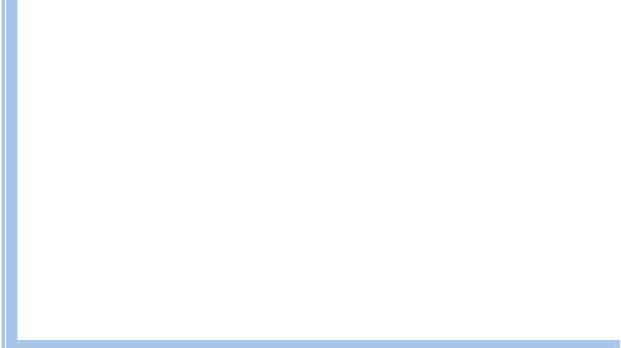




ASSOCIAZIONE
"TIGULLIO EST" ANFFAS ONLUS
Chiavari

CARTA dei SERVIZI
Centro Residenziale
Socio Riabilitativo





Con la carta dei Servizi si vuole fissare gli Standard e i livelli minimi di qualità cui sono tenuti ad attenersi tutti i soggetti che utilizzano il marchio Anffas.

**“QUESTA CARTA DEI SERVIZI E’ DEDICATA
A MATTEO ED ALLA SUA MAMMA EGLE SENNO
CHE HANNO AMATO I NOSTRI RAGAZZI
E LI HANNO ILLUMINATI CON IL LORO SORRISO”**



<i>Storia</i>	5
<i>Missione</i>	6
<i>Servizi</i>	
<i>Servizio Accoglienza e Informazione "SAI"</i>	7
<i>Centro Residenziale Socio Riabilitativo</i>	8
<i>Impegni</i>	9
<i>Modalità di tutela e di verifica</i>	10
<i>Servizio Mensa/Refezione</i>	11
<i>Privacy</i>	12
<i>Qualità dei Servizi</i>	13
<i>Come raggiungerci</i>	15

STORIA DELL'ASSOCIAZIONE

L'**Anffas**, **Associazione Nazionale Famiglie di Fanciulli ed Adulti Subnormali**, viene costituita a Roma il 28 marzo 1958 per merito della D.ssa Luisa Menegotto. Nel 1964 acquisisce Personalità Giuridica (DPR n. 1542) e nel 1997 si definisce **Associazione Nazionale Famiglie di Disabili Intellettivi e Relazionali**. Nel 2000 è riconosciuta ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale), con l'acronimo **Anffas-Onlus**. Nel 2001 adotta un modello di organizzazione federale.

L'**Anffas**, Sezione di Chiavari- Tigullio Est, fondata nel 1971 dalla Signora Valentina Podestà e da pochi genitori, diviene nel 2002 **Associazione "Tigullio Est" Anffas Onlus** ed acquisisce autonomia giuridica ed amministrativa.

Gli utenti dell'Associazione "Tigullio Est" Anffas Onlus sono le persone con disabilità intellettiva e/o relazionale, i loro familiari e/o i legali rappresentanti

L'Associazione offre servizi riabilitativi, socio riabilitativi, educativi e scolastici
Partendo da una storia basata esclusivamente sul volontariato, si avvale adesso di operatori qualificati che assicurano la migliore qualità degli interventi.

I Soci dell'**Anffas** sono ordinari e amici: i primi sono parenti entro il quarto grado, e affini entro il secondo grado o tutori, amministratori di sostegno, curatori o affilianti di disabili intellettivi e/o relazionali e comunque nel limite di tre per singola persona disabile. I soci amici sono le persone che prendono parte e collaborano alla vita dell'Associazione da almeno 12 mesi. L'ammissione della domanda di socio è deliberata dal consiglio direttivo. I diritti e i doveri dei soci sono sanciti dallo statuto e dal regolamento dell'associazione.

MISSIONE

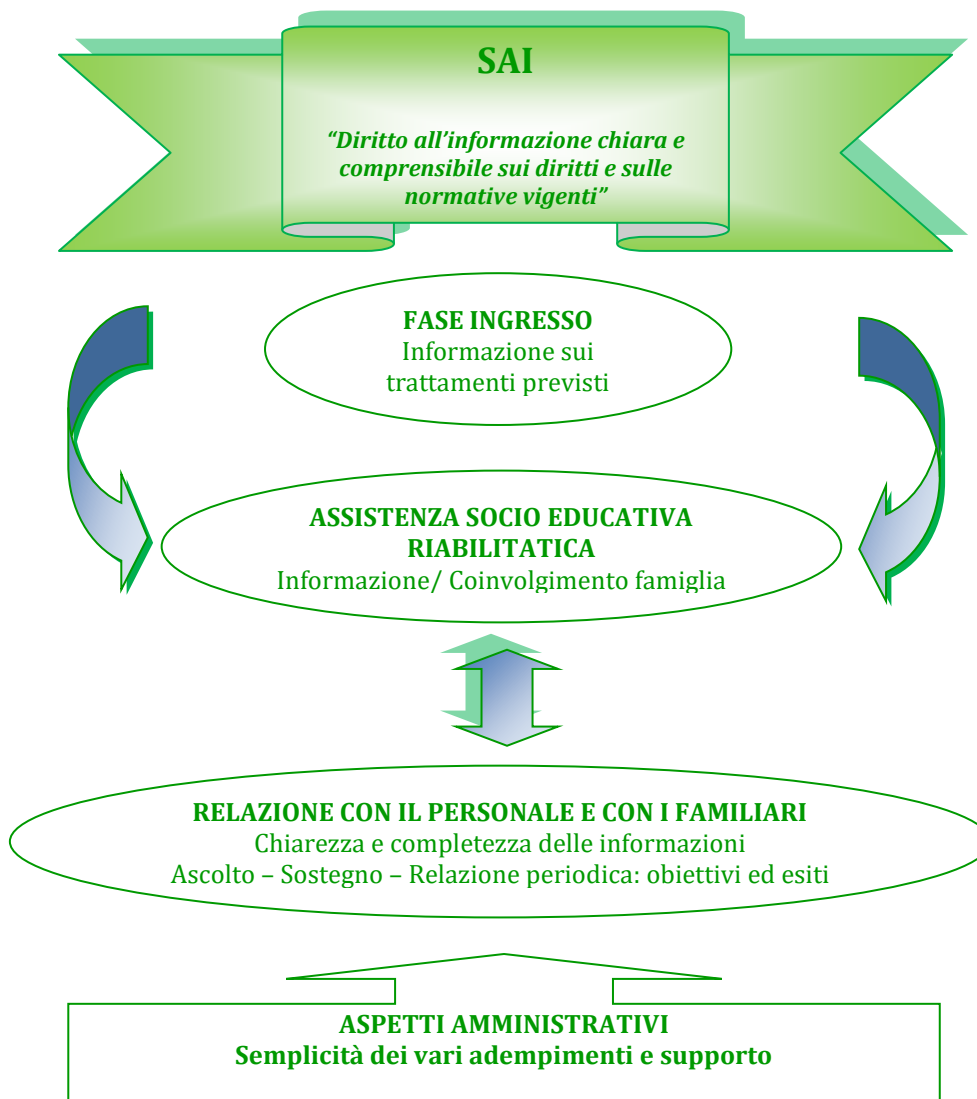
L'**Anffas Onlus**, in armonia con i principi statutari:

- Promuove e tutela i diritti e l'autodeterminazione dei disabili intellettivi e/o relazionali, e delle loro famiglie;
- Opera per rendere concreti i principi delle pari opportunità e della non discriminazione dei disabili intellettivi e/o relazionali e di quanti tutelano i 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;
- Sollecita e sostiene, a livello politico, iniziative adeguate alle aspettative e ai bisogni delle persone disabili e delle loro famiglie;
- Favorisce, a livello sociale e culturale, concreti processi d'integrazione e contrasta ogni forma di esclusione e di emarginazione;
- Sollecita e promuove, a livello della pubblica amministrazione, servizi sanitari, socio-sanitari, educativi e assistenziali rivolti a persone con disabilità intellettiva e/o relazionale e alle loro famiglie

SERVIZIO SAI

L'Associazione "Tigullio Est" **Anffas Onlus** ha istituito, presso il proprio Centro Socio-Riabilitativo, il Servizio Accoglienza e Informazione ("SAI") per offrire ascolto, guida e sostegno ai disabili intellettivi e/o relazionali, ai loro familiari, ai soci e a chiunque volesse chiarimenti su:

ASSOCIAZIONE	➔	DIRITTI delle PERSONE con DISABILITA'
SERVIZI SOCIO-SANITARI	➔	SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI
SCUOLA	➔	INSERIMENTO LAVORATIVO
TUTELA PREVIDENZIALE	➔	AGEVOLAZIONI FISCALI
AMMINISTRATORE di SOSTEGNO	➔	TUTELA e CURATELA
RECLAMI	➔	VERIFICA SODDISFAZIONE degli UTENTI



Il SAI può essere contattato
 Il Giovedì dalle ore 10 alle 12
 Al numero 0185 32 50 97

Le informazioni possono essere richieste anche via
 e-mail: anffas.chiavari@libero.it

Centro Residenziale Socio Riabilitativo

Il Centro Residenziale Socio Riabilitativo è concepito per abituare le persone con disabilità ad acquisire una propria autonomia, ad abituarle gradualmente a vivere lontane dalla famiglia per brevi periodi e a rendere meno traumatico un eventuale distacco (ricoveri di sollievo). L'intervento socio-riabilitativo terrà conto in maniera globale dei bisogni, delle preferenze dell'utente, delle abilità residue e recuperabili, nonché definirà nelle linee generali i tempi previsti, le azioni e le condizioni necessarie al raggiungimento degli esiti.

Il centro residenziale sito in Chiavari Via San Francesco, 27, si trova nel pieno centro cittadino. E' situato all'interno del convento che ospita l'intera struttura Anffas Tigullio Est e dispone di sei camere da letto a due posti. L'interno ed è stato creato e arredato per dare ai propri ospiti la sensazione di una vera "casa": moderna, luminosa, colorata, pur essendo dotato di tutti i sistemi di sicurezza e di allarme.



TIPOLOGIA	N° MAX UTENTI	GIORNI	ORARIO
Residenziale	12	Continuativo	Continuativo

IMPEGNI

L'**Anffas** "Tigullio Est" ha individuato in via prioritaria i seguenti fattori della qualità su cui ha fissato i relativi standards:

- Umanizzazione e personalizzazione degli interventi;
- Diritto all'informazione, alla partecipazione ed autodeterminazione;
- Sicurezza e igiene: rispetto norme sicurezza sul posto di lavoro. Pulizia giornaliera di tutti gli ambienti;
- Tutela della privacy;
- Spazi, arredi, materiali e prestazioni alberghiere: le forniture di beni per l'erogazione di servizi sono gestite mediante procedure specifiche;
- I fornitori sono periodicamente monitorati e valutati;
- Professionalità del personale: periodicamente viene svolta la valutazione del personale e attivati corsi di formazione e di aggiornamento.

L'**Anffas** "Tigullio Est" si adopera quotidianamente per garantire che i servizi, sempre orientati a soddisfare le richieste esplicite ed implicite degli utenti, siano efficaci ed efficienti.

L'**Anffas** considera condizioni di **efficacia**:

- Agire in congruenza con la politica associativa ed il progetto teorico del servizio;
- Intercettare e comprendere i bisogni e le aspettative dell'utente per proporre un intervento appropriato con presa in carico olistica e globale;
- Curare lo scambio di relazioni, comunicazioni e condivisione con gli utenti/clienti;
- Programmare e definire obiettivi concreti, sostenibili e misurabili;
- Garantire una costante ricontrattazione, rivalutazione e flessibilità delle prestazioni.

L'**Anffas** considera condizioni di **efficienza**:

- Dotare il personale degli strumenti e dei modelli teorici e **operativi** per l'osservazione e la rilevazione dei bisogni;
- Garantire incontri periodici di programmazione e verifica delle prestazioni;
- Promuovere la consapevolezza e la crescita professionale di tutti gli operatori.

MODALITA' DI TUTELA E DI VERIFICA

L'Utente, in caso di mancato rispetto degli Standards dichiarati, ha il diritto di reclamare e di essere guidato e tutelato dall'Associazione. I reclami vanno indirizzati al Presidente Associazione "Tigullio Est" **Anffas** Onlus, utilizzando, preferibilmente, il modello che si può ritirare presso il "SAI".

La gestione dei reclami mira a garantire:

- * Acquisizione e valutazione di tutti i reclami;
- * Medesima considerazione ed equo trattamento;
- * Riservatezza di quanto denunciato;
- * Rapida e chiara risposta.

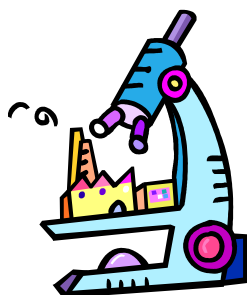
I reclami pervenuti sono integrati con i risultati delle analisi di "soddisfazione dell'utente", al fine di elaborare i piani di miglioramento progressivo degli Standards di qualità.

L'Anffas "Tigullio Est" adotta idonee procedure per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti e si impegna:

- * Compiere la rilevazione almeno una volta all'anno per ogni tipologia di servizio;
- * Analizzare e render noti i risultati e confrontarli con gli standards prefissati;
- * Attivare, in relazione alle risorse disponibili, azioni di miglioramento della qualità.

La valutazione della qualità e del gradimento del servizio da parte dell'utente/famiglia è riferita essenzialmente ai seguenti fattori:

- * Informazioni ricevute,
- * Accoglienza, rispetto, cortesia e attenzioni ricevute;
- * Possibilità di sentirsi al centro del percorso terapeutico-riabilitativo;
- * Rispetto della sequenza e della puntualità nell'attuazione dei programmi previsti;
- * Prestazioni alberghiere;
- * Aiuto e sostegno ricevuto;
- * Riservatezza nelle comunicazioni e nel trattamento delle notizie.



SERVIZIO MENSA/REFEZIONE

La **struttura** si avvale di una mensa esterna, monitorata quotidianamente. In accordo con i familiari, laddove se ne evidenzia la necessità, si prevede la personalizzazione dei menù, così da rispondere ai bisogni di ogni singolo utente.



TUTELA DELLA PRIVACY

L'Associazione **Anffas** "Tigullio Est", nel rispetto della Tutela della Privacy, ha adottato delle misure di protezione dei dati "sensibili" e di quelli "identificativi", siano essi cartacei o inseriti in strumenti elettronici.

L'interessato, al momento della raccolta dei dati, deve ricevere informazione verbale o scritta circa:

- 1) Le finalità della raccolta;
- 2) L'obbligatorietà o non del conferimento dei dati;
- 3) Le conseguenze dell'eventuale rifiuto;
- 4) A chi verranno comunicati i dati;
- 5) I suoi diritti (l'aggiornamento, la modifica, la cancellazione);
- 6) Gli estremi identificativi del Titolare e del Responsabile del trattamento.



L'Associazione provvede alla formazione del personale incaricato del trattamento dei dati.

Qualità dei Servizi delle Strutture dell'Associazione

Accesso

Primo contatto/Accoglienza:



Informazioni sulla struttura, servizi, orari;
Disponibilità con cortesia, ascolto;
Raccolta delle attese.

Fase d'ingresso:



Valutazione di ingresso;
Elaborazione e condivisione progetto individuale;
Informazioni sui trattamenti previsti.

Trasporto Casa/Centro:



Definizione e comunicazioni degli orari.

Prestazioni Alberghiere:



Pulizia ambienti;
Comfort sale occupazionali, ricreative e di terapia;
Vitto.

Frequenza

Assistenza Socio-Riabilitativa e Riabilitativa



Rispetto del progetto individuale;
Assistenza alla persona/informazioni;
Coinvolgimento utente/famiglia;
Ambienti attrezzati per l'attività.

Relazione con il personale;



Umanizzazione e personalizzazione;
Formazione e aggiornamento;
Completezza e chiarezza delle informazioni;
Rispetto della Privacy, dignità umana.

Relazione con i familiari:



Informazione, ascolto, sostegno;
Tutela dei diritti.

Revisione/Rinnovo/Dimissione

Verifica obiettivi:



Relazione periodica e finale del progetto individuale;
Eventuale riformulazione/rinnovo dello stesso;
Eventuali dimissioni "protette".

Aspetti amministrativi;



Semplicità dei vari adempimenti amministrativi.

Raccolta valutazione degli utenti:



Chiarezza, disponibilità di questionari di soddisfazione;
Semplicità d'invio del reclamo e tempo di risposta.



COME RAGGIUNGERCI

Partendo dalla Stazione Ferroviaria si va a destra, si percorrono, andando sempre dritto, **Corso Assarotti** e **Corso De Michiel**. Si gira poi a sinistra in Via San Francesco, dove troverete la nostra struttura al Numero 27.



Associazione "Tigullio Est" Anffas Onlus
Via San Francesco, 27- 16043 Chiavari
Tel. 0185 325097 Fax 0185 325097

e-mail: anffas.chiavari@libero.it