

## Progetto “Metto su casa!” Carta dei servizi Anno 2020

### 1. Finalità e scopo della Carta dei Servizi

La stesura della Carta deve costituire per un 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:

- Distribuzione a utenti, servizi sociali e famigliari tramite incontro di presentazione
- Consegna del documento al momento della richiesta di partecipazione al progetto
- Pubblicazione su sito: [www.anffasticino.it](http://www.anffasticino.it)

### 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 organizzati 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 s'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;
- formazione ed aggiornamento del personale.

## 10. Finalità e scopo del progetto "Metto su casa!"

Il progetto ha le caratteristiche di un servizio abitativo leggero, per il monitoraggio, la formazione e la sperimentazione di forme di vita indipendente e semi-indipendente, ed è caratterizzato dall'offerta di percorsi educativi e formativi individualizzati, determinati temporalmente e condivisi con la famiglia e/o gli amministratori di sostegno/tutori egli Enti Invianti.

Si evidenziano due differenti macro-aree di intervento educativo:

1. Palestra alle autonomie: formazione assistita alle autonomie abitative, individuali e sociali e sperimentazione di spazi di vita semi-indipendente;
2. Sostegno alla domiciliarità: supporto educativo alle persone residenti in appartamento semi-protetto.

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

## 11. Obiettivi del progetto

Obiettivi generali del progetto sono:

- 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.

In particolare, rispetto **alla Palestra alle autonomie** gli obiettivi specifici sono:

- offerta di interventi educativi finalizzati alla formazione assistita di autonomie abitative, individuali e sociali;
- sperimentazione di momenti di vita indipendente o semi-indipendente, con sostegno educativo progressivamente alleggerito;

- graduale emancipazione dal contesto di vita di origine;
- sostegno al diritto all'autodeterminazione e alla possibilità di compiere scelte personali in merito al dove vivere e con chi vivere;
- promozione di una cultura sul tema del "Dopo di Noi durante Noi", con il coinvolgimento delle famiglie nella costruzione di ipotesi e di percorsi concernenti il futuro dei loro figli.

Relativamente al **Sostegno alla domiciliarità** di persone con disabilità già residenti in appartamento, gli obiettivi specifici sono:

- assistenza e sostegno alla cura della persona;
- accompagnamento e supporto nello svolgimento delle attività della vita quotidiana;
- sviluppo e sostegno dell'autonomia personale e sociale;
- sostegno alla partecipazione e alla costruzione di una rete territoriale inclusiva.

## 12. Destinatari

I destinatari del progetto sono persone con disabilità intellettiva e/o relazionale che presentano 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 della vita indipendente.

## 13. Sede

Il progetto si sviluppa primariamente all'interno degli appartamenti siti in via Gallidabino 6 a Somma Lombardo.

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 Socio Sanitaria di 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.

## 14. 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.

## 15. Accesso alla struttura

Alla sede del progetto si accede attraverso l'ingresso in via Gallidabino 6.

Nell'area adiacente 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 una 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.

## **16. 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 familiari.

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 familiari;
- raccolta e valutazione dei dati;
- comunicazione dell'esito - positivo o negativo - alla domanda di partecipazione al progetto;
- stesura condivisa del progetto.

## **17. 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.

## **18. 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.

## **19. Referenti**

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

Direttore dell'ANFFAS Ticino Onlus: Airoidi Graziella

Coordinatrice del Progetto: Laura Candia

Responsabile Amministrativo: Bruna Macchi

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;
- Psicologo;
- Volontari.

## **20. 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 2020 sono le seguenti:
  - frequenza alle attività di formazione alla vita indipendente, pasto compreso:
    - giornata intera senza pernottamento € 59,00;
    - mezza giornata senza pernottamento € 34,00;
    - mezza giornata con pernottamento € 40,00 (dalle ore 16,30 alle ore 9,00);
    - mezza giornata con pernottamento € 50,00 (dalle ore 14,00 alle ore 9,00);

- partecipazione alla palestra di vita indipendente, a tempo pieno, compreso pernottamento e pasti: € 80,00 a giornata (dalle ore 10,00 alle ore 9,00).

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

### **21. Rette per domiciliarità assistita**

La retta per il 2020 è di € 80,00 giornaliera.

La retta è così calcolata: € 80,00 x 366 gg /12 = € 2.440,00

### **21. 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 se 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.

### **22. 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.

### **23. 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.