



ASSOCIAZIONE
"TIGULLIO EST" ANFFAS ONLUS
Chiavari

CARTA dei SERVIZI



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 CI HANNO ILLUMINATI CON IL LORO SORRISO ”**

CARTA dei Servizi

Indice

<i>Storia</i>	5
<i>Missione</i>	6
<i>Politica aziendale</i>	7
<i>Servizi</i>	8
<i>Servizio Accoglienza e Informazione "SAI"</i>	11
<i>Centro Semiresidenziale Socio Riabilitativo e Riabilitativo</i>	12
<i>Centro Residenziale Socio Riabilitativo e Riabilitativo</i>	14
<i>Centro Residenziale per Riabilitazione estensiva</i>	15
<i>Appartamenti Dopo di Noi</i>	16
<i>Impegni</i>	18
<i>Modalità di tutela e di verifica</i>	19
<i>Servizio Mensa/Refezione</i>	20
<i>Privacy</i>	21
<i>Qualità dei Servizi</i>	22
<i>Come raggiungerci</i>	23

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 e soluzioni di Dopo Di Noi. 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

POLITICA AZIENDALE

MISSION

La mission dell'Associazione "Tigullio Est" – Anffas Onlus è quella di offrire all'utenza un servizio di eccellenza, il più possibile incentrato sui bisogni degli ospiti, che adottati e persegua, a tutti i livelli della sua organizzazione, lo stesso concetto di qualità multidimensionale, efficienza, appropriatezza, tempestività, sicurezza, concentrandosi sugli interessi della persona anche mediante la migliore allocazione delle risorse disponibili.

VISION

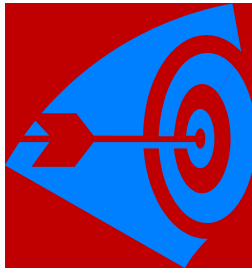
Le strutture sono rivolte alla tutela delle persone con disabilità, secondo i dettami dell'Associazione "Tigullio Est" – Anffas Onlus e pertanto ne condividono gli indirizzi e le finalità complessive in un'ottica di integrazione e valorizzazione delle risorse umane, organizzative, professionali e tecnologiche, al fine di garantire prestazioni efficaci, appropriate, tempestive, centrate sui bisogni dei ragazzi, garantendo il massimo dell'efficienza e l'utilizzo più razionale delle risorse disponibili.

VALORI AZIENDALI

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione, la strumentazione e l'operatività del presidio.

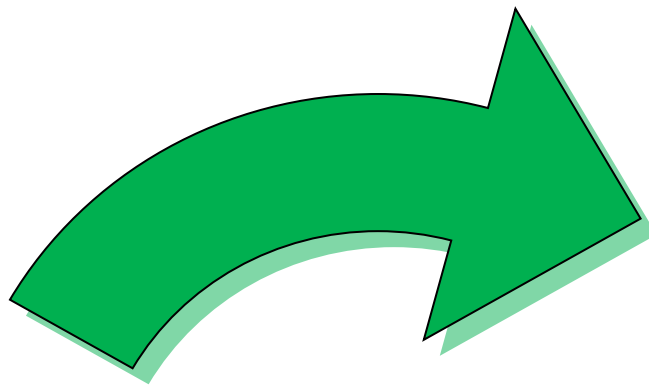
I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

- Realizzare un approccio alla persona centrato sulla globalità dei bisogni del paziente e della sua famiglia;
- Predisporre progetti individualizzati realizzati attraverso un approccio di équipe multidisciplinare in cui il disabile e le persone per lui significative sono considerate parte integrante del team riabilitativo o socio-riabilitativo;
- Seguire l'evoluzione del soggetto ed il raggiungimento degli obiettivi previsti;
- Adottare scelte e politiche volte a favorire lo sviluppo del personale e delle strutture, attraverso la formazione continua, l'attività di Audit sistematico e di Risk Management, la promozione della collaborazione ed integrazione con gli altri servizi territoriali;
- Attivare nuove progettualità.



SERVIZI

L'Associazione gestisce servizi che erogano prestazioni socio-sanitarie e sanitarie in favore di persone con disabilità intellettiva e/o relazionale.



**Centro Semiresidenziale
Socio Riabilitativo e
Riabilitativo**

*Via San Francesco, 27
16043 Chiavari
0185 325097*

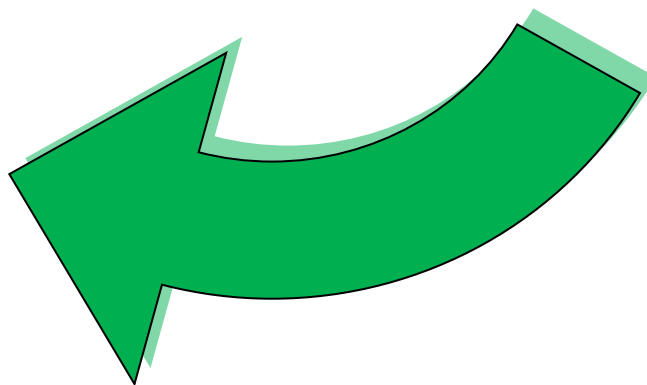
**Centro Residenziale
Socio Riabilitativo e
Riabilitativo**

**Appartamenti
Dopo Di Noi**

*Via San Francesco, 27
16043 Chiavari
0185 325097*



anffas.chiavari@libero.it



I servizi operano sempre nel rispetto dei principi fondamentali di **uguaglianza, imparzialità, diritto di scelta, continuità assistenziale** e assicurano:



- * accurata valutazione delle richieste e dei bisogni;
- * condivisione, partecipazione e personalizzazione degli interventi;
- * esaustiva informazione sul servizio e sui risultati attesi;
- * rilascio scritto del consenso informato, rilascio scritto e rispetto della privacy;
- * affidamento a personale qualificato, abilitato, aggiornato e motivato;
- * condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;
- * iniziative volte a caratterizzarsi come realtà visibili, qualificanti e propulsive della comunità;
- * collaborazioni con le risorse istituzionali, culturali e professionali attive sul territorio;
- * miglioramento della qualità di vita.



Il personale delle Strutture è costituito dalle seguenti figure professionali:

1 Direttore Sanitario Psichiatra 

1 Psicologa; 

1 Coordinatore 

1 Fisioterapista

1 Logopedista 

1 Infermiera

29 Operatori (Educatori professionali - Educatori - Educatori Socio-pedagogici - OSS)



3 Amministrativi

1 Impresa pulizie per Centro Semiresidenziale

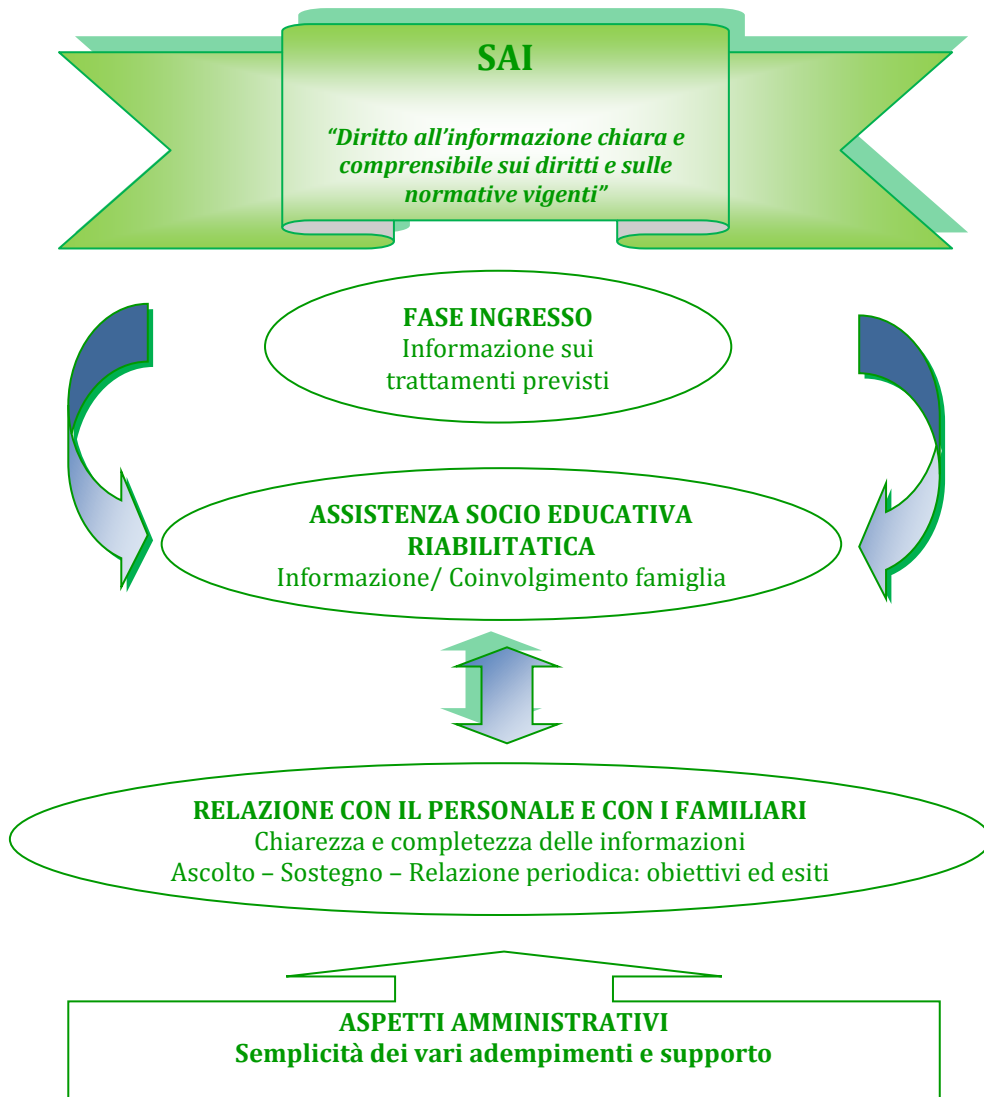
1 Addetta alle pulizie per Residenziale 

1 Addetta lavanderia per Residenziale

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 SEMI RESIDENZIALE Socio Riabilitativo - Riabilitativo

Il Centro Socio Riabilitativo semiresidenziale **Anffas** "Tigullio Est" eroga dal 1999, (tramite un Contratto a tre fra ASL 4, i Comuni del Territorio e l'Associazione stessa), prestazioni socio riabilitative e riabilitative dirette al recupero funzionale e sociale di disabili intellettivi e/o relazionali. (Art.10 legge 104/92 e L.R. 19/94, art. 16)

L'accesso ai servizi socio riabilitativi e riabilitativi avviene solo previa domanda dell'interessato presentata al Comune di residenza che la trasmetterà alla Segreteria del Distretto Socio Sanitario. Il Centro si impegna ad assicurare le prestazioni dirette alla tutela della salute dell'assistito. L'ASL ed il Comune potranno disporre in qualsiasi momento accertamenti e verifiche in merito all'attuazione da parte del Centro delle prestazioni erogate ai propri assistiti.

La presa in carico viene proposta nell'ambito di un progetto individuale, privilegiando l'approccio cognitivo – comportamentale in un contesto affettivo – relazionale.

All'interno del progetto individuale viene formulato il **programma riabilitativo individuale o il PAI**, in cui sono definite le modalità della presa in carico, le aree di intervento specifiche, gli obiettivi, i tempi e le modalità di erogazione degli interventi, gli operatori coinvolti, la verifica e l'aggiornamento degli interventi.

Il Centro Semiresidenziale "Tigullio Est" ha sede legale in Via San Francesco, 27 a Chiavari, si raggiunge a piedi dalla stazione ed è ben servito dai mezzi pubblici di trasporto.

Il Centro è gestito dall'Associazione che da sempre mira a coinvolgere, tramite le proprie attività, l'intero contesto del territorio.

Si avvale, oltre che dei necessari operatori qualificati richiesti dalla Regione Liguria anche dell'ausilio di numerosi volontari che ruotano su tutti i giorni della settimana e prestano la loro opera in base alle necessità del Centro ed anche alle loro specifiche competenze e attitudini.

Questo consente ai ragazzi di avere continui stimoli e di affrontare esperienze innovative che li coinvolgono garantendo loro una migliore qualità di vita.

Le attività che sono svolte riguardano soprattutto il mantenimento e lo sviluppo del processo di recupero delle abilità e delle autonomie personali, la riabilitazione cognitiva anche con mezzi informatici, le attività manuali ed artistiche, l'espressione corporea, l'attività ludica con gruppi esterni, la danza e l'attività sportiva.

Ci si avvale inoltre di una logopedista, di un fisioterapista, si frequenta settimanalmente una palestra e due differenti piscine del territorio.

PROGETTO SOCIO RIABILITATIVO

Con il progetto di struttura si provvede alla programmazione della disponibilità e dell'organizzazione degli spazi, del lavoro e delle modalità operative di tutta la struttura allo scopo di garantire una idonea funzione di supporto finalizzata alla protezione ed alla stimolazione delle capacità funzionali e soprattutto relazionali di tutti i soggetti assistiti.

L'intervento socio-riabilitativo ha la finalità di assicurare ad ogni inserito una vita che sia il più possibile degna di essere vissuta.

Nel dettaglio, invece, con il progetto individuale si:

- terrà conto in maniera globale dei bisogni, delle preferenze dell'utente, delle abilità residue e recuperabili;
- definirà nelle linee generali i tempi previsti, le azioni e le condizioni necessarie al raggiungimento degli esiti.

La complessità di bisogni dell'individuo richiama all'esigenza di un progetto socio-riabilitativo individuale multidisciplinare. Per quanto attiene la tempistica di redazione del progetto socio-riabilitativo, la stessa varierà in funzione della frequenza e delle condizioni dell'assistito.

A questo proposito si è dotata la struttura di apposite ore di personale medico-riabilitativo al fine di meglio rispondere alle possibili esigenze manifestate dall'utenza e dalle loro famiglie.

L'organizzazione modulare consentirà l'aggregazione congrua per quadro clinico e potenzialità socio-riabilitative.

PROGETTO RIABILITATIVO

Con il progetto riabilitativo di struttura si provvede alla programmazione della disponibilità e dell'organizzazione degli spazi, del lavoro e delle modalità operative di tutta la struttura allo scopo di garantire una idonea funzione di supporto finalizzata alla protezione e alla stimolazione delle capacità funzionali e relazionali di tutti i soggetti assistiti.

Nel dettaglio si costituiscono le proposizioni, elaborate dall'équipe riabilitativa per un determinato paziente, che:

- tiene conto in maniera globale dei bisogni, delle preferenze del paziente, delle abilità residue e recuperabili;
- definisce quali siano gli esiti desiderati;
- definisce nelle linee generali i tempi previsti, le azioni e le condizioni necessarie al raggiungimento degli esiti;
- costituisce il riferimento obbligato per ogni intervento svolto dall'équipe riabilitativa.

La complessità di bisogni dell'individuo richiama all'esigenza di un progetto riabilitativo individuale multidisciplinare. Per quanto attiene la tempistica di redazione del progetto riabilitativo, la stessa varierà in funzione della frequenza e delle condizioni dell'assistito.

L'intervento riabilitativo viene finalizzato tendendo verso quattro obiettivi:

- il recupero di una competenza funzionale che, per ragioni patologiche, è andata perduta;
- l'evocazione di una competenza che non è comparsa nel corso dello sviluppo;
- la necessità di porre una barriera alla regressione funzionale cercando di modificare la storia naturale delle malattie cronico degenerative riducendone i fattori di rischio e dominandone la progressione;
- la possibilità di reperire formule facilitanti alternative.

L'organizzazione modulare consentirà l'aggregazione congrua per quadro clinico e potenzialità riabilitative.

Il progetto riabilitativo è concepito come una serie di progetti interconnessi per target di riabilitazione: fisioterapia, psicomotoria, logopedia e psicoeducativa. Il progetto riabilitativo viene eseguito tramite laboratori settoriali.

TIPOLOGIA	N° MAX UTENTI	GIORNI	ORARIO
Socio riabilitativo	32	feriali	9,30 - 16,30
Riabilitativo	15		

Centro Residenziale Socio Riabilitativo

L'Associazione "Tigullio Est" **Anffas** Onlus gestisce, dal 18 aprile 2005, tramite un contratto a tre tra ASL 4, i Comuni del Territorio e l'Associazione stessa, un Centro Residenziale Socio Riabilitativo – riabilitativo per soggetti disabili intellettivi e/o relazionali che sono rimasti privi del supporto familiare o con un nucleo che è impossibilitato a portare avanti il progetto del ragazzo.

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 piano di lavoro rispecchia il progetto Socio Riabilitativo del centro Semi Residenziale.

Il centro residenziale sito in Chiavari Via San Francesco, 27, autorizzato per 12 posti Socio Riabilitativi e 4 in regime Riabilitativo. Si trova nel pieno centro cittadino. E' situato all'interno del convento che ospita l'intera struttura Anffas Tigullio Est.

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 più sofisticati sistemi di sicurezza e di allarme.



TIPOLOGIA	N° MAX UTENTI	GIORNI	ORARIO
Socio Riabilitativo	12	365	h 24
Riabilitativo	4	365	h 24

Centro Residenziale per Riabilitazione estensiva

Il Centro Residenziale per riabilitazione estensiva scopo di garantire una idonea funzione di supporto finalizzata alla protezione e alla stimolazione delle capacità funzionali e relazionali di tutti i soggetti assistiti.

L'organizzazione modulare consentirà l'aggregazione congrua per quadro clinico e potenzialità riabilitative.

Il progetto riabilitativo viene eseguito anche tramite laboratori settoriali.

La terapia riabilitativa di ogni persona viene monitorata costantemente dall'équipe attraverso riunioni settimanali e con l'utilizzo di strumenti di valutazione validati.

Il piano di lavoro rispecchia il progetto Riabilitativo del centro Semi Residenziale.

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 2 camere da letto a due posti. Dotato di tutti i sistemi di sicurezza e di allarme.



TIPOLOGIA	N° MAX UTENTI	GIORNI	ORARIO
Socio-Riabilitativo	12	365	h 24
Riabilitativo	4	365	h 24

Appartamenti Dopo di Noi

Gli Appartamenti “Dopo di Noi” sono stati pensati per persone con disabilità intellettiva e/o relazionale che possono affrontare un percorso di vita innovativo mediante la creazione di un programma di accrescimento della consapevolezza, di sviluppo delle abilità e delle competenze per il raggiungimento del maggior livello di autonomia possibile anche al fine di un reale inserimento nella comunità (art.4 c.1) lett.d) legge n.112/2016).

Sono stati individuati due tipologie di inserimento:

- Ragazzi/e “già pronti” ad andare a vivere da soli: a questi verrà data la possibilità di vivere subito in un appartamento totalmente ristrutturato, arredato modernamente, confortevole e pieno di luce dove iniziare, pur con un percorso personalizzato, a vivere un’esperienza vera, reale in un ambiente comunque protetto.
- Ragazzi pronti a sperimentare periodi di vita esterna al contesto familiare nell’ottica del “durante noi” e in preparazione al “dopo di noi”. A questi verrà data la possibilità di fruire di brevi soggiorni “per mettersi alla prova”.

Obiettivo è consentire a persone con disabilità di sperimentarsi in un luogo diverso dalla propria casa, insieme ad un piccolo gruppo, per periodi definiti e programmati, attraverso un progetto educativo personalizzato.

IL PROGETTO

Obiettivo del progetto è quello di:

- Accompagnare i ragazzi disabili e le loro famiglie, sostenuti da operatori specializzati e/o volontari, in un percorso di autonomia che porti ad una presa di coscienza di essere in presenza di una persona adulta e quindi della possibilità che questa assuma un proprio ruolo all’interno della casa e della società.
- Corrispondere al loro desiderio di misurarsi con i coetanei nel lavoro e nella vita sociale e di svago, offrendo un’importante opportunità per imparare a vivere senza la costante presenza dei genitori e preparare così il proprio futuro di adulti e al “dopo di noi”.
- Ridurre i costi di gestione e ampia sostenibilità in quanto ogni ragazzo è in grado di mettere a disposizione autonomamente un contributo economico per la gestione della casa.
- Aiutare i genitori a vedere i propri figli “sotto una nuova luce”, offrendo loro l’occasione concreta per iniziare a progettare un differente futuro per loro perché spesso si teme che non siano abbastanza forti per affrontare la vita in autonomia.
- Realizzare fattivamente l’articolato normativo della L. 112/16.

INSERIMENTO

Punto fondamentale è la valutazione multidimensionale prodromica alla stesura del PAI che deve essere inquadrata nel più ampio progetto di vita del beneficiario e deve individuare gli specifici sostegni di cui la persona con disabilità necessita.

L’équipe Multiprofessionale Integrata ha la funzione di valutazione degli inserimenti degli utenti all’interno degli appartamenti e del successivo monitoraggio dell’andamento dei progetti.

Criteri per la valutazione positiva della richiesta di inserimento sono la compatibilità del caso con inserimenti già in essere presso gli appartamenti, per favorire la coabitazione.

PERSONALE

I ragazzi inseriti si occupano dell'assunzione delle badanti nel rispetto del vigente contratto di lavoro domestico. Il collaboratore si occupa della gestione dei ragazzi e della casa; ogni attività inerente la quotidianità – pulizia della casa, approvvigionamento del cibo, preparazione dei pasti, lavanderia – in quanto processi educativi verranno svolti insieme ai ragazzi partecipanti al progetto.

L'Associazione mette a disposizione un Educatore (con funzione di coordinatore) che, fornisce un utile supporto ai ragazzi, al collaboratore domestico ed in generale al buon andamento del progetto e della convivenza. Mantiene, inoltre, i contatti con i servizi sociosanitari inviati per le necessarie verifiche e/o adeguamenti del PAI.

L'immobile si trova nel centro della città di Chiavari, in via San Francesco 27, i locali sono stati arredati, attrezzati e adattati in modo tale che le azioni di vita quotidiana risultino accessibili e facilitate, favorendo l'espressione dei potenziali di autonomia. L'area è videosorvegliata in modo da garantire la massima autonomia degli abitanti pur in un contesto di ampissima sicurezza.



TIPOLOGIA	N° MAX UTENTI	GIORNI	ORARIO
2 Appartamenti	4	365	h 24

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; (Riunioni di equipe e PRI)
- Diritto all'informazione, alla partecipazione; (Riunioni periodiche con le famiglie – Audit – Contatti telefonici – Questionario di gradimento)
- Sicurezza e igiene: rispetto norme sicurezza sul posto di lavoro. Pulizia giornaliera di tutti gli ambienti; (Addetta alle pulizie per Residenziale ed Impresa di pulizie per Semiresidenziale)
- Tutela della privacy; (Si rimanda a pagina 16)
- 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; (Procedura di Valutazione Fornitori)
- 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.

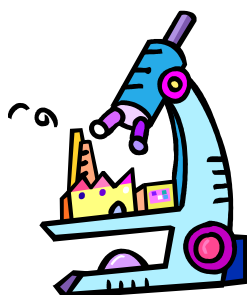
I reclami pervenuti sono integrati con i risultati delle analisi di **"soddisfazione dell'utente"**, al fine di elaborare i piani di miglioramento progressivo degli Standards di qualità.

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

I nostri Centri si avvalgono di una mensa interna con pasti veicolati, 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. Ogni famiglia/utente può disporre di una scheda personalizzata dei pasti giornalieri relativi al pranzo del proprio figlio, anche al fine di regolarsi più appropriatamente per la cena a casa.



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, in ottemperanza alle vigenti normative.

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 riabilitativo 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 Diurna

Assistenza Socio-Riabilitativa e Riabilitativa

- ✓ Rispetto del progetto riabilitativo 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 il nostro **Centro Diurno e Residenziale** al Numero **27**.

Allo stesso numero, con campanelli ovviamente diversi, si trovano i due appartamenti di vita indipendente



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

e-mail: anffas.chiavari@libero.it