

## CARTA DEI SERVIZI

### CASA FAMIGLIA “Dopo di Noi” TAGLIACOZZO

#### *Presentazione*

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso gli utenti e i loro familiari, chiarezza rispetto a quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.

**La Presidente**

**Domenica Di Salvatore**

*“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del paese. “*

*Costituzione Italiana art.3*

## Indice:

1. Cenni storici .....	3
2. Scopi dell'Associazione .....	3
3. Informazioni generali sulla struttura .....	4
4. Destinatari del servizio .....	5
5. Accessibilità .....	5
6. Criteri e modalità di ingresso degli utenti presso la Comunità alloggio .....	6
7. Composizione rette e modalità di pagamento .....	6
8. Documentazione socio-sanitaria .....	7
9. Il personale .....	7
10. I servizi offerti .....	8
11. Prestazioni assistenziali .....	9
12. Prestazioni alberghiere .....	10
13. Prestazioni e servizi aggiuntivi .....	10
14. Giornata tipo dell'ospite .....	10
15. Rapporto con le famiglie .....	11
16. Contatti e informazioni .....	11

## *1. Cenni storici*

L'ANFFAS,

Associazione Nazionale Famiglie di Fanciulli ed Adulti Subnormali è nata a Roma nel marzo del 1954, nel 1997 conserva l'acronimo, ma si definisce Associazione Nazionale di Famiglie di Disabili Intellettivi e/o Relazionali. Nel 2000 è riconosciuta ONLUS e dal 01/01/2002 è in vigore la modifica statutaria che trasforma l'ANFFAS sulla base di modello federale.

L'ANFFAS sezione di Avezzano è nata nell'agosto del 1983, ed è diventata ANFFAS ONLUS di Avezzano, (Associazione Locale) a gennaio del 2002.

L'Associazione è costituita da circa n. 60 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 regolamentate dallo Statuto.

## *2. Scopi dell'Associazione*

L'ANFFAS di Avezzano, in armonia con i principi del proprio Statuto Locale che ricalcano quelli della struttura ANFFAS Nazionale:

- promuove e tutela i diritti dei disabili 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.

Tutto ciò in un territorio dove la disabilità, fino a pochi anni fa, era un pianeta sconosciuto e dove le famiglie hanno dovuto rimboccarsi le maniche per “fare qualcosa” per i propri ragazzi e per le persone disabili residenti nel territorio Marsicano.

### *3. Informazioni generali sulla struttura*

La Casa Famiglia ANFFAS è una Comunità Alloggio socio-assistenziale per interventi a favore di persone con disabilità prive del sostegno familiare “Dopo di noi”, suddivisa in n. 2 appartamenti, che accoglie massimo n. 10 persone con disabilità grave.

La struttura è stata costruita per tale scopo ed ubicata a circa un Km alle porte della cittadina di Tagliacozzo, in via delle Macchie snc.

È una struttura di circa 800 mq realizzata su piano terra, in possesso delle relative licenze, concessioni, autorizzazioni, sia al momento dell’attivazione della stessa che successivamente, se richieste da leggi e regolamenti, a norma della Lg. 13/89.

Gli arredi sono conformi a quanto in uso nelle civili abitazioni, come qualità e quantità.

Arredi, suppellettili e rifiniture permettono una buona funzionalità d’uso, garanzia di sicurezza e buone condizioni di vivibilità.

Gli ospiti possono usufruire di arredi personali.

La struttura è costituita da n. 2 moduli abitativi da n. 5 posti ciascuno così articolati:

- n. 4 camere doppie con bagno, rispondenti alle cubature previste dalla normativa vigente;
- n. 2 camere singole con bagno, per ospiti di breve periodo e/o di emergenza;
- n. 1 zona riservata agli operatori;
- n. 2 bagni per operatori;
- n. 2 bagni per gli ospiti;
- n. 2 zone soggiorno;
- n. 1 infermeria;
- n. 2 locali cucina e refettorio;
- n. 2 dispense;
- n. 1 ufficio coordinatore e sala d’attesa.

#### *4. Destinatari del servizio*

La comunità alloggio, come tutti i servizi dell'ANFFAS, fa riferimento alla filosofia dell'ANFFAS ONLUS ed alla sua mission, ovvero, garantire alle persone disabili il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità.

La sua realizzazione, nasce come risposta ad un nuovo bisogno che l'Associazione vedeva nascere. L'invecchiamento dei genitori di persone disabili ed il venir meno della loro capacità di accudimento del figlio, richiedevano la progettazione di un servizio che rispondesse all'assenza del nucleo familiare e permettesse alla persona disabile, non solo il mantenimento delle abilità, ma anche la possibilità di rimanere inserita nella rete amicale, senza sradicamenti dal territorio di origine.

Nella struttura saranno disciplinate misure di assistenza, cura e protezione nel superiore interesse delle persone con disabilità grave, non determinata dal naturale invecchiamento o da patologie connesse alla senilità, prive di sostegno familiare in quanto mancanti di entrambi i genitori o perché gli stessi non sono in grado di fornire l'adeguato sostegno genitoriale, nonché in vista del venir meno del sostegno familiare, attraverso la progressiva presa in carico della persona interessata già durante l'esistenza in vita dei genitori. ammesse le persone con disabilità, prive del sostegno familiare di rete parentale o carenti di questa.

#### *5. Accessibilità*

È prevista la possibilità di accesso nella Comunità Alloggio, 365 giorni l'anno ad un massimo di n. 8 utenti, divisi in due appartamenti, a tempo indeterminato, mentre per n. 2 ulteriori posti, divisi sempre in due appartamenti, la Comunità Alloggio ha attivo un servizio di residenzialità alternativa, attraverso la quale è possibile trovare un alloggio familiare per brevi periodi di emergenza o semplicemente di vacanza.

La giornata presso la Casa, per tutti gli utenti, si divide in tanti momenti all'interno dei quali vengono proposte attività che hanno come obiettivo generale quello di aumentare il senso di appartenenza di ciascuna persona disabile responsabilizzandola nelle scelte e facendogli acquisire autonomie sempre più elevate.

## **6. Criteri e modalità di ingresso degli utenti presso la Comunità alloggio**

Il servizio di assistenza residenziale, viene erogato ad utenti in possesso dei seguenti requisiti:

1. residenza nel Comune di Avezzano e/o nei Comuni della Comunità Montana “Montagna Marsicana”;
2. certificazione ai sensi della Legge 104/92 articolo 3, comma 3;
3. esenzione da malattie infettive e idoneità alla vita comunitaria attestata da una apposita dichiarazione medica;
4. dichiarazione di consenso al trattamento dei dati;
5. età non superiore ai 65 anni;

Tale servizio viene erogato a seguito di presentazione da parte del tutore dell'utente, di una specifica “Richiesta di inserimento nella Comunità Alloggio”, presentata o direttamente all'Associazione o all'Ente Committente (Comune e/o Comunità Montana), che provvede a darne specifica comunicazione all'Associazione o direttamente presso la stessa Associazione che ne farà richiesta all'Ente.

L'inserimento dell'utente prevede una fase di osservazione della durata di un mese.

Il Coordinatore del Centro convoca il tutore o la figura più informata della stessa e provvede a redigere una specifica “**Scheda di ingresso dell'Utente**” nella quale vengono riportate tutte le notizie ed informazioni relative al caso.

Quindi viene compilata una specifica “**Cartella Utente - Valutazione iniziale e finale**” nella quale vengono riportati i risultati dell'analisi condotta.

Completata la fase, il nuovo Utente può essere inserito all'interno di uno specifico gruppo di lavoro, definendone tempi, attività e servizi da erogare.

## **7. Composizione rette e modalità di pagamento**

La retta mensile procapite, per l'ospitalità nella residenzialità, è determinata nella cifra di € 518,00 (cinquecento diciotto/00), pari alla pensione di invalidità, a carico dell'utente.

La retta comprende tutte le prestazioni assistenziali ed alberghiere, ad esclusione di protesi, spese sanitarie, materiali per medicazione, presidi per l'incontinenza e biancheria e vestiario personale e da camera. Soggiorni e viaggi esterni alla struttura.

L'impegnativa al pagamento viene sottoscritta presso la segreteria della struttura stessa.

I pagamenti si effettuano anticipati entro e non oltre il 5 del mese a mezzo di:

- assegno bancario intestato all'Associazione "ANFFAS ONLUS di Avezzano";
- bonifico bancario a favore dell'Associazione "ANFFAS ONLUS di Avezzano".

L'assenza per qualsiasi motivo con riferimento a giornata intera e/o soggiorno di vacanza, etc., non dà diritto alla riduzione della retta mensile (essendo la stessa esigua in rispetto al servizio fornito).

È dovere degli utenti pagare nei termini previsti. nel caso in cui il pagamento avvenga dopo il termine indicato, si applicherà l'interessa di mora del 5% annuo come stabilito dall'Art.12/84 del C.C.

## ***8. Documentazione socio-sanitaria***

Nel caso di assunzione di farmaci, è indispensabile produrre una certificazione medica, con l'esatta prescrizione della terapia farmacologica, della posologia e degli orari di somministrazione, nonché l'autorizzazione scritta dai familiari/tutori, alla somministrazione da parte degli operatori della struttura.

Segnalazioni relative ad allergie o quant'altro legato al cibo.

## ***9. Il personale***

La Casa ANFFAS di Tagliacozzo si differenzia da un Istituto, perché è una Casa nella quale vive una grande famiglia, in cui, le figure di riferimento diventano gli operatori, il cui ruolo va ad integrare e non sostituire quello dei familiari, pur occupandosi completamente di tutte le esigenze dell'utente (es. abbigliamento, divertimento, visite mediche, etc.).

L'ospite viene accompagnato dagli operatori e, in base ai propri bisogni, assistito da essi in tutte quelle attività quotidiane, in modo che gli venga permesso di essere protagonista della propria vita e delle proprie scelte.

L'ospite, nel limite delle proprie capacità, segue un percorso formativo, così come la vita stessa comunitaria è formativa, nel rispetto delle regole che questo nucleo familiare ha.

Il personale operante nella C.A. è composto per il 30% da figure professionali con laurea, mentre il restante 70% da personale senza laurea con titolo OSS/OSA, da un'infermiera, supportato dai medici di base degli ospiti e da volontari, che operano nella struttura, collaborano in modo coordinato ed integrato, al fine di garantire all'ospite un'adeguata assistenza sotto il profilo educativo ed assistenziale.

L'Associazione ANFFAS prevede un monitoraggio annuale diretto per la valutazione della soddisfazione generale degli ospiti e/o dei loro tutori, somministrando la “scheda di monitoraggio del livello di qualità delle prestazioni erogate”, al fine di migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio.

Prerogativa del personale operante, è quella di aggiornare continuamente la propria formazione partecipando a:

- corsi formativi di aggiornamento per un totale di almeno n. 16 ore l'anno;
- corsi sulla sicurezza (nuovi e/o aggiornamento);
- corsi di primo soccorso ed antincendio.

### **ORGANIGRAMMA**

È garantita la presenza di personale qualificato:

- n. 1 assistente sociale (che segue entrambi i moduli abitativi);
- n. 1 psicologo (che segue entrambi i moduli abitativi);
- n. 2 educatori (con funzione anche di coordinamento);
- n. 1 infermiera;
- n. 8 operatori socio sanitari;
- n. 1 addetta alle pulizie

## **10. I servizi offerti**

Il C.A offre interventi assistenziali socio ricreativi-educativi, finalizzati:

- all'autonomia personale;
- alla socializzazione/integrazione;
- allo sviluppo/mantenimento delle attività funzionali.

Attraverso laboratori di gruppo vengono organizzati:

**Progetto motorio (finalizzato allo sviluppo e mantenimento delle capacità motorie e delle autonomie personali):**

- uscite motorie (camminate);
- eventuali altre attività da individuare sul territorio;
- palestra.



**Progetto espressivo:**

- laboratorio didattico finalizzato allo sviluppo e al mantenimento delle acquisizioni scolastiche;
- laboratorio di creatività ed animazione (narrazione, pittura, drammatizzazione, musica);
- laboratorio di computer;
- attività di rilassamento;
- cura della persona.

**Progetto lavoro:**

- sviluppo di attività occupazionale in laboratorio protetto (ceramica e giardinaggio);
- altri progetti da individuare anche in collaborazione con le risorse del territorio.

**Progetto tempo libero e socializzazione (finalizzato a valorizzare tutte le opportunità di integrazione/inclusione sociale):**

- partecipazione attiva ad iniziative della comunità locale;
- allestimento di iniziative da presentare nell'arco di "una settimana particolare" in occasione delle festività Natalizie, con mostra di manufatti realizzati dagli utenti durante l'anno;
- feste di compleanno;
- uscite sul territorio;
- gite.

***11. Prestazioni assistenziali***

- Prestazioni di tipo igienico: igiene personale giornaliera;
- Cura degli spazi dedicati all'ospite;
- Assistenza all'alimentazione;
- Assistenza per evacuazione ed eliminazione agli incontinenti;
- Assistenza per la deambulazione (accompagnamento in carrozzina e mobilizzazione);

L'approccio globale ai bisogni dell'ospite è centrato prioritariamente sulla cura della persona, sullo sviluppo e sul mantenimento delle autonomie personali, sullo sviluppo di interessi e abilità nelle diverse aree considerate, sulla promozione di esperienze di integrazione ed inclusione sociale.

Per la definizione del progetto educativo-assistenziale concorrono tutte le professionalità presenti nell'Associazione, quali il coordinatore, lo Psicologo, e tutti gli operatori. Procedure gestionali, protocolli, linee guida, supervisioni e riunioni d'équipe garantiscono l'appropriatezza degli interventi.

La realizzazione di un Sistema di Gestione della Qualità, strutturato secondo quanto previsto dalla norma ISO 9001:2000, costituisce inoltre un ulteriore garanzia in ordine alla volontà dell'ente gestore di dotarsi di strumenti finalizzati a monitorare e migliorare la qualità dei servizi offerti ai propri ospiti ed alle loro famiglie.

### ***12. Prestazioni alberghiere***

- pasti e diete;
- la struttura è dotata di n. 2 cucine;
- è previsto un menu giornaliero con possibilità di variazioni al bisogno;
- la qualità viene quotidianamente monitorata.

### ***13. Prestazioni e servizi aggiuntivi***

- Progetti vacanze estive: si tratta di un servizio offerto, con la compartecipazione degli ospiti e/o dei loro tutori alle spese, nella misura del 50%.

### ***14. Giornata tipo dell'ospite***

- 07:00 - 08:30 - sveglia, accudimento nell'igiene intima
- 08:30 - 09:30 - colazione assistita
- 10:00 - 11:45 - riunione di gruppo per apertura della giornata
- 11:45 - 12:30 - attività socio educative e socio animative
- 12:30 - 13:00 - igiene personale
- 13:00 - 14:00 - pranzo assistito
- 14:00 - 14:30 - igiene, cura della persona, relax
- 14:30 - 19:00 - attività socio educative e socio animative

- 19:00 - 19:30 - igiene personale
- 19:30 - 20:30 - cena assistita
- 20:30 - 21:30 - riunione di gruppo per verifica giornata sistemazione per riposo
- 21:30 - 07:00 - riposo assistito

### ***15. Rapporto con le famiglie***

L'Associazione ANFFAS in armonia con i suoi valori e la sua mission, “Ogni persona con disabilità è nostro figlio”, non può prescindere dall’effettuare interventi a favore degli ospiti presenti e delle loro famiglia, alla quale vengono offerti:

- colloqui informativi e conoscitivi;
- colloqui mirati con i diversi referenti (responsabile area sociale, coordinatore di struttura);
- libero accesso alla struttura previo contatto con il coordinatore di struttura;
- monitoraggio della soddisfazione generale;
- raccolta di reclami e suggerimenti;
- partecipazione ad iniziative rivolte specificamente alle famiglie.

### ***16. Contatti e informazioni***

Per ulteriori informazioni sul servizio:

- Sig.ra **Di Salvatore Domenica** - Presidente - Tel. 339.1626632
- Dott.ssa **Panaro Simonetta** e Sig. **Liberatore Rolando** - Responsabili Area Amministrativa di struttura - 0863.449000
- Associazione ANFFAS di Avezzano - Via Don Minzoni, 82 - 67051 Avezzano (AQ)
- Tel. **0863.449000**
- e-mail: **anffasaz@virgilio.it**
- pec: **anffas-avezzano@pec.it**