

## CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi ANFFAS ONLUS deve essere intesa e vissuta come una dichiarazione impegnativa nei confronti dei disabili intellettivi e relazionali, loro familiari e chi li rappresenta legalmente

### CONTENUTI

Finalità e principi .....	pag. 1
Informazioni sull'Associazione Locale, strutture e servizi .....	pag. 4
Standard di qualità, impegni e programmi .....	pag. 5
Modalità di tutela e verifica .....	pag. 5
Contatti e informazioni.....	pag. 6

**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)**

### FINALITÀ E PRINCIPI

---

#### 1. Cosa è l'ANFFAS ONLUS

---

L'ANFFAS,

*Associazione Nazionale Famiglie di Fanciulli ed Adulti Subnormali*, nasce a Roma il 28 marzo 1958. Nel 1964 acquisisce Personalità Giuridica (DPR n. 1542). Nel 1997, conserva l'acronimo ma si definisce *Associazione Nazionale Famiglie di Disabili intellettivi e/o Relazionali*. Nel 2000 è riconosciuta ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) e dal 01/01/2002 è in vigore la modifica statutaria che trasforma L'ANFFAS sulla base di un modello federale.

#### L'ANFFAS ONLUS

è costituita dalle Associazioni Locali con autonomia giuridica e patrimoniale che fanno propri gli scopi istituzionali enunciati nello Statuto e si impegnano, per mantenere il marchio ANFFAS, ad adottare, tra l'altro, lo schema tipo di Carta dei Servizi e i livelli minimi di qualità.

#### L'ASSOCIAZIONE LOCALE

è costituita da familiari di disabili intellettivi e relazionali e da soci amici che aderiscono e condividono i tiri sociali. I diritti e le prerogative dei soci sono regolamentati dallo Statuto dell'Associazione Territoriale.

## **2. Scopi dell'associazione**

---

L'ANFFAS ONLUS, in armonia con i principi statutari,

- promuove e tutela i diritti dei disabili intellettivi e relazionali e delle loro famiglie;
- opera per rendere concreti i principi delle pari opportunità e della non discriminazione dei disabili intellettivi e relazionali e di quanti tutelano i loro diritti;
- avversa qualsiasi principio etico, religioso, giuridico o normativo che possa ridurre o eliminare la libertà e i diritti dei disabili e delle loro famiglie.

A tal fine si impegna:

- a livello politico, per sollecitare e sostenere, in sede politica e legislativa, risposte adeguate alle aspettative e ai bisogni delle persone disabili e delle loro famiglie;
- a livello sociale e culturale, a favorire concreti processi di reale integrazione ed awersare 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.

## **3. Chi sono gli Utenti ANFFAS ONLUS**

---

**Gli Utenti dell'ANFFAS ONLUS sono le persone con disabilità intellettive e relazionali, i loro familiari e/o i legali rappresentanti**

## **4. Il valore della partecipazione degli Utenti**

---

**L'ANFFAS ONLUS  
promuove e favorisce la partecipazione e la condivisione delle scelte da parte degli**

## UTENTI

- Gli Utenti devono essere coinvolti nella definizione dei progetti e degli interventi e nelle azioni di verifica e valutazione di efficacia.
- Gli Utenti sono invitati e sollecitati ad esprimersi periodicamente sulla qualità del servizio reso e atteso
- Elementi comuni e peculiari a tutte le Associazioni Locali sono l'accoglienza, l'ascolto, l'informazione ed il sostegno degli Utenti

### 5. Principi fondamentali

---

L'ANFFAS ONLUS fa propri e adotta i **principi fondamentali** di:

- eguaglianza
- imparzialità
- diritto di scelta
- continuità
- partecipazione
- efficienza ed efficacia

### 6. Principi generali

---

I servizi a marchio ANFFAS, gestiti autonomamente o in regime di accreditamento o di convenzionamento, devono essere organizzati e gestiti in maniera da garantire sempre agli utenti:

- accurata valutazione delle richieste e dei bisogni;
- esaustiva informazione sul servizio e sui risultati attesi;
- condivisione e partecipazione;
- personalizzazione degli interventi;
- valorizzazione e sostegno del ruolo della famiglia al fine di favorire la permanenza della persona disabile all'interno della stessa;
- rispetto della dignità e della privacy;
- rilascio scritto del consenso informato, liberamente espresso;
- affidamento a personale qualificato, abilitato, aggiornato e motivato;
- approcci, metodiche e strategie sicure, validate ed efficaci;
- condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;
- iniziative volte a caratterizzarsi come realtà visibili, qualificanti e propulsive della comunità;
- collaborazioni e sinergie con le risorse istituzionali, culturali e professionali;
- miglioramento della qualità della vita.

## INFORMAZIONI SULL'ASSOCIAZIONE LOCALE, STRUTTURE E SERVIZI

---

### Associazione Locale

#### 1. Avezzano - Via Don Minzoni, 82

- nasce nel 1984 con 20 famiglie che si attivano, in particolare, per l'apertura di un Centro diurno per i propri figli privi di ogni supporto socio educativo e assistenziale. Nel 1986, con un contributo della ASL che nel frattempo ha concesso in comodato alcuni locali di sua proprietà, apre il Centro per i disabili provenienti da tutta la Marsica. Con la possibilità di erogare servizi cresce il numero dei soci che lottando insieme, in un territorio totalmente privo sia di servizi che di strutture riescono nel 1992 ad avere in comodato sempre dalla ASL alcuni locali dell'ex Centro Polio in Avezzano. Oltre al Centro di Avezzano che ad oggi conta 30 disabili psico-fisici, sono stati attivati altri tre Centri Diurni a Celano con 22 disabili a S. Vincenzo Valle Roveto con 10 ragazzi e a Pescina con 13 disabili. Tutti in età post-scolare e non inseribili nel mondo del lavoro. L'ANFFAS di Avezzano, oltre ai Centri Diurni, gestisce per conto di alcune Comunità Montane, l'assistenza domiciliare, scolastica e sui mezzi di trasporto. Per l'inserimento dei disabili nel mondo del lavoro, la nostra Sezione ha organizzato in collaborazione con Enti professionali, corsi di formazione artigianale ed informatica. Ha inoltre, da anni, convenzioni con le Università degli Studi dell'Aquila e di Cassino per stage di tirocinio per studenti in scienze della formazione.
- Per aderire all'associazione è necessario, oltre ad avere congiunti disabili, essere soci amici che aderiscono e condividono i fini sociali.
- Per quanto riguarda l'accoglienza l'ANFFAS non esclude nessun disabile intellettivo e relazionali dai propri servizi e per l'informazione si serve di qualunque mezzo a sua disposizione per far conoscere sia gli scopi che i servizi erogati.

### Strutture e Servizi erogati

- Per accedere ai servizi è sufficiente la segnalazione da parte della famiglia e/ o di una struttura pubblica che ne rilevi la necessità che poi verrà accertata dal personale volontario e non dell'ANFFAS.
- I destinatari sono disabili intellettivi e relazionali sia minori che maggiorenni che non necessariamente sono soci dell'ANFFAS.
- Caratteristiche:
  - Per la gestione di quasi tutti i servizi, avuti in convenzione dai Comuni o Comunità Montane, l'ANFFAS di Avezzano si serve di una Cooperativa Sociale denominata ANFFAS a.r.l, creata dalle stesse famiglie che nel 1984 hanno costituito l'Associazione. Ha anche alcuni servizi che gestisce direttamente utilizzando figure professionali e volontari.
  - Ogni servizio è strutturato partendo da una équipe professionale formata da psicologo, assistente sociale, ed educatore professionale, da un responsabile e da operatori professionali quali animatore insegnante ISEF, ceramista musicoterapeuta, ed operatori sociali specializzati per l'Handicap. La supervisione è delle famiglie ANFFAS con il controllo degli Enti erogatori dei servizi.
  - Ogni servizio ha come base di partenza un'analisi delle caratteristiche dei bisogni, un progetto educativo personalizzato, dei risultati attesi, quindi una valutazione intermedia, i risultati ottenuti, eventuale riprogrammazione dell'intervento ed infine una verifica annuale.
  - Gli obiettivi dei servizi sono: nei centri diurni: garantire una integrazione tra pari e rapporti interpersonali con gli operatori, la valorizzazione delle potenzialità acquisite e il mantenimento delle capacità residue, un'apertura tra servizi e territori e viceversa, un sostegno socio-educativo di supporto alle famiglie; nella scuola: garantire una buona integrazione nell'ambiente per facilitarne gli scambi e le relazioni tra loro e tutta la scuola; nei servizi trasporto: garantire un accesso facilitato alle strutture, dando tranquillità alle

famiglie e la possibilità di usufruire dei servizi offerti; nell'assistenza domiciliare: un sostegno ed aiuto alle famiglie nella gestione educativa dei ragazzi insieme ad una integrazione per gli stessi.

- Tutti i servizi verranno erogati come da la Leggi Nazionali sulla trasparenza e al diritto all'informazione di ciascun destinatario o per esso alla famiglia.
- Elenco dei servizi:
  - 1) Assistenza socio-assistenziale domiciliare per anziani e disabili
  - 2) Assistenza socio-sanitaria in condizioni di non autosufficienza
  - 3) Assistenza scolastica specialistica

## STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

---

*I titolari dei Servizi con marchio ANFFAS ONLUS si impegnano al raggiungimento degli standard di qualità che, per definizione, sono un processo dinamico di miglioramento continuo e graduale della qualità. Gli indicatori e gli standard vanno osservati, applicati e documentati in maniera puntuale e rigorosa. L'organizzazione dei servizi che l'Associazione gestisce tiene conto della Legge quadro 328/2000.*

L'ANFFAS ONLUS ha individuata in via prioritaria i seguenti **fattori della qualità** su cui fissare i relativi standard:

- umanizzazione e personalizzazione degli interventi;
- efficienza ed efficacia dei servizi alla persona;
- diritto all'informazione e alla partecipazione;
- obblighi relativi alla sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro;
- prestazioni alberghiere;
- trasformazione e somministrazione degli alimenti;
- formazione ed aggiornamento del personale

## MODALITÀ DI TUTELA E VERIFICA

---

*Il Destinatario, in caso di mancato rispetto degli Standard dichiarati nella Carta dei Servizi, non solo può reclamare, ma deve essere guidato e tutelato dalla stessa Associazione Locale.*

Ogni Associazione Locale deve adottare idonee procedure di gestione dei reclami al fine di garantire:

- acquisizione e valutazione di tutti i reclami;
- medesima considerazione ed equo trattamento;

- riservatezza di quanto esposto;
- rapida e chiara risposta.

I reclami pervenuti vanno integrati con le risultanze delle analisi di “soddisfazione dell’utente”, al fine di elaborare i piani di miglioramento progressivo degli Standard di qualità.

Ogni Associazione Locale deve adottare idonee procedure per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti e si impegna:

- a compiere la rilevazione almeno una volta l’anno per ogni tipologia di servizio;
- ad analizzare e rendere noti i risultati e confrontarli con gli standard prefissati;
- ad attivare, in relazione alle risorse disponibili, azioni di miglioramento della qualità.

La valutazione della qualità e del gradimento del servizio da parte della persona con disabilità e/o famiglia è riferita essenzialmente ai seguenti fattori:

- informazioni ricevute;
- accoglienza, rispetto, cortesia e attenzioni ricevute;
- rispetto della sequenza e della puntualità nell’attuazione dei programmi previsti;
- possibilità di sentirsi al centro del percorso terapeutico -riabilitativo;
- prestazioni alberghiere;
- aiuto e sostegno ricevuto;
- riservatezza nelle comunicazioni e nel trattamento delle notizie.

## 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**

# SEGNALAZIONE DEL RECLAMO

SCHEDA DI SEGNALAZIONE DI OSSERVAZIONI – RECLAMI

Compilare in stampatello

Cognome \_\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

email \_\_\_\_\_

in qualità di \_\_\_\_\_

Oggetto della segnalazione:

Descrizione:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data

Firma utente