



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”**

STORIA DELL'ASSOCIAZIONE	4
SOCI	6
MISSIONE	7
POLITICA AZIENDALE	8
SERVIZI	9
IMPEGNI	19
MODALITA' DI TUTELA E VERIFICA	20
SERVIZIO MENSA	21
TUTELA DELLA PRIVACY	22
STANDARD DI QUALITA'	23
PROCEDURE ANTICONTAGIO COVID-19	25
COME RAGGIUNGERCI	26

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. Le difficoltà e le preclusioni mentali di quel periodo hanno fatto sì che per molti anni l'attività svolta dai genitori facenti parte della Sezione di Chiavari fosse puramente promozionale. Col passare del tempo, però, si è sentita fortemente la necessità di dare risposte più concrete a molti ragazzi che, terminata la scuola dell'obbligo, si trovavano a non avere un luogo dove passare le loro giornate e soprattutto erano privati di una prospettiva di vita degna di questo nome. Da un inizio con qualche attività esterna si è passati all'apertura di un piccolo Centro gestito solamente da volontari, per poi arrivare, al Centro Socio Riabilitativo/Riabilitativo semiresidenziale per il quale, dal 1999, è stato firmato un Protocollo di Intesa fra la nostra Associazione, l'ASL 4 ed i Comuni di Residenza. In seguito si è aperta la Comunità Alloggio per 9 ragazzi al fine di accogliere i ragazzi privi di supporto familiare o offrire alle famiglie ricoveri di sollievo.



Nel corso dei primi anni del 2000 sono stati realizzati due poli ad integrazione delle attività del Centro Socio Riabilitativo semiresidenziale di Corso Millo: un laboratorio di ceramica in Via De Scalzi e una falegnameria, sala computer ed erbario nell'ex scuola di Sant'Andrea di Rovereto.

[Nel 2002 diviene Associazione "Tigullio Est" ANFFAS Onlus ed acquisisce autonomia giuridica ed amministrativa.](#)

Nel 2014 è stato rilasciato l'accREDITAMENTO istituzionale.

Arriva però la notte del 10/11/2014, l'alluvione colpisce Chiavari e distrugge completamente il Centro di Corso Millo.

A fatica ma con grande sforzo da parte di tutti le attività vengono trasferite nella nuova sede dell'ANFFAS in Via San Francesco, 27, realizzata grazie alla lungimiranza e bontà della Sig.ra Dora Roccaforte e della Sig.ra Lina Mignano.

Il completamento del trasferimento avviene nel luglio del 2015: impossibile non ricordare la gioia dei ragazzi di aver ritrovato uno spazio dove vivere e stare insieme. Questa è la filosofia dell'Associazione: a "quelli" dell'ANFFAS "Tigullio Est" piace davvero vivere e trovare in ogni giornata qualcosa di gradevole e lo stare insieme dà a tutti un motivo per gioire ed ogni piccolo passo avanti di ciascuno è un trionfo per tutti.

Nel 2021 viene rinnovato l'accREDITAMENTO istituzionale per la Struttura Semi-Residenziale e rilasciato l'accREDITAMENTO istituzionale per la Struttura Residenziale.

Nome dell'ente	Associazione "Tigullio Est" ANFFAS Onlus
Codice fiscale	90046760105
Partita IVA	02659340992
Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore	Onlus con personalità giuridica. Deliberazione n° 156 del 14/02/2003 della giunta regionale Iscrizione registro regionale n° 407
Indirizzo sede legale	Via San Francesco, 27 – Chiavari (GE)
Telefono	0185.325097
Fax	0185.325097
Sito Web	www.ANFFASTigullioest.it
Email	ANFFAS.chiavari@libero.it
Pec	ANFFASTigullioest@pec.it
Codici Ateco	960909

L'Associazione, nel rispetto dello Statuto, opera nel campo della tutela dei diritti umani e civili, sanitario, socio-sanitario, socio-assistenziale, socio-educativo, sportivo - ludico motorio, ricreativo, della ricerca scientifica, delle malattie rare, della formazione, della beneficenza del tempo libero, culturale, in favore di persone svantaggiate, nonché di persone in condizioni di fragilità, **prioritariamente con disabilità intellettiva e con disturbi del neurosviluppo, anche derivante da malattie rare, e delle loro famiglie, associate e non, affinché sia loro garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità.**

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** possono essere:

- ordinari: 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.
- amici: persone che prendono parte e collaborano alla vita dell'Associazione da almeno 12 mesi.

ASSOCIATI

Gli aspiranti associati devono presentare apposita domanda al Consiglio Direttivo, nella quale dichiarano di accettare senza riserve lo statuto dell'Associazione, il Codice Etico di ANFFAS Nazionale e di autorizzare il trattamento dei dati comuni e particolari per il perseguimento dei fini associativi, anche all'interno della complessiva rete associativa e degli Enti ad essa aderenti.

Gli Associati che devono presentare apposita domanda al Consiglio Direttivo, sono tenuti al pagamento di una identica quota annuale deliberata dal Consiglio Direttivo da versarsi con le modalità previste dallo stesso.

L'attività istituzionale dell'associato è svolta in base al principio della solidarietà sociale e ogni sua eventuale prestazione a favore della Associazione è gratuita

Il diritto di voto all'Assemblea spetta agli Associati Ordinari ed Amici, in regola con il pagamento della quota associativa.

Gli associati hanno il diritto di:

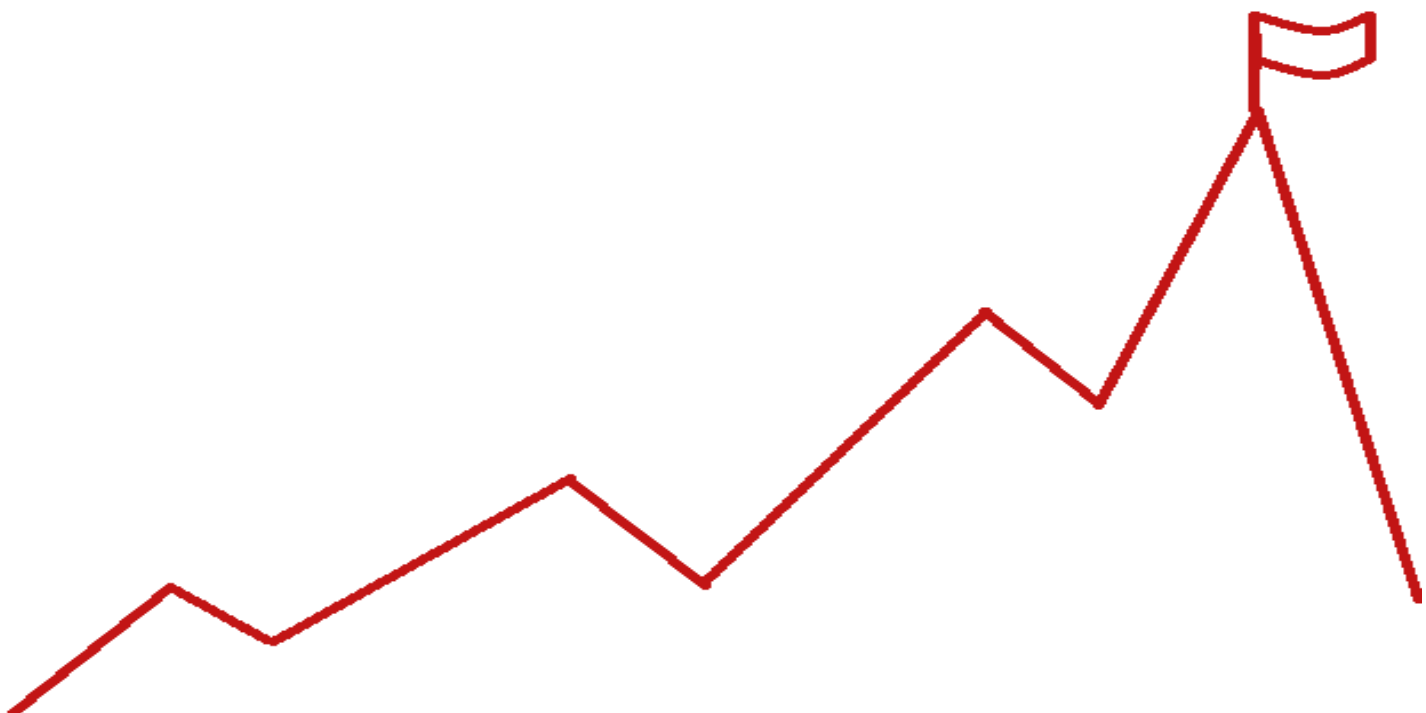
- partecipare alle attività dell'Associazione con piena parità e non è ammessa la temporaneità di partecipazione alla vita associativa.
- eleggere gli Organi Amministrativi dell'Associazione e ad essere informati sulle attività della stessa.
- esaminare i libri sociali, facendone espressa e motivata richiesta al Presidente dell'Associazione, che risponde entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza, motivando l'eventuale rigetto.

Gli associati sono obbligati all'osservanza dell'atto costitutivo, dello Statuto, dei regolamenti e delle deliberazioni eventualmente adottate dai competenti Organi sociali in conformità alle norme statutarie. Ad ogni Associato all'atto dell'iscrizione dovrà essere consegnata una tessera sociale su modello unificato predisposto dall'ANFFAS Nazionale.

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 adotti 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.

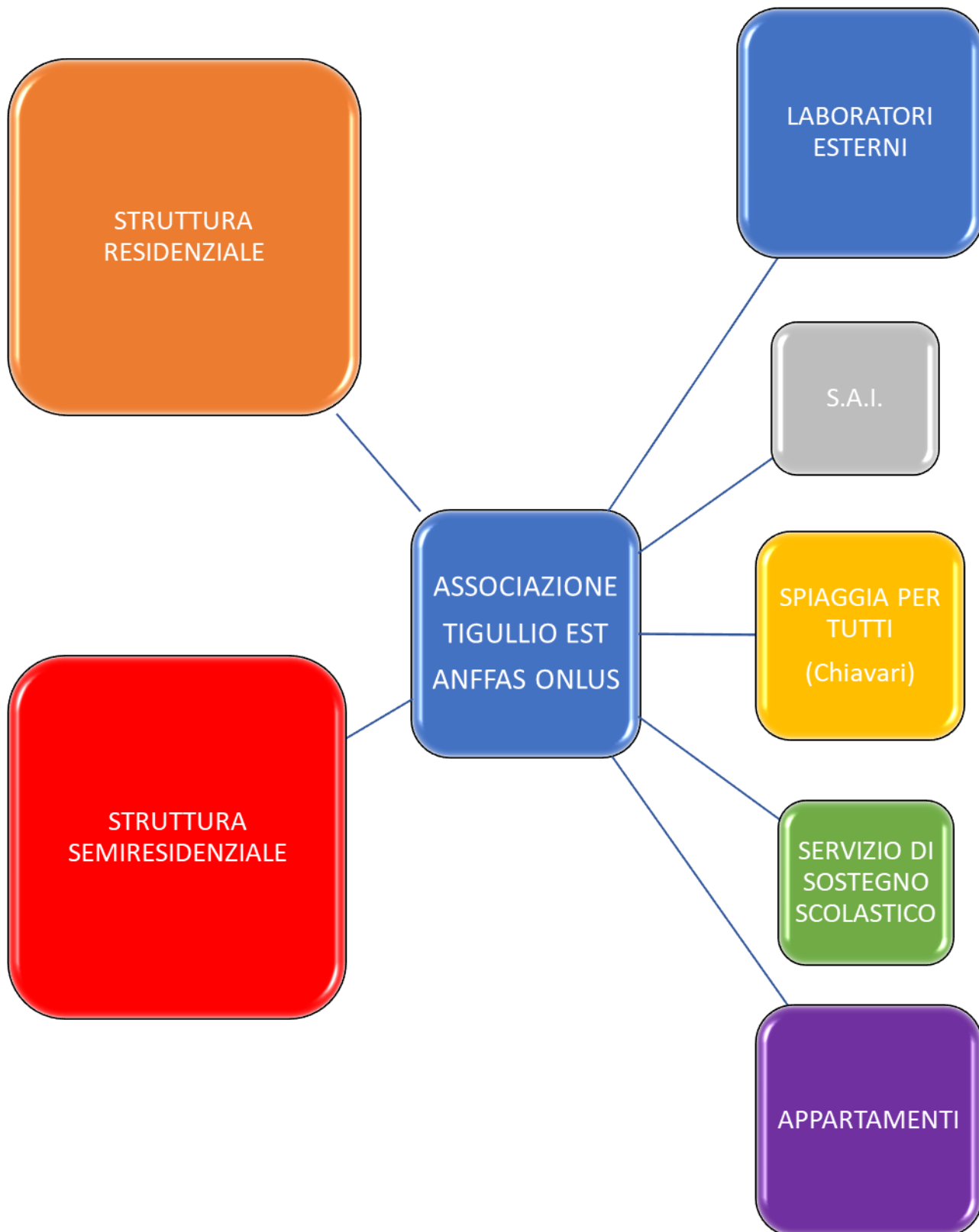
I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

- 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

SERVIZI ACCREDITATI

SERVIZI NON ACCREDITATI



STRUTTURA SEMIRESIDENZIALE e RESIDENZIALE

POSIZIONE	Via San Francesco, 27 – Chiavari (GE)
------------------	--

SEMIRESIDENZIALE			
TIPOLOGIA	CAPIENZA MAX UTENTI	GIORNI	ORARIO
Riabilitativo	15	Feriali	9:30/16:30
Socio-Riabilitativo	32	Feriali	9:30/16:30

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).

RESIDENZIALE			
TIPOLOGIA	CAPIENZA MAX UTENTI	GIORNI	ORARIO
Riabilitativo	4	Tutti i giorni	H24
Socio-Riabilitativo	12	Tutti i giorni	H24

L’Associazione “Tigullio Est” **ANFFAS** Onlus gestisce, dal 18 aprile 2005, tramite un contratto a con ASL 4 e i Comuni del Territorio, una Struttura Residenziale Socio Riabilitativa – Riabilitativa per persone con disabilità intellettiva e/o relazionale che sono rimasti privi del supporto familiare o con un nucleo che è impossibilitato a portare avanti il progetto dell’ospite. La Struttura Residenziale è concepita anche per dare un servizio che aiuti 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). Il Residenziale, come l’intera Struttura ANFFAS, “Tigullio Est” è situata all’interno dei locali di un ex convento, ristrutturati e resi funzionali allo scopo di fornire un servizio ottimale e conforme alle normative e 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.

L’ACCESSO ALLA STRUTTURA è autorizzato dal Servizio Sanitario e dai Distretti che determinano, in accordo con l’Associazione, in quale Struttura avviene l’inserimento:

- struttura semiresidenziale per prestazioni riabilitative intensive ed estensive per persone con disabilità
- struttura semiresidenziale socioriabilitativa per persone con disabilità
- struttura residenziale per prestazioni riabilitative estensive
- struttura residenziale socioriabilitativa.

L'Associazione prevede anche l'inserimento di utenti nelle Strutture per brevi periodi (ricoveri di sollievo), che possono essere ripetuti durante l'anno con lo scopo di dare un servizio che possa essere di supporto alle famiglie in caso di bisogno.

L'accesso degli utenti, sia nella struttura residenziale che in quella semiresidenziale, può avvenire anche in regime privatistico regolamentato da apposito contratto tra le parti.

Gli inserimenti possono essere ripetuti durante l'anno.

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.

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.

Le Strutture si avvalgono, oltre che dei necessari operatori qualificati richiesti dalla Regione Liguria anche dell'ausilio di **VOLONTARI** che prestano la loro opera in base alle necessità dell'Associazione ed anche alle loro specifiche competenze e attitudini; questo consente agli ospiti di avere continui stimoli e di affrontare esperienze innovative che li coinvolgono garantendo loro una migliore qualità di vita (servizio che sta riprendendo dopo essere stato sospeso per l'emergenza covid-19).

LE ATTIVITÀ riguardano soprattutto il mantenimento e lo sviluppo del processo di recupero delle abilità e delle autonomie personali, la riabilitazione cognitiva anche con mezzi informatici, laboratori manuali ed artistici, l'espressione corporea, l'attività ludica con gruppi esterni, la danza e l'attività sportiva. Vengono svolte anche attività sul territorio con lo scopo di integrare i nostri ospiti con le persone e la realtà che li circonda, facendo vivere loro le opportunità che il territorio offre come: piscine, palestra, circoli di bocce, la passeggiata, il centro storico.

I PROGETTI RIABILITATIVO O SOCIO-RIABILITATIVO vengono redatti 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.

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.

La complessità di bisogni dell'individuo richiama all'esigenza di progetti riabilitativi e/o socio-riabilitativi individuali multidisciplinari. La tempistica di redazione dei progetti varierà in funzione della frequenza e delle condizioni dell'assistito.

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

La Struttura si è dotata di apposite ore di personale medico-riabilitativo al fine di meglio rispondere alle possibili esigenze manifestate dall'utenza e dalle loro famiglie.

OUTCOME (effetti prodotti dai servizi)

STAKEHOLDERS: PERSONE CON DISABILITA'

Attività/progetti/servizi dell'Associazione danno l'opportunità agli ospiti di inserirsi in un contesto di interazione e/o confronto con le persone che frequentano, a qualsiasi titolo, la Struttura.

L'intervento riabilitativo produce quattro effetti a seconda degli obiettivi individualizzati:

- 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'intervento socio-riabilitativo vuole garantire all'utente la massima partecipazione possibile alla vita sociale al fine di contenere la condizione di handicap e di poter assicurare una vita che sia il più possibile degna di essere vissuta.

STAKEHOLDERS: FAMIGLIE DELLE PERSONE CON DISABILITA'

La possibilità di interagire e condividere le proprie esperienze con altre famiglie che hanno vissuto esperienze frontali con la disabilità e la possibilità di usufruire dei Servizi e di trovare supporto morale, affettivo, organizzativo, burocratico attraverso il confronto con gli operatori dell'Associazione stessa.

IL PERSONALE DELLE STRUTTURE E' COSTITUITO DALLE SEGUENTI FIGURE PROFESSIONALI

PRESIDENTE (Egle Barghini Folgori)

DIRETTORE SANITARIO (Dott. Massimo Conti Diplomato in Medicina e Chirurgia - Specializzazione: Neurologia conseguita presso l'Università degli studi di Genova il 30/06/1993

RAQ

MEDICO DI STRUTTURA

REFERENTE DI STRUTTURA (SEMIRESIDENZIALE)

REFERENTE DI STRUTTURA (RESIDENZIALE)

EDUCATORI PROFESSIONALI

OSS

FISIOTERAPISTA

PSICOLOGA

LOGOPEDISTA
ADDETTA ALLE PULIZIE
ADDETTA ALLA LAVANDERIA

SERVIZI ESTERNALIZZATI

SERVIZIO INFERMIERISTICO
SERVIZIO PULIZIE
SERVIZIO DI FORNITURA PASTI

LABORATORI ESTERNI

POSIZIONE	Via San Francesco , 27 – Chiavari (GE)
------------------	---

TIPOLOGIA	N° MAX UTENTI	GIORNI	ORARIO
Socio-educativo	Variabile	Giorni prestabiliti a seconda del laboratorio	Orari prestabiliti a seconda del laboratorio

I laboratori nascono dalla volontà di creare uno spazio di crescita personale e di confronto per persone con disabilità del territorio.

Sono ideati, organizzati e gestiti da personale qualificato che da anni opera nel campo della disabilità e che ha sviluppato l'adeguata attenzione ai bisogni e alle necessità dei gruppi e degli individui.

L'Associazione ha pensato di proporre diversi laboratori per poter incontrare i differenti interessi che le persone hanno, pur assicurando la giusta elasticità utile a perseguire i percorsi che ogni gruppo segue, a seconda di come si plasma durante il percorso.

I laboratori sono aperti anche a persone che non frequentano le Strutture dell'Associazione.

L'ACCESSO AI LABORATORI è concordato con le famiglie ed avviene in regime privatistico.

I laboratori possono essere per singoli o in gruppi.

Gli inserimenti prendono in considerazione:

- i bisogni/necessità del singolo,
- l'aderenza dei laboratori proposti ai bisogni/necessità della persona
- nel caso di inserimento in un gruppo, tutti gli aspetti utili a facilitare l'integrazione della persona nel gruppo.

Alcuni laboratori possono essere attivati in partnership con le Pubbliche Amministrazioni e, non essendo un'attività accreditata può essere richiesta una compartecipazione economica alla famiglia utile a coprire parti delle spese che l'Associazione deve affrontare per dare il servizio.

I laboratori sono aperti anche a persone che non frequentano le Strutture dell'Associazione.

OUTCOME (effetti prodotti dai servizi)

STAKEHOLDERS: PERSONE CON DISABILITA'

sviluppo cognitivo ed emotivo, imparare o accrescere il senso di accoglienza e rispetto per l'altro, la socializzazione, l'autonomia emotiva, lo sviluppo motorio, la conoscenza di sé, incremento delle capacità comunicative dei propri bisogni/desideri

STAKEHOLDERS: FAMIGLIE DELLE PERSONE CON DISABILITA'

La possibilità di conoscere e confrontarsi con altre famiglie che usufruiscono dei servizi

I laboratori per minori/giovani attivi durante l'anno in corso sono di seguito elencati e descritti alla pagina "Servizi e progetti" del sito:

- Laboratori socioeducativi
- Laboratorio CAA (Comunicazione aumentativa alternativa)

APPARTAMENTI (non ancora in funzione)

Al momento l'Associazione ha terminato le pratiche burocratiche e sta portando a termine piccoli lavori strutturali e di gestione prima di mettere ufficialmente gli appartamenti in funzione.

POSIZIONE	Via San Francesco, 27 – Chiavari (GE)		
TIPOLOGIA	N° MAX UTENTI	GIORNI	ORARIO
Appartamenti ammobiliati ad uso turistico	7	Tutti i giorni	H24

Il progetto si propone di mettere in uso due appartamenti, già di pertinenza dell'Associazione, non inquadriati verso un servizio a causa dell'emergenza covid-19 che ha bloccato gran parte delle attività. L'orientamento al turismo accessibile con contratti in Locazione Brevi, deriva dalla necessità dell'Associazione di utilizzare tutti gli spazi disponibili **per fornire dei servizi rispondenti al proprio Statuto**: gli appartamenti saranno infatti affittati esclusivamente a nuclei di individui con al loro interno almeno una persona con disabilità.

Gli appartamenti si inseriscono in un contesto, come la città di Chiavari che, grazie alla sua storia medievale ed alla posizione geografica è da sempre stata meta turistica apprezzata durante tutto l'anno. Il progetto di ANFFAS è finalizzato a facilitare il soggiorno di nuclei di persone che hanno al loro interno individui con disabilità intellettiva e con disturbi del neuro sviluppo.

Le due locazioni, denominate "Casa Insieme" e "Casa Possiamo", possono ospitare rispettivamente fino a 3 (2 posti letto + 1) e 4 persone (3 posti letto + 1) e, pur essendo collocate all'interno della Sede dell'Associazione, sono isolate dal resto della Struttura se non per le zone di accesso. La Direzione di ANFFAS "Tigullio Est" ha da sempre avuto un occhio di riguardo verso la sicurezza:

l'Associazione ha un RSPP, un DVR e gli appartamenti sono dotati di mobili ignifughi, piani di evacuazione, impianto antincendio, ecc...

Agli appartamenti, già predisposti per essere agibili da persone con disabilità (assenza di barriere architettoniche), sono equipaggiate con dotazioni sanitarie (sollevatore, letti sanitari, carrozzine, deambulatori, sedi per doccia, ...) per assicurare un soggiorno confortevole ed "accessibile" ai propri ospiti.

Il progetto, nei mesi estivi, si integra perfettamente con la "Spiaggia per tutti" descritta nel paragrafo dedicato del presente documento.

SPIAGGIA PER TUTTI

POSIZIONE	Spiaggia attigua al porto turistico "Luigi Gatti" di Chiavari		
TIPOLOGIA	N° MAX UTENTI	GIORNI	ORARIO
Servizio per persone con disabilità	7 (+ accompagnatori)	Tutti i giorni tra giugno e settembre	9:30 – 18:30

L'Associazione in collaborazione con il Comune di Chiavari, il Villaggio del Ragazzo, il sostegno economico della Regione Liguria, alcuni Istituti di Credito e di un privato, ha realizzato un servizio accessibile a vantaggio di tutti i cittadini e turisti con disabilità che, altrimenti, si troverebbero nell'impossibilità di fruire agevolmente del mare. Il servizio è fruibile dalle persone con disabilità provenienti da tutta Italia e dall'estero, previa prenotazione. Le persone che gestiscono la spiaggia sono state formate per assistere gli ospiti fino all'accompagnamento alla balneazione. La spiaggia è progettata per essere utilizzata da tutti: sono state predisposte piazzole accessibili dotate di ombrelloni fissi e lettini rialzati per la mobilità ridotta. E' stata predisposta un'area centrale e ombreggiata con i servizi e la reception e una reception in legno, spogliatoi, servizi, docce con erogazione di acqua calda, (di cui una accessibile con sedia a rotelle) spogliatoi, lettino regolabile e sollevatore. La spiaggia è stata attrezzata con una zona centrale coperta, dotata di sedie e tavoli, ad uso conviviale e ristoro. Adiacente alla spiaggia si trova uno stabilimento balneare facilmente accessibile per eventuali necessità alimentari. Anche l'accesso al mare è stato curato per eliminare qualsiasi tipo di barriera attraverso l'utilizzo di una apposita passerella e di presidi che permettono a chiunque di potersi godere un bagno in mare.



Esempi di presidi in dotazione sono: • sedie francesi "tiralò", adatte alle persone con disabilità gravi, • le "sand&sea", apposite sedie che, avendo ruote apposite, permettono di muoversi agevolmente su sabbia e sulla battigia consentendo l'ingresso in acqua • sedie "job" adatte a persone più autonome • una canoa adattata utilizzabile su richiesta.

OUTCOME (effetti prodotti dai servizi)

STAKEHOLDERS: PERSONE CON DISABILITA'

Gli effetti prodotti dal servizio sono:

- la possibilità di passare una giornata di divertimento e relax potendo usufruire delle comodità che la "spiaggia per tutti" offre
- Inclusione: creare uno stato di equità, pari opportunità e di confronto con le persone che frequentano la spiaggia.
- La possibilità di conoscere e confrontarsi con altre famiglie che usufruiscono dei servizi della spiaggia per tutti

STAKEHOLDERS: FAMIGLIE DELLE PERSONE CON DISABILITA'

- La possibilità di conoscere e confrontarsi con altre famiglie che usufruiscono dei servizi della spiaggia per tutti

SPORTELLO S.A.I. (Sportello Accoglienza Informazione)

POSIZIONE	Via San Francesco , 27 – Chiavari (GE)
------------------	---

TIPOLOGIA	N° MAX UTENTI	GIORNI	ORARIO
Servizio per persone con disabilità e famiglie	-	Tutti i giorni feriali	9:30 – 16:30

Lo sportello S.A.I. è un servizio gratuito pensato per gestire il rapporto con le famiglie, i loro bisogni ed aspettative, agendo sulla conoscenza e consapevolezza dei diritti esigibili e sulle normative vigenti, nel segno di un ascolto empatico e di un sostegno autentico ed attivo.



S. A. i
Sportello
Accoglienza e
Informazione
Anffas

Lo sportello, che ha sede negli uffici amministrativi dell'Associazione, si propone di fornire un servizio di consulenza alle persone con disabilità ed alle loro famiglie che sia di supporto e li formi sui propri diritti ma anche nel mettere a

disposizione un posto dove è possibile confrontarsi, essere ascoltati e accompagnati nel percorso di accudimento dei propri figli/assistiti. Lo sportello S.A.I. si ripropone di essere un tramite equo ed obiettivo tra la persona con disabilità e la sua famiglia e gli enti pubblici.

OUTCOME (effetti prodotti dai servizi)

Gli effetti prodotti dal servizio sono:

- Maggiore informazione e competenza sui propri diritti e sugli strumenti giuridici a disposizione
- Possibilità di promozione e valorizzazione delle risorse del territorio già esistenti, al fine di suggerire ad ogni persona una risposta adeguata che garantisca una buona qualità di vita

- Conoscenza dell'Associazione e dei suoi servizi
- Senso di accoglienza e condivisione

SERVIZIO SCOLASTICO

POSIZIONE	Liceo artistico "Luzzati" in Via Ghio 14 – Chiavari (GE)
------------------	--

TIPOLOGIA	N° MAX UTENTI	GIORNI	ORARIO
Servizio per alunni con disabilità	-	Giorni accordati con il liceo	Orario accordato con il liceo

L'intervento di sostegno scolastico è rivolto a **ragazzi** in situazioni di disagio, rischio, svantaggio e handicap, e si svolge **all'interno del gruppo classe**.

Il **servizio scolastico** è un progetto **individualizzato** e si configura come sostegno relazionale, educativo ed è finalizzato a far emergere e sviluppare autonomie, abilità scolastiche e sociali.

Lo scopo è di valorizzare le capacità individuali nel rispetto dei singoli bisogni e delle difficoltà.

L'operatore lavora in linea con le richieste scolastiche che gli vengono poste, partecipa al progetto educativo individuale dell'alunno **in stretta collaborazione** con insegnanti per favorirne l'integrazione scolastica e l'apprendimento.

LUZZATI
liceo artistico statale

OUTCOME (effetti prodotti dai servizi)

Gli effetti prodotti dal servizio sono:

- sviluppo delle autonomie
- sviluppo dell'autostima
- acquisizione di competenze relazionali (coetanei e insegnanti)

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 23)
- 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 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 il modello che si può ritirare presso gli uffici amministrativi dell'Associazione in Via San Francesco, 27 – Chiavari (GE) o scaricandolo dall'apposita sezione del sito www.anffastigullioest.it

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 **"Gradimento degli utenti"** e **"Gradimento delle famiglie"**, 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 delle famiglie e propone dei questionari a famiglie ed utenti impegnandosi a:

- compiere la rilevazione almeno una volta all'anno;
- analizzare e rendere noti 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 e della famiglia è riferita essenzialmente ai seguenti fattori:

Questionario gradimento utenti (questionario facilitato con l'uso di emoticon):

- sensazioni provate;
- valutazione dell'ambiente, delle attività e della mensa;
- valutazione rapporti con gli altri utenti e gli operatori.

Questionario gradimento famiglie:

- valutazione attività, servizi, rapporti umani;
- valutazione competenze e chiarezza informazioni ricevute;
- valutazione gestione dei reclami;
- valutazione della struttura, dell'igiene e del materiale utilizzato per le attività;

SERVIZIO MENSA

I nostri Centri si avvalgono di una mensa interna con pasti veicolati, monitorata quotidianamente. In accordo con i familiari, laddove se ne evidenzi 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.

Durante il periodo di emergenza Covid-19 gli utenti della Struttura Semi-Residenziale consumano il pranzo nei locali di appartenenza del proprio gruppo per assicurare le distanze ed il rispetto delle procedure anti-Covid 19 dettate da Alisa.



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.

In adempimento dell'art. 37 reg. UE n° 679/2016 (GDPR) ha provveduto a designare il responsabile della protezione dei dati personali (Data Protection Officer – DPO)

I dati di contatto del DPO sono:

Nominativo: Ados S.r.l. unipersonale
Referente interno DPO: Dott. Simone Sebastiani
Email: anffasprivacy@gmail.com
Telefono: 010/5701062
Fax: 010/5451061

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

STANDARD DI QUALITÀ

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;

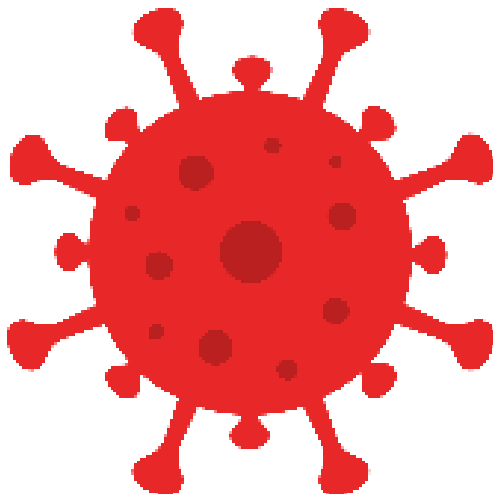
- ✓ Semplicità dei vari adempimenti amministrativi.

Raccolta valutazione degli utenti:

- ✓ Chiarezza, disponibilità di questionari di soddisfazione;
- ✓ semplicità d’invio del reclamo e tempo di risposta.

PROCEDURE ANTICONTAGIO COVID-19

L'ANFFAS "Tigullio Est", in conformità alle recenti disposizioni legislative, adotta tutte le misure necessarie per il contrasto ed il contenimento della diffusione del Covid-19 negli ambienti di lavoro, disciplinando tutte le misure di sicurezza che devono essere adottate per rendere gli ambienti della Struttura un luogo sicuro per lavoratori ed utenti.



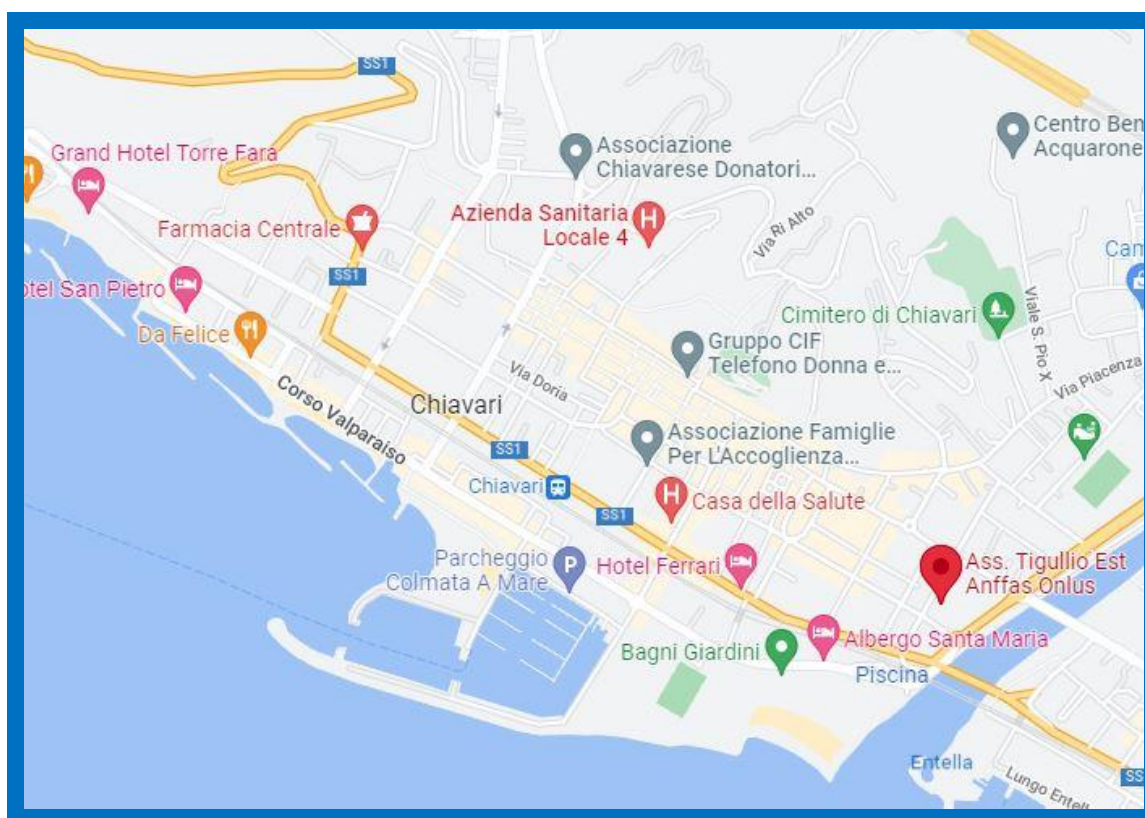
COME RAGGIUNGERCI

DALLA STAZIONE FERROVIARIA: si volta a destra (in direzione levante), si percorrono **Corso Assarotti** e **Corso De Michiel**. All'altezza di **Via San Francesco**, imboccando la via si arriverà alle nostre Strutture (Residenziale, Semi-Residenziale e Alloggio dopo di Noi) **al numero civico 27**.

Tempo di percorrenza a piedi: circa 12 minuti

DALL'USCITA DELL'AUTOSTRADA: alla rotonda del Piazzale della Franca di prende la prima uscita e si prosegue in Fiume fino alla SS1 (secondo semaforo) , si svolta a sinistra (direzione levante) e si prosegue dritto per circa 1,3 Km. All'altezza di **Via San Francesco**, imboccando la via si arriverà alle nostre Strutture (Residenziale, Semi-Residenziale e Alloggio dopo di Noi) **al numero civico 27**.

Tempo di percorrenza in auto : circa 06 minuti



Associazione "Tigullio Est" ANFFAS Onlus
Via San Francesco, 27 - 16043 Chiavari (GE)

Tel. 0185 325097

Fax 0185 325097

e-mail: anffas.chiavari@libero.it

pec: anffastigullioest@pec.it