



ANFFAS SUBIACO ONLUS

CARTA DEI SERVIZI

INTRODUZIONE

La nostra Carta dei Servizi nasce per rendere concreto il "PENSIERO ANFFAS": le esigenze delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie devono entrare nel cuore dei processi ideativi e produttivi delle nostre attività e servizi, investendone la progettazione, concorrendo all'individuazione dei connotati qualitativi e offrendo i riferimenti per valutare i risultati e innescare i cambiamenti.

Gli elementi strutturali generali sono i seguenti:

- individuazione di Principi Fondamentali ai quali va uniformata l'erogazione dei servizi ai "nostri" utenti privilegiati (ovvero, le persone con disabilità intellettiva e relazionale e le loro famiglie) nel rispetto della dignità di Persona: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia (**sezione I**);
- informazione degli utenti: l'informazione deve riguardare i servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi, assicurando comunque la piena chiarezza e comprensibilità dei testi (**sezione II**);
- assunzione di impegni sulla qualità delle attività e dei servizi da parte della nostra Struttura Associativa, attraverso l'adozione di standard di qualità (**sezione III**);
- valutazione della qualità delle attività e dei servizi per la verifica degli impegni assunti e per il costante adeguamento degli stessi. Tra gli strumenti di valutazione, anche apposite indagini sulla soddisfazione delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e/o di chi le rappresenta e applicazione di forme di tutela dei diritti attraverso procedure di reclamo (**sezione IV**).

Il Presidente ANFFAS SUBIACO Onlus

Alessandro Scafetta

✚ Sezione Uno: Finalità istituzionali e Principi fondamentali

✚ Sezione Due: Informazioni sulle Strutture e sulle Attività

✚ Sezione Tre: Standard di Qualità, Impegni e Programmi

✚ Sezione Quattro: Modalità di Tutela e Verifica



SEZIONE UNO PRESENTAZIONE DELLE FINALITA' ISTITUZIONALI E PRINCIPI FONDAMENTALI

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 riorganizzato la propria attività su un 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 ha, quindi, 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.

Si è, inoltre, 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 quelli di ANFFAS Onlus.

Ogni Struttura Associativa si propone 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 della pari opportunità, della non discriminazione e della inclusione sociale:

- a livello politico, per ottenere normative adeguate ai bisogni delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie;
- a livello sociale e culturale, per favorire concreti processi di reale integrazione contro ogni forma di esclusione e di emarginazione;
- a livello di promozione e realizzazione di servizi sanitari, sociali, socio-sanitari, educativi e assistenziali rivolti alle persone con disabilità intellettiva e relazionale e alle loro famiglie, nonché di ogni altra attività - anche formativa - nel rispetto delle finalità statutarie, riferendosi costantemente al modello della "presa in carico" globale.

Gli slogan di ANFFAS sono:

"ogni persona con disabilità è nostro figlio"

"per una persona con disabilità una famiglia sola non basta"

ANFFAS è una GRANDE ASSOCIAZIONE che si ispira ai principi di solidarietà, rispetto, amicizia e, in termini di servizio, alla "**PRESA IN CARICO**" delle persone con disabilità intellettiva e relazionale attraverso la elaborazione, implementazione e verifica costante di "**progetti di vita**" individualizzati.



LA "MISSION"

“L’associazione ... persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale, nel campo dell’assistenza sociale e sociosanitaria, della ricerca scientifica, della formazione, della tutela dei diritti civili a favore di persone svantaggiate in situazioni di disabilità intellettiva e relazionale affinché a tali persone sia garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità. L’associazione persegue il proprio scopo ... anche attraverso lo sviluppo di attività atte a ... promuovere, costituire ed amministrare strutture riabilitative, sanitarie, assistenziali, sociali, anche in modo tra loro congiunto, centri di formazione, strutture diurne e/o residenziali idonee a rispondere ai bisogni dei disabili intellettivi e/o relazionali ...” (dall’articolo 3 dello Statuto Anffas – Finalità e Attività).

L’Associazione Socia ANFFAS SUBIACO Onlus ha esperienza sul territorio da oltre venti anni; in base allo Statuto, si propone primariamente di assicurare la tutela ed il benessere dei disabili intellettivi e relazionali e delle loro famiglie, adoperandosi per rendere concreti i principi delle pari opportunità e della non discriminazione, mirando alla qualità delle prestazioni ed alla soddisfazione degli utenti.

Nel corso degli anni ha portato avanti molteplici iniziative volte all’autonomia e all’inserimento sociale del disabile, mostrando la capacità di coinvolgere nelle proprie attività, non solo le famiglie direttamente toccate dal problema, ma anche persone apparentemente molto distanti dal handicap favorendo così un reale processo di integrazione.

In particolare:

- corsi di formazione per disabili (ceramica, falegnameria, bricolage) finanziati dalla Regione Lazio dal 1989 al 1993;
- apertura del Centro socio assistenziale per circa 20 assistiti;
- assistenza ai disabili nelle scuole elementari e medie dal 1990.

L'Associazione Socia ANFFAS SUBIACO Onlus è stata accreditata come sede di tirocinio formativo per Educatori Professionali dalla Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università Roma Tre.

Ha accolto in qualità di tirocinanti i partecipanti ai corsi di formazione per Operatori Socio Sanitari.

Attualmente è sede di svolgimento del Servizio Civile Nazionale.

L'Associazione ANFFAS SUBIACO Onlus opera nel rispetto delle norme vigenti in materia sia dal punto di vista contabile che amministrativo.

L'Associazione ANFFAS SUBIACO Onlus è organizzata secondo requisiti di sicura democraticità e partecipazione.

L'Associazione ANFFAS SUBIACO Onlus, a norma dello statuto, è retta da un Consiglio Direttivo di Amministrazione.

Gli altri organi sono l'Assemblea dei Soci e il Collegio dei Revisori dei Conti.

Tutti i Soci hanno diritto di partecipare alle attività dell'Associazione con piena parità e di eleggere gli Organi amministrativi della Associazione e ad essere informati sulle attività della stessa.

All'Assemblea dei Soci in seduta ordinaria spetta tra l'altro di eleggere sia i membri del Consiglio Direttivo che l'organo di controllo amministrativo e contabile. Delibera sul programma di attività dell'Associazione e sui regolamenti per il suo funzionamento, approva il rendiconto e il bilancio preventivo.

Il Consiglio Direttivo ha tutte le facoltà e i poteri necessari per il conseguimento dei fini dell'Associazione e per la gestione dell'Associazione stessa che non siano dalla legge o dallo statuto espressamente riservati all'Assemblea.

Il Consiglio Direttivo forma il bilancio consuntivo e predispone il bilancio preventivo da sottoporre all'Assemblea dei Soci.

Il Presidente ha la legale rappresentanza dell'Associazione ANFFAS SUBIACO Onlus, guida la politica associativa e ne mantiene l'unità di indirizzo, presiede il Consiglio Direttivo, vigila affinché siano osservate le norme statutarie e dà esecuzione alle delibere consiliari.

Il Collegio dei Revisori dei Conti viene eletto dall'Assemblea dei Soci e si compone di tre membri effettivi, di cui almeno due iscritti all'Albo dei Revisori Contabili, e di due supplenti, di cui almeno uno iscritto all'Albo dei Revisori Contabili. In generale, hanno il compito di vigilare sull'amministrazione dell'Associazione verificando la regolarità della gestione dei fondi e accertando la regolarità del rendiconto annuale.

L'Associazione ANFFAS SUBIACO Onlus adotta i seguenti

PRINCIPI FONDAMENTALI



ai sensi dello Statuto e della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- ✓ **EGUAGLIANZA** - Nessuna distinzione nella erogazione del servizio può essere compiuta. Va garantita la parità di trattamento. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- ✓ **IMPARZIALITA'** – Si assume l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- ✓ **CONTINUITA'** – L'erogazione del servizio deve essere continua e regolare. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, si adottano misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. Sostanzialmente, bisogna impegnarsi a gestire le proprie attività senza interruzioni rispetto al calendario annualmente fissato e alle disposizioni previste dalla normativa vigente, comunicando tempestivamente agli utenti ogni imprevista variazione di calendario e programmando eventuali interruzioni dipendenti da proprie scelte in periodi dell'anno in cui si produca il minor disagio possibile (ad esempio, periodi di "chiusura estiva" del servizio semiresidenziale).
- ✓ **DIRITTO DI SCELTA** – L'utente ha diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio scelto.
- ✓ **PARTECIPAZIONE** – La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che vanno comunicate in modo chiaro e comprensibile, ricorrendo a procedure semplificate.
- ✓ **EFFICIENZA ED EFFICACIA** – Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, valutando e confrontando attentamente: risorse impiegate e risultati raggiunti - risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti.

SEZIONE DUE INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E SULLE ATTIVITA'



La Struttura Associativa ANFFAS SUBIACO Onlus eroga:

- **servizi semiresidenziali** socio-sanitari ai sensi della Delibera della Giunta Comunale del 13 gennaio 2005 n. 5, in recepimento della Legge del 8 novembre 2000 n.328 e della Legge Regionale del 9 settembre 1996 n.38.

I servizi semiresidenziali – in attesa dei nuovi locali ancora da ultimare - vengono attualmente erogati presso il Centro Diurno Adulti Subiaco situato in Viale della Repubblica nei pressi della Biblioteca comunale.

Vi si arriva con le seguenti linee del servizio pubblico Cotral:

linea Subiaco - Cervara di Roma
linea Subiaco - Monte Livata
linea Subiaco - Ospedale



I numeri telefonici sono: 077483523 anche fax
e-mail: segreteria@anffas-subiaco.it



I DESTINATARI DIRETTI DEL CENTRO DIURNO

L'utente primario dell'Associazione ANFFAS SUBIACO Onlus è indubbiamente la persona con disabilità intellettiva e relazionale e chi la rappresenta (famiglia, tutore o amministratore di sostegno).

E' però vero che lo Statuto ANFFAS individua una pluralità di soggetti (che si possono definire qui utenti secondari) verso cui comunque le attività svolte devono essere caratterizzate da serietà, competenza e trasparenza e verso cui non possono essere commesse omissioni o diminuzioni di investimento e di approfondimento per il miglioramento continuo della qualità:

- l'insieme delle risorse professionali e del volontariato;
- il sistema delle Istituzioni;
- le organizzazioni sindacali;
- i fornitori.

I “destinatari diretti” del servizio semiresidenziale sono persone con ritardo mentale, in genere di grado medio-grave, di età giovane ed adulta, persone per le quali si ritiene non si siano esperite tutte le diverse possibilità di tipo educativo ed abilitativo-funzionale.

La popolazione di assistiti del Centro Diurno Adulti Subiaco - che può raggiungere il numero massimo di venti - è prevalentemente caratterizzata da:

- difficoltà e limitazione di vario grado nelle autonomie di base, relativamente alla cura della propria persona (lavarsi ed asciugarsi – badare a singole parti del corpo – bisogni fisiologici – mangiare e bere – vestirsi e svestirsi – prendersi cura della propria salute) e allo svolgimento di compiti semplici e/o complessi della vita quotidiana in genere (iniziare un compito – organizzare il tempo e i materiali – affrontare le distrazioni - eseguire al ritmo adeguato – completare un compito – svolgere un compito da solo o in gruppo – sostenere lo sforzo fisico e mentale richiesto);
- difficoltà e limitazione di vario grado nelle attività interpersonali semplici e/o complesse (rispetto – cordialità – tolleranza nelle relazioni – contatto fisico adeguato – regolazione delle emozioni ed impulsi nelle interazioni anche in riferimento all'aggressione verbale e/o fisica);
- difficoltà e limitazione di vario grado nei processi basilari dell'apprendimento (guardare intenzionalmente - ascoltare - osservare – prestare attenzione – copiare – imitare – ripassare – acquisizione di abilità – problem solving);
- difficoltà e limitazione di vario grado nelle attività motorie (mantenere e cambiare una posizione corporea – trasportare, spostare e manipolare oggetti – camminare – salire – ecc.);
- difficoltà e limitazione di vario grado nelle attività di comunicazione (comprensione di messaggi verbali e non – comprensione di messaggi scritti – produzione di messaggi verbali e non – produzione di messaggi scritti – attività di conversazione);
- problematicità psicopatologiche (appropriatezza dell'emozione – tensione – ansietà – labilità – appiattimento – controllo del pensiero – incoerenza del pensiero – tangenzialità – manie – ossessioni – compulsioni).



MODALITA' DI ACCESSO

Per le richieste e i colloqui di accoglimento, è necessario prenotare un appuntamento contattando la segreteria, tramite il numero telefonico 0774.83523

Dopo i colloqui preliminari con lo Psicologo, i Servizi Sociali e l'Educatore Professionale, viene redatta una relazione del caso, predisposta un'ipotesi di presa in carico collegandosi con il Servizio sociale di riferimento dell'utente.

La richiesta può essere inoltrata durante tutto l'anno. Può essere prevista una lista di attesa in base alla disponibilità dei posti.

L'onere dell'inserimento è assunto dal Distretto Socio Sanitario G4. E' prevista una quota a carico della famiglia, stabilita mensilmente in € 100,00 (cento/00), comprendente il servizio mensa.



ORARIO GIORNALIERO E CALENDARIO DI APERTURA

Il Centro Diurno Adulti Subiaco è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.00.

Il Centro è aperto per undici mesi continuativi con chiusura annuale nel mese di agosto.

TRASPORTI



Il servizio trasporti è assicurato da risorse interne: ogni assistito viene prelevato sotto la propria dimora, a un dato orario formalmente convenuto, e viene trasportato al Centro Diurno Adulti Subiaco viaggiando in due pulmini provvisti rispettivamente di venti e otto posti, con il supporto dell'assistente e seguendo un percorso il più possibile diretto.



RISORSE STRUTTURALI DEL CENTRO DIURNO

L'Associazione ANFFAS SUBIACO ONLUS dispone di spazi idonei necessari per lo svolgimento delle attività socio-educative e assistenziali, nei locali siti in Subiaco Viale della Repubblica. Attualmente tali locali comprendono una sala di mq. 150, suddivisa in tre ambienti per lo svolgimento delle attività del Centro, con quattro bagni utilizzabili. Tra poco tempo il Centro Diurno Adulti Subiaco verrà trasferito presso altri locali.



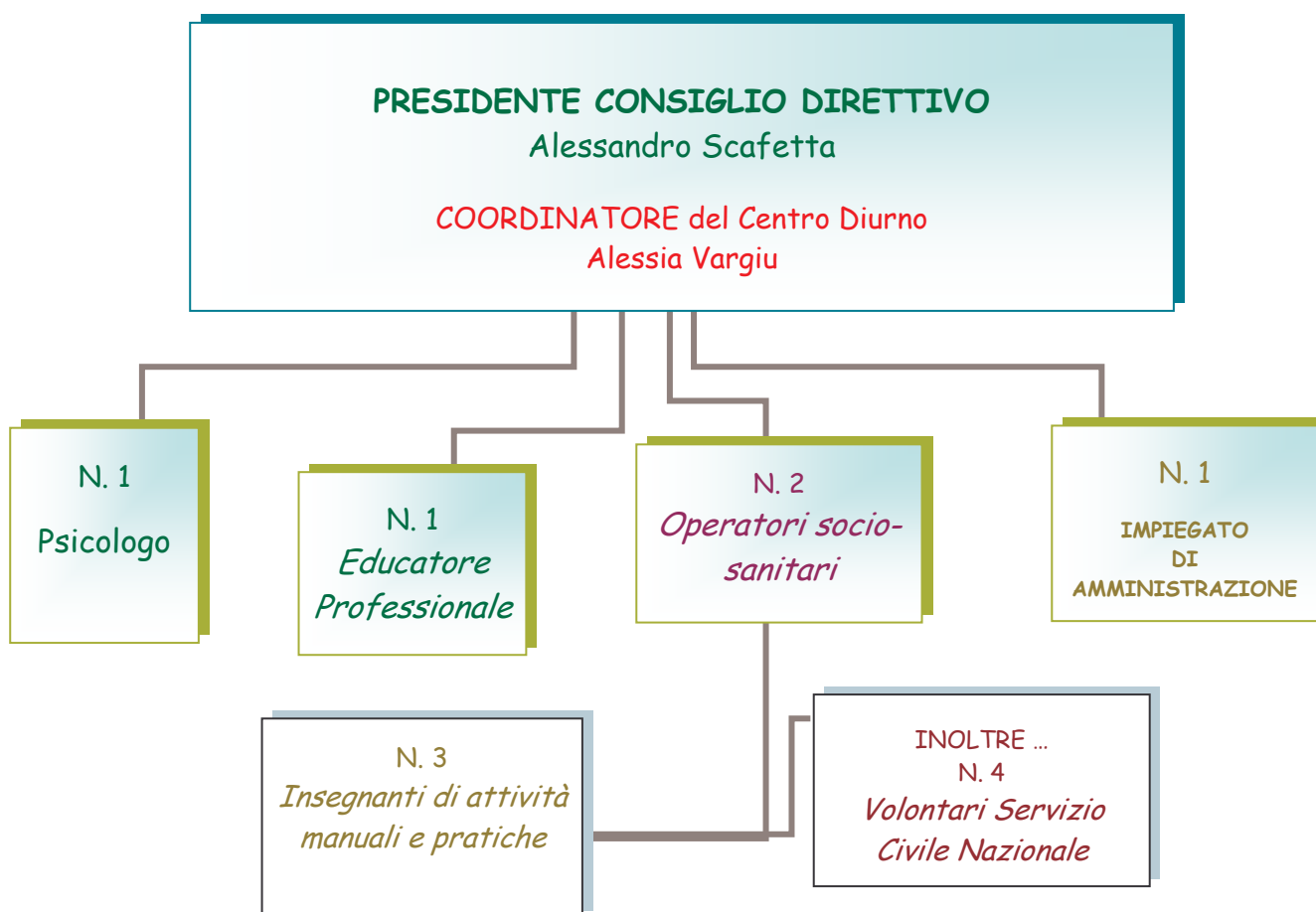
RISORSE GESTIONALI

Non possiamo disgiungere le risorse gestionali dal capitale umano dell'organizzazione. Il capitale umano di una organizzazione può essere definito come il valore dell'insieme delle risorse umane disponibili. Tale valore può essere identificato come la somma attribuibile alla preparazione scolastica e, comunque, prelaborativa del personale e alla formazione del personale in servizio. A tutto questo deve essere sommato il valore intrinseco della persona in termini di doti comportamentali, valori, di creatività, ecc. La gestione del personale assume particolare rilievo in quanto la forza lavoro ha un ruolo determinante nella produzione del servizio e costituisce la voce della spesa corrente di gran lunga prevalente.

Pertanto ci si prefigge lo sviluppo del capitale umano dell'organizzazione attraverso:

- il continuo adeguamento delle conoscenze degli operatori;
- l'identificazione delle potenzialità esistenti nel personale e il pieno utilizzo delle capacità presenti;
- l'aggiornamento e la formazione permanente devono costituire l'insieme sistematico di azioni volte a far crescere la capacità del personale di contribuire alla "mission" dell'organizzazione

SCHEMA ORGANIZZATIVO - CENTRO DIURNO ADULTI SUBIACO



SEZIONE TRE

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI



STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

Le famiglie con persone con disabilità intellettiva e relazionale devono poter trovare negli standard una "guida" ai livelli di qualità del servizio sia per verificare concretamente "il patto" costituito dalla Carta dei Servizi che per orientarsi nella scelta della struttura.

FATTORI DI QUALITA'

Il riferimento di partenza obbligato è la metodologia indicata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, conosciuta soprattutto per i modelli "ad albero".
I fattori di qualità sono gli aspetti di un servizio "x" che l'utente giudica importanti e rilevanti in termini di qualità quando fa l'esperienza concreta di quel servizio.

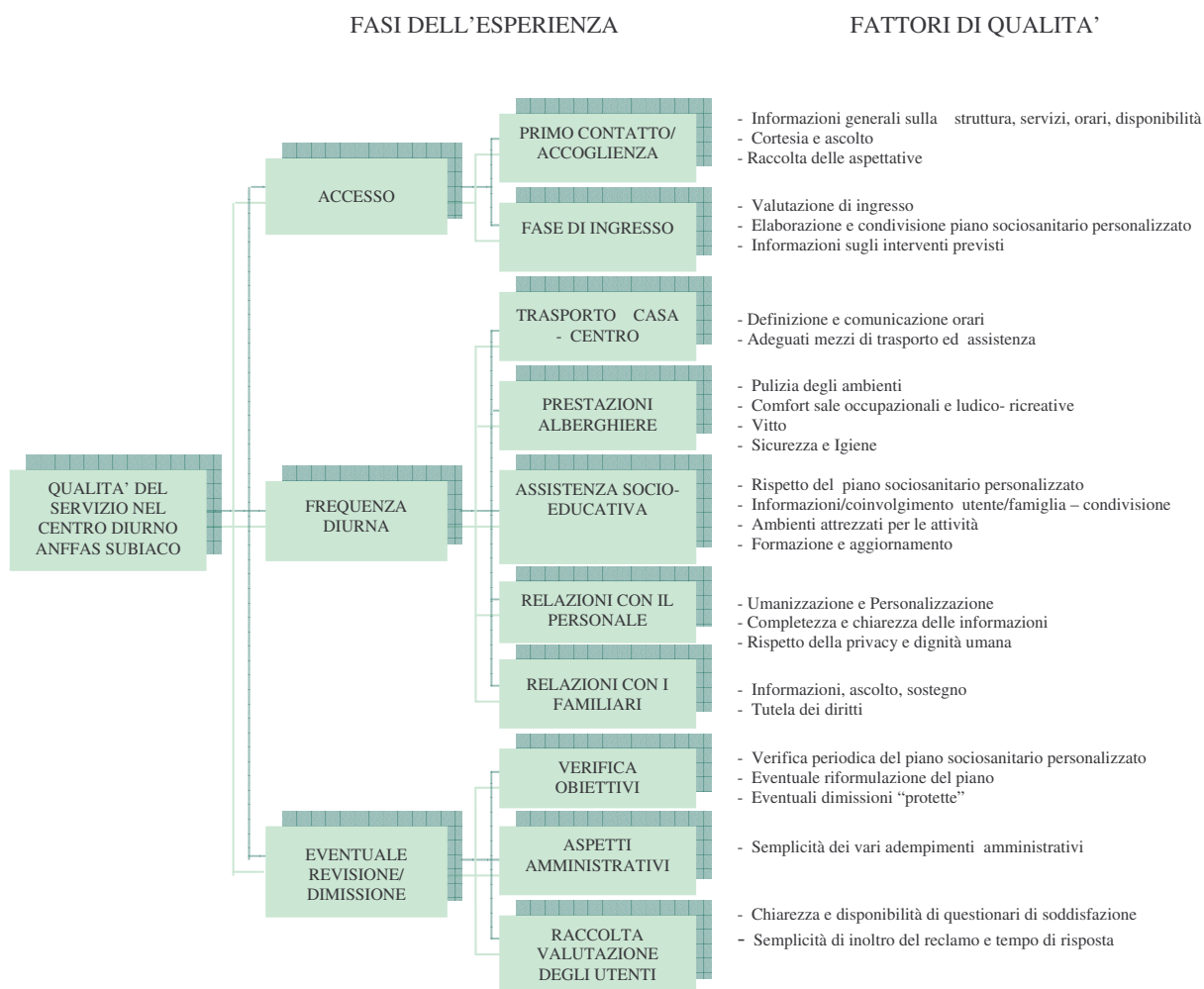
Esempi di "momenti" di esperienza da cui partire per l'analisi, l'elaborazione e misurazione dei fattori della qualità nella Struttura Associativa ANFFAS SUBIACO Onlus sono: prima visita-accesso, pulmino per il trasporto giornaliero casa-Centro, accoglienza, informazione e condivisione, servizi igienici, locali e materiali per le varie attività, vitto, trattamenti educativi, assistenza alla persona, relazioni con il personale.

Da tali esperienze vissute, i fattori di qualità ricavati potranno ruotare essenzialmente intorno ad:

1. aspetti legati alle relazioni sociali: la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la capacità di rassicurazione, la cortesia e il rispetto della dignità;
2. aspetti legati alla semplicità delle procedure, come la comodità di operare le richieste telefonicamente;
3. aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza: segnaletica, reception, orari e collocazione dei servizi, nomi dei responsabili;

4. aspetti legati all'informazione e condivisione relativa al trattamento socio-educativo e assistenziale in genere: comprensibilità, chiarezza e completezza dei dati;
5. aspetti legati al tempo, come la tempestività, la puntualità e la regolarità del servizio;
6. aspetti legati alle strutture fisiche: sicurezza, igiene, comfort e superamento delle barriere architettoniche.

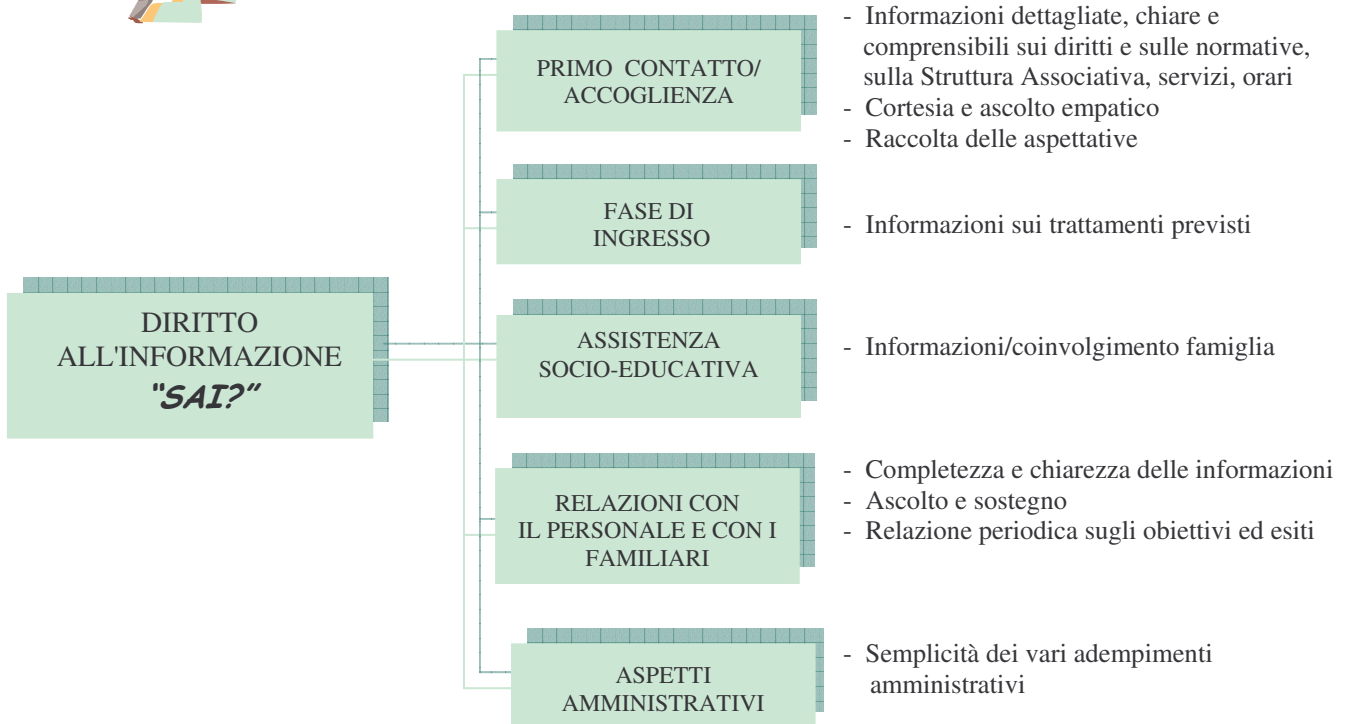
ALBERO DELLA QUALITA' IN UN CENTRO DIURNO A MARCHIO ANFFAS



Le prestazioni erogate comprendono l'assistenza sociosanitaria ed educativa agli ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane, tenendo in considerazione i bisogni diversificati degli utenti, la somministrazione dei pasti.

Le attività ricreative, educative, culturali e aggregative terranno conto della specificità del percorso d'inclusione sociale di ogni utente, così come previsto dal relativo Piano Personalizzato.

QUALITA' DEL SERVIZIO A MARCHIO ANFFAS



"SAI?" SERVIZIO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE

Il Servizio gestisce il rapporto con le famiglie e i loro bisogni e aspettative, sui diritti esigibili e sulle normative vigenti, nel segno dell'ascolto empatico e sostegno autentico.

E' indispensabile che ANFFAS SUBIACO Onlus sia identificata come:

1. un luogo in cui la generalità delle famiglie con persone con disabilità intellettiva e relazionale sappia di essere ascoltata;
2. un luogo in cui le istanze della famiglia relative all'accesso al sistema di protezione sociale siano prese in considerazione e non semplicemente rinviate alle istituzioni competenti;
3. un luogo in cui i problemi delle famiglie vengono realmente ascoltati, se possibile risolti, comunque realmente affrontati; un luogo che deve essere in grado di raccogliere i problemi e di porli all'attenzione delle istituzioni competenti, promuovendo e utilizzando tutte le azioni e tutti gli strumenti che ANFFAS SUBIACO Onlus è in grado di organizzare e utilizzare.

Destinatari

- Famiglie naturali e/o affidatarie e/o tutori e/o amministratori di sostegno di persone con disabilità intellettiva e relazionale.

Scopo del servizio

Il servizio si configura come

- Luogo specifico di accoglienza e ascolto per la famiglia
- Luogo in cui la famiglia deve sentirsi accolta e trovare direttamente o indirettamente risposta ai bisogni espressi

Attività erogate:

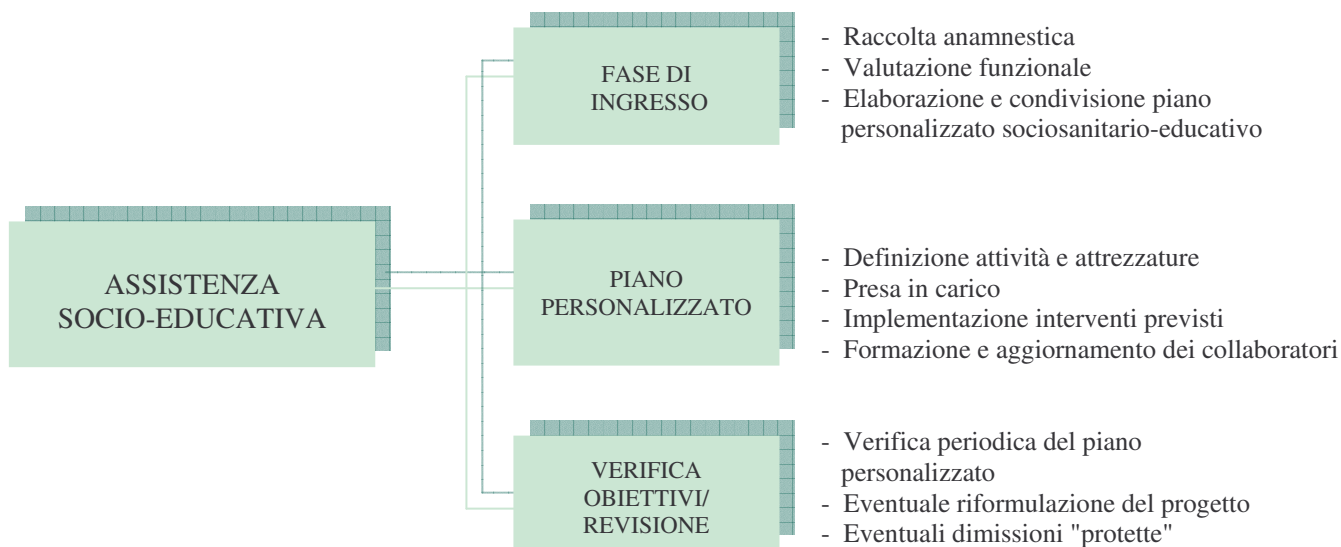
- Accoglienza: si intende per accoglienza la creazione di un luogo fisico e di relazione che metta la famiglia nella condizione di essere ricevuta e ascoltata. Si cercherà di creare uno spazio di accoglienza e ricevimento in cui si sappia ascoltare, capire o rendicontare le richieste della famiglia. In ogni caso la famiglia sarà accolta e ascoltata, con rispetto e cortesia, e agevolata nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.
- Informazione sui diritti: si intende per informazione sui diritti la tenuta aggiornata di notizie, dati e procedure attraverso le quali la famiglia possa accedere ai diritti previsti dalla normativa vigente (nazionale e regionale). Nei confronti dei propri soci si svolgerà almeno un incontro annuo in cui vengono affrontati, tra l'altro, i temi della promozione e tutela dei diritti delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie.
- Informazione sulla rete dei servizi sanitari, socio-sanitari e assistenziali: si intende per informazione sulla rete dei servizi sanitari, socio-sanitari e assistenziali la tenuta aggiornata delle informazioni essenziali su
 - o tipologia del servizio (natura del servizio, rivolto a chi)
 - o ubicazione
 - o modalità di accesso dei servizi operanti nel territorio di riferimento della sede locale.

Modalità di accesso al servizio

ANFFAS SUBIACO Onlus comunicherà ai propri soci-utenti

- il calendario
- l'orario di funzionamento
- la procedura di accesso.

QUALITA' DEL SERVIZIO A MARCHIO ANFFAS



Visita di accettazione

All'atto della prima visita, l'Equipe del Centro Diurno Adulti Subiaco congiuntamente al Servizio Sociale di riferimento, attraverso uno o più colloqui con la famiglia, acquisisce le notizie anamnestiche e stabilisce la "diagnosi di ingresso" del nuovo assistito e le sue possibilità di inserimento nella struttura, compatibilmente con i requisiti strutturali e processuali del Centro.

Nel caso in cui risultasse per le caratteristiche del soggetto l'impossibilità di un adeguato inserimento e di una altrettanto adeguata "presa in carico", sarà d'obbligo una risposta chiara e sollecita alla famiglia al fine di offrire il massimo appoggio nella ricerca di soluzioni alternative.

Fase di ingresso

Nel successivo periodo di accettazione, l'Equipe stilerà il Piano personalizzato individuale di assistenza. La finalità di ogni piano personalizzato è il miglioramento della qualità della vita della persona con disabilità secondo le indicazioni dell'Organizzazione Mondiale della Sanità che, attraverso l'ICF (Classificazione Internazionale del Funzionamento, Disabilità e Salute), pone in primissimo piano il tema cruciale della presa in carico globale della persona con problematiche "condizioni di salute". Secondo l'ICF, ogni persona bisognosa di aiuto deve essere considerata in chiave biopsicosociale: non solo sul piano anatomico-fisiologico, ma anche (e, per alcuni versi, soprattutto) sul piano "personale" e dei "fattori ambientali".

Secondo il linguaggio ICF, disabilità significa essenzialmente limitazione e restrizione nella partecipazione, nel coinvolgimento e inclusione di una persona nelle varie attività e situazioni della vita quotidiana. Molto spesso una menomazione delle funzioni e/o strutture corporee diventa disabilità a causa di fattori ambientali negativi, costituenti vere e proprie barriere e ostacoli nella “performance” del proprio vivere quotidiano, dai “domini” di base tipo apprendimento e svolgimento di compiti e azioni elementari ai “domini” più impegnativi e complessi tipo scuola, lavoro, vita economica e sociale. Il Piano personalizzato individuale di assistenza è lo strumento che va a colmare il divario tra lo stato di salute dell’utente e i fattori contestuali dell’ambiente dove vive.

Le relative informazioni e indicazioni saranno comunicate dall’Equipe alla famiglia e al Servizio Sociale di riferimento attraverso degli incontri periodici di verifica.

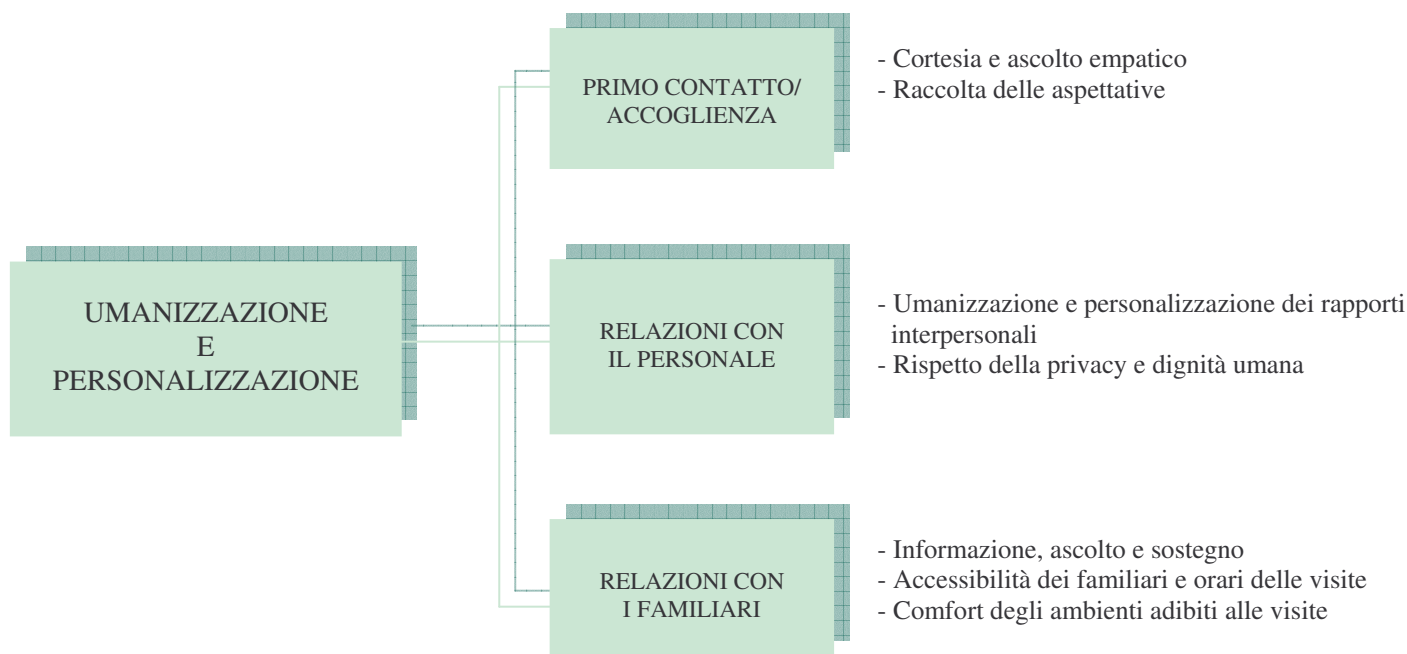
Il Piano personalizzato individuale di assistenza viene redatto entro 15 gg. dall’equipe della struttura sulla base del piano di assistenza relativo all’ammissione dell’utente.

L’Equipe Centro Diurno Adulti Subiaco elabora dunque il Piano personalizzato individuale di assistenza per il nuovo assistito, con l’esplicitazione di obiettivi (a breve e medio termine), piani operativi di lavoro, i contenuti e le modalità dell’intervento e il piano delle verifiche.

Anche gli Insegnanti di “attività manuali e pratiche”, sulla base di quanto definito nel Piano personalizzato individuale di assistenza e tenendo presenti le indicazioni dell’Equipe, formulano un loro specifico piano individuale, calibrando le attività occupative “manuali e pratiche” ai vari livelli di capacità residuali dell’assistito in questione.

L’Operatore socio-sanitario concorre nella pratica quotidiana al raggiungimento e al mantenimento delle autonomie di base e cura della persona, tutelando e supportando l’assistito lungo un determinato tracciato riabilitativo.

QUALITA' DEL SERVIZIO A MARCHIO ANFFAS



UMANIZZAZIONE E PERSONALIZZAZIONE

L'Associazione ANFFAS SUBIACO Onlus
per basilari e irrinunciabili principi e finalità statutarie
è costantemente impegnata

– **si può ben dire “fisiologicamente”** –

nella garanzia dell'umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza
alle persone con disabilità intellettiva e relazionale e alle loro famiglie.

I processi di miglioramento della qualità nei diversi ambiti assistenziali non possono limitarsi ad affrontare la dimensione "oggettiva" delle caratteristiche "tecniche" delle prestazioni e delle attività professionali. Il giudizio di qualità di una prestazione include necessariamente elementi "soggettivi", a cominciare dalle percezioni positive sperimentate dall'utente che accede ai servizi: in altre parole, il suo "grado di soddisfazione" dipende in larga misura dalle concrete relazioni che si instaurano con gli operatori.

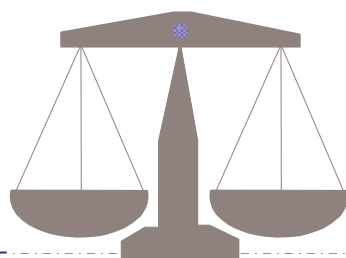
La cosiddetta "cultura del servizio" pone attenzione alla qualità "*così come la intende l'utente*". Ai concetti di "umanizzazione" e "personalizzazione" si fa riferimento per indicare la necessità di superare i limiti e le disfunzioni della dimensione tecnicistica di cui può soffrire il servizio, a evitamento di una deriva tecnoburocratica a cui vengono spesso imputati gravi episodi che si ripercuotono sullo stato di salute e sul benessere degli utenti. L'umanizzazione e la personalizzazione comportano il recupero di valori umanitari e

di solidarietà, la "considerazione positiva" autentica verso i bisogni soggettivi del singolo utente e l'ascolto "empatico", ossia la capacità dell'operatore di mettersi negli altrui panni.

Per ANFFAS SUBIACO Onlus l'impegno verso la "umanizzazione e personalizzazione" non significa semplicemente la generica necessità, evidentemente condivisa da tutti gli operatori, di rendere "umano" o "più umano" il servizio, cioè più accogliente, meno burocratico, più confortevole e "caldo", meno impersonale e "freddo"; tale impegno sempre più deve indicare la "sostanza" e il "modo" dell'assistenza, cioè l'adattamento dell'azione professionale alla soggettività che la persona esprime come "portatrice di bisogni".

Non è dunque il nostro utente che può o deve adattarsi all'offerta assistenziale della Struttura, ma il contrario: ogni operatore è chiamato a "modulare" il tipo di intervento in funzione della particolare persona umana che ha preso in carico.

SEZIONE QUATTRO MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA



IL RECLAMO "VISTO IN POSITIVO"

STRUMENTO D'ASCOLTO E MIGLIORAMENTO

Il reclamo può essere vissuto come qualcosa da evitare a tutti i costi, in quanto costituisce una denuncia di gravi mancanze dell'organizzazione e/o del singolo addetto, ovvero una critica umiliante nei confronti di chi cerca di svolgere al meglio il proprio lavoro.

Questa accezione eccessivamente negativa che viene attribuita al reclamo porta frequentemente a considerare che l'assenza di reclami costituisca un'evidenza di servizi di buona qualità e che pertanto rappresenti un importante obiettivo da raggiungere.

E' però utopistico immaginare un'organizzazione che sia esente da critiche da parte dei suoi utenti, così com'è difficile pensare che una Struttura possa impostare delle azioni di miglioramento della qualità senza tenere conto dell'opinione degli utenti, centrandosi sulla "qualità percepita", soprattutto senza ascoltare coloro i quali si dichiarano insoddisfatti ed esigono una risposta.

E' fondamentale dunque disporre di strumenti d'ascolto che permettano di cogliere i segnali di disagio e di insoddisfazione.

Di questi strumenti, il reclamo è quello a più forte valenza strategica, in quanto, oltre a costituire un monitoraggio dei punti critici del sistema, può divenire un elemento di cambiamento che orienta l'azione decisionale e strategica della Struttura.

Il reclamo può rappresentare pertanto il punto di partenza di un circuito virtuoso per la Struttura, una sorta di "carburante" indispensabile per mettere in moto azioni di miglioramento che partano dalla rilevazione della qualità percepita dagli utenti, per individuare i nodi critici del sistema ed attivare processi di miglioramento e di adeguamento della qualità dei servizi.

Il reclamo deve essere senza dubbio inquadrato nel contesto di un progetto di miglioramento integrale della qualità dei servizi.

LA GESTIONE DEI RECLAMI PER LA RISPOSTA AL SINGOLO UTENTE



Gli obiettivi del sistema di gestione del reclamo sono quelli di realizzare e mettere in atto una procedura che sia efficace ed efficiente al fine di garantire una risposta a chi presenta il reclamo e, più in generale, di migliorare i servizi stessi della struttura.

La gestione della risposta al singolo utente seguirà le seguenti caratteristiche generali procedurali.

La procedura sarà formalizzata e scritta. E' importante a questo riguardo precisare che lo scopo primario della formalizzazione della procedura sarà la rapida soluzione dei problemi ed un trattamento uniforme dei reclami e non la creazione di una ulteriore prassi burocratica fine a se stessa.

La procedura dovrà garantire una risposta ed una soluzione quanto più rapida possibile del reclamo.

Nell'ambito di una logica di processo, la procedura di gestione dei reclami sarà suddivisa in tre fasi:

1: raccolta del reclamo

E' importante sottolineare che una corretta gestione del reclamo comincia da una corretta raccolta.

Sarà cura di chi raccoglie il reclamo aiutare l'utente (o chi per lui) a tradurre questo disagio in una comunicazione completa ed esauriente che metta in grado il sistema di gestione dei reclami di raggiungere i suoi obiettivi.

Una volta raccolto l'insieme delle informazioni "rilevanti", si deciderà sull'iter da seguire, ovvero se aprire o meno un'istruttoria. In molti casi in effetti può essere data una risposta immediata senza ricorrere all'istruttoria. I casi in cui l'istruttoria deve essere aperta possono essere quelli in cui l'episodio fa riferimento a condizioni non immediatamente verificabili, per cui non è possibile dar luogo a risposte standardizzate immediate.

2: istruttoria

La fase dell'istruttoria, ovvero quella dell'indagine interna per l'accertamento dell'accaduto, è una delle fasi più delicate ed investe direttamente il problema delle responsabilità.

3: formulazione e comunicazione della risposta

La terza fase è quella della formulazione e della comunicazione della risposta, conseguentemente ad attenta analisi delle informazioni raccolte. Questa, come già accennato, può essere immediata nei casi di immediata verificabilità, oppure può essere data dopo un'attività di istruttoria e indagine. Per quanto riguarda i tempi di risposta, è previsto un massimo di 30 giorni per fornire la risposta finale all'utente.



LO STRUMENTO DEL QUESTIONARIO

I questionari rappresentano uno strumento quantitativo per rilevare le percezioni e i livelli di soddisfazione degli utenti che hanno fruito del Servizio. Chiedendo direttamente agli utenti di rileggere la propria esperienza personale, rispondendo alle domande preposte, è possibile misurare il livello di soddisfazione in relazione ai servizi fruiti, evidenziare i “punti di forza” dei singoli servizi e far emergere le possibili aree di miglioramento.

“QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE”

UTENTE:		DATA:				
ARGOMENTO	RISPOSTE					NOTE
	1	2	3	4	5	(integrare le risposte)
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)

ANFFAS SUBIACO Onlus

Associazione Famiglie di Disabili Intellettivi e Relazionali

Sede Legale

Piazza Ulderico Pelliccia, 1
00028 Subiaco (Roma)
Telefono e fax 077483523
e-mail segreteria@anffas-subiaco.it

Codice Fiscale e Partita Iva
07014631001

CARTA DEI SERVIZI



ANFFAS SUBIACO Onlus