

**FONDAZIONE
ANFFAS MANTOVA**

**CARTA DEL SERVIZIO
C.S.E. IL SENTIERO**



AGGIORNATA GENNAIO 2026

A garanzia primaria delle persone con disabilità intellettive e disturbi del neurosviluppo e delle loro famiglie, gli articoli 5 e 5.1 dello Statuto di ANFFAS Onlus (approvato nell'Assemblea Nazionale Straordinaria tenutasi a Roma il 25–26 novembre 2000) obbligano le Associazioni Socie e gli Enti di Gestione che utilizzano il marchio ANFFAS ad "adottare uno schema tipo di Carta dei Servizi predisposta dall'ANFFAS comprensiva dei livelli minimi di qualità".

La Carta dei Servizi ANFFAS nasce per rendere concreto il "pensiero ANFFAS" e per abbattere le barriere dell'autoreferenzialità di chiunque voglia promuovere ed erogare "servizi alla persona" nonché per esaltare il principio della "Qualità Percepita": le esigenze delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie devono entrare nel cuore dei processi ideativi e produttivi dei servizi, investendone la progettazione, concorrendo all'individuazione dei connotati qualitativi e offrendo i riferimenti per valutare i risultati e innescare i cambiamenti.

La Carta dei Servizi ANFFAS vuole dunque assegnare un ruolo forte alle persone con disabilità intellettiva e relazionale, e alle loro famiglie, nell'orientare le attività di ciascuna Struttura Associativa a marchio ANFFAS.

La Carta dei Servizi ANFFAS va interpretata in chiave dinamica, come processo che troverà sviluppi e "personalizzazione" presso le singole Strutture Associate locali: nell'applicazione, infatti, bisognerà tener conto delle caratteristiche specifiche dei servizi forniti, dell'utenza di riferimento, delle risorse strutturali e tecnologiche disponibili.

Ciascuna Struttura a marchio ANFFAS, tuttavia, non potrà non impegnarsi a fondo nel delineare e conseguire standard di qualità **"fisiologicamente ANFFAS"**.

Cos'è ANFFAS

ANFFAS nasce a Roma il 28 marzo 1958 come *"Associazione Nazionale Famiglie di Fanciulli ed Adulti Subnormali"* e viene riconosciuta Ente con Personalità Giuridica con il 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.

Oggi Associazione Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale.

ANFFAS, con l'approvazione della modifica statutaria avvenuta 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 ed attribuendo piena autonomia giuridica e gestionale alle locali realtà ANFFAS.

Nel 2013 l'Associazione, mantiene l'acronimo ma cambia di nuovo la sua definizione "Associazione Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale".

ANFFAS ha, così, modificato la propria fisionomia associativa passando da una struttura, con un'articolazione territoriale di circa 200 sezioni, ad altrettante Associazioni locali autonome confederate in ANFFAS Nazionale e rappresentate in organismi, o coordinamenti, regionali a marchio ANFFAS. E' inoltre possibile concedere il marchio ANFFAS anche ad altri Enti autonomi, con fini e scopi analoghi a quelli di ANFFAS, che si dichiarino interessati e pronti a sposarne la mission.

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 sia a livello politico (per ottenere normative adeguate ai bisogni delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie), che a livello sociale e culturale (per favorire concreti processi di reale integrazione contro ogni forma di esclusione e di emarginazione), che a livello di promozione e realizzazione di servizi sanitari, sociali, socio-sanitari, educativi e assistenziali, nonché attività formative, rivolti alle persone con disabilità intellettiva e relazionale e alle loro famiglie, ispirati al modello della "presa in carico" globale.

Scopi dell'Associazione - 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).

ANFFAS si è posta, ed ancora si pone, tra le prime realtà che ha cercato di dare piena attuazione alle norme nazionali ed internazionali in materia di diritti umani (v. Dichiarazione dei Diritti della Virginia, 12 Giugno 1776; Dichiarazione dei Diritti dell'Uomo e del Cittadino, 26 Agosto 1789; ma soprattutto gli artt. 3, 32, 34 e 38 della Costituzione italiana; Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, 10 Dicembre 1948; art. 13 del Trattato di Amsterdam, 17 Giugno 1997 e Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea firmata a Nizza, 07 Dicembre 2000 o documenti internazionali quali la Convenzione sull'eliminazione di ogni forma di discriminazione nei confronti della donna, 18 Dicembre 1976 e la Convenzione Internazionale sui Diritti del Fanciullo, 20 Novembre 1989).

Principi fondamentali ed il "Codice Etico"

ANFFAS, ai sensi dello Statuto e della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, svolge le proprie attività, eroga i propri servizi, elabora e verifica costantemente i progetti di vita individualizzati delle persone con disabilità che afferiscono alle diverse Strutture associative, rispettando principi fondamentali quali:

1. **il principio dell'EGUAGLIANZA** - nessuna distinzione, nell'erogazione del servizio, può essere compiuta; va garantita la parità di trattamento. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

2. **il principio dell'IMPARZIALITÀ** – i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

3. **il principio della CONTINUITÀ** – l'erogazione di ogni servizio è continua e regolare. Rappresenta, infatti, un impegno ANFFAS il pieno rispetto, salvo casi di estrema necessità, del calendario fissato all'inizio di ogni anno così da arrecare il minor disagio possibile alle persone con disabilità ed alle loro famiglie.

4. **il principio del DIRITTO di SCELTA** – la persona con disabilità ha diritto di scegliere e di recedere liberamente da qualunque servizio scelto.

5. **il principio di PARTECIPAZIONE** – si garantisce alla persona disabile ed alla sua famiglia la piena partecipazione alle prestazioni del servizio garantendo altresì, a questo riguardo, informazioni e comunicazioni chiare.

6. **il principio di EFFICIENZA ed EFFICACIA** – la continua valutazione ed il costante confronto tra risorse impiegate in un intervento, e risultati raggiunti e tra gli stessi risultati raggiunti e gli obiettivi prestabiliti, garantiscono che i servizi erogati siano efficienti ed efficaci.

L'attuale Fondazione ANFFAS Mantova è autonoma ed ha come riferimento il "Codice Etico" (in allegato) approvato dall'assemblea di ANFFAS Lombardia Onlus del 26 Settembre 2009, in continuità e coerenza con la Mission dell'Associazione ed i suoi valori fondamentali.

Nel 2020 la Riforma del Terzo Settore ha portato alla trasformazione di Fondazione ANFFAS Mantova Onlus in Fondazione ANFFAS Mantova Onlus (per la gestione dei Servizi) e parallelamente alla nascita dell'Associazione ANFFAS APS (per la Promozione dei diritti e delle attività di ANFFAS).

Cenni storici sull'Associazione ANFFAS locale

A Mantova, ANFFAS ha iniziato la propria attività di sezione, nel 1964 promuovendo, tra le prime realtà in provincia, servizi indirizzati alle persone con disabilità. Nel 2002, a seguito del processo di trasformazione di ANFFAS Nazionale, è divenuta Associazione, poi l'associazione "Fondazione ANFFAS Mantova Onlus" attuale Fondazione ANFFAS Mantova.

I servizi accreditati semiresidenziali e residenziali realizzati e gestiti dalla Fondazione, nel corso degli anni, hanno puntato ad un miglioramento della qualità di vita delle persone disabili promuovendone l'autonomia e sostenendone le capacità e le abilità. Accanto a queste realtà, la Fondazione ha promosso un servizio di assistenza domiciliare che, con l'impiego di personale qualificato, intende aiutare le famiglie in difficoltà nell'accudire, assistere ed accompagnare il proprio familiare disabile.

Sul territorio mantovano, i servizi semiresidenziali socio-riabilitativi gestiti dalla Fondazione sono:

1. il C.D.D. ANFFAS di Mantova;
2. il CDD ANFFAS "Chiara Luce" di Guidizzolo;
3. il C.S.E: "Il Sentiero" di Mantova;
4. il C.S.E: "Eureka" di Ostiglia;
5. Lo S.F.A.: "Jupiter" di Ostiglia
6. L' Atelier del Fare di Mantova

I servizi residenziali socio-sanitari, invece, fortemente voluti e gestiti da Fondazione ANFFAS Mantova sono:

1. la Comunità Socio Sanitaria per persone disabili "Sacca" di Sacca di Goito;
2. la Comunità Socio Sanitaria per persone disabili "Don Danilo Vareschi" di Sacca di Goito.
3. la Comunità Socio Sanitaria per persone disabili "Il Parco" di Ostiglia

Appartamenti Protetti:

1. Villa Colle di Grole
2. Casa Mantovani di Ostiglia
3. Il Giardino di Ostiglia
4. Casa Onelia di Mantova

I SERVIZI EROGATI

La FONDAZIONE ANFFAS Mantova gestisce i seguenti servizi:

C.D.D. "Mantova" (Centro Diurno Disabili)

Via Ilaria Alpi n. 12 – 46100 Mantova

Telefono 0376/327124

cdd.mantova@anffasmantova.it

C.D.D. "Chiara Luce" (Centro Diurno Disabili)

Via Oratorio n. 10 – loc. Rebecco – 46040 Guidizzolo

Telefono 0376/818253

cdd.guidizzolo@anffasmantova.it

C.S.E. "Il Sentiero" (Centro Socio Educativo)

Via Ilaria Alpi n. 12 – 46100 Mantova

Telefono 0376/362012

cse.ilsentiero@anffasmantova.it

C.S.E. "EUREKA" (Centro Socio Educativo)

Via Belfanti n. 1 – 46035 Ostiglia

Telefono 0386/31729

cse.eureka@anffasmantova.it

C.S.S. "SACCA" (Comunità Socio Sanitaria)

Via Ferrante Amedeo Mori n. 110 – 46044 Goito

Telefono 0376/686888

css.sacca@anffasmantova.it

C.S.S. "DON DANILO VARESCHI" (Comunità Socio Sanitaria)

Via Ferrante Amedeo Mori n. 106 – 46044 Goito

Telefono 0376/686887

C.S.S. "IL PARCO" (Comunità Socio Sanitaria)

Via Belfanti n.1 – 46035 Ostiglia

Telefono 0386/31723

comunitailparco@anffasmantova.it

S.F.A. "JUPITER" (Servizio Formativo all'Autonomia)

Via Belfanti n.1 – 46035 Ostiglia

Telefono 0386/31729 - 3

Presso cse.eureka@anffasmantova.it; comunitailparco@anffasmantova.it

"ATELIER DEL FARE" (Servizio sperimentale per minori)

APPARTAMENTI PROTETTI

- **VILLA COLLE** a Grole di Castiglione Delle Stiviere 0376.818253
- **CASA MANTOVANI** a Ostiglia 0386/31729
- **IL GIARDINO** ad Ostiglia 0386/31723
- **CASA ONELIA** a Mantova 0376/360515

FONDAZIONE ANFFAS MANTOVA

VIA ILARIA ALPI N. 12 – 46100 – MANTOVA



0376.360515



cse.ilsentiero@anffasmantova.it



anffas@anffasmantova.it



www.anffasmantova.it



C.F. : 93038540204



P.I.: 02000460200

IL C.S.E.: CENTRO SOCIO EDUCATIVO "IL SENTIERO"

Orario di ricevimento	su appuntamento telefonico
Orario di apertura	Dalle 08.45 alle 16.00 Lunedì, Martedì, Mercoledì, Venerdì Dalle 08.45 alle 15.00 Giovedì Totale minimo ore di apertura: 35 h settimanali
Giorni di apertura	dal lunedì al venerdì Totale giorni di apertura annui: 230

UTENZA

Il C.S.E. è considerato nella dgr 20763/2005 come "Servizio diurno per disabili la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario". Si definisce quindi come Unità di Offerta Sociale che accoglie persone con disabilità adulte con compromissione del funzionamento intellettivo ed adattivo che non sono **immediatamente** collocabili in ambiente lavorativo, ma possiedono capacità relazionali, adattive, di comunicazione e margini di autonomia crescenti che non possono essere sviluppati all'interno dei servizi già costituiti. Il numero massimo di utenti è 13.

PERSONALE

Nel C.S.E. sono presenti le seguenti figure professionali:

Coord./Direttore Tecnico
Responsabile Educativo
Educatori Professionali

La dotazione del personale è calcolata in base allo standard di "1 operatore ogni 5 utenti frequentanti", definito dalla dgr 20763/2005, "rapportando il personale alle ore complessive di frequenza degli utenti".

A questi si aggiungono, in appoggio:

- Volontari che frequentano il Servizio

Consulenti e collaboratori esterni:

Neuropsichiatra infantile
Psicologa
Fisioterapista
Fisiatra
Infermiera

Il C.S.E. si pone come obiettivo generale il miglioramento della qualità di vita intendendo questa come livello di abilità e di sviluppo raggiunto, numero e qualità delle interazioni interpersonali soddisfacenti, grado di adeguatezza del luogo di vita, possibilità di partecipazione sociale, grado di benessere fisico.

Nel C.S.E. l'integrazione sociale gioca un ruolo di particolare rilievo. Tale concetto si articola in vari livelli tra i quali:

- **integrazione fisica** : la persona condivide gli ambienti fisici «normali» (casa, servizio, lavoro, tirocini ecc.)
- **integrazione funzionale**: la persona riesce ad usare e padroneggiare gli ambienti fisici «normali» (ad esempio frequentare locali pubblici)
- **integrazione sociale**: la persona ha relazioni sociali stabili e reciprocamente gratificanti con i familiari, i vicini, i compagni del Servizio, di lavoro, ecc.
- **integrazione personale** : la persona sviluppa ed evolve il bisogno di un'interazione personale significativa con le altre persone: Essa ha la possibilità di avere una vita privata soddisfacente nei vari contesti sociali
- **integrazione societaria**: la persona si esprime come un cittadino con tutti i suoi diritti, attraverso le varie possibilità di autodeterminazione che la sua condizione presente e futura gli consente.
- **integrazione dei "Servizi"**: la persona usa servizi «normali» ed il meno possibile "speciali".

Pertanto il progetto C.S.E. si articola più dettagliatamente su due aree di obiettivi:

- 1) **L'ACQUISIZIONE DI COMPETENZE SOCIALI** (autonomia personale, autonomia sociale, comunicazione, aspetti cognitivi, aspetti affettivi-emotivi)
- 2) **INFORMAZIONE/FORMAZIONE/COLLABORAZIONE COL TERRITORIO** al fine di favorire le condizioni per l'integrazione.

Il perseguimento di tale obiettivo non può non fare riferimento ad un'organizzazione complessa articolata in un **LAVORO DI RETE** in cui il C.S.E. è solo uno degli attori.

METODOLOGIA

Gli interventi educativi si perseguono attraverso la stesura di un Progetto Individualizzato e di un Progetto Educativo Individualizzato: viene condiviso con la persona con disabilità, con la famiglia/ADS/Tutore; ogni intervento è soggetto a verifica e a eventuali correzioni/integrazioni/sospensione.

Il progetto deve prevedere:

- 1) una **diagnosi funzionale** con l'obiettivo di avere una conoscenza approfondita
 - a. della persona, dei suoi punti di forza, dei suoi deficit e delle sue aspettative
 - b. degli ambienti naturali di vita e delle richieste che questi pongono
- 2) l'identificazione di **obiettivi** concreti a medio - lungo termine
- 3) la strutturazione di **attività interne** utili al raggiungimento di alcune competenze specifiche
- 4) una **mappatura** dei servizi e delle strutture del territorio usufruibili e l'attivazione di una rete per la strutturazione di **attività esterne** utili per il raggiungimento di obiettivi specifici e per quello più generale dell'integrazione sociale
- 5) la costante **verifica** del progetto

Gli obiettivi generali si possono riassumere:

- ⇒ Promozione di percorsi di reimmissione in circuiti (socialmente considerati) normali di VITA (affettivi, relazionali, tempo libero, abilità pratiche), da realizzarsi il più possibile nelle comunità di appartenenza.
- ⇒ Fornire un aiuto educativo per favorire la formazione di competenze utili all'indipendenza e all'autonomia.

- ⇒ Offrire opportunità di svolgere attività di esercitazione all'autonomia, con compiti comparabili al lavoro, soprattutto di utilità sociale in ambienti protetti e non, permettendo alla persona di vivere esperienze di integrazione in ambienti lavorativi, perché possa sperimentarsi e identificarsi in un ruolo adulto oltre a mantenere le abilità già acquisite tramite un esercizio funzionale.

Le attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi si organizzano:

- ⇒ ATTIVITA' FORMATIVE SOCIALI E CULTURALI (discussioni su argomenti vari, visite a mostre e a luoghi storicamente importanti)
- ⇒ ATTIVITA' FORMATIVE OCCUPAZIONALI (laboratorio di falegnameria, assemblaggio, corsi di formazione, tirocini formativi)
- ⇒ ATTIVITA' PER L'ACQUISIZIONE ED IL MANTENIMENTO DI MAGGIORI AUTONOMIE PERSONALI o esercitazioni all'autonomia (attività domestiche e di cura della persona)
- ⇒ ATTIVITA' ATTE A MIGLIORARE LE COMPETENZE RELAZIONALI ED INTERPERSONALI (laboratorio delle abilità sociali, uscite sul territorio, tirocini socializzanti, teatro sociale)
- ⇒ ATTIVITA' RICREATIVE INDIVIDUALI E DI GRUPPO (gite, cinema, teatro, giochi di gruppo e di squadra, motorie e sportive, feste)
- ⇒ ATTIVITA' RIVOLTE ALLA GESTIONE DELLA QUOTIDIANITA' (uso dell'orologio, uso dei mezzi pubblici, uso del denaro, uso degli elettrodomestici)
- ⇒ ATTIVITA' RIVOLTE AL TERRITORIO E ALLA COMUNITA' DI APPARTENENZA PER UNA CULTURA DELL'INTEGRAZIONE (visite ai servizi del territorio)
- ⇒ ATTIVITA' COGNITIVE (uso del computer, rielaborazione delle attività svolte attraverso la lettura, scrittura e fotografia)
- ⇒ ATTIVITA' CREATIVE (decoupage, ceramica, nuovo laboratorio di bigiotteria, taglia e cuci)

GIORNATA TIPO

dalle	alle	dal lunedì al venerdì
08.45	09.30	Accoglienza
09.30	12.00	Attività strutturate individuali, in piccolo o medio gruppo secondo i Progetti Educativi di ognuno
12.00	12.30	Preparazione dei locali per il pranzo; autonomie igieniche
12.30	13.30	Pranzo e autonomie igieniche
13.30	14.00	Attività di tempo libero e relax
14.00	16.00	Attività strutturate individuali, in piccolo o medio gruppo secondo i Progetti Educativi di ognuno
16.00		Autonomie e partenza dal C.S.E..

BACINO DI RIFERIMENTO

Comprende i Comuni componenti il Piano di Zona di Mantova.

PROCEDURA DI PRESA IN CARICO

Per quanto attiene l'ammissione ai servizi si rimanda alle Linee guida legate ai patti di accreditamento con i Piani di Zona non appena verranno attuati dai Comuni interessati.

La procedura sino ad allora resta invariata.

PRIMA DELL'INSERIMENTO:

- Conoscenza del Servizio e del personale (educatori) da parte della famiglia attraverso visita guidata e colloquio con il Responsabile Educativo del CSE e/o il Direttore Tecnico della FONDAZIONE ANFFAS Mantova. In tale occasione i familiari possono essere accompagnati dall'Assistente Sociale del Comune di appartenenza.
- Raccolta dati sull'ospite (sia dalla famiglia durante la visita al servizio, sia dai servizi sociali)
- Compilazione domanda di inserimento e presentazione della stessa, da parte della famiglia, ai servizi sociali del Comune di appartenenza.
- Valutazione dello psichiatra consulente della struttura
- Valutazione dell'Equipe Tecnica Educativa con il Direttore Tecnico.
- Confronto tra il Direttore Tecnico, la Responsabile Educativa e lo Psichiatra per la decisione finale

IN CASO DI IDONEITA' ALL'INSERIMENTO:

- Comunicazione all'Amministrazione => da parte del Responsabile Educativo
- comunicazione al Comune di residenza => da parte dell'amministrazione, allegando la domanda di inserimento e l' idoneità all' inserimento
- compilazione contratto d'ingresso

DOPO LA PRESA IN CARICO:

- a. **Entro la prima settimana:** apertura del FaSaS con specifica dei tempi e dei modi dell'inserimento
- b. **Entro 30 giorni dopo l'inserimento:** elaborazione del PI e del PEI
- c. **Verifiche periodiche** dell'andamento dell'inserimento da parte dell'equipe del Servizio

Vedi allegato elenco documenti da produrre per l'inserimento al servizio

MODALITA' DI DIMISSIONE

Le dimissioni dell'ospite dalla struttura dopo il suo inserimento possono avvenire:

- per mutate condizioni di bisogni dell'Ospite che necessita di soluzioni a diversa intensità quali/quantitativa;
- per condotta dell'ospite incompatibile con le esigenze degli altri ospiti e recante pregiudizio agli operatori e/o alla struttura;
- per grave e insanabile sfiducia da parte del rappresentante legale/familiare circa l'operato ed i metodi di indirizzo educativo e sociosanitario che concreti l'impossibilità di proseguire utilmente l'assistenza;

Le Dimissioni vanno comunicate e motivate per iscritto, con un preavviso di almeno 15 giorni e avvengono in forma condivisa ed assistita. Le motivazioni vanno valutate con il familiare/rappresentante legale, i servizi territoriali coinvolti al fine di individuare le condizioni e le strutture più adeguate ai nuovi bisogni dell'ospite e per consentire il proseguimento del suo Progetto di vita.

Se la richiesta di dimissione arriva direttamente all'amministrazione, quest'ultima ne farà copia per il centro deputato.

Il fascicolo educativo/sanitario seguirà l'utente nella nuova struttura, come debito informativo, previa compilazione dell'apposita richiesta scritta e firmata al servizio

In ogni caso va data previa comunicazione al Direttore Tecnico.

Ogni comunicazione sopra citata andrà verbalizzata e archiviata sia al centro che in amministrazione

Continuità assistenziale:

I trasferimenti interni all'unità d'offerta o presso altre unità d'offerta sociali/sociosanitarie o sanitarie avvengono attraverso la predisposizione di una relazione riepilogativa contenente le informazioni inerenti il percorso dell'ospite, evidenziando lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale completa di documentazione contenuta nel FASAS.

La documentazione viene consegnata previa richiesta scritta dell'interessato o del Caregiver

I tempi del rilascio della documentazione sono di 15 giorni, senza costi aggiuntivi per l'ospite.

Il rilascio della documentazione contenuta nel fascicolo dell'ospite è gratuito.

LISTE D'ATTESA

Alla data attuale gli inserimenti al Servizio avvengono previa valutazione dell'equipe interna ai servizi e parere favorevole dell'equipe dei Comuni. Eventuali liste d'attesa all'accesso sono pertanto gestite dalla nostra Fondazione, seguendo tali indicazioni:

una volta che la struttura abbia raggiunto il numero massimo di inserimenti possibili e ci fossero nuove richieste, verrà stilata una lista d'attesa depositata presso l' U.d.O. A fronte di disponibilità di un posto si

provvederà, nel più breve tempo possibile, ad inserire la prima persona disabile presente nella lista d'attesa, con precedenza per gli inserimenti a tempo pieno.

I criteri per l'inserimento in lista d'attesa comprendono:

- la data di presentazione della domanda
- la situazione di fragilità del soggetto o del nucleo familiare
- la complessità sociale del contesto di provenienza

SERVIZI OFFERTI

- **Interventi socio-sanitari-educativi-ri/abilitativi** ad alto grado di integrazione sociale definiti nel Progetto Individualizzato e di un Progetto Educativo Individualizzato (vedi descrizione della metodologia e delle attività)
- **Pranzo:** il Servizio garantisce, nel rispetto delle normative vigenti in termini di igiene e somministrazione dei pasti, il servizio mensa con catering.
- **Trasporto:** la Fondazione garantisce, il trasporto (ove richiesto) da e per l'abitazione con propri automezzi in orari tali da consentire la completa partecipazione alle attività, con convenzione con il Piano di Zona (PdZ) di Mantova.

GLI SPAZI DEL SERVIZIO

Il Servizio è strutturato da locali diversificati per tipologia di attività, dotati di impianto autonomo di riscaldamento e raffrescamento estivo

- laboratorio occupazionale e creativo
- sala accoglienza ad uso anche di laboratorio creativo
- laboratorio per attività cognitive/sala riunioni/biblioteca
- ufficio Responsabile
- sala mensa
- cucina
- due bagni per gli utenti
- un bagno per gli operatori
- disimpegno



Laboratorio occupazionale e creativo



Sala accoglienza ad uso anche di laboratorio creativo



Laboratorio per attività cognitive/sala riunioni/biblioteca



Ufficio del responsabile



Sala mensa



Scalda vivande



Due bagni per gli ospiti



Un bagno per gli operatori

RETTE DI FREQUENZA

Per “**retta**” giornaliera si intende il costo, concordato con il Piano di Zona, che viene richiesto ai Comuni per la frequenza ai servizi, (salvo ulteriori delibere dei PdZ)

CSE IL SENTIERO	
Retta a tempo pieno	72,88
Retta part time fino a 18 ore	42,00
Retta Part Time fino a 24 ore	51,88
Trasporto	16,06

In tali costi sono compresi tutti i servizi offerti ad esclusione di: soggiorni, gite, piscina, cinema, ristorante/pizzeria, bar, farmaci, integratori alimentari per disfagia o disturbi simili, altre eventuali necessità/iniziative straordinarie preventivamente concordate con la famiglia.

Nella retta di frequenza è compreso anche il pasto.

In caso di assenza temporanea:

- per i primi 10 giorni di assenza consecutivi nell' arco del mese, verrà riconosciuta la retta di frequenza , esclusa la quota del pasto (pari a 5,60 euro)
- dall' 11° giorno di assenza viene riconosciuto un contributo pari all' 80% della retta applicata
- in caso di frequenza irregolare (più di 45 giorni di assenza nell' arco di un periodo di 90 giorni di apertura del servizio, la Fondazione è tenuta a segnalare la situazione all' Ente inviante che darà avvio alla rivalutazione del progetto individuale per stabilire eventuale sospensione e/o dimissione dal servizio.

Il trasporto viene erogato dal servizio (il cui costo non è compreso nella retta) ed è concordato con il Comune di residenza di ciascun ospite, secondo le regole stabilite dai Patti di accreditamento concordati con i PdZ.

Tali costi sono suscettibili di modifica in funzione degli aumenti contrattuali, del costo della vita, dei cambiamenti degli standard regionali per l'accreditamento, di variazioni dei finanziamenti pubblici, ecc]

VISITE

Sono possibili visite del C.S.E. previa richiesta telefonica al Responsabile Educativo del Servizio. L'accompagnamento sarà effettuato da quest' ultimo o da un incaricato.

UBICAZIONE E ACCESSIBILITA'

La struttura è ubicata nel Comune di Mantova, in via Ilaria Alpi, n. 12 e fa riferimento all'ambito territoriale dell' A.T.S. Val Padana. Alla struttura si accede attraverso i mezzi pubblici (autobus di linea APAM N° 4S, 4C, 5, 7E, 8, 11)..

FORMAZIONE

La FONDAZIONE ANFFAS Mantova ritiene che la ri-abilitazione delle persone con disabilità passi attraverso la conoscenza e la ricerca medica, psicologica, pedagogica e scientifica in genere.

A tal fine è necessario che i propri collaboratori siano periodicamente formati al fine di un reale coinvolgimento e partecipazione nella corretta gestione degli standard e impegni di qualità.

Coerentemente a ciò la FONDAZIONE favorisce ed incoraggia il proprio personale dipendente a partecipare a corsi di formazione.

GRUPPI DI AUTO MUTUO AIUTO PER GENITORI E FRATELLI E SORELLE

Possono essere organizzati, secondo le risorse disponibili ed un numero sufficiente di richieste, **GRUPPI DI AUTO MUTUO AIUTO PER GENITORI e per FRATELLI E SORELLE**, di persone con disabilità frequentanti i Servizi della FONDAZIONE con problematiche/esigenze omogenee, atti a potenziare:

- risorse intrafamiliari attraverso la trasmissione di competenze educative ed affettivo-relazionali
- risorse extrafamiliari attraverso la costruzione di reti di supporto sociale e di servizi del territorio aggiuntivi

Tali gruppi sono condotti dalla psicologa consulente di FONDAZIONE ANFFAS Mantova Onlus.

COLLABORAZIONE CON SEDI FORMATIVE

La FONDAZIONE ANFFAS MANTOVA, collabora con le principali sedi formative sul territorio (Istituti Superiori Pubblici e Privati, Università di Mantova, Università di Verona ecc.) in ambito socio-psico-educativo per lo svolgimento dei TIROCINI previsti dai rispettivi curricula di studi. La collaborazione consente di:

- formare nuove persone
- trasmettere una cultura basata sulla valorizzazione delle differenze alle varie sedi di studio e fornire loro un aggancio con le realtà lavorative
- aprire i servizi ad un processo dinamico di costante verifica ed evoluzione

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

I titolari dei Servizi con marchio ANFFAS si impegnano al raggiungimento degli standard di qualità che, per definizione, sono un processo dinamico di miglioramento continuo e graduale della qualità. Gli indicatori e gli standard vanno osservati, applicati e documentati in maniera puntuale e rigorosa.

ANFFAS ha individuato in via prioritaria i seguenti fattori della qualità su cui fissare i relativi standard:

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

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Chiedere informazioni

Il reclamo rappresenta un valido strumento di monitoraggio dei punti critici del sistema; si configura come un elemento di cambiamento in grado di orientare l'azione decisionale e strategica della struttura. In altre parole, può essere una sorta di "carburante" per la struttura, capace di mettere in moto azioni di miglioramento che partendo dalla rilevazione della qualità percepita dagli utenti, individuino i nodi critici del sistema ed attivi i processi di miglioramento e di adeguamento necessari ad ottenere la qualità dei servizi. Il reclamo va dunque inquadrato nel contesto di un progetto di miglioramento integrale della qualità dei servizi.

La FONDAZIONE, profondamente convinta, in quanto Struttura alla cui base vi sono famiglie di persone in situazione di bisogno, che il miglioramento dei propri servizi sia assolutamente necessario e che rappresenti l'unica risposta possibile ai problemi, alle aspettative ed alle esigenze di chi vi accede.

Sporgere reclami

Si ritiene indispensabile che si possano sempre esprimere proprie proposte e/o gli eventuali disagi nei rapporti con il Servizio, per situazioni problematiche rilevate nei confronti loro o dei propri congiunti, per il mancato rispetto degli Standard dichiarati nella Carta.

A tal fine possono rivolgere i loro reclami od esprimere le loro proposte al Responsabile dei Servizi, o alla Direzione.

I reclami possono essere presentati nei seguenti modi:

- di persona chiedendo un colloquio
- telefonicamente
- con lettera
- compilando la Scheda per la segnalazioni dei reclami. La scheda può essere spedita o consegnata a mano.

La FONDAZIONE si impegna a dare risposta ai reclami e alle osservazioni entro trenta giorni garantendo: l'attenta valutazione di tutti i reclami; la riservatezza di quanto esposto; una rapida e chiara risposta.

L'operatore che riceve il reclamo, ne informa la direzione che esercita funzioni di supervisione e controllo sulla corretta gestione dello stesso, fino alla chiusura della pratica.

Valutare la soddisfazione (Customer satisfaction)

Le indagini per conoscere la soddisfazione (customer satisfaction) delle persone che accedono ad un servizio, ed ai servizi ANFFAS in particolare, sono indispensabili per sapere se il servizio erogato è in linea con le attese di chi ne usufruisce. L'attenzione, quindi, è tutta focalizzata su quanto il fruitore si aspetta di ricevere dal fornitore del servizio.

E' pertanto indispensabile rilevare mediante indagini, a fronte della Qualità Erogata, sia la Qualità Percepita che la Qualità Attesa.

E' fondamentale, infatti, non limitarsi a valutare la percezione del "livello di servizio ricevuto", ma occorre confrontare questa percezione con il "livello di servizio desiderato": la misura di questo divario (gap) indica il vero grado di soddisfazione della persona che usufruisce di un servizio.

I questionari rappresentano uno strumento quantitativo piuttosto valido per rilevare le percezioni e i livelli di soddisfazione delle persone che hanno fruito di un servizio poiché chiedono direttamente loro di rileggere la propria esperienza personale di esprimere il loro livello di soddisfazione in relazione ai servizi fruiti, di evidenziare i "punti di forza" dei singoli servizi e di far emergere le possibili aree di miglioramento.

Per questo FONDAZIONE ANFFAS MANTOVA ha predisposto i questionari di soddisfazione sulla qualità del servizio per le persone che vi accedono ma anche per il personale che a vario titolo vi lavora, per gli ospiti e per i familiari/caregiver poiché è dalla loro soddisfazione, dalla loro serenità, dal loro benessere, dalla loro motivazione e dal loro impegno che dipende la buona riuscita, non solo organizzativa, del servizio offerto.

E' anche attraverso l'ascolto e la valutazione dei loro bisogni, oltre che delle aspettative delle persone cui un servizio viene offerto, che si può giungere ad attuare un graduale piano di miglioramento continuo del

servizio e della struttura. E' attraverso la valorizzazione delle risorse umane disponibili e la promozione di valide ed efficaci iniziative formative e di riqualificazione che si possono sostenere alti livelli qualitativi nelle prestazioni educative, socializzanti e riabilitative e conseguire sempre nuovi e più consapevoli processi di responsabilizzazione ed investimento nei servizi che si offrono alle persone con disabilità ed alle loro famiglie.

Per fare ciò la FONDAZIONE adotta un questionario (in forma anonima) di rilevamento del grado di soddisfazione da somministrare alle famiglie/caregiver, agli ospiti ed ai dipendenti annualmente.

La FONDAZIONE si impegna ad analizzare e rendere noti i risultati e a confrontarli con gli standard prefissati.

Nello specifico la procedura prevede per le famiglie:

Modalità e tempi di somministrazione: il questionario stampato, accompagnato da una lettera di presentazione (documento accompagnatorio) che delineerà gli step di lavoro e le tempistiche, verrà consegnato dalla Direzione ai responsabili educativi entro la fine di Settembre (di ogni anno) e dovrà essere restituito in formato anonimo in busta chiusa entro 15 gg lavorativi dalla data di consegna alle famiglie/care giver.

Somministrazione del questionario: le famiglie/care giver avranno tempo 15 gg lavorativi dalla consegna del questionario per restituirlo compilato. Il questionario dovrà essere compilato singolarmente ed in tutte le sue sezioni al fine di prevedere un'analisi integrata dei dati.

Raccolta Questionario: il questionario dovrà essere consegnato in busta chiusa, entro la data prevista dal documento accompagnatorio, all'educatore di riferimento o al responsabile educativo. Il responsabile educativo provvederà alla scadenza dei tempi a consegnare tutti i questionari ricevuti alla Segreteria dell'organizzazione che si dovrà occupare dell'analisi dei dati.

Elaborazione ed analisi dei dati: si provvederà all'analisi dei dati del questionario, U.d.O. per U.d.O., predisponendo, sempre per ogni U.d.O., un documento riassuntivo con dati numerici e di processo ed un documento complessivo in grado di restituire una dimensione generale dell'analisi.

Relazione con risultati analisi e proposte di azioni di miglioramento: ogni U.d.O. avrà una relazione sui dati emersi dal questionario con dati numerici ed alcuni elementi di processo. Alle relazioni sulle U.d.O. verrà allegata una relazione generale complessiva dove provare ad indicare elementi di interesse e/o di criticità trasversali. Una copia sarà trattenuta in sede e una copia nelle sedi di tutte le U.d.O.

Diffusione dei risultati: la condivisione dei dati del questionario e la diffusione dei risultati sarà prevista in 3 fasi: una prima restituzione avverrà alla Presidenza ed alla Direzione dell'organizzazione, una seconda al Tavolo dei responsabili educativi ed una terza prevedrà una restituzione U.d.O. per U.d.O. alla presenza delle famiglie, della Presidenza, del Direttore e del Responsabile Educativo. Le fasi di restituzione dei dati saranno effettuate entro e non oltre 40 gg lavorativi dalla consegna dei documenti.

Piano di miglioramento: dai dati del questionario verranno predisposte le azioni di miglioramento che riguarderanno le aree di analisi previste dal questionario. Avranno operatività annuale e saranno di anno in anno verificate anche attraverso l'analisi incrociata dei dati dei questionari precedenti. Le azioni di miglioramento verranno presentate e discusse con la Direzione e la Presidenza che provvederà a porle al vaglio del Consiglio di Amministrazione per una condivisione e per una approvazione formale (nel verbale del consiglio si dovrà trovare riferimento all'approvazione delle azioni di miglioramento).

Dal 2018 l'invio dei dati in ATS non è più necessario.

ELENCO DEGLI ALLEGATI E MODULI

Insieme alla Carta dei Servizi, possono essere richiesti al Responsabile Educativo del Servizio i seguenti documenti:

1	Regolamento dei Servizi
2	La Customer Satisfaction
3	Codice Etico
4	Moduli per l'iscrizione iniziale
5	Pieghevole SAI
6	Pieghevole ADS
7	Proposta di adesione come socio ordinario

In allegato:

- Scheda per esprimere RECLAMI/APPREZZAMENTI
- Organigramma della Fondazione e del Servizio

ELENCO DEI DOCUMENTI DA PRODURRE PER L'INSERIMENTO NEL SERVIZIO

Documenti personali dell'utente:

- fotocopia della Tessera S.S.N. e della tessera di esenzione ticket
- fotocopia del Codice fiscale
- fotocopia Carta d'identità
- fotocopia del verbale di invalidità civile
- fotocopia del certificato di gravità ai sensi della L. 104/92
- 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

Documentazione socio-sanitaria:

- eventuali fotocopie di cartelle cliniche, referti specialistici e relazioni cliniche, riguardanti lo stato di salute generale dell'ospite
- relazioni educative redatte dai servizi di provenienza
- nel caso fosse prevista l'assunzione di farmaci è indispensabile produrre una certificazione medica con indicata l'esatta prescrizione della terapia farmacologica, della posologia e degli orari di somministrazione. I farmaci da assumere dovranno essere forniti dalla famiglia
- indicazioni del medico di medicina generale per: diete speciali, intolleranze e/o allergie alimentari o farmacologiche.

Autorizzazioni e Consensi da far firmare:

- all'eventuale assunzione di farmaci continuativi e/o da banco (due moduli differenti)
- all'eventuale trattamento di fisioterapia
- al trattamento dei dati personali (privacy) dell'ospite e dei familiari
- all'uso di fotografie e filmati

Elenco dei documenti da consegnare alla famiglia:

- Carta del Servizio
- Regolamento dei servizi della FONDAZIONE ANFFAS MANTOVA
- Domanda d'inserimento
- Contratto d'ingresso
- Codice etico

SCHEDA PER ESPRIMERE RECLAMI/APPREZZAMENTI

Il/la sottoscritto/a _____

in qualità di

famigliare/caregiver
tutore
curatore
amministratore di sostegno

dell'ospite _____ del servizio

desidera esprimere alcune opinioni sulla gestione del servizio

RECLAMI

APPREZZAMENTI

Firma

SCHEDA PER ESPRIMERE RECLAMI/APPREZZAMENTI

Il/la sottoscritto/a _____

in qualità di ospite _____ del servizio

desidero esprimere alcune opinioni sulla gestione del servizio

RECLAMI

APPREZZAMENTI

Firma