



ANFFAS[®]
dal 1958 la persona al centro
ABBIATEGRASSO

CARTA DEI SERVIZI

Centro Socio Educativo “Arcobaleno” di Rosate

“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 condizione personali e sociali. E’ 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)

Benvenuto

Vi diamo il benvenuto nel nostro Centro Socio Educativo –CSE “Arcobaleno” di Rosate.”

Vi ringraziamo per aver scelto la nostra struttura e speriamo che tutto il nostro lavoro offerto per rispondere ai bisogni e necessità possa essere all'altezza delle vostre aspettative. Sarà importante anche la Vostra preziosa collaborazione che permetterà di finalizzare in modo utile gli interventi programmati e forniti dalla nostra equipe.

A questo scopo, seguendo i contenuti della normativa nazionale e regionale in materia, abbiamo elaborato questa Carta dei Servizi la quale mira a far conoscere agli ospiti, ai loro familiari e parenti di riferimento, agli enti pubblici e privati, le caratteristiche e le specificità del servizio offerto, dell'organizzazione e delle modalità di funzionamento.

Conoscere le attività e il funzionamento del Servizio permette di informare e tutelare l'Ospite, è garanzia dei propri diritti e permette il miglioramento dei reciproci rapporti, che insieme alla trasparenza si proietta in una costante evoluzione Qualitativa della Vita.

Al fine di mantenere uno stretto contatto con gli Ospiti e con i Familiari e per permetterci di verificare sempre il nostro operato, si organizzano incontri periodici con i familiari durante i quali potrete esporre consigli, suggerimenti e reclami.

In ogni caso i Coordinatori della unità di offerta sono sempre a Vostra disposizione per accogliere qualsiasi segnalazione anche tramite telefono.

Inoltre, ogni anno sarà distribuito un “Questionario di soddisfazione” del servizio che ci permetterà di monitorare e modificare i nostri interventi per migliorarne la qualità offerta.

Vi auguriamo una serena prosecuzione.

Gli Operatori

La Carta dei Servizi è articolata in CINQUE SEZIONI

PRIMA SEZIONE

Presentazione delle finalità istituzionali e principi fondamentali

SECONDA SEZIONE

Informazioni sulla Associazione Locale, Struttura , Servizi e Attività

TERZA SEZIONE

Unità di Offerta: C.S.E. - Centro Socio Educativo

QUARTA SEZIONE

Servizio di ascolto e Informazione – S.A.I.?

Standard di qualità

Rilevazione della qualità

QUINTA SEZIONE

Retta

Scheda per esprimere reclami e/o apprezzamenti

Questionario di gradimento

Contatti e Informazioni

Pubblicata sul sito web: www.anffasabbiategrasso.it

PRIMA SEZIONE

Presentazione delle finalità istituzionali e principi fondamentali

1. Cosa è ANFFAS Onlus

ANFFAS nasce a Roma il 28 Marzo 1958 come “Associazione Nazionale Famiglie di Fanciulli ed Adulto Subnormali” e viene riconosciuta ente con Personalità Giuridica con DPR n. 1542 del 1964.

Nel 1997 l’Associazione, pur conservando l’acronimo, si definisce “Associazione Nazionale Famiglie di Disabili Intellettivi e Relazionali” e nel 2000 diventa ONLUS: Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale.

ANFFAS Onlus, con l’approvazione della modifica statutaria in data 25/26 novembre 2000, ha organizzato la propria attività su modello associativo di tipo federale superando la tradizionale struttura con unica personalità giuridica. Pertanto si è realizzata piena autonomia giuridica oltre che patrimoniale e gestionale delle realtà locali ANFFAS.

ANFFAS Onlus, quindi, ha modificato la propria fisionomia associativa passando da una struttura, la cui base sociale era rappresentata da soci persone-fisiche e con una articolazione territoriale che si configurava in circa 200 Sezioni, nonché in 13 comitati regionali, ad una struttura la cui base sociale è rappresentata dalle Associazioni locali Socie.

Inoltre, si è prevista la costituzione di organismi regionali rappresentativi delle Associazioni socie nonché la possibilità di concedere il marchio ANFFAS ad altri autonomi enti con fini e scopi analoghi a quelle di ANFFAS Onlus.

A seguito dell’intervenuta modifica statutaria, quindi, sono da ritenersi parte dell’unitaria Struttura Associativa:

- ANFFAS Onlus Nazionale
- Associazioni locali socie di ANFFAS onlus Nazionale
- Associazioni regionali o coordinamenti riconosciuti da ANFFAS Onlus Nazionale
- Autonomi enti a marchio ANFFAS Onlus e loro Consorzi di seguito denominati “Strutture Associate”

2. Scopi dell’Associazione

L’ANFFAS Onlus, in armonia con i principi statutari:

- promuove e tutela i diritti delle persone con disabilità intellettiva e relazionale 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, per favorire concreti processi di reale integrazione e inclusione 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 ANFFAS ONLUS

Gli Utenti dell’ ANFFAS ONLUS sono le Persone con disabilità intellettive e relazionali, i loro familiari e/o i legali rappresentanti (tutore o amministratore di sostegno).

Per meglio operare, relativamente alla fornitura dei servizi ed alla erogazione delle prestazioni, l’ANFFAS raccoglie informazioni sulle aspettative e sui bisogni degli Utenti. Aspettative e bisogni che in un secondo tempo vengono valutati attraverso il parere espresso dagli stessi, nel momento in cui entreranno in contatto con i servizi offerti dall’ Associazione.

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. Diritti fondamentali delle persone con disabilità

Lo Statuto ANFFAS Onlus afferma categoricamente che lo scopo primario è garantire “...il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità”.

L’ Associazione, quindi è impegnata a vigilare costantemente ed a contrastare gli atteggiamenti ed i comportamenti di chiunque voglia ridurre o condizionare i diritti delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

L’Associazione si riconosce pienamente nel contenuto della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità e della Convenzione ONU sui diritti dell’infanzia e dell’adolescenza e si fa promotrice, fra i propri dipendenti e collaboratori, fra i propri stakeholder e nelle diverse relazioni con il contesto sociale ed istituzionale, dei principi, dei diritti e dei valori che da esse discendono.

La Convenzione sui diritti delle persone con disabilità, approvata dall’ONU nel 2006 e ratificata dal nostro

Parlamento nel 2009, rappresenta un importante traguardo della comunità internazionale e si inserisce nel più ampio contesto della tutela e della promozione dei diritti umani che a livello internazionale fa riferimento alla Dichiarazione Universale dei diritti umani del 1948.

La Convenzione non introduce “nuovi” diritti, ma richiama tutti noi alla necessità di “Promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità”.

Pone al centro la persona e sottolinea che la disabilità è un concetto in evoluzione, perché strettamente correlato alle barriere ambientali e relazionali che impediscono la piena ed effettiva inclusione nella società delle persone con disabilità, in una logica di pari opportunità e non discriminazione.

Tra i diritti, i principi ed i valori in cui ci riconosciamo e che ci impegniamo a promuovere e proteggere, al fine di accrescere il rispetto per i diritti e per la dignità delle persone con disabilità, troviamo:

- il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone
- la non discriminazione
- la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società
- il diritto alla vita indipendente
- il rispetto della vita privata
- il diritto ad una adeguata protezione giuridica
- il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa
- la parità di opportunità
- l'accessibilità
- la parità tra uomini e donne
- il rispetto dello sviluppo delle capacità dei minori con disabilità e il rispetto del diritto dei minori con disabilità a preservare la propria identità"
- il diritto di accesso ai servizi sanitari
- il diritto all'abilitazione e alla riabilitazione, per la piena realizzazione del potenziale fisico, mentale, sociale e professionale
- il diritto ad adeguati livelli di vita e di protezione sociale
- il diritto di partecipazione alla vita culturale e ricreativa, agli svaghi e allo sport

La Convenzione sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, approvata dall'ONU nel 1989 e ratificata dal nostro Parlamento nel 1991, esprime alcuni principi fondamentali in cui ci riconosciamo pienamente:

- a) Non discriminazione (art. 2): i diritti sanciti dalla Convenzione devono essere garantiti a tutti i minori, senza distinzione di razza, sesso, lingua, religione, opinione del bambino/adolescente o dei genitori.
- b) Superiore interesse (art. 3): in ogni legge, provvedimento, iniziativa pubblica o privata e in ogni situazione problematica, l'interesse del bambino/adolescente deve avere la priorità.
- c) Diritto alla vita, alla sopravvivenza e allo sviluppo del bambino (art. 6): gli Stati devono impegnare il massimo delle risorse disponibili per tutelare la vita e il sano sviluppo dei bambini.
- d) Ascolto delle opinioni del minore (art. 12): prevede il diritto dei bambini a essere ascoltati in tutti i processi decisionali che li riguardano, e il corrispondente dovere, per gli adulti, di tenerne in adeguata considerazione le opinioni.

◆ **Accesso volontario alla struttura**

◆ **Diritto all'identità personale**

◆ **Diritto all'informazione e alla documentazione socio-assistenziale e socio-sanitaria** – ogni ospite e/o suo rappresentante, nonché cittadino, ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

◆ **Diritto alla sicurezza** – chiunque ha diritto a non subire danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

◆ **Diritto alla protezione** – l'Associazione ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni ospite che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare, per nessun motivo e in alcun momento, l'assistenza di cui ha bisogno.

◆ **Diritto alla certezza** – ogni ospite ha diritto ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini e/o discrezionali nell'interpretazione dei regolamenti interni.

◆ **Diritto alla fiducia** – ogni ospite, nonché cittadino, ha diritto ad essere trattato come soggetto degno di fiducia.

◆ **Diritto alla qualità** – ogni ospite ha diritto di trovare negli operatori dei Servizi l'orientamento verso l'unico obiettivo di migliorare comunque il suo stato di salute psicofisico.

◆ **Diritto alla differenza** – ogni ospite ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.

◆ **Diritto alla normalità** – ogni ospite, nonché cittadino, ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

◆ **Diritto alla decisione** – l'ospite ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e in base alle proprie competenze, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

◆ **Diritto al volontariato e alla partecipazione** – ogni ospite ha diritto alla partecipazione al servizio e che nello stesso sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit.

◆ **Rispetto della dignità e del diritto alla riservatezza**

◆ **Libertà di fede religiosa, di culto e di opinione politica**

◆ **Autonomia economica in rapporto alle capacità individuali**

◆ **L'informazione sullo stato di salute ed il consenso prima di essere sottoposto a trattamenti sanitari**

6. Principi fondamentali

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

- **EGUAGLIANZA**
L'accesso al Servizio è uguale per tutti e nessuna distinzione nell'erogazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. È garantita la parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestatato implicando, quindi, il divieto di ogni ingiustificata discriminazione nell'erogazione del servizio.
- **IMPARZIALITA'**
Nel senso di un costante impegno, da parte dei soggetti erogatori dei servizi, ad ispirare i propri comportamenti nei confronti degli ospiti a criteri di "obiettività, giustizia ed imparzialità".
- **DIRITTO DI SCELTA**
L'utente / ospite ha diritto di scegliere liberamente in merito all'utilizzo del Servizio, alla propria salute e alla propria vita privata.
- **CONTINUITA' ASSISTENZIALE**
Garanzia di un'erogazione continua e regolare delle prestazioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, l'Associazione adotta misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.
- **PARTECIPAZIONE SOCIALE**
All'ospite, al genitore e/o al suo rappresentante è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, comprensibile, chiara e completa.
Viene garantita, inoltre, la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità del servizio e delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami e/o suggerimenti mediante il costante contatto con la Direzione ed i Tecnici responsabili nonché mediante riunioni periodiche con i famigliari degli ospiti ed un questionario distribuito annualmente.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**
Costante impegno da parte dell'Associazione ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento degli obiettivi di salute fisica e psichica dei propri ospiti e/o utenti.

7. Principi generali

I servizi a marchio ANFFAS, gestiti autonomamente o in regime di accreditamento o di convenzione, 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, valide 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.

Il Tribunale dei Diritti dei Disabili

L'ANFFAS ha costituito il Tribunale dei Diritti dei Disabili, cui collaborano Magistrati provenienti da tutta Italia.

Le sentenze del Tribunale rappresentano un parere giuridico di riferimento per chi giornalmente affronta le tematiche

Il Comitato Scientifico

L'ANFFAS è impegnata a prevenire e diagnosticare precocemente i deficit mentali; a tal fine ha costituito un Comitato Scientifico per promuovere e collaborare alla ricerca nel campo genetico.

Il Ruolo Sociale dell' ANFFAS Onlus

L'ANFFAS è una grande Associazione che si ispira ai principi di solidarietà, rispetto, amicizia e si impegna, attraverso i servizi erogati sul territorio, alla "PRESA IN CARICO" delle Persone con disabilità intellettiva e relazionale con la elaborazione e verifica costante di "PROGETTI DI VITA" individualizzati.

Questo grazie al coinvolgimento dei soci nelle varie attività attuate su progetti e bisogni condivisi, contando sulla loro partecipazione alla gestione dell'Associazione, per far sentire tutti responsabili e protagonisti delle decisioni da intraprendere.

Perché l'attuazione dei vari progetti sia efficace e professionalmente corretta, sono previsti interventi di formazione specifici tenuti da esperti, di volta in volta, su temi emergenti.

Altro importante aspetto è l'**INFORMAZIONE**, poiché i Soci desiderano rispondere a varie problematiche ed essere aggiornati su quanto fanno le Istituzioni in tema di politiche sociali, al riguardo, l'ANFFAS dispone di alcuni importanti strumenti:

- ▶ la Rivista "ROSA BLU"
- ▶ Sito ufficiale dell'ANFFAS Onlus Nazionale: www.anffas.net
- ▶ Numero verde **800.067067**
- ▶ Edizione italiana dell' AJMR
- ▶ "Tribunale dei Diritti dei Disabili"

SECONDA SEZIONE

Informazioni sulla Associazione Locale, Struttura , Servizi e Attività

L' ASSOCIAZIONE

è costituita da famigliari 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 Locale.

A seguito della modifica statutaria le Associazioni locali sono da ritenersi, quindi, parte dell' unitaria struttura associativa nazionale che si pone di assicurare il "benessere e la tutela delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie", operando primariamente per rendere concreti i principi delle pari opportunità, della non discriminazione e della inclusione sociale: a livello politico, a livello sociale e culturale e a livello di promozione e realizzazione di servizi.

Nome e ubicazione

ANFFAS di Abbiategrasso

Associazione Famiglie di Disabili Intellettivi e Relazionali

Strada per Cassinetta n. 27

20081 – Abbiategrasso (MI)

Tel. 02) 9420060 / 9420307 - fax 029420060

E-mail: anffas.abbiategrasso@tiscali.it - amm.anffas@tiscali.it

PEC: amm.anffas@dylogpec.it

Sito: www.anffasabbiategrasso.it

E' ubicata alla periferia nord del Comune di Abbiategrasso (MI), al confine con il Comune di Cassinetta di Lugagnano (MI).

Come arrivare alla Sede dell'Associazione

In treno:

- ▣ Stazione FS di Magenta + Linea Pullman ATINOM Magenta-Abbiategrasso-Milano H640
- ▣ Stazione FS di Abbiategrasso + Linea Pullman ATINOM Magenta-Abbiategrasso-Milano H640

In pullman:

- ▣ Linea Pullman ATINOM Magenta-Abbiategrasso-Milano H640 con partenza da Milano Bisceglie MM1

In automobile:

- ▣ Da Milano si imbecca Via Lorenteggio e si prosegue nella stessa direzione fino ad Abbiategrasso. Subito dopo il ponte sul Naviglio, svoltare a destra seguendo le indicazioni per Cassinetta di Lugagnano.

Cenni storici

L' attuale Associazione locale di Abbiategrasso "ANFFAS di Abbiategrasso" è l'Ente Gestore e nasce come Sezione Locale ANFFAS , costituita con atto notarile nel 1984 per iniziativa di un gruppo di genitori con figli disabili residenti in Abbiategrasso (MI) e nei paesi limitrofi.

Nel 1990, insieme alla disponibilità e collaborazione del Comune di Abbiategrasso, lo stesso gruppo di genitori si è posto l' obiettivo di realizzare una struttura diurna adatta ad offrire , non solo ai propri figli, ma anche ad altre persone con disabilità intellettiva e relazionale, un percorso educativo e assistenziale funzionale agli specifici bisogni. E si è proceduto all' apertura del **Centro Socio Educativo (C.S.E.) per 10 persone disabili con sede in via Galilei, 45.**

Nel 1994, lo stesso gruppo , si è posto l'obiettivo di realizzare due nuove strutture adatte ad offrire due tipi di residenzialità: una solo diurno-giornaliera per un numero maggiore di persone disabili e una totale e permanente per persone disabili adulte impossibilitate a rimanere nel loro nucleo familiare.

Il **14 MARZO 1999** in via Strada per Cassinetta n. 27 – Abbiategrasso (MI) – viene inaugurata la nuova sede della Sezione e il nuovo Centro con il nome di:

Centro ANFFAS "IL MELOGRANO".

La struttura comprende due stabili:

- **Comunità Alloggio (CA) per 10 persone disabili**
- **Centro Socio Educativo (CSE) per 30 persone disabili.**

Il **02/02/2002** la Sezione viene trasformata in Associazione Locale:

ANFFAS Onlus di Abbiategrasso

Registrata il 05/02/2002 ad Abbiategrasso (MI) e alla Direzione Regionale delle Entrate (DRE) 11/02/2002.

Iscrizione Registro Regionale delle Associazioni di Solidarietà Familiare n° 677/2006

Iscrizione Registro provinciale dell'Associazionismo – sez. A n° 336/2008

Ente Unico Gestore – Con Decreto n. 9502 del 11/11/2015 – Identificativo Atto n. 550 - la Regione Lombardia riconosce l'ANFFAS Onlus di Abbiategrasso come Ente Unico Gestore di una pluralità di Unità di Offerta Sociosanitarie accreditate.

Il Centro Socio Educativo (CSE) Arcobaleno – L'8 gennaio 2018, grazie ad una collaborazione con l'associazione Agiphs di Rosate, viene aperto il CSE Arcobaleno in via Manzoni 6 a Rosate (MI). La struttura è autorizzata per ospitare fino a 25 persone con disabilità.

Fondazione “IL MELOGRANO - Onlus”.

Il 24 maggio 2012 Anffas Onlus di Abbiategrasso e il Comune di Abbiategrasso hanno costituito la Fondazione Il Melograno Onlus, attuale proprietaria della struttura di strada per Cassinetta presso cui si trovano il CDD e la CSS gestiti da Anffas.

Normativa di riferimento

La Comunità Alloggio si è trasformata in Comunità Socio Sanitaria (CSS) - Deliberazione della Giunta Regione Lombardia n. VII° / 20580 del 11/02/2005 – Patto di accreditamento n. 268/2005 del 09/06/2005.

Il Centro Socio Educativo (CSE) presso la sede di Abbiategrasso (MI) si è trasformato in Centro Diurno per Disabili (CDD) - Deliberazione della Giunta Regione Lombardia n. VII / 001511 del 22/12/2005 Patto di accreditamento n. 306/2006 del 29/05/2006.

Ambedue i Servizi sono entrati in un sistema di accreditamento Socio-Sanitario.

Il Centro Socio Educativo (CSE) Arcobaleno presso la sede distaccata di Rosate (MI) è autorizzato al funzionamento con atto dirigenziale del Comune di Rosate. Verbale di deliberazione della Giunta Comunale n. 24 del 17/03/2016.

Il Codice Etico

Dal mese di maggio 2014 l'Associazione si è dotata del Codice Etico, in conformità a quanto previsto dal D. Lgs. 231/2001. Il Codice Etico introduce una definizione chiara ed esplicita degli ideali, degli impegni, delle responsabilità etiche e sociali e degli obiettivi, a cui dovranno adeguarsi tutti coloro che operano in nome e per conto dell' ANFFAS di Abbiategrasso.

Attraverso l'adozione, l'implementazione, la promozione ed il rispetto del Codice Etico si intende prevenire comportamenti non etici, illeciti, illegittimi o contrari agli interessi e alla mission di ANFFAS, oltre che mantenere e consolidare il rapporto di fiducia con tutti i portatori di interesse.

Il documento è completato da un adeguato sistema sanzionatorio applicabile nei confronti di chi non ne rispetta il contenuto normativo.

Il Codice Etico è consultabile sul sito www.anffasabbiategrasso.it

L'Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza (di seguito OdV) è stato costituito presso l'ANFFAS di Abbiategrasso con delibera del CDA del 26 maggio 2014 – ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 231/2001, recante «Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica».

L'OdV ha il compito di effettuare verifiche periodiche in conformità alle disposizioni del D. Lgs. 231/2001 e coerentemente con il Modello Organizzativo adottato al fine di prevenire, in particolare nelle aree più a rischio, eventi o comportamenti per i quali l'ANFFAS di Abbiategrasso possa essere ritenuta responsabile e dunque sanzionata ai sensi della summenzionata disciplina.

Il Manuale di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs 231/2001 è consultabile sul sito www.anffasabbiategrasso.it

Modalità di Adesione e Partecipazione alla vita associativa

La modalità di aderire all'Associazione Locale come Socio deve avvenire attraverso un'apposita domanda indirizzata al Consiglio Direttivo.

I soci si distinguono in:

- ORDINARI**
sono i parenti entro il quarto grado, gli affini entro il secondo grado e i tutori, curatori o affiliati di disabili intellettivi e/o relazionali, verso cui l'attività dell'Associazione è rivolta, in numero non superiore a tre per ogni disabile. La qualifica di Socio Ordinario non viene meno con il decesso del disabile.
- AMICI**
sono le persone che prendono parte e collaborano alla vita dell'Associazione da almeno 1 (uno) anno; sono iscrivibili nel limite del 30% del numero complessivo degli associati stessi.

Strutture e Servizi erogati

Le strutture attualmente gestite sono:

- **Centro Diurno per persone Disabili (C.D.D.)**
Via Strada per Cassinetta, 27 – 20081 Abbiategrasso (MI)
Tel e Fax 02 9420060 E-mail: anffasabbiategra.cdd@tiscali.it
Posti autorizzati n. 30 – Posti accreditati n. 30 – Posti a contratto n. 30
- **Comunità Socio Sanitaria (C.S.S.)**
Via Strada per Cassinetta, 27 – 20081 Abbiategrasso (MI)
Tel 02 9420307 E-mail: cssanffas.abbiate@libero.it
Posti autorizzati n. 10 – Posti accreditati n. 10 – Posti a contratto n. 10
- **Centro Socio Educativo (C.S.E.) – “Arcobaleno”**
Via Manzoni n.6 - 20088 Rosate (MI)
Tel. 02 90834027 Fax 0290834027 E-mail: anffasabbiategra.cdd@tiscali.it
Posti autorizzati n. 25

TERZA SEZIONE

C.S.E. – Centro Socio Educativo “Arcobaleno”

1. Informazioni generali

Verbale di Delibera della Giunta Comunale di Rosate n. 24 del 17/03/2016: “Preso d’atto e consenso del Comune di Rosate al percorso di collaborazione tra Associazione AGIPHS di Rosate e ANFFAS Onlus di Abbiategrasso per la gestione del Centro Arcobaleno di Via Manzoni n. 6 – Rosate (MI)”

Il Centro Socio Educativo “Arcobaleno” di Rosate è una struttura autorizzata al funzionamento con atto dirigenziale del Comune di Rosate. Verbale di deliberazione della Giunta Comunale n. 24 del 17/03/2016.

Il C.S.E. è aperto 35 ore settimanali, per 47 settimane annue, ed ha una capienza di 25 posti.

L’immobile è di proprietà del Comune di Rosate che lo ha concesso in Comodato d’uso del 01/09/2010 all’Associazione AGIPHS Onlus di Rosate con contratto durata di anni 30 (trenta) con lo scopo di realizzare servizi a favore di persone con disabilità.

La struttura è posta tutta a piano terra ed è in possesso dei requisiti strutturali stabiliti dagli standard programmatori della normativa nazionale e regionale in vigore.

L’area strutturale coperta abitativa è di circa mq. 420.

2. Normativa di riferimento

- **D.G.R. n. 7 /20763 del 16/02/2005**

“Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi per l’autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per le persone disabili”

- **D.G.R. n. 7/20943 del 16 febbraio 2005:**

“Definizione dei criteri per l’accreditamento dei servizi sociali per la prima infanzia, dei servizi di accoglienza residenziale per minori e dei servizi sociali per persone disabili”

- **Circolare N. 35 del 24/08/2005 - Regione Lombardia Direzione Generale Famiglia e Solidarietà Sociale**

“Primi indirizzi in materia di autorizzazione, accreditamento e contratto in ambito socio-assistenziale”

- **Circolare N. 18 del 14/06/2007 - Regione Lombardia -**

“Indirizzi regionali in materia di formazione/aggiornamento degli operatori socio-educativi ai fini dell’accreditamento delle strutture sociali per minori e disabili”

- **D.G.R. n. 7437 del 13/06/2008**

“Determinazione in ordine all’individuazione delle Unità di Offerta Sociali ai sensi dell’art. 4, c.2 della L.R. 3/2008

- **D.G.R. n. 1254 del 15/02/2010**

“Prime indicazioni operative in ordine a esercizio e accreditamento delle Unità di Offerta Sociali”

- **Verbale incontro del 11/11/2015 tra ASL MI 1 e Ambiti Territoriali**

- **Deliberazione ATS n. 733 del 26/06/2016**

3. Ubicazione e accessibilità

Il CSE è ubicato alla periferia di Rosate con ingresso principale da Via Manzoni N. 6.

Il centro del paese, da dove partono e arrivano i bus di linea, si trova a circa 800 metri.

Ogni ora parte e arriva un pullman di linea che collega Rosate con tutti i paesi limitrofi.

All’interno dell’entrata vi è uno spazio adibito a cortile.

3.1 Come arrivarci

In treno:

■ Non c’è una stazione ferroviaria

In pullman:

Ci sono pullman di linea STAV Vigevano SpA - PMT Srl

che partono da Milano, Pavia, Magenta, Abbiategrasso, Vigevano, che direttamente portano nella piazza centrale di Rosate. Dalla piazza centrale il CSE dista circa 500 mt.

In automobile:

■ da Milano

Prendere tangenziale ovest e uscire per Binasco. Seguire indicazione SP 30. Entrare in Rosate e continuare Via De Gasperi; prendere per Via G. Verga; prendere per Via E. Duse e a sinistra per Via Manzoni (Arrivati)

■ da Pavia

Prendere A53/A7 per Milano; uscita Bereguardo; seguire SS526 – SP11 – SP111 – SP163. Entrare in Rosate e continuare Via S. Pellico; prendere per Via G. Verga; prendere per Via E. Duse e a sinistra per Via Manzoni (Arrivati)

■ da Magenta

Prendere SP11 e attraversare Corbetta; prendere SP228 attraversare Albairate; prendere SS494 e SP30. Entrare in Rosate e continuare Via De Gasperi; prendere per Via G. Verga; prendere per Via E. Duse e a sinistra per Via Manzoni (Arrivati)

■ da Vigevano

Prendere SS494 e proseguire per SP52 - SP183 – SP30. Entrare in Rosate e continuare Via De Gasperi; prendere per Via G. Verga; prendere per Via E. Duse e a sinistra per Via Manzoni (Arrivati)

■ da Abbiategrasso

Prendere SS526 e proseguire per SP183 – SP30. Entrare in Rosate e continuare Via De Gasperi; prendere per Via G. Verga; prendere per Via E. Duse e a sinistra per Via Manzoni (Arrivati)

4. Ente gestore

L'Ente Gestore è ANFFAS di Abbiategrasso, associazione di famiglie di persone con disabilità intellettiva e/o relazionale, che aderisce ad Anffas Onlus Nazionale e ad Anffas Lombardia Onlus.

L'Associazione nazionale, nata alla fine degli anni '50, opera sull'intero territorio nazionale, con la presenza di oltre 200 tra associazioni locali ed enti gestori di servizi.

4.1 La mission

L'ANFFAS di Abbiategrasso opera sul territorio della Regione Lombardia dal 1984 con la seguente missione:

far sì che le persone con disabilità psichiche e intellettive e le loro famiglie possano vivere la miglior condizione di benessere possibile nell'arco di tutta la loro esistenza senza discriminazioni fondate sulla disabilità, creando le condizioni per sviluppare o recuperare le loro capacità ed autonomie e per favorirne l'inclusione sociale.

A tal fine l'Associazione realizza e gestisce servizi di assistenza, riabilitazione e cura differenziati per esigenze ed età e svolge un'azione di sensibilizzazione, formazione e consulenza sui diritti. L'approccio adottato si fonda sul prendersi cura della persona nella sua unicità e globalità, sulla ricerca della condivisione attiva delle famiglie e sul coinvolgimento della comunità.

L'ANFFAS Onlus di Abbiategrasso riconosce l'importanza della valorizzazione della dimensione sia umana sia professionale di tutti i propri collaboratori, in una prospettiva di reciproco beneficio; si impegna a favorire la continuità e la qualità della vita lavorativa e a promuovere senso di appartenenza, partecipazione e responsabilità.

Promuove attivamente presso i propri interlocutori (stakeholder) la condivisione dei propri valori e del senso del proprio operare e ricerca comportamenti ad essi sempre più coerenti

5. Destinatari del servizio CSE

I destinatari del servizio sono:

- persone con disabilità la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio-sanitario
- persone che hanno terminato l'iter previsto all'interno dei Servizi di Formazione all'Autonomia

Non possono accedere allo CSE persone con prevalenza di patologie psichiatriche o in situazione di dipendenza da sostanze.

I famigliari o i tutori delle persone che frequentano il servizio devono essere associati all'ANFFAS Onlus di Abbiategrasso

6. Criteri e modalità di accoglienza

È prevista la possibilità di accesso con progetti individuali, condivisi con la famiglia ed il servizio inviante, a tempo pieno (35 ore settimanali) e a tempo parziale.

È garantita l'apertura settimanale dal lunedì al venerdì (fatti salvi i giorni festivi) per 7 ore giornaliere (dalle ore 9.00 alle ore 16.00), per un totale di 47 settimane all'anno di funzionamento.

I periodi di chiusura previsti sono indicativamente tre/quattro settimane nel mese di agosto e una settimana in coincidenza delle festività natalizie.

6.1 Modalità di accesso

Per accedere al Servizio il familiare o tutore o amministratore di sostegno o altro avente titolo può presentarsi di persona o telefonare per fissare un appuntamento con il Referente dello sportello di segretariato sociale (S.A.I.? – Servizio di Accoglienza e Informazione) oppure con il Coordinatore del Servizio CSE. In questo incontro, al quale può partecipare la persona destinata all'accoglienza, viene fatta conoscere la struttura e vengono date informazioni utili sull'Associazione e sull'organizzazione del Servizio. Vengono inoltre prese informazioni per un quadro generale della persona da accogliere.

Al momento dell'accesso viene resa ai soggetti interessati, ovvero al familiare, al rappresentante legale o all'utente stesso, l'informazione circa il trattamento dei dati in ottemperanza dell'art. 13 del Regolamento GDPR UE 2016/679 relativo alla tutela del trattamento dei dati personali.

Per trattamento dei dati personali la norma intende la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distribuzione ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni.

Tali dati personali verranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali, in adempimento agli obblighi di legge, secondo principi di correttezza, liceità e trasparenza, tutelando la riservatezza degli Ospiti, dei loro familiari e rappresentanti.

Il trattamento dei dati avviene mediante l'utilizzo di strumenti e procedure idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato sia mediante supporti cartacei, sia attraverso l'ausilio di mezzi informatici.

La richiesta di inserimento deve essere formulata utilizzando il Modulo Richiesta di Inserimento e deve essere inviata a: ANFFAS di Abbiategrasso – Strada per Cassinetta, 27 – 20081 Abbiategrasso (MI)

Sul modulo sono indicate le rette e tutta la documentazione da allegare e consegnare al Servizio.

Quindi vengono consegnati il Regolamento e la Carta del Servizio e viene indicata la procedura da seguire per completare il percorso di accesso.

La procedura da seguire è la seguente:

- a. il parente o tutore o amministratore di sostegno, se ancora non è stato fatto, deve segnalare il bisogno all'Assistente Sociale del Comune di residenza del proprio congiunto o assistito
- b. a seguito della Richiesta di inserimento, l'equipe di valutazione interna del Servizio, oltre ad acquisire tutta la documentazione necessaria, si attiva per la conoscenza diretta della persona da inserire; valuta le sue condizioni psicofisiche, raccoglie le informazioni sanitarie, sociali e famigliari, prestando particolare attenzione agli aspetti concernenti le abitudini, i desideri e gli interessi con l'obiettivo di:
 - valutare i bisogni
 - valutare le condizioni psicofisiche
 - identificare se il servizio richiesto dall'utente è rispondente ai suoi bisogni e alle sue condizioni
 - valutare, infine l'accoglienza della persona disabile.

Quindi:

- Incontri con i servizi inviati per una approfondita presentazione del caso sul piano clinico e sociale
- Incontri con la famiglia/tutore/amministratore di sostegno per raccogliere informazioni mirate ad una migliore conoscenza della persona, ottenere una prima condivisione sui contenuti e sugli obiettivi del Progetto Individualizzato
- Osservazione diretta della persona con disabilità presso la struttura
- Stesura della relazione di idoneità all'inserimento

L'equipe è formata da: Coordinatore del Servizio, Rappresentante del Consiglio Direttivo, Psicologo e/o Pedagogista, Medico, Educatore.

La valutazione dell'equipe interna, a sua volta, è sottoposta all'autorizzazione del Consiglio Direttivo formato da Presidente e Consiglieri.

Il Consiglio Direttivo è composto da un minimo di 3 ad un massimo di 9 membri, tra i quali il Presidente. I membri vengono eletti ogni 4 anni dall'Assemblea dei Soci dell'associazione.

- c. La Direzione Tecnica, sulla base della valutazione effettuata, risponde alla famiglia ed al Servizio inviante, in merito all'ammissibilità o meno del caso
- d. La persona ritenuta ammissibile viene inserita in lista d'attesa
- e. Accertata la disponibilità di posto si attivano le procedure amministrative necessarie per formalizzare l'inserimento:
 - si richiede al Comune di residenza l'impegno di spesa per l'assunzione dell'onere di retta
 - si richiede la sottoscrizione del CONTRATTO DI INGRESSO (*l.r. n. 3 del 12.11.2008 - art.7 - D.G.R. 8496 del 26.11.2008 par.4.3*) a tutti gli interessati
 - Solamente dopo la formale assunzione di impegno di spesa da parte dei soggetti tenuti al pagamento e la firma del Contratto di Ingresso, si potrà procedere all'inserimento con una fase di osservazione della durata di tre mesi.
- f. **Per i posti disponibili nel servizio residenziale CSS, attuale e/o futuro, la precedenza viene riservata agli ospiti che frequentano i nostri Centri Diurni (CDD e CSE).**
- g. **L'accertata presenza di patologie psichiatriche o insufficienze mentali gravissime che richiedono un elevato intervento assistenziale di tipo sanitario e infermieristico (ad esempio: stati vegetativi o utilizzo di macchine e apparecchiature richiedenti un'alta specializzazione) esclude ogni possibilità di inserimento.**

6.2 Accoglienza e presa in carico

Ai fini dell'accoglienza nel Servizio, il familiare/tutore/AdS deve produrre tutta la documentazione indicata nell'allegato 1.

Il Coordinatore insieme all'equipe provvede a individuare gli operatori referenti del progetto individuale (Educatore professionale – A.S.A./O.S.S.)

Dalla data di ingresso, ha inizio una fase di osservazione della durata di 90 giorni, attraverso la quale viene approfondita e completata la conoscenza della persona e si condividono con la famiglia/tutore/AdS i contenuti e gli obiettivi del progetto individuale.

Tale osservazione si connota come periodo di prova, pertanto, sulla base dei dati raccolti e delle osservazioni effettuate, l'Ente gestore potrà dimettere l'ospite motivando in forma scritta alla famiglia/tutore/AdS ed ai servizi territoriali di riferimento le ragioni della non idoneità e attivando un percorso di dimissione condiviso e accompagnato

L'inserimento nel Servizio CSE, se le condizioni dell'Ospite lo consentono e al fine di favorire un positivo adattamento al nuovo contesto semiresidenziale, avviene in modo graduale con frequenza diurna frazionata:

- 1° settimana dalle ore 9,00 alle ore 12,00
- 2° settimana dalle ore 9,00 alle ore 13,30 con il pranzo compreso
- 3° settimana dalle ore 9,00 alle ore 16,00 orario totale

Al momento dell'inserimento viene formalizzato il "Contratto d'Ingresso" tra il Servizio e la Famiglia. Nel Contratto d'Ingresso vengono definiti gli obblighi del Servizio e quelli della Famiglia e la divisione della retta sociale tra Comune e Famiglia; viene inoltre consegnata la Carta dei Servizi (specificatamente indicata nel Contratto).

6.3 Capacità ricettiva massima

Fino a n. 25 Ospiti co-presenti

6.3 Dimissioni

Il Presidente, con giudizio motivato e condiviso con l'Equipe tecnica interna di valutazione, propone l'allontanamento dell'Ospite nei seguenti casi:

- condotta dell'Ospite incompatibile con la vita comunitaria
- rinuncia del genitore, tutore o amministratore di sostegno: la dimissione deve essere fatta per iscritto, datata e firmata, con la motivazione e con trenta (30) giorni di anticipo
- manifesta grave sfiducia da parte dei familiari circa l'operato e i metodi di indirizzo educativo socio-assistenziale del Servizio ed evidente impossibilità di collaborazione.

Con l'approvazione del Consiglio Direttivo viene disposto l'eventuale allontanamento dell'Ospite nei casi sopra indicati, informando tempestivamente per iscritto l'Ospite e i parenti e/o i referenti istituzionali territoriali.

Comunque, l'allontanamento viene discusso e concordato tra la Struttura Associativa, la Famiglia ed i Servizi territoriali di competenza e vengono rese disponibili tutte le informazioni inerenti al percorso dell'ospite: relazione socio-educativa, altra documentazione e relazioni scritte.

Il pagamento della retta viene richiesto fino all'ultimo giorno di presenza (escluso quello di uscita).

6.4 Criteri di gestione della lista di attesa

Se l'esito della valutazione di ammissibilità condotta dall'equipe multi-professionale di struttura è positivo, la persona viene inserita in lista d'attesa.

La gestione della lista di attesa nominativa tiene conto dei seguenti criteri:

- ordine cronologico delle richieste di inserimento pervenute
 - valutazione di eventuali priorità di ordine clinico e/o sociale, segnalate e documentate dai familiari/tutori/servizi inviati
 - provenienza dell'ospite da strutture dell'ANFFAS di Abbiategrasso
- Viene sempre garantita l'osservanza di quanto stabilito da normative ed eventuali convenzioni in essere con Enti Pubblici.

Il CSE ha necessità di promuovere la piena occupazione dei posti al duplice scopo di:

1. rispondere alle esigenze del territorio in materia di servizi alla persona;
2. ottimizzare i costi di gestione della struttura senza pregiudicare l'erogazione delle prestazioni assistenziali e dei servizi alla persona.

Per tali motivi l'ANFFAS potrà applicare deroghe motivate al sistema di gestione delle liste d'attesa.

6.5 Rilascio di certificati e relazioni

Il rilascio di certificati e/o relazioni socio-educative e/o sanitarie deve essere richiesto dal familiare/rappresentante legale/servizio inviante in forma scritta presso la struttura e verranno emesse entro 30 giorni lavorativi dalla data di richiesta, salvo la complessità della pratica richiesta termini maggiori.

Il rilascio di dichiarazioni amministrative di ricovero e di dichiarazioni ai fini fiscali deve essere richiesto dal familiare/rappresentante legale in forma scritta presso la sede amministrativa di Strada per Cassinetta, 27 ad Abbiategrasso (MI).

L'accesso alla documentazione socio-assistenziale e amministrativa viene garantito nel rispetto della normativa vigente.

7. Il personale

Le figure professionali che operano nella struttura collaborano in modo coordinato e integrato al fine di garantire all'Ospite un'adeguata assistenza personalizzata, sotto il profilo educativo ed assistenziale.

Viene previsto il monitoraggio annuale della soddisfazione generale degli operatori tramite indagini di job satisfaction.

E' garantita la presenza di personale qualificato (educatori professionali – eventuali A.S.A./O.S.S.) secondo lo standard di assistenza previsto dalla d.g.r. n. 7/20763 del 16 febbraio 2005.

7.1. Figure di riferimento e coordinamento

Presidente pro-tempore e Legale Rappresentante dell'ANFFAS di Abbiategrasso: **Massimo Simeoni**

Coordinatore del Servizio: **Marco Bianchi**

Responsabili delle relazioni con il pubblico: **Massimo Simeoni e Marco Bianchi**

Per la realizzazione del progetto del servizio, l'ANFFAS Onlus di Abbiategrasso si avvale di un'équipe di operatori composta dalle seguenti figure professionali:

- Responsabile
- Coordinatore
- Educatori
- Socio pedagogista
- Altro (eventuale: Asa/Oss – Maestro d'arte)

Tutto il personale dipendente è in rapporto contrattuale con l'Ente gestore.

Il personale operante a qualsiasi titolo nella struttura (dipendente e volontario) è dotato di un cartellino di riconoscimento.

8. Formazione e aggiornamento del personale

L'Ente gestore ANFFAS di Abbiategrasso, predisporre un piano annuale di formazione e aggiornamento di tutto il personale dipendente, nel quale sono previsti momenti formativi interni ed esterni, programmati e valutati sulla base del bisogno formativo rilevato nelle diverse strutture. Sono riconosciuti come corsi di formazione anche i corsi inerenti la sicurezza, primo soccorso, supervisione, laboratori formativi promossi dall'Ufficio di Piano, laboratori formativi con docenza specialistica (possibili anche in loco di UdO) per i quali esista piano formativo con evidenza degli obiettivi, monte ore dedicato, attestazione di frequenza (in totale almeno 20 ore annue per le UdO già in esercizio – almeno 40 ore annue per le nuove attivazioni).

9. Le attività, interventi, prestazioni e servizi offerti

Il C.S.E. in quanto struttura diurna polivalente ad esclusivo carattere sociale, offre interventi socio educativi e socio animativi finalizzati:

- all'autonomia personale
- alla socializzazione
- al mantenimento del livello culturale
- propedeutici all'inserimento nel mercato del lavoro

Nell'organizzazione operativa degli interventi, il servizio fa riferimento ad alcuni modelli teorici e metodologici dell'ambito psico-pedagogico, cercando di integrarli in maniera funzionale: a seconda degli obiettivi e delle necessità emergenti, i diversi metodi possono essere utilizzati singolarmente o contemporaneamente.

- **la teoria comportamentista** per l'incremento/decremento dei comportamenti attraverso l'uso delle tecniche che fanno riferimento al condizionamento operante (modellamento, estinzione, rinforzo positivo per il consolidamento dei comportamenti, concatenamento);
- **la teoria cognitivista** per favorire l'apprendimento attraverso la creazione di stimoli cognitivi utili ad evidenziare il nesso tra conoscenza ed azione ed organizzati secondo un modello sequenziale: motivazioni - scopi intermedi - scopo principale;
- **la teoria sistemico-relazionale** per mettere al centro di ogni ipotesi di cambiamento la relazione e favorire un'integrazione degli apprendimenti tra le diverse aree personalistiche - cognitiva, corporea, relazionale-affettiva - coinvolgendo la persona nella sua globalità;
- **il metodo centrato sul singolo** dove la persona viene messa al centro della relazione per favorire apprendimenti laddove si è in presenza di difficoltà cognitive e relazionali;
- **il metodo centrato sul gruppo** dove l'attenzione è posta sulle modalità di interazione all'interno del gruppo per definire ciò che i singoli devono imparare a fare come membri di un gruppo a livello di cooperazione, responsabilità, costruzione dell'identità di gruppo;

- *il metodo centrato sul progetto* il protagonista è il progetto che il gruppo vuole realizzare: i soggetti sono coinvolti in ogni fase dell'esperienza, compresa quella della programmazione, promuovendo le capacità di decisione, confronto, attraverso la trasformazione di un'idea collegiale in una realizzazione materiale, visibile, utile alla comunità sociale.
- *la pedagogia attiva* come metodologia di sfondo a tutte le strategie educative messe in atto. Il soggetto viene investito in prima persona, nella globalità del suo essere, all'interno dei processi educativi avviati, con l'obiettivo principale di attivarne tutte le potenzialità attraverso stimoli che sappiano renderlo soggetto partecipe, dinamico, propositivo, responsabile.

9.1 Interventi relativi alle specifiche abilità della persona disabile

Per ogni modulo ed in relazione ai singoli Progetti Individuali, sono previste specifiche aree d'intervento al cui interno vengono successivamente organizzate le attività consone al raggiungimento degli obiettivi.

➤ *Modulo autonomie individuali*

Obiettivo generale: valutare e implementare le competenze necessarie alla cura di sé stessi e di oggetti.

Attività proposte: cura e igiene personale, laboratorio di estetica, colloqui individuali, attività di gruppo

➤ *Modulo autonomie sociali*

Obiettivo generale: valutare e implementare le abilità funzionali alla vita quotidiana al fine di ottenere un miglioramento della qualità della vita delle persone inserite

Attività proposte: informatica e uso di software didattici/formativi, simulazioni e role-play, acquisti, uscite nel territorio, attività didattiche, uso di mezzi pubblici, colloqui individuali, attività di gruppo

➤ *Modulo competenze domestiche*

Obiettivo generale: valutare e implementare le abilità funzionali alle attività necessarie per gestire in maniera il più autonoma possibile spazi di vita quotidiana domestica.

Attività proposte: pulizia di ambienti, cucina, lavaggio, stiro, spesa, laboratorio di problem-solving, colloqui individuali, attività di gruppo

➤ *Modulo competenze motorie*

Obiettivo generale: favorire il benessere psico-fisico attraverso l'instaurazione di un rapporto positivo e consapevole con la propria corporeità, concorrendo così alla crescita della propria identità. **Attività proposte:** piscina, palestra, ginnastica dolce, passeggiate, trekking

➤ *Modulo competenze cognitive*

Obiettivo generale: valutare, mantenere e implementare le abilità di lettura e scrittura, le funzioni matematiche e acquisire strategie funzionali ad affrontare funzionalmente situazioni problematiche. **Attività proposte:** scrittura e lettura funzionale, lettura di giornali, informatica e uso di software didattici/formativi su competenze logico-matematiche, simulazioni, acquisti, laboratorio di problem-solving, colloqui individuali, attività di gruppo.

➤ *Modulo competenze lavorative*

Obiettivo generale: valutare e implementare le abilità funzionali all'avvio di percorsi d'inserimento lavorativo e l'acquisizione dei pre-requisiti necessari ad agire ruoli lavorativi responsabili

Attività proposte: cucina, manutenzione, bottega artigiana, manutenzione verde, orticoltura, informatica, pulizie, lavanderia, simulazione di colloqui di lavoro, colloqui individuali, attività di gruppo, attività di auto-valutazione, tirocini

➤ *Modulo competenze relazionali, espressive e culturali - Competenze relazionali*

Obiettivo generale: apprendere strategie funzionali ad affrontare e risolvere le problematiche emergenti nella dimensione relazionale.

Attività proposte: circle-time, gruppi di discussione, laboratorio espressivo-narrativo, role-play, video, colloqui individuali, attività di gruppo.

➤ *Competenze espressive*

Obiettivo generale: espressione della propria identità, dei propri bisogni ed interessi, dell'affettività. **Attività proposte:** atelier di pittura, laboratorio di animazione teatrale, laboratorio danze popolari, laboratorio fotografia e video, laboratorio informatica, laboratorio auto-biografico, attività nelle scuole, eventi per rendere pubblici le produzioni dei diversi laboratori.

➤ *Competenze culturali*

Obiettivo generale: promuovere attraverso l'inclusione sociale il benessere psicofisico, favorendo un utilizzo delle risorse ricreative che vada il più possibile verso situazioni d'autonomia

Attività proposte: fruizione di spettacoli, cinema, teatro, concerti, eventi sportivi, visite d'arte, mostre, musei, locali pubblici, discoteche, gite in luoghi di interesse naturalistico e turistico, città d'arte, manifestazioni pubbliche, fiere, feste popolari, ricorrenze tradizionali ricreative e culturali del territorio, vacanze estive.

9.2 Interventi assistenziali

- Prestazioni di tipo igienico: bagni assistiti, 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)

9.3 Prestazioni alberghiere

Pasti e diete:

- la struttura si avvale di un servizio di ristorazione appaltato
- è previsto un menù giornaliero con possibilità di variazioni al bisogno
- su prescrizione specialistica vengono garantite diete speciali
- la qualità viene costantemente monitorata

9.4 Prestazioni e servizi non inclusi nella retta

□ **Soggiorni Climatici:** il costo effettivo del soggiorno, di volta in volta definito, verrà addebitato alle famiglie che potranno chiedere l'intervento dei rispettivi Comuni di residenza

□ **Servizio di assistenza e accompagnamento degli ospiti per visite specialistiche/esami clinici:** è riservato a casi particolarmente complessi e si connota come sostegno al nucleo familiare che, per diverse motivazioni, non riesce a gestire autonomamente tali situazioni.

La gestione di questa specifica attività avviene mediante apposito regolamento interno, che prevede da parte del responsabile/coordinatore di struttura una valutazione di congruità e di fattibilità operativa delle richieste avanzate dai familiari. Il costo di questo ulteriore servizio viene concordato direttamente con la famiglia.

10. L'approccio culturale ed operativo

10.1 Progetto Individuale

L'approccio globale ai bisogni dell'Ospite è centrato prioritariamente sulla cura della persona, sullo sviluppo e sul mantenimento delle autonomie e competenze personali, sullo sviluppo di interessi e abilità nelle diverse aree considerate (autonomie e competenze individuali, sociali, domestiche, cognitive, relazionali, motorie, occupazionale-lavorative, espressive e culturali), sulla promozione di esperienze di integrazione ed inclusione sociale e sul potenziamento delle abilità necessarie per l'accesso a percorsi professionalizzanti.

Alla definizione del Progetto Individuale (P.I.) concorrono tutte le figure professionali secondo le specifiche competenze, al fine di rispondere adeguatamente ai bisogni dell'Ospite.

All'interno del P.I. viene definito il Progetto educativo e assistenziale (P.E.I. – P.A.I.) con attività e obiettivi specifici.

Il Progetto individuale globale viene condiviso con la famiglia che lo sottoscrive e ne riceve copia

La Scheda multidimensionale dei bisogni (educativi, cognitivi, pedagogici o psicologici, sanitari e sociali) ed il Progetto Individuale sono documentati nel Fascicolo personale dell'Ospite e vengono verificati e rivalutati periodicamente, e comunque ogni qualvolta intervenga un significativo cambiamento nella condizione biopsicosociale dell'Ospite.

L'équipe multidisciplinare, ai fini dell'osservazione, della valutazione dei bisogni e dei sostegni, nonché della stesura del progetto individuale, utilizza come elementi teorici strutturali le scale di valutazione scientificamente validate ed indicatori di verifica.

Procedure gestionali, protocolli, linee guida, piani di assistenza, supervisioni e riunioni d'équipe garantiscono la correttezza degli interventi.

10.2 Fascicolo personale

Contiene, per ogni Ospite, la relazione iniziale dell'ente/servizio inviante (se esistente), dati anamnestici, informazioni sanitarie, cliniche e sociali.

Il fascicolo deve contenere il diario o verbalizzazioni aggiornate degli incontri/riunioni effettuate, autorizzazione al trattamento dei dati sensibili, documentazione utile alla stesura del PEI (es: scale di valutazione e schede d'osservazione, altro).

10.3 Documento di programmazione annuale delle attività del CSE

Il documento si articola tenendo conto degli obiettivi e dei progetti individualizzati.

11. Orario settimanale

GIORNI	ORARIO
Lunedì	9,00/16,00
Martedì	9,00/16,00
Mercoledì	9,00/16,00
Giovedì	9,00/16,00
Venerdì	9,00/16,00

12. Giornata tipo

9,00 – 10,00	Accoglienza in struttura, riunione di gruppo per apertura della giornata
10,00/12,15	Attività socio educative e socio animative
12,15/12,30	Igiene personale
12,30/13,30	Pranzo con gli operatori
13,30/14,30	Igiene, cura della persona, relax
14,30/15,45	Attività socio educative e socio animative
15,45/16,00	Riunione di gruppo per verifica giornata, saluti per rientro a casa

13. Rapporto e coinvolgimento delle Famiglie

L'Associazione ANFFAS di Abbiategrasso, in armonia con i suoi valori e la sua mission, mette al centro dei propri interventi la Persona e la Famiglia, alla quale viene offerto:

- Incontri collegiali informativi e conoscitivi con tutte le famiglie: annuale tra gennaio e febbraio e quando è necessario. Nella saletta delle riunioni
- Colloqui mirati individuali tra famiglia e diversi referenti (Coordinatore, Referenti del Progetto individuale); a richiesta previo accordo telefonico, nei tempi richiesti e nell'ufficio a tutela e garanzia della privacy
- Libero accesso alla struttura previo contatto con il Coordinatore di struttura
- Monitoraggio della soddisfazione generale (indagini di customer satisfaction)
- Raccolta di reclami e suggerimenti
- Un Servizio Accoglienza Informazione (SAI?)

14. Altre disponibilità

Disponibilità all'integrazione con le diverse agenzie del territorio,

Disponibilità a partecipare a momenti di confronto promossi dall'Ufficio di Piano territorialmente competente,

Viene garantito l'impegno al rispetto di modalità e scadenze stabilite da Regioni e Comuni in merito al debito informativo, Vengono garantiti la presenza di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, del personale dipendente e della qualità, finalizzati al miglioramento delle prestazioni e degli interventi (questionario annuale)
Vengono esplicitate le procedure e fac simile di scheda per l'effettuazione dei reclami ed apprezzamenti e conseguente tempistica di risposta.

15. Rapporti con gli Enti invianti

Vengono mantenuti i rapporti continuativi con il Servizio Sociale Comunale titolare dell'inserimento con relativa verbalizzazione nel Fascicolo individuale dell'Ospite in merito soprattutto a:

- a. condivisione iniziale dell'inserimento presso il CSE,
- b. condivisione e sottoscrizione del PEI,
- c. un incontro annuale per la presentazione della programmazione,
- d. incontri di aggiornamento e verifica periodica.

Inoltre si garantisce la partecipazione alle attività promosse dalla rete istituzionale (Tavoli del Terzo Settore, Gruppi di lavoro, Proposte formative).

16. Debito informativo

Viene garantito l'impegno al rispetto di modalità e scadenze stabilite da Regione e Comuni

17. Trattamento dei dati personali

Il Regolamento (UE) 2016/679 approvato dal Parlamento Europeo e dal Consiglio il 27 aprile 2016 relativamente al trattamento dei dati personali delle persone fisiche e alla libera circolazione di tali dati (Regolamento generale sulla protezione dei dati) si applica in tutti gli Stati membri UE a partire dal 25 maggio 2018.

Il Regolamento stabilisce norme relative alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e alla loro libera circolazione.

Tenuto conto della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità del Regolamento, nonché dei rischi aventi probabilità e gravità diverse per i diritti e le libertà delle persone fisiche, l'Associazione ha messo in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire, ed essere in grado di dimostrare, che il trattamento è effettuato conformemente al Regolamento. Dette misure sono riesaminate e aggiornate tutte le volte che si renda necessario per ragioni normative, tecniche e organizzative.

Pertanto, i dati personali rilasciati sono trattati dall'Associazione ANFFAS di Abbiategrasso nel rispetto del "Codice in materia di protezione dei dati personali" ex D.Lgs. 101/2018 e del "Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali" 2016/679.

QUARTA SEZIONE

18. Servizio di Accoglienza e Informazione (S.A.I.?)

L'Associazione Locale è in grado di accogliere, ascoltare, indirizzare, sostenere, accompagnare la famiglia che si avvicina ai servizi offerti, stabilendo incontri e fornendo materiale specifico atto a rispondere ai diversi interrogativi.

Si offre all'Utente una modalità di accoglienza mettendo a disposizione personale tecnico professionalmente preparato, di tipo sociale, pedagogico e clinico-sanitario, in grado di:

- ascoltare i bisogni, le difficoltà e i disagi
- dare risposte in aiuto alla persona concrete, reali e fattibili
- aiutare nella ricerca di possibili soluzioni, interne ed in rete
- dare informazioni adeguate e coerenti alle richieste di aiuto
- dare informazioni sui diritti della persona disabile e della famiglia
- dare informazioni sulla rete dei servizi posti sul territorio locale.

Viene garantita una risposta integrata ai bisogni, secondo il principio della "porta unica di accesso" ai servizi sociali, prevista dalle Leggi regionali.

Il servizio essenzialmente deve:

1. dare notizie sull'esistenza, sulla natura e sulle procedure per accedere alle varie risorse esistenti nonché sulla legislazione pertinente;
2. fornire aiuto personale agli utenti diretto a facilitare l'espletamento delle prassi e procedure necessarie per ottenere le prestazioni e/o accedere ai servizi;
3. smistare e/o segnalare le richieste di prestazioni ai servizi ed agli enti competenti;
4. collaborare con i servizi territoriali esistenti per fornire supporti di assistenza tecnica;
5. ascoltare i bisogni di sostegno individuale e sociale espressi dalle famiglie, al fine di accoglierli, valutarli e monitorarli.

Il servizio non interviene direttamente nel rapporto tra la famiglia e l'istituzione per tentare di risolvere l'eventuale problema, ma fornisce alla famiglia le informazioni e la competenza necessarie per rivolgersi ai servizi sociali e socio-sanitari presenti sul territorio (Comuni, Asl, ecc), in modo più informato e sicuro.

⇒ **Attività**

▶ **Attività stabili**

● **Sportello informativo per le famiglie**

Eroga informazioni relative a:

- *la rete dei servizi sociali, sanitari e socio-sanitari:* quali risposte la famiglia può trovare presso i servizi, dove sono i servizi, come vi si accede, con quali costi;
- *diritto al lavoro e agevolazioni lavorative:* la famiglia può conoscere la normativa per l'inserimento lavorativo e i luoghi cui ci si può rivolgere per attivare percorsi di inserimento lavorativo;
- *accertamento della condizione di invalidità:* la famiglia può conoscere i compiti delle Commissioni di accertamento e verifica dell'invalidità e per la concessione dei benefici economici, come si presenta la domanda di accertamento, come funzionano le Commissioni, quali documenti preparare, quali sono i tempi di risposta e quali sono le possibilità di presentare ricorsi avverso giudizi sfavorevoli;
- *integrazione scolastica:* la famiglia può conoscere quali sono le regole che le scuole devono seguire per rispettare la legge sull'integrazione scolastica e può ricevere informazioni riguardo ai luoghi cui ci si può rivolge per ottenere informazioni e aiuti specifici;
- *provvidenze economiche:* quali sono le provvidenze economiche, chi ha diritto e quale è la procedura per ottenerle;
- *agevolazioni fiscali:* quali sono le agevolazioni fiscali e quale è la documentazione necessaria per ottenerle;
- *mobilità e patente di guida:* quale è l'iter e il rilascio per ottenere la patente di guida, il contrassegno invalidi, l'area di sosta riservata e quali sono i contributi regionali per l'acquisto di veicoli;
- *tutela della persona disabile:* la famiglia può ricevere informazioni relativamente alla legge che regola le procedure per l'interdizione e/o per l'amministratore di sostegno.

Consulenza gestita da personale qualificato

Colloqui condotti dalla figura operativa preposta finalizzati alla rilevazione del bisogno del nucleo familiare e all'individuazione dei possibili percorsi di aiuto, in termini di accesso alle opportunità fornite dalla rete dei servizi presenti sul territorio.

▶ **Attività variabili**

- **Organizzazione di attività formative, informative e di aggiornamento per famiglie**

⇒ **Le risorse del servizio**

- **Le risorse professionali**

Un operatore con competenza sociale
Un supervisore

- **Le risorse strutturali e i servizi complementari**

Ufficio per incontri e colloqui

- **L'organizzazione del lavoro**

Per gestire l'attività dello sportello l'operatore dedica ore giornaliere (da quantificare alla necessità) per l'elaborazione dei dati e l'aggiornamento.

⇒ **Tempi di risposta**

- **Sportello informativo**

- **Risposta telefonica:** è ammessa per quesiti semplici, di immediata soluzione
- **Risposta diretta** (colloquio): viene fornita, dopo appuntamento, durante il colloquio, se non richiede un approfondimento (ricerca bibliografica, contatto telefonico con le Istituzioni...)
- **Risposta differita:** se il problema posto è complesso, l'operatore raccoglie i dati essenziali e si riserva di fornire una risposta entro tre giorni dal colloquio.

⇒ **Funzionamento e costo**

- Il servizio funziona settimanalmente in giorni e orari che vengono definiti annualmente.
- Il servizio è gratuito ed aperto al pubblico
- L'informativa sull'organizzazione del servizio viene trasmessa alle famiglie e pubblicizzata sul territorio.

19. Sistema di rilevazione della qualità percepita da familiari e operatori

Nell'ambito del sistema di qualità dell'ANFFAS di Abbiategrasso è prevista la rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie (customer satisfaction) e degli operatori (job satisfaction), attraverso la somministrazione di questionari appositamente predisposti.

È inoltre prevista una Scheda Reclamo/Apprezzamento messa a disposizione dei familiari che riceveranno risposta entro e non oltre 15 giorni dalla loro segnalazione.

L'Associazione ritiene che l'introduzione di indagini sistematiche sul grado di soddisfazione di familiari e operatori sia fondamentale per raccogliere informazioni utili al continuo miglioramento dei servizi offerti agli Ospiti, anche attraverso l'attivazione di azioni migliorative delle criticità emerse.

QUINTA SEZIONE

20. Retta

La retta socio-assistenziale individuale giornaliera a carico dei Comuni e/o delle famiglie, per l'anno 2019 è definita, per la frequenza a tempo pieno, in € **45,00**, fatturati mensilmente.

Si precisa che alla data odierna la retta è in regime di esenzione IVA ai sensi dell'art. 10, punto 27 ter del D.P.R. 633/1972 e successive modificazioni.

Per le persone frequentano il Servizio CSE a tempo parziale la retta sarà determinata in modo proporzionale rispetto alle ore previste dal progetto individuale di inserimento, con un limite minimo pari al 50% della retta giornaliera a tempo pieno (€ 22,50).

➤ **La retta comprende:**

Costo del personale; supporto psicologico e/o pedagogico; attività occupazionali, educative e di relazione; assistenza fisica alla persona (igiene, pulizia, alimentazione assistita); accompagnamento sul territorio; costi generali (gas/telefono/luce); manutenzione ordinaria.

➤ **La retta non comprende:**

Trasporti ospiti; pranzo; igiene e pulizia della struttura; eventuali ticket dovuti per esami e visite specialistiche; vestiario; prodotti igienici per la persona; assistenza durante i ricoveri ospedalieri; ausili necessari alla persona (carrozine, pannoloni, strumenti tecnologicamente evoluti specifici); gite; soggiorni vacanza; manutenzione straordinaria.

Si intende che la retta dovrà essere corrisposta dall'utente anche in caso di mancata frequenza.

19.1 Deposito cauzionale

Al momento dell'inserimento nella U.d.O. viene chiesto un versamento di un deposito cauzionale pari ad una mensilità della compartecipazione definita. Tale cauzione sarà ritornata al momento delle eventuali dimissioni dalla U.d.O.

19.2 Certificazione fiscale delle rette

Gli ospiti pagano le rette con modalità differenti, a seconda delle modalità scelte dal Comune di residenza per erogare il proprio contributo quale quota di compartecipazione al costo del servizio, determinato in osservanza delle normative vigenti. Alcuni ospiti pagano l'intera retta, per la quale ricevono direttamente un contributo dal Comune di residenza. In altri casi la retta viene pagata interamente dal Comune, il quale poi si rivale sull'ospite per la quota di sua competenza. In altri casi ancora Comune e ospite pagano ciascuno la propria quota di compartecipazione.

Alle famiglie, viene rilasciata debita fattura delle rette e ogni anno, nel rispetto della tempistica per la dichiarazione dei redditi, viene rilasciato, il documento specifico per le detrazioni fiscali, calcolando la percentuale di costo sanitario sulle rette pagate per la frequenza del servizio.

Scheda per esprimere reclami e/o apprezzamenti

Ciascuna struttura Associativa ha implementato procedure di reclamo dell'utente in caso di violazione dei "principi fondamentali" e degli impegni di qualità del servizio assunti.

Le procedure di reclamo sono accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione; si svolgono in tempi rapidi e predeterminati, assicurano un'indagine completa e imparziale circa le irregolarità denunciate e garantiscono un'informazione periodica sullo stato di avanzamento dell'indagine, oltre che prevedere alla fine una risposta completa o, in caso, un riesame.

Si tratta di un impegno di fondamentale importanza e rafforza il carattere del servizio posto nell'ottica del massimo rispetto dell'utente: l'aspetto della tutela è il **punto più alto** del concetto di servizio in quanto la Struttura erogatrice deve adottare meccanismi e soluzioni che mettano l'utente in grado di difendersi dalla Struttura erogatrice stessa.

Un altro aspetto da sottolineare è quello di facilitare l'accesso al reclamo.

Oltre alla relazione diretta con il responsabile del servizio e la comunicazione telefonica, è possibile utilizzare il fax e la posta elettronica, che permettono l'espressione scritta del reclamo.

L'aspetto della tutela caratterizza l'azione di ogni struttura a marchio ANFFAS anche verso i propri dipendenti (definibili come UTENTI SECONDARI), nei cui confronti non devono essere compiute negligenze, omissioni o diminuzioni di investimento.

In tal senso, la puntuale e uniforme applicazione del CCNL (Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro) ANFFAS Onlus ha il significato di garanzia di un corretto rapporto tra ciascuna nostra Struttura Associativa e i relativi dipendenti, in termini di reciproci "diritti" e "doveri".

L'Ospite e/o il suo referente, in caso di mancato rispetto degli Standard dichiarati nella Carta dei Servizi, non solo può reclamare, ma sarà guidato e tutelato dalla stessa Associazione Locale.

La procedura di gestione dei reclami deve garantire le seguenti finalità:

- **Acquisizione e valutazione di tutti i reclami**
 - o Tutti i reclami devono essere trasmessi, verbalmente o per iscritto, esclusivamente al Coordinatore del Servizio, il quale ne acquisisce il tenore, compie un primo accertamento e ne valuta la fondatezza.
 - o Successivamente, si procede ad un incontro personale con gli interessati ed eventualmente con un referente del Consiglio Direttivo.
 - o A conclusione verranno definiti i piani di intervento.
- **Medesima considerazione ed equo trattamento**
 - o Tutti i reclami sono posti ad uno stesso livello di considerazione e vengono trattati in modo equo senza alcuna differenziazione discriminatoria.
- **Riservatezza di quanto esposto**
 - o Tutti i reclami sono coperti dalla riservatezza e per coloro che le espongono si applicano i principi del "Codice in materia di protezione dei dati personali" ex D.Lgs. 101/2018 e del "Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali" 2016/679
- **Rapida e chiara risposta**
 - o Il procedimento si conclude con risposte rapide e chiare al fine di non dare luogo ad attese prolungate nel tempo e ad interpretazioni ambigue e devianti.
 - o Verranno comunicati agli interessati i piani di intervento.
 - o I tempi di risposta, salvo particolarità del caso, non devono superare i 30 giorni dall'ultimo incontro personale.

I reclami pervenuti vanno integrati con le risultanze delle analisi di "soddisfazione dell'Ospite", al fine di elaborare i piani di miglioramento progressivo degli Standard di qualità.

L'Associazione Locale si impegna ad adottare idonee procedure per rilevare il grado di soddisfazione degli Ospiti e degli Operatori:

- 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
- a socializzare con l'Ospite e la sua Famiglia e gli Operatori l'esito della customer satisfaction consegnando il documento, con le indicazioni per migliorare le criticità, direttamente a domicilio, incontri di gruppo, equipe di lavoro, ed esponendolo in bacheca per il pubblico.

La valutazione della qualità e del gradimento del servizio da parte dell'ospite / famiglia / referente è riferita essenzialmente ai seguenti fattori:

- Professionalità degli operatori
- Disponibilità e cortesia degli Operatori
- Cure e attenzioni ricevute
- Chiarezza delle spiegazioni
- Stato dei locali e dei servizi
- Arredo
- Attrezzature
- Pulizie dei locali
- Qualità dei cibi
- Partecipazione e coinvolgimento

Sistema informatico

Ogni scheda o supporto cartaceo è documentato e archiviato su CDR o Chiavetta USB, il cui accesso è regolato in base alle norme in materia di protezione dei dati personali.

SCHEMA PER ESPRIMERE RECLAMI E/O APPREZZAMENTI

Destinatario (indicare con una X il destinatario):

- Presidente**
- Coordinatore CDD/CSE**
- Coordinatore CSS**
- Psicologo/Pedagogista**
- Medico**
- Amministrazione**

Mittente – facoltativo:

Sig. /Sig.ra _____

Famigliare dell' Ospite _____

Con la presente si intende segnalare

Un apprezzamento

Un reclamo

Firma (facoltativa)

La presente può essere consegnata direttamente al Coordinatore del servizio o imbucata nella cassetta delle lettere posta all'ingresso della struttura.

L'Ente si impegna a rispondere ai reclami firmati entro 30 giorni dalla ricezione.

(FAC-SIMILE)

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER FAMIGLIA

CDD CSS CSE
Famiglia (facoltativa l' identificazione): _____

A quale titolo compila il seguente questionario ?

Genitore

Tutore

Amministratore di sostegno

Mettere una crocetta per argomento sotto ad un numero da 1 a 5

ARGOMENTO	Risposte				
	1	2	3	4	5
1. Professionalità degli Operatori					
2. Disponibilità e cortesia degli Operatori					
3. Cure e attenzioni ricevute					
4. Chiarezza delle spiegazioni					
5. Stato dei locali e dei servizi					
6. Arredo					
7. Attrezzature					
8. Pulizia dei locali					
9. Qualità dei cibi					
10. Partecipazione e coinvolgimento					

1 Scarso 2 Mediocre 3. Sufficiente 4. Buono 5. Ottimo

La valutazione della soddisfazione è considerata positiva per un valore superiore a 40 pari all'80% del punteggio massimo (50).

Ci sono fatti e/o avvenimenti che ritiene di dover sottoporre all'attenzione del Coordinatore?

NO SI

Se SI indichi quali:

Comunicazioni e proposte che secondo Lei possono migliorare ulteriormente la qualità del Servizio:

Data: ____ / ____ / _____

Firma (facoltativa)

(FAC-SIMILE)

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI DELL'U.D.O.

C.D.D. [] - C.S.S. [] - C.S.E. []

Intervista

Ti piace venire a questo Centro?	Molto	Abbastanza	Poco	No
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Impari delle cose utili venendo in questo Centro?	Molto	Abbastanza	Poco	No
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Le educatrici di questo Centro ti aiutano quando ne hai bisogno?	Molto	Abbastanza	Poco	No
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vai d'accordo con gli altri compagni che vengono al Centro?	Molto	Abbastanza	Poco	No
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Come ti trovi con le tue educatrici?	Molto bene	abbastanza bene	Un po' male	Male
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ti piace il cibo che mangi a pranzo al Centro?	Molto	Abbastanza	Poco	No
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ti piacciono le attività che fai in questo Centro?	Molto	Abbastanza	Poco	No
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Come ti trovi in questo Centro?	Molto bene	abbastanza bene	Un po' male	Male
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ci sono delle cose che non ti piacciono in questo Centro? Se sì, quali sono?

Quali sono le cose che ti piacciono di più in questo centro?

(FAC-SIMILE)

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER OPERATORI
C.D.D./C.S.E. [] - C.S.S. []

Ti chiediamo di rispondere seguendo l'ordine delle domande e di dare una risposta sola per ogni item.

Per la sua validazione il questionario deve essere compilato in tutte le sue parti.

Nel compilare il questionario ti ricordiamo che non esistono risposte giuste o sbagliate. Deve essere segnata la risposta che maggiormente si avvicina a quello che pensi.

1	Ritieni che siano applicate le normative sulla sicurezza nel posto di lavoro?	No	Poco	Abbastanza	Sì
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Secondo te l'ANFFAS si preoccupa della sicurezza degli ambienti di lavoro?	No	Poco	Abbastanza	Sì
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Come valuti la pulizia e l'igiene del tuo ambiente di lavoro?	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buona
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ritieni generalmente accogliente e confortevole il tuo ambiente di lavoro?	No	Poco	Abbastanza	Sì
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Ritieni di soffrire di disturbi fisici derivanti dal lavoro?	Sì	Abbastanza	Poco	No
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Quanto ritieni importante la formazione nel tuo lavoro?	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Come valuti la disponibilità dell'ANFFAS riguardo alla partecipazione a occasioni formative?	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buona
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Come valuti il livello di formazione interna?	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ritieni sufficienti ed adeguate le attrezzature e i materiali a disposizione per il tuo lavoro?	No	Poco	Abbastanza	Sì
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Come valuti il passaggio delle informazioni necessarie allo svolgimento delle proprie attività?	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Ritieni che ci sia chiarezza dei diversi ruoli professionali?	No	Poco	Abbastanza	Sì
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Ritieni che ci sia corrispondenza tra lavoro svolto e i tuoi studi?	No	Poco	Abbastanza	Sì
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Ritieni che ci sia corrispondenza tra il tuo ruolo e i reali incarichi che ti vengono assegnati?	No	Poco	Abbastanza	Sì
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Ritieni che il tuo lavoro sia ripetitivo e monotono?	Sì	Abbastanza	Poco	No
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15	Condividi l'approccio metodologico adottato?	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Quanto ritieni importanti le rotazioni tra i settori?	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Ritieni che le rotazioni tra i settori siano gestite correttamente?	No	Poco	Abbastanza	Sì
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Ritieni adeguato il tempo a disposizione per la programmazione delle attività?	No	Poco	Abbastanza	Sì
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Qual è il tuo giudizio sull'organizzazione generale del lavoro?	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buona
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Come valuti la disponibilità del tuo ambiente di lavoro ai cambiamenti?	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buona
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	In che misura ritieni che il tuo lavoro venga valorizzato?	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buona
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Ritieni adeguato il tuo orario di lavoro?	No	Poco	Abbastanza	Sì
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Quanto ritieni importanti le riunioni di programmazione per il tuo lavoro?	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Come valuti l'attenzione data alle esigenze delle famiglie?	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buona
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Come valuti la collaborazione delle famiglie?	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buona
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	Ritieni che mediamente la famiglia possa essere una risorsa importante?	No	Poco	Abbastanza	Sì
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	Ritieni che l'organizzazione del lavoro sia troppo rigida?	Sì	Abbastanza	Poco	No
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Come valuti la disponibilità dei dipendenti ad andare incontro alle esigenze dell'ente?	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buona
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	Come valuti la collaborazione tra colleghi?	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buona
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	Ritieni che il tuo gruppo di lavoro sia affiatato?	No	Poco	Abbastanza	Sì
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31	Ritieni che i tuoi superiori tengano in considerazione l'opinione dei dipendenti?	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	Come valuti l'attenzione dei tuoi superiori agli aspetti psicologici dei dipendenti?	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buona
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	Come valuti la disponibilità dei tuoi superiori a mettere in discussione le proprie posizioni?	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buona
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	Come valuti il rapporto generale coi superiori?	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	Come valuti la presenza dei tuoi superiori nei momenti di programmazione?	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buona
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	Ritieni che i tuoi superiori diano incoraggiamenti sufficienti ai dipendenti?	No	Poco	Abbastanza	Sì
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37	Ritieni che i tuoi superiori prevarichino il tuo lavoro e i tuoi spazi di autonomia?	Sì	Abbastanza	Poco	Per nulla
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38	Ritieni che i tuoi superiori siano equi nel trattare con i propri dipendenti?	No	Poco	Abbastanza	Sì
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39	Come valuti il tuo coinvolgimento nell'organizzazione del lavoro?	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40	In che modo ritieni che il tuo lavoro sia riconosciuto dai tuoi superiori e dall'ente?	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41	Come valuti il margine di autonomia nel tuo lavoro?	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42	Quanto senti forte il tuo senso di appartenenza all'ANFFAS di Abbiategrasso?	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43	In che misura ti piacerebbe cambiare lavoro?	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44	Quanto condividi gli obiettivi dell'Associazione?	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45	Come valuti il salario che percepisci?	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46	Come valuti l'applicazione delle norme contrattuali da parte del tuo datore di lavoro?	Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

47	Al termine della giornata ti senti soddisfatto del tuo lavoro?	No	Poco	Abbastanza	Sì
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

48	<i>Che giudizio degli incontri tra i Coordinatori dei due servizi, il Responsabile e la Psicologa?</i>	Sono inutili e portano via risorse all'organizzazione	<input type="checkbox"/>
		Sono di utilità limitata	<input type="checkbox"/>
		Non saprei	<input type="checkbox"/>
		Sono abbastanza utili	<input type="checkbox"/>
		Sono utili ma eccessivamente onerosi per l'organizzazione	<input type="checkbox"/>
		Sono molto utili all'organizzazione generale	<input type="checkbox"/>

Secondo te, in questo momento, quanto sono **POSITIVI/ADEGUATI** questi aspetti nel tuo lavoro?

		Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
49	la retribuzione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	l'orario di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	il rapporto professionale con i colleghi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	il rapporto personale con i colleghi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	il rapporto con i superiori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	il rapporto con l'amministrazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	il rapporto con gli utenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	il rapporto con le famiglie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	l'autonomia nel proprio operato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	la supervisione del proprio operato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	la quantità e qualità di informazioni ricevute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	il riconoscimento del proprio operato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	le opportunità di formazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	la varietà delle mansioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	l'impegno fisico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	l'impegno mentale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	il lavorare in equipe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	le caratteristiche dell'ambiente fisico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
le attrezzature e gli strumenti a disposizione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
il pensare che sto facendo qualcosa di utile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
la gratificazione sociale ricevuta per il lavoro che faccio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

50	Secondo te “ <u>questo</u> ” questionario... <i>(segnare la risposta che maggiormente si avvicina al tuo pensiero)</i>	è un’opportunità per far sentire la propria opinione	<input type="checkbox"/>
		è assolutamente inutile perché tanto non cambierà nulla	<input type="checkbox"/>
		può migliorare il rapporto tra i dipendenti e l’Associazione	<input type="checkbox"/>
		è una presa in giro	<input type="checkbox"/>
		è interessante ma non basterà per cambiare le cose	<input type="checkbox"/>
		è troppo complicato	<input type="checkbox"/>
		non prende in considerazione le cose veramente importanti	<input type="checkbox"/>
		è utile e può favorire alcuni cambiamenti	<input type="checkbox"/>

CONTATTI E INFORMAZIONI

Per ulteriori informazioni sui servizi:

Coordinatore CDD/CSE - Dott. Marco Bianchi Tel. 02 9420060
 Tel. 02 90834027
 E-mail: anffasabbiategra.cdd@tiscali.it

Coordinatrice CSS – D.ssa Daniela Galbiati Tel. 02 9420307
 E-Mail: cssanffas.abbiate@libero.it

Servizio S.A.I.? (Servizio Accoglienza e Informazione) – D.ssa Milena Resente
 Tel. 02 9420307
 E-mail: anffasabbiategrasso.sai@gmail.com

Ufficio Amministrazione Tel. 02 9420307
 E-mail: amm.anffas@tiscali.it

Data: 02/01/2019

ANFFAS di Abbiategrasso
 Il Presidente
 Dott. Massimo Simeoni





**Associazione Nazionale di Famiglie
di Persone con Disabilità Intellettive e/o Relazionali**
Personalità Giuridica riconosciuta con D.P.G.R. 20103/2003. Iscriz. Reg. Regionale Associazioni di Solidarietà
Familiare nr. 677/2006. Iscriz. Reg. Provinciale dell'Associazione Sez. A nr. 336/2008.
Sede legale: Strada per Cassinetta, 27 – 20081 Abbiategrasso (MI)
Tel. 02.9420060/9420307 - Fax 02.9420060
C.F. e P. IVA 03428590966 - E-mail: anffas.abbiategrasso@tiscali.it - Sito: www.anffasabbiategrasso.it
Numero R.E.A. Mi – 1728375 - Pec: amm.anffas@dylogpec.it - privacy.anffas20081@pecaruba.it
Socia di Anffas Onlus Nazionale e di Anffas Lombardia Onlus

Allegato 1

**MODULO RICHIESTA DI INSERIMENTO
CSE – Centro Socio Educativo - Centro “Arcobaleno”**

Il/La sottoscritto/a _____
genitore/parente/tutore/amm.re di sostegno di _____
Codice Fiscale n. _____
Residente a _____ Provincia (_____)
Via _____ n. _____
Telefono _____ E-mail _____

CHIEDE DI ACCOGLIERE

il/la proprio/a congiunto/a o tutelato/a presso questo Servizio.

Retta CSE per l' anno _____:

■ **Retta giornaliera Tempo pieno:** € _____ x n° _____ **giorni di apertura**

■ **Retta giornaliera Tempo parziale:** € _____ x n° _____ **giorni di apertura**

➤ **La retta comprende:**

Costo del personale, bevande di accoglienza al mattino e di commiato al pomeriggio; supporto psicologico e/o pedagogico; attività occupazionali, educative e di relazione; assistenza fisica alla persona (igiene, pulizia, alimentazione assistita); accompagnamento sul territorio; igiene e pulizia della struttura.

Costi generali: gas/telefono/luce

➤ **La retta non comprende:**

Trasporti ospiti, pranzo, eventuali ticket dovuti per esami e visite specialistiche; vestiario; prodotti igienici per la persona; assistenza durante i ricoveri ospedalieri; ausili necessari alla persona (carrozine, pannoloni, strumenti tecnologicamente evoluti specifici); gite; soggiorni vacanza; manutenzione ordinaria e straordinaria.

Il Servizio è funzionante per 47 settimane all'anno per un totale massimo di 235 giorni, da Lunedì a Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 16,00

L' inserimento potrà essere effettuato dopo l' impegno di spesa del Comune di residenza.

Al momento dell' inserimento nelle U.d.O. viene chiesto un versamento di un **deposito cauzionale** pari ad una mensilità della compartecipazione definita. Tale cauzione sarà ritornata al momento dell' eventuale dimissioni dalla U.d.O.

Si allega la documentazione richiesta.

La quota della retta, per la quale verrà rilasciata fattura, deve essere accreditata mensilmente su:

Banca Intesa Sanpaolo – Filiale di Milano, piazza P. Ferrari 10 –

Codice IBAN: IT 63 Y 03069 09606 100000170491

Dopo l' eventuale inserimento il familiare si associa all' ANFFAS di Abbiategrasso

Ricevuta l' informativa sul trattamento dei dati personali, ai sensi e per gli effetti dell' art. 13 del GDPR UE 2016/679, consento al loro trattamento a norma di legge e nella misura necessaria per il perseguimento degli scopi statutari dell' ente.

Data: ___ / ___ / _____

Firma

----- *Ogni disabile è nostro figlio* -----

**C.S.S., C.D.D. e C.S.E: Intesa Sanpaolo IBAN: IT 63 Y 03069 09606 100000170491
Donazioni: Banco di Desio e della Brianza IBAN: IT 06 B 03440 32380 000000273800**

Allegato 2: Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento in C.S.E.

Documenti personali dell'ospite:

- fotocopia della Tessera S.S.N. e della tessera di esenzione ticket
- fotocopia del Codice fiscale
- fotocopia della Carta d'identità
- fotocopia del verbale di invalidità civile
- fotocopia del certificato di gravità ai sensi della L. 104/92
- fotocopia del permesso o della carta di soggiorno
- fotocopia del decreto di nomina del tutore/curatore/amministratore di sostegno
- dati anagrafici e recapiti del tutore/curatore/amministratore di sostegno
- elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili
- dichiarazione di consenso al trattamento dei dati

Documentazione socio-sanitaria:

- Modulo richiesta inserimento
- Scheda informativa compilata e firmata
- Fotocopie di cartelle cliniche, referti specialistici e relazioni cliniche, riguardanti lo stato di salute generale dell'ospite
- Relazioni educative redatte dai servizi di provenienza e relazioni sociali da parte dei servizi invianti
- Certificazione medica attestante che la persona può vivere in ambiente comunitario e non è affetto da malattie infettive
- Test della tubercolina in data non anteriore a due mesi
- Certificati medici con i seguenti esami ematologici: HIV, WASSWERMANN, EPATITE A/B/C
- Certificato medico con la coprocoltura e ricerca parassiti nelle feci, in data non anteriore a dieci giorni dall'accoglienza
- Terapia farmaci - certificazione medica con indicata l'esatta prescrizione della terapia farmacologica, della posologia e degli orari di somministrazione, nonché l'eventuale autorizzazione scritta dei familiari alla somministrazione da parte degli operatori della struttura.
- I farmaci da assumere dovranno essere forniti dalla famiglia
- Tessera delle vaccinazioni fatte
- Indicazioni del medico di base per: diete speciali, intolleranze e/o allergie alimentari o farmacologiche