di dare una risposta di tipo educativo, riabilitativo e assistenziale a persone disabili intellettivi e relazionali privi di un adeguato sostegno familiare.

La Comunità si propone di garantire ai propri ospiti i diritti fondamentali di benessere, autonomia, vita di relazione ed esercizio delle libertà, a partire dalle potenzialità e dalle caratteristiche individuali di ognuno, nel rispetto delle diversità attraverso cui ogni persona esprime la propria identità

Tutto ciò viene realizzato attraverso il perseguimento della massima autonomia possibile, lo sviluppo delle potenzialità individuali e la partecipazione alla vita sociale anche mediante iniziative dirette a coinvolgere le istituzioni, il privato sociale ed il volontariato.

11. Obiettivi della Comunità di Maddalena

Gli obiettivi prioritari della Comunità di Maddalena sono essenzialmente due:

- essere luogo dove poter soddisfare i bisogni di vita primari ovvero garantire uno spazio individuale e sociale in cui vivere, dormire, mangiare, intrecciare relazioni, sviluppare l'affettività;
- aiutare gli ospiti a *rifarsi il ritratto*, cioè permettere di modificare la rappresentazione personale e sociale dei soggetti coinvolgendoli in attività di tipo educativo che possano dare luogo a cambiamenti significativi in ordine all'essere, al saper essere e al saper fare ovvero al modo di pensare, sentire e agire.

A tal fine, ANFFAS Ticino oltre al servizio di Comunità, ha creato dei servizi complementari (SFA e CSE e progetto di vita indipendente "Metto su casa") con lo scopo di offrire ulteriori opportunità per accrescere quelle autonomie personali necessarie ad acquisire ed agire ruoli individuali e sociali atti a permettere alle persone coinvolte opportunità di integrazione sociale da sperimentare sia all'interno della struttura che li ospita che nel territorio circostante.

12. Tipologia della struttura, sede e funzionamento

La Comunità di Maddalena è accreditata dalla Regione Lombardia in due distinte Comunità Socio-Sanitarie: CSS Corpo A e CSS Corpo B. Il servizio di Comunità funziona tutto l'anno. La Comunità è ospitata in una cascina situata nel Parco del Ticino, con un'ampia area verde circostante in località Molino di Mezzo a Somma Lombardo. La Comunità è raggiungibile da Somma Lombardo seguendo prima le indicazioni per la frazione di Maddalena e poi per la Comunità di Maddalena. Per gli ospiti, a seconda delle caratteristiche personali, sono a disposizione stanze a uno o due posti. La Comunità è dotata di cucina e lavanderia. La struttura è in possesso di tutti gli standard gestionali e strutturali previsti dalla normative Nazionali e Regionali in vigore in tema di strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie.

Lo stabile ospita anche la Cooperativa Radici nel Fiume, una costola di Anffas Ticino, costituita per favorire l'inserimento lavorativo di persone con disabilità ospiti e/o utenti dei diversi servizi.

La CSS Corpo A è autorizzata ad ospitare fino a 10 persone. Tutti i 10 posti sono abilitati all'esercizio, sono accreditati e contrattualizzati con Regione Lombardia.

La CSS Corpo B è autorizzata ad ospitare fino a 8 persone. Tutti gli 8 posti sono abilitati all'esercizio, sono accreditati e contrattualizzati con Regione Lombardia.

La Comunità di Maddalena non è servita da mezzi pubblici ed è raggiungibile in automobile o altri mezzi di trasporto.

Per il trasporto degli ospiti, la struttura ha a disposizione dei mezzi di trasporto di proprietà di Anffas Ticino.

Alla Comunità si accede attraverso l'ingresso di via Località Molino di Mezzo. Nell'area interna sono disponibili parcheggi per le persone disabili. Il Servizio Amministrativo, situato all'ingresso nel caseggiato sulla destra, con orario di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 17, è a disposizione per tutte le informazioni sulle modalità di accesso al Servizio e su ogni attività dell'ANFFAS Ticino onlus.

13. Destinatari e condizioni che danno titolo all'accesso

I destinatari del servizio di Comunità, sono persone maggiorenni con disabilità di tipo intellettivo o relazionale.

Viene data priorità d'inserimento alle persone che non hanno ancora compiuto i 50 anni.

I familiari, i tutori o gli Amministratori di Sostegno delle persone ospitate in Comunità devono essere associati all'ANFFAS Ticino onlus.

La Comunità ospita persone in possesso del pre-requisito minimo costituito dalla presenza di autonomie personali e relazionali tali da permettere all'intervento di caratterizzarsi da un punto di vista formativo, educativo, riabilitativo e non solo come meramente assistenziale.

L'inserimento dei soggetti in Comunità è subordinato alla stipula di un contratto d'ingresso tra l'Associazione e l'Ente Inviante (Comune o ASL di residenza). Non vengono stipulate contratti con persone fisiche. Eventuali domande di inserimento da parte di famiglie o tutori vengono dirottate ai Servizi Sociali dei comuni di appartenenza.

In tale contratto vengono definiti:

- durata dell'inserimento
- modalità di ammissione e dimissione
- natura dei servizi offerti e modalità di valutazione
- determinazione della retta sulla base dei servizi richiesti

14. Ammissione in Comunità

Il protocollo di accesso alla Comunità, prevede che la richiesta d'inserimento possa essere presentata per iscritto all'ANFFAS Ticino onlus sia dall'Ente Inviante (Comune) con il quale verrà successivamente stipulato il contratto d'ingresso e l'apposita convenzione che regola i rapporti economici, sia dai familiari o Amministratori di Sostegno/Tutori della persona con disabilità. La richiesta d'inserimento deve essere accompagnata da dettagliata documentazione anamnestica, sanitaria e sociale utile a inquadrare il caso, al fine di cogliere gli elementi caratteristici del soggetto e poter valutare la sussistenza dei prerequisiti necessari (vedi *Destinatari*).

Nel caso la domanda d'inserimento fosse presentata dai familiari o Amministratori di Sostegno/Tutori della persona con disabilità, gli stessi dovranno in seguito attivarsi con l'Ente Pubblico dove risiede la persona con disabilità, affinché l'Ente Pubblico faccia pervenire alla Comunità la richiesta formale d'inserimento.

Nel caso vi sia la disponibilità di posti per nuovi inserimenti, viene dato il via ad un iter che prevede:

- colloqui con il soggetto ed i familiari
- eventuali test psicologici
- osservazione diretta attraverso una o più settimane di inserimento
- valutazione dei dati
- comunicazione dell'esito - positivo o negativo - alla domanda dell'Ente Inviante ad assumere l'impegno di spesa per l'assunzione dell'onere della retta
- organizzazione dell'inserimento attraverso l'affidamento ad un gruppo di presa in carico formato da 2 o 3 operatori
- avvio del periodo di prova e osservazione della durata di 3 mesi, prorogabile di altri 3 mesi
- al termine del periodo di prova e osservazione, valutazione dell'équipe per procedere all'inserimento a titolo definitivo o alle dimissioni.

Previo appuntamento, utenti potenziali, familiari, amministratori di sostegno, tutori, operatori dei Servizi Inviati, possono svolgere visite guidate alla struttura con il Responsabile dei Servizi, con la Responsabile Amministrativa, con il coordinatore.

15. Liste d'attesa

Nel caso non siano disponibili posti per accogliere le richieste d'inserimento nelle CSS, le eventuali domande d'inserimento pervenute saranno protocollate inserite nell'apposita cartelletta "Liste d'attesa".

Qualora si venissero a rendere disponibili uno o più posti all'interno delle CSS, si procederà a contattare l'Ente Inviante che ha inoltrato la richiesta, seguendo l'ordine cronologico di ricezione.

16. Dimissioni dalla Comunità

Nel caso l'esperienza di un ospite in Comunità possa essere fonte di gravi difficoltà per il soggetto stesso o per la vita degli altri ospiti, l'équipe - sentiti anche i pareri dell'ospite, della Famiglia e dell'Ente Inviante - valuta innanzitutto l'esistenza delle condizioni e delle risorse per elaborare un nuovo progetto individuale di presa in carico, finalizzato alla rimozione delle difficoltà sopraggiunte.

Nel caso non vengano riscontrate tali condizioni, l'équipe propone alla Direzione e questi al Consiglio Direttivo dell'Associazione le dimissioni del soggetto concordando con l'Ente Inviante e con la Famiglia tempi e le modalità.

Nel caso in cui fosse possibile elaborare un nuovo progetto individuale di presa in carico, si sottopongono all'esame dell'Ente Inviante e della Famiglia le nuove proposte d'intervento: l'approvazione del nuovo progetto è condizione essenziale per continuare l'esperienza di inserimento in Comunità.

Nel caso l'Ente Inviante o la Famiglia non ritengano di approvare il nuovo progetto educativo, viene attivato l'iter per le dimissioni le quali dovranno essere comunicate alla comunità almeno tre mesi prima dell'effettiva dimissione, cioè al fine di accompagnare l'Ospite al cambiamento del suo progetto di vita. L'Ente inviante può disporre direttamente le dimissioni dell'ospite fatte salve le condizioni previste all'interno della convenzione. In caso di trasferimento di un ospite ad altra struttura o all'abitazione, ANFFAS Ticino mette a disposizione dell'ospite, della Famiglia o della nuova struttura, una relazione di dimissione in cui sono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e tutte le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

17. Certificazioni fiscali

Annualmente ANFFAS Ticino onlus rilascia la certificazione valida ai fini fiscali.

La certificazione viene consegnata al familiare o all'amministratore di sostegno o al tutore entro i termini previsti dalla legge.

18. Figure di riferimento e coordinamento

Presidente pro-tempore e Legale Rappresentante dell'ANFFAS Ticino onlus: Bruno Cinesi

Responsabile della Comunità: Graziella Airoidi

Responsabile Amministrativo: Bruna Macchi

Coordinamento Pedagogico: Paolo Quaranta Vogliotti

Coordinamento Organizzativo: Rita Distefano

Responsabili delle relazioni con il pubblico: Graziella Airoidi e Bruna Macchi

19. Organizzazione

Per la realizzazione del progetto della Comunità, l'ANFFAS Ticino onlus si avvale di un'équipe di operatori composta dalle seguenti figure professionali:

- *Responsabile*
- *Coordinatori*
- *Educatori*
- *Operatori ASA*
- *Operatori OSS*

Lo staff della Comunità comprende inoltre:

- *Personale amministrativo*
- *Addetti ai servizi (cucina, lavanderia, manutenzione e pulizie)*
- *Volontari*

Gli operatori sono identificabili tramite cartellino di riconoscimento.

Per quanto riguarda gli aspetti sanitari la Comunità si avvale di:

- *medici di famiglia per la presa in carico sanitaria dei singoli ospiti*
- *medici dei servizi pubblici territoriali per la medicina specialistica*
- *psicologo/a consulente (al bisogno)*
- *infermiere/a consulente (al bisogno)*
- *fisioterapista consulente (al bisogno).*

20. Metodologia della presa in carico dell'ospite

La *gestione* delle persone ospitate nella Comunità, avviene attraverso un modello di presa in carico costruito nel corso degli anni sulla base dell'esperienze prodotte e delle relative verifiche. Il modello utilizzato, vuole innanzitutto garantire la soddisfazione dei bisogni, sia di tipo *pratico* (cura della persona, dei propri ambienti e dei propri oggetti) che di tipo *relazionale* e *psicologico* che possono caratterizzare la vita delle persone ospitate. Nella pratica ciò avviene attraverso la costituzione di *gruppi di presa in carico*, formata da educatori ed operatori socio-sanitari e assistenziali, ai quali viene attribuita la responsabilità ed il compito di *pensare, organizzare, mettere in atto e monitorare* al meglio l'intervento rivolto ad ogni singolo ospite. I *gruppi di presa in carico* sono composti, secondo i bisogni individuali, da 2 o più operatori. Semestralmente, i gruppi di presa in carico:

- effettuano la verifica dei progetti educativi individuali di presa in carico (PEI)
- effettuano una verifica sull'andamento del proprio operato, delle modalità di presa in carico e delle dinamiche relazionali messe in atto
- propongono il mantenimento o la modifica del gruppo di presa in carico in relazione ad ogni singolo ospite
- aggiornano i progetti educativi individuali presa in carico

I progetti educativi individuali di presa in carico di ogni ospite, vengono presentati e discussi nell'équipe allargata a tutti gli operatori della Comunità e successivamente ai familiari. Copia della verifica e del nuovo progetto viene spedito all'Ente Inviante. Tutti gli operatori dell'équipe sono comunque chiamati alla realizzazione dei progetti educativi di presa in carico di ogni singolo ospite.

21. Giornata tipo

La giornata tipo degli ospiti della Comunità prevede:

- sveglia, colazione e igiene personale tra le ore 7 e le ore 8 per gli ospiti che usufruiscono di servizi esterni
- sveglia, colazione e igiene personale tra le ore 8 e le 9.15 per gli altri ospiti
- 9.30 / 12.30 attività interne o esterne alla Comunità
- 13.00 pranzo
- 14.15 / 17 attività interne o esterne alla Comunità
- 17 / 19.30 docce e tempo libero all'interno o all'esterno della Comunità
- 19.30 cena
- 20.30 / 22.30 attività ricreative e tempo libero / attività animative all'interno o all'esterno della Comunità
- ore 22.30/23 messa a letto

22. Servizi accessori

Per gli ospiti che, per le loro caratteristiche, non usufruiscono di altri servizi o non sono occupati in attività lavorative esterne, si potrà valutare la possibilità di frequentare i servizi diurni gestiti dall'ANFFAS Ticino onlus.

23. Visite dei familiari in Comunità

Le visite da parte di familiari e conoscenti dell'ospite sono possibili tutti i giorni senza orari prestabiliti; per evitare di non trovare l'ospite presso la Comunità è consigliabile dare preavviso alla segreteria o agli operatori del gruppo di presa in carico.

24. Rientri degli ospiti in famiglia

Previo accordi con gli operatori del gruppo di presa in carico da parte dei familiari e purchè non siano presenti condizioni o prescrizioni che limitino il rientro in famiglia, l'ospite può allontanarsi per uno o più giorni dalla Comunità. Per la corresponsione della retta di ricovero durante le assenze dalla Comunità, vige quanto previsto nella convenzione annuale.

25. Rette

Annualmente ANFFAS Ticino onlus definisce:

- la retta "base" per il ricovero a tempo pieno;
- le rette di ricovero personalizzate per quegli ospiti per i quali è previsto, in accordo con l'Ente inviante, una diversificazione dell'intervento;
- la retta per il mantenimento del posto.

La retta "base" per il tempo pieno, per l'anno 2020 è di € 133,50 giornalieri.

Nel caso l'ospite durante il giorno risulti non in carico all'Ente Gestore (inserimento lavorativo o frequenza a servizi gestiti da altri Enti) o in situazioni di elevata complessità, l'ammontare della retta viene calcolato sulla base del Progetto Individuale di presa in carico e delle risorse impegnate per la sua attuazione.

Se l'ospite è beneficiario di voucher di lunga degenza in Comunità Socio-sanitaria, sulla base del livello di complessità rilevata, dalla retta potrà essere dedotta una quota del voucher.

Annualmente le rette vengono aggiornate considerando i dati ISTAT, i rinnovi contrattuali del personale e le variazioni di spesa intervenute o previste e le stesse vengono comunicate tramite lettera agli Enti invianti.

In caso di assenza dell'ospite dalla Comunità, fino al 15° giorno è dovuta la retta per intero. A partire dal 16° giorno di assenza dalla Comunità è dovuta la retta per il mantenimento del posto occupato.

Il pagamento della retta è a carico dell'Ente Inviante. Eventuali compartecipazioni da parte dell'utenza, vengono definite in accordo con l'Ente Inviante e i familiari dell'ospite.

26. Servizi resi e compresi nella retta di ricovero in Comunità

L'ANFFAS Ticino Onlus si impegna alla conduzione della struttura in conformità agli indirizzi e per il perseguimento degli obiettivi propri dell'unità di offerta, così come definiti dalle normative vigenti in materia.

L'ANFFAS Ticino Onlus assicurerà il servizio per tutti i giorni dell'anno.

L'assistenza sanitaria verrà assicurata tramite il S.S.N.

In caso di ospedalizzazione viene garantita assistenza alla persona ricoverata con il proprio personale per le prime 12 ore; viene inoltre garantito, per tutto il periodo di ricovero, l'espletamento di alcuni interventi: almeno 2 visite giornaliere di cortesia, assistenza ai pasti e negli atti di igiene giornaliera se necessaria, cambio e lavaggio biancheria, colloqui con i medici. Eventuali necessità di presenza continua e notturna non sono compresi nella retta.

Sono inoltre compresi nella retta:

- Il vitto, l'alloggio ed il servizio di lavanderia.
- L'assistenza dell'ospite all'interno della Comunità.
- La presa in carico globale dell'ospite attraverso le procedure previste dal Progetto Individuale di presa in carico annualmente aggiornato
- Le attività previste all'interno del Progetto Individuale di presa in carico (fatte salve quelle elencate al capitolo successivo)

ANFFAS Ticino onlus provvede inoltre per gli ospiti della Comunità inseriti nella struttura, a stipulare un'assicurazione per la responsabilità civile a copertura degli eventuali danni, cagionati ai soggetti in Comunità, a se stessi, agli altri soggetti, agli operatori e ai terzi. L'ANFFAS Ticino onlus provvede a stipulare le opportune assicurazioni per il personale e i volontari che operano nella struttura. Il menù tipo è consultabile su richiesta. Previa richiesta medica è possibile usufruire di diete speciali.

27. Servizi non compresi nella retta di ricovero in Comunità

Restano a carico dell'ospite o dei familiari o dell'Ente Inviante le seguenti spese:

- spese relative al vestiario
- soggiorni di vacanza
- attività sportive a carattere individuale (ippoterapia, piscina individuale, corsi di ginnastica individuali ecc.)
- eventuale frequenza ad altri servizi.
- eventuali costi di tipo sanitario non coperti dal Servizio Sanitario Nazionale come: tickets su esami diagnostici, visite specialistiche private, prestazioni sanitarie specialistiche, farmaci non generici non erogati gratuitamente dal S.S.N. e preparati fito-terapici prescritti dai medici curanti o da strutture sanitarie, presidi sanitari non erogati gratuitamente dal S.S.N., gli ausili necessari alla persona (carrozze, pannoloni, strumenti tecnologicamente evoluti specifici)
- assistenza continua in caso di ricovero ospedaliero.
- acquisti personali extra (es. prodotti igienici specifici, cinema, bar, spettacoli, spese telefoniche e necessità particolari non indicate tra i servizi compresi).

28. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti

Annualmente viene distribuito agli ospiti, ai familiari o ai tutori o agli amministratori di sostegno degli ospiti un questionario in forma anonima per il rilevamento del grado di soddisfazione rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite., contenente in allegato anche una scheda per esprimere lamentele o apprezzamenti relativi al servizio offerto. Il questionario e la scheda delle lamentele e apprezzamenti possono essere inoltrate in forma anonima depositandoli nella cassetta posta al di fuori dell'ufficio o, in alternativa, consegnandole direttamente al Responsabile della Comunità. L'analisi dei dati rilevati dalle valutazioni del grado di soddisfazione, saranno utilizzati per il miglioramento della qualità dei servizi e la presa in considerazione delle criticità emerse.

I dati emersi, una volta aggregati ed elaborati, vengono socializzati attraverso la redazione di un *report* distribuito a tutti gli ospiti, ai famigliari, ai tutori, agli amministratori di sostegno e agli operatori della Comunità.

29. Modalità di tutela dei diritti e reclami

Le famiglie, l'amministratore di sostegno o il tutore, hanno diritto a chiedere informazioni sull'organizzazione del servizio e sugli interventi proposti e attuati al proprio familiare. Le informazioni possono essere chieste telefonicamente o, preferibilmente, di persona tramite colloquio fissato con appuntamento.

A seconda dell'argomento, le informazioni possono essere richieste al Responsabile del Servizio, alla Responsabile Amministrativa, al coordinatore, agli Operatori (educatori, ASA, OSS) che fanno parte del Gruppo di presa in carico dell'ospite. Chiarimenti sull'attività dell'Associazione possono essere chiesti al Presidente o a membri del Consiglio Direttivo. Si ritiene indispensabile che i familiari possano sempre esprimere proprie proposte e/o gli eventuali disagi nei rapporti con il Servizio, per situazioni problematiche rilevate nei confronti loro o dei propri congiunti o per il mancato rispetto degli standard dichiarati nella Carta dei Servizi.

ANFFAS Ticino non solo deve accogliere l'espressione di eventuali disagi, ma deve anche guidare e tutelare il familiare e l'ospite interessato adottando apposite procedure.

A tal fine possono rivolgere i loro reclami o esprimere le loro proposte al Responsabile del Servizio.

Eventuali reclami possono essere inoltrati:

- in forma scritta consegnata a mano, inviata per posta o tramite e-mail indirizzata al Responsabile del Servizio
- di persona tramite telefonata al Responsabile o richiedendo un colloquio al Responsabile previo appuntamento

ANFFAS Ticino si impegna a dare risposta ai reclami e alle osservazioni entro 15 giorni garantendo:

- l'acquisizione e l'attenta valutazione di tutti i reclami;
- la medesima considerazione ed equo trattamento per ogni persona e per ogni tipo di richiesta;
- la riservatezza di quanto esposto;
- una rapida e chiara risposta.

ANFFAS Ticino utilizza i reclami e le proposte pervenute, congiuntamente alle analisi dei questionari di soddisfazione, per elaborare i piani di miglioramento progressivo degli Standard di qualità.

30. Rilevazione del grado di soddisfazione dei lavoratori

Annualmente viene distribuito ai lavoratori un questionario in forma anonima per il rilevamento del grado di soddisfazione. Il questionario compilato può essere inoltrate in forma anonima depositandolo nella cassetta posta al di fuori dell'ufficio o in alternativa, consegnandole direttamente al Responsabile della Comunità.

I dati dei questionari, una volta aggregati ed elaborati, sono socializzati attraverso la redazione di un *report* che viene presentato e distribuito agli operatori.

31. Accesso alla documentazione socio sanitaria

I familiari, l'amministratore di sostegno o il tutore possono prendere visione o estrarre copia della documentazione sociosanitaria in possesso della struttura. La richiesta, in carta libera, va inoltrata al Responsabile del Servizio o al Legale Rappresentante. La valutazione circa la congruità della richiesta sarà fatta dal Responsabile del Servizio, che entro 7 giorni dalla richiesta renderà accessibile la documentazione e/o ne consegnerà copia, avvalendosi se necessario del personale operativo.

In caso di sua assenza, la procedura sarà svolta dal Responsabile Amministrativo.

Il diritto di accesso è esercitabile fino a quando Anffas Ticino ha l'obbligo di detenere i documenti ai quali si chiede di accedere oppure li ha conservati in archivio.