

Servizio di Formazione all'Autonomia "Progetto Atlantide"

Carta dei servizi e regolamento 2021

1. Finalità e scopo della Carta dei Servizi

La stesura della Carta deve costituire per il servizio 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 agli utenti ed ai loro familiari, affinché percepiscano questo strumento sia come legittimazione dei loro diritti sia come opportunità di partecipazione attiva alla vita associativa. Lo scopo principale del documento è quello di informare, dando all'utenza reale e potenziale la possibilità di sviluppare il senso di appartenenza al servizio.

2. Modalità di utilizzo e diffusione del documento

Le fasi di diffusione della Carta sono le seguenti:

- Pubblicazione sul sito www.anffaticino.it
- Distribuzione ai parenti degli utenti tramite incontro di presentazione;
- Disponibilità del documento nell'ufficio del Responsabile delle relazioni con il pubblico;
- Consegna del documento al momento della richiesta di frequenza del servizio.
- Qualora siano previsti allegati utili successivamente e pertanto non inseriti da subito nella Carta, è possibile richiederli al Responsabile delle relazioni con il pubblico.

3. Chi è 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 e/o i legali rappresentanti.

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

8. Principi generali

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 con 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 ed igiene sui luoghi di lavoro;
- prestazioni alberghiere;
- trasformazione e somministrazione degli alimenti;
- formazione ed aggiornamento del personale.

10. Finalità e scopo dello SFA

Il Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA) è un servizio sociale territoriale rivolto a persone con disabilità che, per le loro caratteristiche, non necessitano di servizi ad alta protezione, ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro, nell'ambito del contesto familiare, sociale, professionale.

È caratterizzato dall'offerta di percorsi socio educativi e socio formativi individualizzati, determinati temporalmente e condivisi con la famiglia.

La finalità del servizio è favorire l'inclusione sociale della persona potenziando o sviluppando le sue autonomie personali. Il servizio contribuisce inoltre all'acquisizione di prerequisiti di autonomia utili all'inserimento professionale che dovrà avvenire in raccordo con i servizi deputati all'inserimento lavorativo.

11. Obiettivi dello SFA

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

- a livello personale:
 - muoversi autonomamente sul territorio del proprio contesto di vita;
 - muoversi autonomamente sul territorio del proprio contesto di vita;
 - organizzare il proprio tempo;
 - avere cura di sé;
 - intessere relazioni sociali;
- al fine di acquisire/riacquisire il proprio ruolo nella famiglia o emanciparsi dalla famiglia:
 - apprendimento/riapprendimento di abilità specifiche (cucinare, tenere in ordine la casa, organizzare tempi e spazi familiari);
 - riconoscimento e rispetto delle regole familiari e sociali;
- al fine di acquisire prerequisiti per un inserimento/reinserimento lavorativo:
 - potenziamento o sviluppo delle competenze cognitive;
 - potenziamento delle abilità funzionali residue;
 - riconoscimento e rispetto delle regole del mondo del lavoro.

12. Attività

Autonomie individuali - comprendono tutte le azioni necessarie ad acquisire autonomia nel prendersi cura della propria igiene personale, del proprio aspetto esteriore, dei propri effetti personali e sviluppo della propria individualità e soggettività; fanno parte di questo ambito le seguenti attività:

attività di sviluppo autonomie: colloqui individuali e di gruppo, circle-time.

Autonomie sociali - le attività di questo modulo volgono all'implemento delle abilità di socializzazione autonomie sul territorio; fanno parte di questo ambito le seguenti attività e azioni:

fare la spesa, utilizzo dei servizi pubblici, utilizzo dei locali pubblici bar e ristorante, utilizzo del servizio postale ecc., attività di apprendimento uso bicicletta e attività di educazione stradale.

Autonomie domestiche - le attività di questo modulo sono volte all'implemento delle abilità necessarie alla gestione della propria vita domestica; fanno parte di questo ambito le seguenti attività e azioni:

cucina, riordino locali, economia domestica, fare il bucato, stirare, utilizzo di elettrodomestici, pulizia dei locali, fare la spesa e riordinarla.

Competenze motorie - le attività di questo modulo comprendono attività sportive e riabilitative volte al mantenimento della forma fisica e delle abilità motorie; fanno parte di questo ambito le seguenti attività: nuoto e acquaticità presso la Wave di Sesto Calende e la SPES di Somma Lombardo; fitness e psicomotricità presso Acqua e Benessere di Gallarate, la Wave di Sesto Calende e la palestra Linea e Salute di Somma Lombardo; attività di trekking e walking .

Competenze cognitive e culturali - le attività di questo modulo sono volte allo sviluppo e mantenimento delle competenze cognitive e culturali. Fanno parte di questo ambito le seguenti attività:

giornalismo, circle-time, media e memoria, informatica, lettura giornale, diari di narrazione autobiografica, uscite culturali.

Competenze lavorative - le attività di questo modulo comprendono tutte le attività di tipo occupazionale volte al mantenimento e sviluppo di competenze lavorative; fanno parte di questo ambito le seguenti attività:

laboratorio alimentare, laboratorio di pasticceria, laboratorio di cura del verde e laboratorio di cartotecnica in collaborazione con la cooperativa "Radici nel fiume", laboratorio di ciclofficina, laboratorio di piccola manutenzione e cura del verde in collaborazione con l'azienda "La Garzonera"; laboratorio di tessitura e cucito.

Competenze relazionali, espressive e culturali - le attività di questo modulo sono volte allo sviluppo di competenze relazionali e all'implemento delle esperienze socio-culturali

In questo modulo si lavora anche per l'espressione del proprio sé attraverso attività artistiche ed espressive. Fanno parte di questo ambito le seguenti attività:

atelier di pittura, circle-time, attività ricreative, soggiorni estivi, uscite culturali, teatro-terapia, musicoterapia, biodanza e i laboratori di scrittura creativa e autobiografica.

Aspetti psico-emozionali - le attività di questo modulo sono volte alla crescita personale e alla gestione e riduzione dei comportamenti problematici e alla elaborazione delle esperienze; fanno parte di questo ambito le seguenti attività e azioni:

Laboratorio emozioni in gioco, circle-time, colloqui individuali e di gruppo.

13. Destinatari

I destinatari del servizio sono:

- persone con disabilità di età compresa – al momento dell'inserimento - tra i 16 anni e i 35 anni.
- Persone con esiti da trauma o da patologie invalidanti che, dimessi dal sistema sanitario o socio sanitario necessitano, per una loro inclusione sociale, di un percorso di acquisizione di ulteriori abilità sociali.
- Non possono accedere allo SFA persone con prevalenza di patologie psichiatriche o in situazione di dipendenza da sostanze.

I familiari o i tutori delle persone che frequentano il servizio devono essere associati all'ANFFAS Ticino onlus.

14. Sede

Lo SFA ha sede a Somma Lombardo, in via Fuser 5. Lo stabile, di proprietà del Comune di Somma L.do, è stato dato in uso ad ANFFAS Ticino attraverso la sottoscrizione di una convenzione sottoscritta tra le parti e il pagamento di un affitto.

La struttura è in possesso degli standard previsti dalla normativa regionale sui Servizi di Formazione all'Autonomia.

Le attività connesse al percorso individualizzato vengono realizzate prevalentemente attraverso il coinvolgimento delle risorse strutturali e strumentali del territorio e del contesto di vita della persona.

15. Metodologia d'intervento

Il servizio è basato su percorsi individualizzati, al fine di consentire ad ogni persona accolta di raggiungere il maggior grado di autonomia possibile. La durata e l'intensità dell'intervento variano in relazione agli obiettivi da raggiungere o raggiunti e sempre in base al progetto individualizzato. Per ogni Utente viene predisposto annualmente un progetto educativo individualizzato soggetto a momenti intermedi di verifica e di eventuale riprogettazione. Copia della verifica e del nuovo progetto viene spedito all'Ente Inviante. L'organizzazione del servizio prevede la partecipazione attiva della persona e, se del caso, della sua famiglia, al percorso socio educativo stabilito nel progetto individualizzato.

16. Organizzazione del servizio

Il servizio è aperto per tutto l'anno tranne alcune settimane del mese di agosto e in concomitanza con le principali festività. Il calendario con l'indicazione precisa dei periodi di chiusura viene inviato all'inizio di ogni anno solare agli enti invianti e per conoscenza alle famiglie. Il pranzo viene consumato presso la sede dello SFA.

Anffas Ticino non svolge il trasporto degli utenti per raggiungere la sede del servizio o per tornare alla propria abitazione. I trasporti per raggiungere le sedi delle diverse attività del servizio sono svolti dall'ANFFAS Ticino.

Lo SFA, ai sensi della specifica delibera regionale, è organizzato attraverso i seguenti moduli di intervento:

MODULO FORMATIVO. Della durata massima di tre anni, all'interno del quale vengono realizzati gli interventi e le attività necessari al raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto individualizzato.

MODULO DI CONSOLIDAMENTO. Della durata massima di 2 anni è previsto e riservato a coloro che non abbiano raggiunto pienamente, durante il percorso del modulo formativo, gli obiettivi previsti dal progetto individualizzato.

MODULO DI MONITORAGGIO. Facoltativo e riservato a persone che hanno concluso il percorso di consolidamento o che, pur non avendo frequentato alcun modulo, necessitano, su segnalazione del servizio inviante, di interventi di sostegno da parte dello SFA, per affrontare nuove situazioni di vita o situazioni di crisi.

17. Giornata tipo

Il servizio funziona dal lunedì al venerdì con i seguenti orari:

- ore 9/9.30 accoglienza
- 9.30 / 12.30 attività interne o esterne alla sede
- 13.00 / 14.15 pranzo
- 14.15 / 16.30 ripresa attività interne o esterne alla sede
- 16.30 rientro all'abitazione

18. Accesso alla struttura

Alla sede del servizio si accede dal cancello sito in via Fuser 5

Nell'area interna sono disponibili spazi per l'accompagnamento delle persone disabili.

Il Servizio Amministrativo, situato in Località Molino di Mezzo a Maddalena, 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.

Previo appuntamento, potenziali utenti e familiari possono svolgere visite guidate alla struttura.

19. Ammissione al Servizio

La procedura di ammissione al servizio prevede che la richiesta di inserimento debba essere presentata all'ANFFAS Ticino onlus esclusivamente dall'Ente Inviante (Comune di residenza).

A seguito valutazione e accettazione della domanda verrà stipulato l'apposito contratto o accordo che regola i reciproci rapporti; lo stesso sarà sottoscritto dall'Ente Inviante e/o dalla famiglia in base agli accordi intercorsi tra le parti.

Eventuali domande di inserimento da parte di famiglie o privati verranno dirottate agli Enti Pubblici di residenza preposti alla presa in carico delle persone disabili.

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

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

- colloqui con il soggetto ed i familiari
- test psicologici (in mancanza di test recenti)
- possibile osservazione diretta attraverso una o più settimane di inserimento
- valutazione dei dati
- comunicazione dell'esito - positivo o negativo - alla domanda d'inserimento
- organizzazione dell'inserimento.

20. Dimissioni dal Servizio

Le dimissioni dal servizio avvengono:

- al termine dei periodi previsti per la frequenza del modulo formativo e di consolidamento;
- su richiesta dell'utente, della famiglia o del servizio inviante;
- su proposta dell'équipe educativa dell'ANFFAS Ticino;
- a fronte di una valutazione congiunta tra servizio, utente, famiglia ed ente inviante.

Nel caso di dimissioni su richiesta dell'utente, della famiglia o del servizio inviante le stesse vanno comunicate almeno con tre mesi d'anticipo. Nel caso di dimissioni immediate saranno fatturati i costi relativi a un mese di frequenza al servizio.

21. Convenzionamento con l'Ente Inviante

L'inserimento dei soggetti nel servizio è subordinato alla stipula di una convenzione/accordo tra l'Associazione e l'Ente Inviante (Comune) e/o con i familiari in base agli accordi intercorsi con le parti.

Eventuali domande di inserimento da parte di famiglie o tutori vengono dirottate ai Servizi Pubblici di appartenenza.

In tale convenzione 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.

22. Figure di riferimento e coordinamento

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

Responsabile del Servizio: Raffaella Rossoni

Responsabile Amministrativo: Giulia Castiglioni

Responsabili delle relazioni con il pubblico: Raffaella Rossoni e Bruna Macchi

Coordinatore: Paola Valloggia

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

- Responsabile
- Coordinatore
- Educatori
- Maestri d'Arte e artigiani
- Psicologo

23. Servizi accessori

Gli utenti consumano il pasto presso la sede dello SFA nello spazio adibito a refettorio.

24. Visite dei familiari al servizio

Le visite da parte dei familiari dell'Utente sono possibili tutti i giorni senza orari prestabiliti; per evitare di non trovare l'Utente presso il servizio è consigliabile dare preavviso agli operatori del gruppo di presa in carico.

25. Retta

Annualmente ANFFAS Ticino onlus definisce:

- il calendario annuale di apertura
- le rette mensili per la frequenza del servizio a tempo pieno
- le rette mensili per la frequenza del servizio a tempo parziale
- le rette mensili per il mantenimento del posto

Le rette vengono così definite:

- a) n° giorni apertura X quota giornaliera = costo annuale del servizio
- b) costo annuale del servizio: 11 mesi = retta mensile di frequenza a tempo pieno
- c) il calcolo delle rette di frequenza a tempo parziale viene fatto in proporzione alle giornate di frequenza previste nel progetto individualizzato concordato con l'Ente inviante e la famiglia.

Per l'anno 2021, indipendentemente dal numero di moduli frequentati, le rette sono così definite:

- retta giornaliera a tempo pieno € 61,00 (comprensiva della quota pasto di € 4,00)
- retta giornaliera a tempo pieno € 57,00 (senza quota pasto)
- retta giornaliera a tempo parziale € 36,00 (comprensiva della quota pasto di € 4,00)
- retta giornaliera a tempo parziale € 32,00 (senza quota pasto)

- € 15,00 giornaliera per il mantenimento del posto.

In caso di assenza dell'utente dal SFA, fino al 15° giorno è dovuta la retta per intero detratta la quota pasto giornaliera pari € 4,00. A partire dal 16° giorno di assenza dal SFA è dovuta la retta per il mantenimento del posto.

Nel caso di mancata adesione alle proposte offerte dal servizio, in presenza o a distanza, per emergenza Covid, la quota di mantenimento del posto **sarà pari a € 25,00** e il periodo di mantenimento del posto, andrà concordato con i servizi e le famiglie.

Il pagamento della retta è a carico dell'Ente Inviante con la compartecipazione della famiglia.

Per informazioni sulle rette, rivolgersi alla segreteria: telefono 0331 250184.

Nel caso di sospensione dell'attività per eventi esterni, non dipendenti dalla volontà del Servizio, deve essere garantito il pagamento della retta in base alla frequenza concordata con i servizi sociali e le famiglie, riportata nella lettera di comunicazione "retta 2021" a vs mani.

26. Servizi resi e compresi nella retta

L'ANFFAS Ticino Onlus si impegna alla conduzione del servizio 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 secondo il calendario emanato all'inizio di ogni anno.

Sono inoltre compresi nella retta:

- Il pasto di mezzogiorno presso lo SFA se goduto
- La presa in carico dell'Utente attraverso le procedure previste dal Progetto Educativo Individualizzato
- Le attività previste all'interno del Progetto Educativo Individualizzato (fatte salve quelle elencate al capitolo successivo)

ANFFAS Ticino Onlus provvede inoltre per gli Utenti del servizio, a stipulare un'assicurazione per la responsabilità civile a copertura degli eventuali danni, cagionati ai soggetti all'interno del servizio, a sé stessi, agli altri soggetti, agli operatori e a terzi. L'ANFFAS Ticino onlus provvede a stipulare le opportune assicurazioni per il personale e i volontari che operano nella struttura.

27. Servizi non compresi nella retta

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

- contributi per eventuali soggiorni di vacanza

28. Rilevazione del grado di soddisfazione

Annualmente viene distribuito ai familiari o ai tutori degli Utenti un questionario in forma anonima per il rilevamento del grado di soddisfazione, contenente in allegato anche una scheda per esprimere lamentele o apprezzamenti relativi al servizio offerto.

Il questionario e la scheda delle lamentele/reclami e/o apprezzamenti possono essere inoltrate in forma anonima depositandoli nella cassetta posta al di fuori dell'ufficio o, in alternativa, consegnandole direttamente al Responsabile del servizio.

Entro tre giorni dal ricevimento di eventuali lamentele, il Responsabile - o in caso di sua prolungata assenza una persona delegata - fornirà le risposte dovute. I dati relativi al sistema di valutazione, una volta aggregati ed elaborati, vengono socializzati attraverso la redazione di un report distribuito a tutti gli utenti, ai familiari e agli operatori.

Il Legale rappresentante

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'C. Rossi', is written over a horizontal line.