

Centro Socio Educativo

Carta dei servizi e regolamento 2020

1. Finalità e scopo della Carta dei Servizi

La stesura della Carta deve costituire per 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
- informazione ai parenti degli utenti durante le assemblee;
- Disponibilità del documento nell'ufficio del Coordinatore c/o il Centro Diurno di Via Fuser;
- Consegna del documento al momento della richiesta di frequenza al servizio.

Qualora siano previsti allegati utili successivamente e pertanto non inseriti da subito nella Carta, è possibile richiederli al coordinatore del Servizio o 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 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.

11. Obiettivi del CSE

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

- muoversi autonomamente sul territorio del proprio contesto di vita
- organizzare il proprio tempo
- avere cura di sé
- intessere relazioni sociali
- mantenere o acquisire il proprio ruolo nella famiglia attraverso:
- mantenimento / apprendimento di abilità specifiche quali: cucinare, tenere in ordine la casa, organizzare tempi e spazi familiari
- riconoscimento e rispetto delle regole familiari e sociali
- acquisire prerequisiti per un inserimento/reinserimento lavorativo, attraverso:
- potenziamento o sviluppo delle competenze cognitive
- potenziamento delle abilità funzionali residue
- riconoscimento e rispetto delle regole sociali

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

13. Sede

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.

14. 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.

15. 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.

16. 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

17. 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:

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

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 alimentare, laboratorio di pasticceria, laboratorio di cura del verde e laboratorio di cartotecnica in collaborazione con la cooperativa "Radici nel fiume", laboratorio di ciclofficina gestito da un volontario professionista del settore, laboratorio di piccola manutenzione e cura del verde in collaborazione con l'azienda "La Garzonera"; 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, biodanza e i laboratori di scrittura creativa e autobiografica.

· MODULO 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.

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, utenti potenziali 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:

- 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 di residenza) o la famiglia.

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

21. **Figure di riferimento e coordinamento**

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

Responsabile del Servizio: Airoidi Graziella

Responsabile Amministrativo: Bruna Macchi

Responsabili delle relazioni con il pubblico: Graziella Airoidi 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

23. **Servizi accessori**

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

Come già detto, il costo del pasto è compreso nella retta.

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:

- 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 vengono calcolate in proporzione alle giornate di frequenza previste nel progetto individualizzato concordato con l'Ente inviante e con la famiglia.

Per l'anno 2020, indipendentemente dal numero di moduli frequentati, le rette sono così definite:

- retta giornaliera a tempo pieno € 59,00 (comprensiva della quota pasto di € 4,00)
- retta giornaliera a tempo parziale € 34,00 ((comprensiva della quota pasto di € 4,00)
- € 15,00 giornaliera per il mantenimento del posto.

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.

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

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 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.

27. 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

28. 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 al Coordinatore o 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.