



## **CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi Fondazione ANFFAS Giovannino Di Pangrazio 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 la Fondazione ANFFAS Avezzano Giovannino Di Pangrazio

---

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 statutaria/2002 è in vigore la modifica che trasforma L'ANFFAS sulla base di un modello federale. A seguito dell'adozione del Codice del Terzo Settore - Decreto legislativo 3 luglio 2017 n.117 e ss.mm.ii. – con il quale lo Stato ha provveduto al riordino e alla revisione complessiva della disciplina vigente in materia sia civilistica che fiscale, l'associazione ANFFAS Avezzano si è trasformata in Fondazione mantenendo stessi scopi e obiettivi.

L'ANFFAS NAZIONALE ETS E APS

è costituita dalle Associazioni e Fondazioni 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 E/O FONDAZIONE LOCALE

è costituita da 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 regolamentati dallo Statuto dell'Associazione e/o Fondazione Territoriale.

### 2. Scopi dell'associazione

---

La fondazione ANFFAS, 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 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.

### 3. Chi sono gli Utenti della Fondazione ANFFAS

---

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

### 4. Il valore della partecipazione degli Utenti

---

**La Fondazione ANFFAS Avezzano Giovannino Di  
Pangrazio  
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

---

La Fondazione ANFFAS Avezzano Giovannino Di Pangrazio 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 SULLA FONDAZIONE, STRUTTURE E SERVIZI

---

### Associazione Locale

#### 1. Avezzano - Via San José Maria Escrivà, 82

2. 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 20 disabili psico-fisici, sono stati attivati altri tre Centri Diurni: a Celano con 20 utenti a Pescina con 13 utenti e Tagliacozzo con 8 utenti. Tutti in età post-scolare e non inseribili nel mondo del lavoro. L'ANFFAS di Avezzano, oltre ai Centri Diurni, gestisce per conto della comunità Montana Montagna Marsicana, l'assistenza domiciliare, scolastica e il 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.
3. Per aderire all'associazione è necessario, oltre ad avere congiunti disabili, essere soci amici che aderiscono e condividono i fini sociali.
4. 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 dei servizi di gestione dei centri diurni e delle domiciliari, avuti in convenzione dai Comuni o Unione dei Comuni Montagna Marsicana, l'ANFFAS di Avezzano si serve del suo personale e dei suoi uffici, con gestione diretta.
  - 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;
  - 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 sono erogati come da 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) Gestione Centri diurni per disabili
  - 3) Trasporto persone disabili da casa ai centri diurni e viceversa

## STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

---

*I titolari dei Servizi con marchio ANFFAS 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 la Fondazione gestisce tiene conto della Legge quadro 328/2000.*

Per ciascuno dei fattori di qualità vengono individuati gli indicatori scelti per misurare il livello di qualità del servizio e gli standard di qualità – fissano i livelli di qualità garantito agli utenti. L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore. Lo standard generico misura il valore medio necessario di risposta/attivazione del servizio. Lo standard specifico misura il valore massimo entro cui è possibile rispondere/attivare il servizio.

Gli standard consentono dunque al cittadino di verificare se gli impegni assunti nella Carta dei Servizi vengono effettivamente rispettati.

I fattori di qualità e gli indicatori sono individuati per ciascuno dei servizi erogati e delle attività realizzate

La Fondazione ANFFAS ha individuata in via prioritaria i seguenti **fattori della qualità** su cui fissare i relativi standard:

FATTORI DI QUALITÀ'	INDICATORI DI QUALITÀ'	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
TEMPISTICA	Tempi di valutazione della domanda	15 giorni dalla richiesta	30 giorni dalla richiesta

TEMPISTICA	Tempi di attivazione del servizio	15 giorni dalla risposta positiva	30 giorni dalla risposta positiva
ORGANIZZAZIONE ATTIVITÀ AGGIUNTIVE	n. di tipologie di attività proposte	3 attività aggiuntive settimanali	3 attività aggiuntive settimanali
RICETTIVITA'	N. ore aperture settimanali e n. giorni di apertura	8 ore settimanali, 5 giorni	8 ore settimanali, 5 giorni
COINVOLGIMENTO FAMIGLIE	Diritto all'informazione e alla partecipazione	Tutte le famiglie	Tutte le famiglie
LUOGHI DI LAVORO	Obblighi relativi alla sicurezza ed igiene	Normativa specifica soddisfatta	Normativa specifica soddisfatta
FUNZIONALITA' DEL SERVIZIO	Somministrazione degli alimenti	Rispetto delle problematiche alimentari degli utenti	Rispetto delle problematiche alimentari degli utenti
FUNZIONALITA' DEL SERVIZIO	Efficienza ed efficacia dei servizi alla persona	Servizi rispondenti alle esigenze degli utenti	Servizi rispondenti alle esigenze degli utenti
PERSONALE	Formazione e aggiornamento del personale	Tutti gli operatori	Tutti gli operatori
TRASPORTO	PUNTUALITA' E CONFORT	Servizio capillare e rispetto orario tabella di marcia	Servizio capillare e rispetto orario tabella di marcia

## MODALITA' 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 struttura 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 Struttura 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:

- **Di Salvatore Domenica** – Presidente, tel. 3391626632
- **Teresa Ruscio e Liberatore Rolando** - Responsabili Area Amministrativa, tel 0863.71107
- **Mirella Barbieri, Simonetta Panaro** – Coordinatori Centri Diurni, tel 0863.71107
- **Indirizzo sede legale:** V. Josè Maria Escriva, n.82 - 67051 Avezzano (AQ)
- **Indirizzo Sede operativa:** V. Vaschette n.47 - 67043 Celano (AQ)
- **Contatti:** Tel. 0863.71107 per Celano, Tel. 0863449000 per Avezzano
- **e-mail:** [anffasaz@virgilio.it](mailto:anffasaz@virgilio.it)
- **pec:** [anffas-avezzano@pec.it](mailto:anffas-avezzano@pec.it)
- **sito:** [www.anffasavezzano.it](http://www.anffasavezzano.it)
- **facebook:** Fondazione Anffas Avezzano “Giovannino Di Pangrazio”



Fondazione ANFFAS Avezzano Giovannino Di pangrazio  
Alla C.a. della presidente Domenica Di Salvatore  
Via Josè Maria Escriva  
67051 AVEZZANO (AQ)  
[anffasaz@virgilio.it](mailto:anffasaz@virgilio.it)

**OGGETTO: SEGNALAZIONE DEL RECLAMO/SUGGERIMENTO PER LA GESTIONE DEI SERVIZI**

Per segnalare problemi, disagi o suggerimenti riguardo ai servizi ANFFAS deve compilare questo modulo e consegnarlo a mano ai Coordinatori dei centri Diurni di Avezzano, Aielli, Celano e Tagliacozzo o inoltrarlo scansionato in pdf per email all'indirizzo [anffasaz@virgilio.it](mailto:anffasaz@virgilio.it)

**Compilare in Stampatello**

Cognome e Nome \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

in qualità di \_\_\_\_\_

**Oggetto della segnalazione:**

RECLAMO    SUGGERIMENTO

Descrizione:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**L'amministrazione si impegna a rispondere ai reclami entro il termine massimo di 30 giorni dalla consegna del Modulo**

Luogo e Data

\_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_



