

## Carta dei Servizi

# Anffas Ticino Onlus di Somma Lombardo

1. Finalità e scopo della Carta dei Servizi
2. Modalità di utilizzo e diffusione del documento
3. Breve storia di Anffas Onlus
4. Scopi dell'associazione
5. Chi sono gli utenti di 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

### **CSS COMUNITA' DI MADDALENA CORPO A e CORPO B**

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. Retta
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

#### **SERVIZIO DIURNO CENTRO SOCIO EDUCATIVO**

32. Finalità e scopo del CSE
33. Obiettivi del CSE
34. Tipologia della struttura, sede e funzionamento
35. Destinatari
36. Metodologie d'intervento
37. Organizzazione del servizio
38. Giornata tipo
39. Attività proposte nel servizio
40. Accesso alla struttura
41. Ammissione al servizio
42. Dimissioni dal servizio
43. Convenzionamento con l'Ente inviante
44. Figure di riferimento e coordinamento
45. Servizi accessori
46. Retta
47. Servizi resi e compresi nella retta
48. Servizi non compresi nella retta
49. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti

#### **SERVIZIO FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA**

50. Finalità e scopo del SFA
51. Obiettivi del SFA
52. Tipologia della struttura, sede e funzionamento
53. Destinatari
54. Metodologie d'intervento
55. Organizzazione del servizio
56. Giornata tipo
57. Attività proposte nel servizio
58. Accesso alla struttura
59. Ammissione al servizio
60. Dimissioni dal servizio
61. Convenzionamento con l'Ente inviante
62. Figure di riferimento e coordinamento
63. Servizi accessori
64. Retta
65. Servizi resi e compresi nella retta
66. Servizi non compresi nella retta
67. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti

#### **PROGETTO "METTO SU CASA!"**

68. Finalità e scopo del progetto "Metto su casa!"
69. Obiettivi del progetto
70. Destinatari
71. Sede
72. Metodologia d'intervento
73. Accesso alla struttura
74. Ammissione al servizio
75. Dimissioni dal servizio
76. Convenzionamento con l'Ente inviante
77. Figure di riferimento e coordinamento
78. Retta per palestra delle autonomie
79. Retta per residenzialità
80. Servizi resi e compresi nella retta
81. Servizi non compresi nella retta
82. Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti

## 1. Finalità e scopo della Carta dei Servizi

La stesura della Carta deve costituire per l'associazione, 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.anffaticino.it](http://www.anffaticino.it) e relativa comunicazione alle famiglie.
- Disponibilità del documento negli uffici dei servizi.
- Consegna del documento al momento della richiesta di ingresso.

## 3. Breve storia di Anffas Onlus

L'A.N.F.F.A.S., 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 dall'1 gennaio 2002 entra in vigore la modifica statutaria che trasforma Anffas in associazione sulla base di un modello federale. A dicembre del 2005, Anffas modifica la sua denominazione in "Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettive e/o Relazionali", denominazione rispettosa della Persona con disabilità nonché del valore che tale Persona rappresenta per l'intera società.

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 **Anffas Ticino Onlus di Somma Lombardo** (di seguito abbreviato in Anffas Ticino Onlus), nata nel 1987 come sede locale di Anffas Onlus, è trasformata in associazione autonoma aderente alla rete Anffas nel 2003, 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 di ANFFAS Ticino Onlus di Somma Lombardo.

## 4. Scopi dell'associazione

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, sollecitando e sostenendo, in sede politica e legislativa, risposte adeguate alle aspettative e ai bisogni delle persone con disabilità e delle loro famiglie;
- a livello sociale e culturale, favorendo concreti processi di reale integrazione e contrastando ogni forma di esclusione e di emarginazione;
- a livello istituzionale, promuovendo e realizzando servizi sanitari, socio-sanitari, educativi e assistenziali rivolti alle persone con disabilità e alle loro famiglie.

## 5. Chi sono gli utenti di Anffas Ticino onlus

Gli utenti di Anffas Ticino onlus sono le persone con disabilità intellettive, relazionali e con disturbi del neurosviluppo, i loro familiari, i tutori e gli Amministratori di Sostegno.

## **6. Il valore della partecipazione della persona con disabilità**

- Anffas promuove e favorisce la partecipazione e la condivisione delle scelte da parte delle persone con disabilità.
- Le persone con disabilità devono essere coinvolte nella definizione dei progetti e degli interventi e nelle azioni di verifica e valutazione di efficacia.
- Le persone con disabilità sono invitate e sollecitate ad esprimersi periodicamente sulla qualità del servizio reso e atteso, sia attraverso momenti di gruppo sia attraverso colloqui individuali con operatori e responsabili.
- Elementi comuni e peculiari a tutte le associazioni locali sono l'accoglienza, l'ascolto, l'informazione ed il sostegno delle persone con disabilità.

## **7. Principi fondamentali**

Anffas Ticino onlus fa propri e adotta i principi fondamentali di: eguaglianza, imparzialità, diritto di scelta, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia ed inclusione.

## **8. Garanzia dei diritti della persona con disabilità**

I servizi a marchio ANFFAS, gestiti autonomamente o in regime di accreditamento o di convenzionamento, sono organizzate e gestite in maniera da garantire sempre alla persona con disabilità:

- 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 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.

Anffas Ticino 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.

# CSS Comunità di Maddalena

## Corpo A e Corpo B

### 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 della disabilità, per il benessere e per la tutela delle esigenze delle persone con disabilità 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 persone con disabilità. 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 Onlus di Somma Lombardo 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. Si raggiunge passando da Somma Lombardo seguendo prima le indicazioni per la frazione di Maddalena e poi per "Anffas Ticino". 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 dalle 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 persone inserite negli altri 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 pulmini di proprietà di Anffas Ticino.

Alla Comunità si accede attraverso l'ingresso di via Località Molino di Mezzo n. 1. 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 e alle persone con disabilità già inserite nei servizi semiresidenziali o nei progetti per l'autonomia, gestiti da Anffas Ticino.

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 per la presa in carico e la definizione del progetto di vita personale condivisa con la persona stessa.

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 emersi dal periodo di prova dell'équipe di coordinamento di Anffas Ticino;
- 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, con almeno un educatore professionale come referente;
- 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 la Coordinatrice e/o la Direttrice della struttura.

#### **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 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 sottoporranno 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 della data prevista, ciò 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 Onlus 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. L'amministrazione, in regola con la nuova normativa fiscale, invia regolarmente i flussi relativamente alle fatture regolarmente saldate.

La certificazione viene consegnata al familiare o all'amministratore di sostegno o al tutore previa richiesta dell'interessato.

## 18. Figure di riferimento e coordinamento

Presidente pro-tempore e Legale Rappresentante di Anffas Ticino Onlus: Bruna Macchi

Direttrice dei servizi di Anffas Ticino Onlus: Raffaella Rossoni

Coordinatrice delle Comunità: Rita Distefano

Referente Amministrativa: Giulia Castiglioni

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

## 19. Organizzazione

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

- Direttrice;
- Coordinatrice;
- Educatori Professionali;
- Pedagogista;
- Operatori ASA;
- Operatori OSS;
- Infermiere/a.

Lo staff della Comunità comprende inoltre:

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

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);
- 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 concreto (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:

- fra le 07.30 e le 08.30 ci sono le sveglie, colazione e igiene personale degli ospiti che usufruiscono di servizi esterni;
- fra le 08.30 e le 09.30 sveglie, colazione e igiene personale per gli altri ospiti;
- 09.30/13.00 attività interne o esterne alla Comunità;
- 13.00 pranzo;
- 14.00/17.00 attività interne o esterne alla Comunità;
- 17.00/19.30 docce e tempo libero all'interno o all'esterno della Comunità;
- 19.30 cena;
- 20.30/22.30 attività ricreative e tempo libero/attività di animazione all'interno o all'esterno della Comunità;
- 22.30 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 di 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 purché 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. Retta**

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, è almeno di € 137,50 giornaliera.

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.

Annualmente le rette possono essere aggiornate considerando i dati ISTAT, i rinnovi contrattuali del personale e le variazioni di spesa intervenute o previste, le variazioni 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°, con l'accordo delle parti, potrebbe essere applicata la "retta mantenimento posto" quantificata in € 98,00.

Il pagamento della retta è a carico dell'Ente Inviante il quale definirà annualmente l'eventuale compartecipazione alla spesa. Anffas Ticino onlus non prevede il versamento di una caparra.

Nel caso di sospensione dell'attività per eventi esterni, non dipendenti dalla volontà dell'Associazione, deve essere garantito il pagamento della retta pattuito.

## **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.

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 sé stessi, 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 (carrozine, 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 o ai familiari/tutori/amministratori di sostegno degli ospiti un questionario per il rilevamento del grado di soddisfazione rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite, contenente in allegato anche una scheda per esprimere appunti e consigli relativi al servizio offerto. 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/il tutore hanno diritto di chiedere informazioni sull'organizzazione del servizio e sugli interventi proposti e attuati al proprio familiare.

A seconda dell'argomento, le informazioni possono essere richieste alla Direttrice, alla Coordinatrice o direttamente agli Operatori (educatori, ASA, OSS) che fanno parte del Gruppo di presa in carico dell'ospite. Chiarimenti sull'attività dell'Associazione possono essere richiesti alla 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 adeguate procedure.

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 onlus 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, a mano e/o attraverso metodi informatici, ai lavoratori un questionario in forma anonima per il rilevamento del grado di soddisfazione. Il questionario compilato può essere inoltrato in forma anonima depositandolo nella cassetta posta al di fuori dell'ufficio o in alternativa, consegnandolo direttamente alla coordinatrice 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 alla Direttrice. La valutazione circa la congruità della richiesta sarà a cura della Direttrice 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 dalla referente Amministrativa.

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.

# Centro Socio Educativo

## 32. Finalità e scopo del CSE

Il Centro Socio Educativo (CSE) è un servizio sociale territoriale rivolto a persone con disabilità la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario. Gli interventi offerti sono di tipo socio-educativi o socio-animativi finalizzati:

- all'autonomia personale e sociale;
- alla socializzazione;
- al mantenimento dei livelli espressivi, cognitivi e culturali;
- propedeutici all'inserimento nel mercato del lavoro;
- a favorire l'inclusione sociale della persona potenziando o sviluppando le sue autonomie personali.

## 33. Obiettivi del CSE

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

- a livello personale:
  - muoversi autonomamente sul territorio del proprio contesto di vita;
  - organizzare il proprio tempo;
  - avere cura di sé;
  - intessere relazioni sociali;
- al fine di mantenere o acquisire un proprio ruolo attivo nella famiglia:
  - mantenimento/apprendimento 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 l'inserimento/reinserimento lavorativo:
  - potenziamento o sviluppo delle competenze cognitive;
  - potenziamento delle abilità funzionali residue;
  - riconoscimento e rispetto delle regole sociali.

## 34. Tipologia della struttura, sede e funzionamento

Il CSE ha sede a Somma Lombardo, in via Fuser 5, nei locali che hanno ospitato in passato il CSE gestito dal comune di Somma Lombardo e dati in uso ad ANFFAS Ticino nel settembre 2010 attraverso una convenzione sottoscritta da comune di Somma Lombardo e ANFFAS Ticino.

La struttura è in possesso degli standard gestionali previsti dalla normativa regionale sui CSE.

Le attività connesse al servizio vengono realizzate anche attraverso il coinvolgimento delle risorse strutturali e strumentali del territorio.

## 35. Destinatari

I destinatari del servizio sono:

- persone con disabilità la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio-sanitario;
- persone che hanno terminato l'iter previsto all'interno dei Servizi di Formazione all'Autonomia;
- non possono accedere allo CSE 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.

### **36. Metodologia d'intervento**

Il servizio è basato sui percorsi individualizzati, al fine di consentire ad ogni persona accolta di mantenere o raggiungere il maggior grado di autonomia possibile.

Per ogni Utente viene predisposto annualmente un progetto educativo e sociale 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.

### **37. Organizzazione del servizio**

Il servizio è aperto almeno 47 settimane l'anno e funziona dal lunedì al venerdì di ogni settimana fatti salvi i giorni festivi, dalle ore 9 alle ore 16.30.

Il calendario con l'indicazione precisa dei periodi di chiusura viene inviato ai servizi competenti e per conoscenza alle famiglie all'inizio di ogni anno solare.

Il pranzo viene consumato nel locale refettorio della sede.

Anffas Ticino non svolge il trasporto degli utenti per raggiungere la sede del servizio o per tornare alla propria abitazione.

Mentre i trasporti per raggiungere le sedi delle diverse attività del servizio sono svolti da ANFFAS Ticino.

Il CSE è organizzato attraverso la proposizione di specifiche attività afferenti ai seguenti moduli di intervento:

- MODULO autonomie individuali
- MODULO autonomie sociali
- MODULO autonomie domestiche
- MODULO competenze motorie
- MODULO competenze cognitive e culturali
- MODULO competenze lavorative
- MODULO competenze relazionali, espressive e culturali
- MODULO aspetti psico-emozionali.

Sulla base degli obiettivi previsti nei Progetti Educativi Individualizzati, ad ogni utente viene proposta la frequenza a quei moduli utili al raggiungimento degli obiettivi stessi.

### **38. Giornata tipo**

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

- 09.00/09.30 accoglienza;
- 09.30/12.30 attività interne o esterne alla sede;
- 13.00/14.15 pranzo;
- 14.15/16.00 ripresa attività interne o esterne alla sede;
- 16.00/16.30 rientro presso la propria abitazione

### **39. Attività**

#### *· MODULO autonomie individuali*

Le attività di questo modulo 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.

#### *· MODULO autonomie sociali*

Le attività di questo modulo volgono all'implemento delle abilità di socializzazione. Fanno parte di questo ambito le seguenti attività e azioni:

- attività di sviluppo delle autonomie sociali sul territorio (fare la spesa, utilizzo dei servizi pubblici, utilizzo dei locali pubblici bar e ristorante, utilizzo del servizio postale ecc., uso bicicletta e attività di apprendimento dell'uso della bicicletta, attività di educazione stradale),

· *MODULO 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:

- attività di sviluppo delle autonomie domestiche (cucina, riordino locali, economia domestica, fare il bucato, stirare, utilizzo di elettrodomestici, pulizia dei locali, fare la spesa e riordinarla).

· *MODULO 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.

· *MODULO 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.

· *MODULO 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 di trasformazione alimentare 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 cura del verde e orticoltura in collaborazione con la cooperativa "Radici nel Fiume",
- laboratorio di tessitura e cucito.

· *MODULO 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,
- laboratorio espressivo Movimentarte
- laboratori di scrittura creativa e autobiografica.

· *MODULO aspetti psico-emozionali.*

Le attività di questo modulo sono volte alla crescita personale, 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,
- cineforum,
- colloqui individuali e di gruppo.

#### **40. 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 09.30 alle 17.00, è a disposizione per tutte le informazioni sulle modalità di accesso al Servizio e su ogni attività dell'ANFFAS Ticino onlus.

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

#### **41. 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:

- raccolta dati attraverso un primo colloquio con l'utente e i familiari;
- intervista di conoscenza del contesto familiare;
- test psicologici (in mancanza di test recenti);
- attivazione di un periodo di osservazione diretta non più breve di tre mesi;
- valutazione dei dati;
- comunicazione dell'esito - positivo o negativo - alla domanda d'inserimento;
- organizzazione dell'inserimento.

#### **42. Dimissioni dal Servizio**

Le dimissioni dal servizio avvengono:

- 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, non concordate, 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.

#### **43. 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 di residenza) o la famiglia.

In tale convenzione vengono definiti:

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

#### 44. Figure di riferimento e coordinamento

Presidente pro-tempore e Legale Rappresentante dell'ANFFAS Ticino onlus: Bruna Macchi

Direttrice dei Servizi: Rossoni Raffaella

Referente Amministrativa: Castiglioni Giulia

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

Coordinatore del Servizio: 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

#### 45. Servizi accessori

Gli utenti consumano il pasto presso il locale "mensa" all'interno della sede.

Il costo del pasto è compreso nella retta.

#### 46. 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:

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

Per l'anno 2023, indipendentemente dal numero di moduli frequentati, le rette sono così definite:

- retta giornaliera a tempo pieno € 64,00 (comprensiva della quota pasto di € 4,00);
- retta giornaliera a tempo pieno € 60,00 (senza quota pasto);
- retta giornaliera a tempo parziale € 37,50 (comprensiva della quota pasto di € 4,00);
- retta giornaliera a tempo parziale € 33,50 (senza quota pasto);
- mantenimento del posto € 15,00 giornaliera.

In caso di assenza dell'utente dal CSE, 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 CSE 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 2023" a vs mani.

#### **47. 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 inviato alle singole famiglie e Comuni all'inizio di ogni anno.

Sono inoltre compresi nella retta:

- il pasto di mezzogiorno;
- 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.

#### **48. Servizi non compresi nella retta**

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

- contributo per soggiorni di vacanza
- contributi per attività extra

#### **49. Rilevazione del grado di soddisfazione**

Annualmente viene distribuito ai familiari o ai tutori degli Utenti o agli Amministratori di Sostegno un questionario in forma anonimo 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 e apprezzamenti possono essere inoltrate in forma anonima depositandoli nella cassetta posta al di fuori dell'ufficio o, in alternativa, consegnandole direttamente alla Coordinatrice o alla Direttrice dei servizi.

Entro tre giorni dal ricevimento di eventuali lamentele, il servizio 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.

## Servizio di Formazione all'Autonomia "Progetto Atlantide"

### 50. Finalità e scopo del 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.

### 51. Obiettivi del 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.

### 52. Tipologia della struttura, sede e funzionamento

Lo SFA ha sede a Somma Lombardo, in via Fuser 5. Lo stabile, di proprietà del Comune di Somma Lombardo, 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.

### 53. 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.

#### **54. 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.

#### **55. 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.

#### **56. Giornata tipo**

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

- 09.00/09.30 accoglienza
- 09.30/12.30 attività interne o esterne alla sede
- 13.00/14.15 pranzo
- 14.15/16.00 ripresa attività interne o esterne alla sede
- 16.00/16.30 rientro all'abitazione

#### **57. Attività proposte nel servizio**

Area autonomie:

##### *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:

- attività di sviluppo delle autonomie sociali (fare la spesa, utilizzo dei servizi pubblici, utilizzo dei locali pubblici bar e ristorante, utilizzo del servizio postale, 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, attività di sviluppo delle autonomie domestiche (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,
- laboratori di scrittura creativa e autobiografica,
- attività espressiva Movimentarte

### *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.

## **58. Accesso alla struttura**

Alla sede del servizio si accede dal cancello sito in via Fuser 5. 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 17.00, è a disposizione per tutte le informazioni sulle modalità di accesso al Servizio e su ogni attività dell'ANFFAS Ticino onlus. Previo appuntamento, potenziali nuovi inserimenti e familiari possono svolgere visite guidate alla struttura.

## **59. 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.

## **60. 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.

## **61. 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.

## 62. Figure di riferimento e coordinamento

Presidente pro-tempore e Legale Rappresentante dell'ANFFAS Ticino onlus: Bruna Macchi

Direttrice dei Servizi: Raffaella Rossoni

Responsabile Amministrativa: Giulia Castiglioni

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

Coordinatrice: 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:

- Direttrice
- Coordinatrice
- Educatori
- Maestri d'Arte e artigiani
- Psicologo

## 63. Servizi accessori

Gli utenti consumano il pasto presso il locale "mensa" all'interno della sede.

Il costo del pasto è compreso nella retta.

## 64. 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:

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

Per l'anno 2023, indipendentemente dal numero di moduli frequentati, le rette sono così definite:

- retta giornaliera a tempo pieno € 64,00 (comprensiva della quota pasto di € 4,00);
- retta giornaliera a tempo pieno € 60,00 (senza quota pasto);
- retta giornaliera a tempo parziale € 37,50 (comprensiva della quota pasto di € 4,00);
- retta giornaliera a tempo parziale € 33,50 (senza quota pasto);
- mantenimento del posto € 15,00 giornaliera.

In caso di assenza dell'utente dal CSE, 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 CSE 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 2023" a vs mani.

## **65. 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 inviato alle singole famiglie e Comuni all'inizio di ogni anno.

Sono inoltre compresi nella retta:

- il pasto di mezzogiorno;
- 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.

## **66. Servizi non compresi nella retta**

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

- contributo per soggiorni di vacanza
- contributi per attività extra

## **67. 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.

# Progetto “Metto su casa!”

## **68. Finalità e scopo del progetto “Metto su casa!”**

Il progetto ha le caratteristiche di un servizio residenziale o ospitante percorsi che vanno nella direzione dell’accompagnamento alla residenzialità, il cui livello di monitoraggio educativo ed assistenziale è costruito a partire dai bisogni individuali degli utenti e consente la costruzione di esperienze collegate al tema del diritto alla vita indipendente; è caratterizzato dall’offerta di interventi educativi e formativi individualizzati, determinati temporalmente e condivisi con la famiglia e/o gli amministratori di sostegno/tutori e gli Enti Invianti.

La finalità del servizio è favorire l’inclusione sociale della persona, potenziando o sviluppando le sue autonomie personali.

## **69. Obiettivi del progetto**

- Rendere accessibile il diritto sancito dalla convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, con particolare riferimento al diritto alla vita indipendente, alla possibilità di scegliere dove e con chi vivere.
- Promuovere sostegni e servizi che favoriscano processi di inclusione sociale, cioè sostegni e servizi da realizzarsi adattando i comuni ambienti di vita ai bisogni delle persone e non più adattando le persone ai luoghi speciali ed ai contesti di vita artificiali costruiti esclusivamente per loro.
- Rispondere - in un’ottica evolutiva e di qualità della vita della persona con disabilità intellettiva - al desiderio di emancipazione da contesti di vita che per caratteristiche intrinseche risultano fortemente protettivi e che rendono faticosa la prospettiva di una vita relazionale scelta e maggiormente autodeterminata.
- Contribuire a rinforzare la rete dei servizi del nostro territorio, offrendo una soluzione alternativa al ricorso a forme di residenza istituzionalizzate.
- Diffondere sul territorio - attraverso una esperienza in grado di valorizzare la disabilità - una cultura inclusiva delle diversità.

## **70. Destinatari**

I destinatari del progetto sono persone con disabilità intellettiva e/o relazionale che presentano desideri, aspettative, caratteristiche e livelli minimi di competenze e autonomie personali e sociali tali da consentire loro di affrontare percorsi di sviluppo delle abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro, nell’ambito della sperimentazione del diritto alla vita indipendente.

## **71. Sede**

Il progetto si sviluppa principalmente all’interno degli appartamenti siti in via Gallidabino e all’interno di 2 appartamenti in un condominio sito in via Fuser a Somma Lombardo dirimetto ai servizi diurni di Anffas Ticino, elemento che rende più funzionale la realizzazione di interventi di “palestra”.

In funzione degli obiettivi e delle azioni necessarie al loro conseguimento, il progetto utilizza altresì gli altri spazi dell’associazione (Cascina che ospita anche la Comunità Maddalena, locali dello SFA in Via Fuser a Somma Lombardo).

Le attività connesse al progetto vengono realizzate anche attraverso il coinvolgimento delle risorse strutturali e strumentali del territorio.

## **72. Metodologia d’intervento**

Il progetto 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 un progetto educativo individualizzato soggetto a momenti intermedi di verifica e di eventuale riprogettazione. L’organizzazione del servizio prevede la partecipazione attiva della persona, della sua famiglia e dei servizi territoriali al percorso stabilito nel progetto individualizzato.

### **73. Accesso alla struttura**

Nell'area adiacente agli appartamenti sono disponibili parcheggi per le persone disabili.

Il Servizio Amministrativo è a disposizione dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 17.00 per tutte le informazioni sulle modalità di accesso al Progetto e su ogni attività dell'ANFFAS Ticino onlus telefonando al n 0331/250184 o inviando un'e-mail a [anffasticino@anffasticino.it](mailto:anffasticino@anffasticino.it) o a [mettosucasa@anffasticino.it](mailto:mettosucasa@anffasticino.it)

Previo appuntamento, utenti potenziali e famigliari possono svolgere visite guidate agli appartamenti.

### **74. Ammissione al Servizio**

Il protocollo di ammissione al servizio prevede che la richiesta di inserimento debba essere presentata all'ANFFAS Ticino onlus:

- dall'Ente Inviante (Comune o Servizio Fragilità del territorio di provenienza) con il quale verrà successivamente stipulata l'apposita convenzione che regola i reciproci rapporti;
- da persone con disabilità o dai loro famigliari.

La richiesta di inserimento deve essere accompagnata da 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, viene avviato un iter che prevede:

- colloqui con il soggetto ed i famigliari;
- raccolta e valutazione dei dati;
- comunicazione dell'esito - positivo o negativo - alla domanda di partecipazione al progetto;
- stesura condivisa del progetto.

### **75. Dimissioni dal Servizio**

Le dimissioni dal servizio avvengono:

- al termine dei periodi previsti per il raggiungimento degli obiettivi;
- 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.

### **76. Convenzionamento con l'Ente Inviante**

L'inserimento dei soggetti nel servizio è subordinato alla stipula di una convenzione/accordo/patto tra l'Associazione e l'Ente Inviante o la famiglia.

### **77. Figure di riferimento e coordinamento**

Presidente pro-tempore e Legale Rappresentante dell'ANFFAS Ticino onlus: Bruna Macchi

Direttrice dei servizi di ANFFAS Ticino Onlus: Raffaella Rossoni

Coordinatrice del Progetto: Laura Candia

Responsabile Amministrativo: Giulia Castiglioni

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

- Direttrice;
- Coordinatrice;
- Educatori;
- Psicologo;
- Volontari.

## 78. Rette per palestra alle autonomie

Annualmente ANFFAS Ticino onlus definisce:

- il calendario annuale di apertura e il funzionamento;
- le rette per la partecipazione al progetto.

Le rette giornaliere per l'anno 2023, relativamente alle attività senza assistenza notturna, sono le seguenti:

- giornata intera senza pernottamento € 62,00;
- mezza giornata senza pernottamento € 35,50;
- mezza giornata con pernottamento € 42,00 (dalle ore 16,30 alle ore 09,00);
- mezza giornata con pernottamento € 52,50 (dalle ore 14,00 alle ore 09,00);
- partecipazione alla palestra di vita indipendente, a tempo pieno, compreso pernottamento e pasti: € 84,00 a giornata (dalle ore 10,00 alle ore 09,00).

Il pagamento della retta è a carico dell'utente, o dell'Ente Inviante, o della famiglia.

Per informazioni sulle rette, rivolgersi alla segreteria: 0331.250184.

## 79. Rette per residenzialità

La retta per il 2023 è pari ad € 84,00 giornaliera relativamente ad accompagnamento parziale.

La retta mensile è così calcolata: € 84,00 x 365 gg /12 mesi = € 2.555,00

Per situazioni che necessitano di maggiore vigilanza ed assistenza la retta verrà definita in fase di disposizione del progetto individuale.

**Nel caso di sospensione dell'attività per eventi esterni, non dipendenti dalla volontà dell'Associazione, deve essere garantito il pagamento della retta pattuita.**

## 80. 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 del Progetto.

L'ANFFAS Ticino Onlus assicurerà il servizio secondo il calendario emanato all'inizio di ogni anno.

Sono inoltre compresi nella retta:

- I pasti;
- La presa in carico dell'Utente attraverso le procedure previste dal Progetto Educativo Individualizzato;
- Le attività previste all'interno del Progetto Educativo Individualizzato.

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.

## 81. Servizi non compresi nella retta

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

- spese personali;
- eventuali spese sanitarie;
- soggiorni di vacanza.

## 82. Rilevazione del grado di soddisfazione

Annualmente viene distribuito agli utenti e/o ai famigliari 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 e apprezzamenti possono essere inoltrate in forma anonima depositandoli nella cassetta postale degli appartamenti o, in alternativa, consegnandole direttamente alla Coordinatrice del Progetto. Entro tre giorni dal ricevimento di eventuali lamentele, la Coordinatrice – 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 famigliari e agli operatori.

Somma L.do, 27/12/2022

A.N.F.F.A.S. TICINO ONLUS  
di SOMMA LOMBARDO  
Località SOMMA LOMBARDO Mezzo  
21011 SOMMA LOMBARDO (VA)  
Cod. Fisc. 91035180123 26  
Partita IVA 02106020023  
La Diretrice  
Raffaella Rossoni