



DISS. SSD. RG 01 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Revisione 4 del 24/09/2024

Il logo ANFFAS Onlus è rappresentato da una Rosa di colore blu, simbolo di qualcosa di raro e prezioso, il capo reclinato per il peso di dover sostenere per tutta la vita la disabilità, supportata da un tutore che ne rende forte lo stelo e che rappresenta la forza delle famiglie che si danno reciproco sostegno, racchiusa in un riquadro che rappresenta l'unità dell'Associazione.

Carta dei servizi

INDICE

Art. 1)	MISSION: Il mondo che vogliamo
Art. 2)	CENNI STORICI ANFFAS NAZIONALE
Art. 3)	ANFFAS A LIVORNO
Art. 4)	FINALITÀ' E SCOPI
Art. 5)	UTENZA
Art. 6)	SEDE: CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA
Art. 7)	ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO
Art. 8)	PERSONALE
Art. 9)	ACCESSO, OBIETTIVI, ATTIVITÀ'
Art. 10)	PARTECIPAZIONE FAMIGLIE ED UTENTI: DIRITTI E DOVERI
Art. 11)	STANDARD DI QUALITÀ'
Art. 12)	ANFFAS IN RETE
Art. 13)	ANCHE TU IN ANFFAS INSIEME A NOI
art. 14)	CONTATTI

Art. 1) Mission: Il mondo che vogliamo

Anffas opera per costruire **un mondo in cui le persone con disabilità intellettive e disturbi del neurosviluppo, e le loro famiglie possano vedere i propri diritti rispettati e resi pienamente esigibili.**

Un mondo che non veda le diversità come un limite o un ostacolo, ma come fonte di arricchimento e crescita.

Un mondo in cui le persone con disabilità non siano più viste come oggetti passivi di interventi, ma come soggetti attivi ed agenti causali della propria vita.

Un mondo che rispetti tutte le differenze con l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa.

Un mondo che riconosca che la disabilità è il risultato dell'interazione tra persone con minorazioni e barriere attitudinali ed ambientali, che impediscono la loro piena ed efficace partecipazione nella società su base di parità con gli altri.

Un mondo che riconosca la necessità di promuovere e proteggere i diritti umani di tutte le persone con disabilità, incluse quelle che richiedono sostegni più intensi, e che non ne scarichi l'intero peso sulla loro famiglia.

Un mondo in cui non ci sia alcuna discriminazione, distinzione, esclusione o restrizione sulla base della disabilità.

Un mondo in cui i servizi, anche quelli promossi e autogestiti dagli associati Anffas, siano basati sul progetto di vita e finalizzati al potenziamento delle abilità delle persone con disabilità ai fini della loro inclusione sociale, che abbiano un reale impatto sulla vita materiale sia delle persone con disabilità che dei loro familiari e che siano misurabili in termini di effettivo miglioramento della loro qualità di vita.

Un mondo in cui siano sempre garantiti i desideri, le aspettative e le preferenze delle persone con disabilità, fornendo loro i necessari sostegni nella presa di decisioni e

rispettandone il diritto all'autodeterminazione ed autorappresentanza, nella massima misura possibile.

"L'autodeterminazione della persona è al tempo stesso punto di partenza e traguardo di una piena cittadinanza. È il cuore della Convenzione Onu."

Presidente Sergio Mattarella

Art. 2) Cenni storici Anffas Nazionale

Anffas Onlus è stata fondata a Roma il 28 marzo 1958 da un gruppo di genitori di ragazzi con disabilità intellettive radunatisi attorno ad una mamma: Maria Luisa Ubershag Menegotto. All'epoca le persone con disabilità, soprattutto se intellettive, e le loro famiglie vivevano in una situazione drammatica, circondate da un clima di ghettizzazione e compatimento, fruendo quasi esclusivamente di frammentarie iniziative di carità e lasciate sostanzialmente sole e prive di supporti e opportunità. Il destino di moltissime di loro, emarginate dalla scuola, dal lavoro e dalla società, era quello di condurre una triste e poco dignitosa esistenza e spesso segregate in grandi istituti psichiatrici.

Negli anni successivi l'Associazione crescerà ad un ritmo costante e si diffonderà capillarmente sull'intero territorio nazionale con proprie sezioni territoriali. Nel 1964 acquisisce Personalità Giuridica (D.P.R. n. 1542). Nel 1997, pur conservando l'acronimo, cambia la propria definizione in **"Associazione Nazionale Famiglie di Disabili Intellettivi e Relazionali"**.

Nel 2000 è riconosciuta ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale). Nel 2002 viene votata una modifica statutaria che trasforma l'ANFFAS permettendole di adottare un modello federale. Le ex Sezioni divengono così ANFFAS Onlus Locali, acquisiscono piena *autonomia giuridica e patrimoniale* ed aderendo ad ANFFAS Onlus Nazionale fanno propri gli scopi istituzionali enunciati nello Statuto Nazionale e si impegnano statutariamente, ad adottare, tra l'altro, lo schema tipo di Carta dei Servizi e i livelli minimi di qualità

Unitamente alla crescita e diffusione dell'associazione cresce la sua influenza sul Paese relativamente alle tematiche legate alla disabilità, un'influenza che via via si farà sempre più forte anche sulle istituzioni con cui, negli anni, l'associazione instaura solide relazioni a tutti i livelli, ma contro cui deve spesso anche combattere ostinatamente per far riconoscere i diritti e renderli concretamente esigibili.

Il lavoro fatto da Anffas in ormai oltre 60 anni è stato costante e insistente, denso di proposte di legge, raccolte di firme, manifestazioni pubbliche,

autorganizzazione e gestione di servizi, etc... fatiche che hanno portato a grandi conquiste per il riconoscimento dei diritti delle persone con disabilità e dei loro familiari. Conquiste che, senza le famiglie Anffas, difficilmente avrebbero potuto essere ottenute. Molto rimane ancora da fare ed oggi, sempre più spesso, tali conquiste vengono messe seriamente in discussione.

Nella storia recente dell'Associazione, importante è la riflessione su autodeterminazione ed autorappresentanza che rappresentano un diritto fondamentale delle persone con disabilità. Per rendere esigibile tale diritto occorre fornire a tutte le persone con disabilità intellettive i giusti ed adeguati sostegni.

Anffas, oltre ad intervenire sulla società (a vari livelli), lavora oggi anche con le persone con disabilità intellettive stesse, formandole al fine di renderle consapevoli dei propri diritti e dei propri doveri e consapevoli degli strumenti a disposizione affinché gli stessi diritti vengano rispettati e difesi in tutti i contesti della vita... Anffas in questo è al loro fianco senza imporsi, senza sostituirsi a loro, ma semplicemente fornendo loro gli strumenti e la formazione di cui necessitano.

Sin dalla sua nascita, Anffas, è motore di cambiamento per la realizzazione di un futuro migliore sia per le generazioni attuali che per quelle future. Il lavoro dei genitori, dei collaboratori e dei volontari che stanchi di un mondo irrispettoso hanno combattuto al fianco dell'Associazione, ha permesso il raggiungimento della situazione attuale e le persone che oggi combattono insieme a noi stanno già costruendo il domani delle persone con disabilità.

Art. 3) ANFFAS A LIVORNO

Nel 1967 inizia l'attività Anffas in Livorno per volontà di un gruppo di genitori di persone con disabilità che avevano il desiderio di offrire ai propri figli opportunità e servizi assistenziali, riabilitativi e sociali altrimenti non disponibili.

Inizialmente nacque un centro diurno dove venivano svolti due laboratori: uno di falegnameria e uno di lavori femminili. Il centro era seguito da volontari che aiutavano i ragazzi durante le attività. In seguito, grazie a Don Nesi, all'Anffas venne assegnata una palazzina nel quartiere Coreia, dove l'Associazione rimase fino al 2000 crescendo e sviluppandosi sempre di più.

Anffas Onlus di Livorno persegue lo scopo sociale volto alla concreta realizzazione dei principi costituzionali delle pari opportunità e della non discriminazione delle persone con disabilità intellettive e del neurosviluppo. Anffas Onlus di Livorno dunque vuole raggiungere l'integrazione, andando contro ad ogni forma di emarginazione, attraverso la tutela e l'ampliamento dei diritti delle persone con disabilità intellettiva e del neurosviluppo.

Per effetto delle modifiche statutarie di Anffas Onlus Nazionale, il 22 gennaio 2002 si è costituita l'Associazione ANFFAS ONLUS DI LIVORNO avente piena autonomia giuridica e patrimoniale.

ANFFAS ONLUS DI LIVORNO ottiene la qualifica di Onlus il 31.01.2002 ed è ora iscritta al N. 493 del Registro delle Persone Giuridiche della Regione Toscana.

L'associazione locale ANFFAS Onlus di Livorno è costituita da familiari di persone con disabilità intellettive e/o del neurosviluppo e da associati amici che aderiscono e condividono i fini sociali.

I diritti e le prerogative degli associati sono regolamentati dallo Statuto dell'ANFFAS Onlus di Livorno.

L'Associazione è Gestita da un CONSIGLIO DIRETTIVO formato dal Presidente in carica e da vari Consiglieri (*vedi all. 1*).

Il PRESIDENTE dell'Associazione Locale è il legale rappresentante e opera sulla base di un'ampia delega per dare esecuzione alle delibere del Consiglio Direttivo. Altri organismi dell'Associazione sono: l'ASSEMBLEA degli Associati; Il Collegio dei Revisori dei Conti; il Collegio dei Probiviri.

L'Assemblea degli associati, composta da genitori, familiari, amministratori di sostegno di persone con disabilità oltre che di associati amici, garantisce gli impegni assunti nel pieno rispetto della tutela di quello che viene definito "*ospite-utente*".

La sede di ANFFAS ONLUS LIVORNO è ubicata in Via di Montenero 176 a Livorno all'interno del parco di Villa Serena.

Art. 4) FINALITA' E SCOPI ANFFAS LIVORNO

ANFFAS Livorno ETS, in armonia con i principi statuari:

- Promuove e tutela i diritti delle persone con disabilità intellettive e del neurosviluppo e delle loro famiglie;
- Opera per rendere concreti i principi delle pari opportunità e della non discriminazione delle persone con disabilità intellettive e del neurosviluppo e di quanti tutelano i loro diritti;
- Avversa qualsiasi principio etico, religioso, giuridico o normativo che possa ridurre o annullare la libertà dei diritti delle persone con disabilità intellettive 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 con disabilità e delle loro famiglie;
- A livello sociale e culturale, a favorire concreti processi di reale integrazione ed avversare ogni forma di esclusione e di emarginazione;
- A livello istituzionale per promuovere e realizzare servizi sanitari, socio-sanitari, educativi e assistenziali rivolti alle persone delle persone con disabilità intellettive e alle loro famiglie.

La VISION esprime le norme, i valori principali e un' immagine di insieme di ciò che l'organizzazione vuole essere nel suo complesso. La VISION è alla base della definizione della MISSION e come questa deve essere esplicitata dal vertice dell'organizzazione per sviluppare coesione fra tutti i membri dell'organizzazione.

La MISSIONE rappresenta la ragione di essere dell'organizzazione ed i valori cui si ispira: ciò che l'organizzazione sceglie di fare per ottenere riconoscimento, soddisfare i bisogni degli utenti e realizzare i propri obiettivi. (D.P.R. 14.01.1997)

La MISSION di ANFFAS LIVORNO ETS quindi è quella di operare nel proprio territorio con la massima efficacia ed efficienza, al fine di essere un riferimento stabile nel tempo per coloro che vivono il problema della disabilità intellettiva e/o relazionale e un sostegno mirato ad affrontare i molteplici problemi educativi, psicologici e sociali, che ne conseguono; di continuare e rafforzare inoltre, l'impegno nella sperimentazione di Servizi di prevenzione, integrazione scolastica, formazione professionale, organizzazione del tempo libero e soggiorni estivi con l'obiettivo di individuare nuove modalità di intervento e spazi di rapporto fra l'ente pubblico e il privato, riuscendo nell'intento di trovare risposte adeguate ai problemi delle persone con disabilità intellettiva e/o relazionale.

Attualmente, sulla base della proposta espressa dall'ANFFAS Nazionale, le Associazioni locali hanno iniziato un intenso lavoro per l'attuazione del *PRINCIPIO DI AUTODETERMINAZIONE* delle persone con disabilità. Tale principio si esprime attraverso il rispetto della centralità della persona che deve essere messa il più possibile nella condizione di acquisire consapevolezza nelle scelte che la coinvolgono, quindi più protagonista del proprio " **Progetto di Vita**". Autodeterminazione ed Autorappresentanza sono diritti fondamentali delle persone con disabilità (vedi convenzione ONU).

Una volta completato questo percorso, l'Associazione non rappresenterà solamente le famiglie ma anche gli utenti, che saranno chiamati ad esprimersi direttamente anche all'interno della struttura sociale.

Art. 5) UTENZA

Gli utenti di ANFFAS Livorno ETS sono persone con disabilità intellettive e/o del neurosviluppo, certificate ai sensi della L.104/1992.

Il valore della partecipazione degli Utenti

L'ANFFAS Livorno ETS promuove e favorisce la partecipazione e la condivisione delle scelte da parte degli Ospiti.

- 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 Ospiti.

Principi Fondamentali

L'ANFFAS Livorno ETS fa propria e adotta i principi fondamentali di:

- Eguaglianza – Imparzialità - Diritto di scelta
- Continuità – Partecipazione - Efficienza ed efficacia

Principi generali

I servizi a marchio ANFFAS, gestiti autonomamente o in regime di accreditamento o di convenzionamento, sono organizzati in maniera da garantire sempre agli Ospiti:

- Accurata valutazione delle richieste e dei bisogni;
- Esaustiva informazione sui servizi offerti 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 con disabilità all'interno della stessa;
- Rispetto della dignità e della privacy;
- Rilascio scritto del consenso informato, liberamente espresso;
- Affidamento a personale qualificato, abilitato, aggiornato e motivato;

- Approcci, metodiche e strategie sicure, validate ed efficaci;
- Condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;
- Iniziative volte a caratterizzarsi come realtà visibili, qualificanti e propulsive della comunità;
- Collaborazioni e sinergie con le risorse istituzionali, culturali e professionali;
- Miglioramento della qualità della vita.

Standard di qualità, impegni e programmi

I titolari dei Servizi con marchio ANFFAS, si impegnano al raggiungimento degli standard di qualità che, per definizione, sono un processo dinamico di miglioramento continuo e graduale della qualità. Gli indicatori e gli standard vanno osservati, applicati e documentati in maniera puntuale e rigorosa. L'ANFFAS Livorno ETS 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, aperta anche alla cittadinanza.
- Diritto all'informazione e alla partecipazione;
- Obblighi relativi alla sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro;
- Somministrazione degli alimenti;
- Formazione ed aggiornamento del personale.

Finalità e scopo del Centro Diurno.

Il Centro diurno Anffas Livorno ETS, a carattere socio sanitario, si rivolge a persone con disabilità certificate ai sensi della L. 104/1992, le cui condizioni richiedano interventi di natura sanitaria e sociale, garantendo l'integrazione tra l'assistenza sanitaria e sociale; non è prevista l'accoglienza di pazienti psichiatrici stabilizzati. Gli interventi offerti sono di tipo socio-sanitario o socio-educativi finalizzati:

- alla autonomia personale e sociale;
- alla autonomia sociale e di comunità;
- al mantenimento dei livelli espressivi, cognitivi e culturali propedeutici all'eventuale inserimento nel mercato del lavoro;
- a favorire l'inclusione sociale della persona.

Art. 6) SEDE, caratteristiche della struttura

Il Centro diurno Anffas Livorno ETS ha sede nel parco di Villa Serena all'interno di una palazzina, la n° 4, concessa in affitto dal Comune di Livorno. La palazzina è ubicata in una zona tranquilla ma ben collegata alla città, in via di Montenero 176. Intorno al centro si trovano ampi spazi verdi, ben fruibili dagli ospiti del centro, nonché specifiche aree adibite a parcheggio per autovetture e per scarico di eventuali merci.

Il Centro Diurno è facilmente raggiungibile sia con autovettura propria, sia con i mezzi pubblici (vedi all. 2 mappa).

La sede del Centro Diurno, complessivamente di 240 mq, si sviluppa al piano terra della palazzina n° 4 di Villa Serena. Il Centro, nel 2012, con grande impegno di tutti gli associati Anffas e la partecipazione della Fondazione Cassa di Risparmi di Livorno, è stato completamente ristrutturato per acquisire tutti i requisiti necessari al funzionamento in rispetto alla nuova normativa regionale di accreditamento (Legge Regionale 41/2005).

La struttura ANFFAS Livorno ETS, opera nel rispetto delle normative sulla sicurezza e l'igiene. Pertanto, la dirigenza sulla base del D.Lgs. 81/2003 e seguenti, oltre ad aver provveduto alla formazione del personale adibito alla gestione delle attività di Emergenza/urgenza si avvale della collaborazione di un tecnico (RSPP) esterno in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa. All'interno della struttura è presente l'apposita segnaletica nelle forme e nei materiali previsti di legge.

Tutto questo lavoro confluisce nella redazione del: PIANO DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO AZIENDALE, sottoposto anch'esso a verifica annuale.

Il Documento Valutazione Rischi (DVR) è stato aggiornato come da procedura anti covid-19 prevista dalla azienda sanitaria locale (USL NordOvest Toscana).

Il Centro è suddiviso nei seguenti spazi:

- Ingresso/accoglienza,
- ampio ingresso di servizio,
- grande sala attività,
- sala mensa,
- stanza attività/laboratorio,
- stanza attività/palestra,
- cucina,
- ripostiglio,
- n. 3 bagni per persone con disabilità a norma L. 41,
- spogliatoio e bagno dipendenti,
- spazio amministrazione e bagno dipendenti,
- vasta area esterna attrezzata.

Art. 7) ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno opera in regime diurno, dal lunedì al sabato con orario 8:30 – 16:30. La struttura è convenzionata per un massimo di N. 20 utenti per 11 mesi l'anno.

Il pranzo viene consumato nella mensa del centro.

Il trasporto degli utenti per raggiungere la sede del servizio o per tornare alla propria abitazione è garantito dal Comune di Livorno. In mancanza di tale servizio, il trasporto effettuato con i mezzi dell'associazione avrà un costo mensile forfettario di € 150,00.

Il Centro socio-sanitario è strutturato attraverso proposte di specifiche attività afferenti alle seguenti Aree di interventi:

- area assistenziale - igiene di base, cura della persona
- area autonomia individuale - attività di abilità integranti e cura degli ambienti
- area autonomia sociale - uscite in città, gite, partecipazione eventi sportivi e culturali, ecc...
- area cognitiva - attività di mantenimento e rinforzo competenze, computer
- area affettivo relazionale, espressiva - giochi di gruppo, Bocce, Pet Therapy
- area comunicazione verbale e non - Easy to read, pittura, musica
- area motoria - ginnastica dolce, Yoga, Danzamusicoterapia
- area operatività/manuale, lavorativa - riciclo, Bomboniere Solidali, scenografie varie, allestimenti ambienti

Strutturazione giornata tipo *(vedi all. 3)*

Pranzo

Avvalendosi del servizio di mensa esterno, il Centro provvede a fornire il pasto del mezzogiorno, composto da un primo, un secondo con contorno, pane, frutta e acqua. Il menù proposto è di due tipi:

autunnale/invernale e primaverile/estivo.

Il menù, in ambedue moduli, viene variato nella settimana, con una gamma di scelta delle pietanze e differenziando in relazione ai bisogni dei singoli (celiaci, diabetici, ecc...).

Sia il personale interno che si occupa dello sporzionamento dei pasti sia la ditta fornitrice assicurano il rispetto delle norme HACCP.

Attività sanificazione ed igienizzazione

Quotidianamente vengono effettuate le previste operazioni di pulizia, igienizzazione e sanificazione di tutti i locali della struttura con prodotti certificati ed approvati dal Ministero della Salute e Sanità.

Il personale interno attua le procedure per la raccolta differenziata dei rifiuti in collaborazione con AAMPS.

Impiego tirocini e volontari

L'Associazione, compatibilmente con il regolare andamento dei servizi, offre la possibilità di effettuare percorsi di tirocinio o formativi vari, consentendo l'acquisizione di strategie e metodologie per operare nell'area della disabilità. Tra lo staff educativo verrà individuato un referente che seguirà il percorso per tutta la durata dei progetti. In ogni caso la presenza di volontari e tirocinanti, deve essere considerata aggiuntiva e non sostitutiva rispetto al personale messo a disposizione; inoltre sono tenuti ad osservare e rispettare la privacy e le norme che regolano l'andamento del Centro.

Art. 8) PERSONALE

Al personale dipendente della struttura ANFFAS viene applicato il Contratto Nazionale ANFFAS.

L'orario di lavoro del personale dipendente sarà parametrato a quanto previsto dal Regolamento 2R, nei limiti settimanali previsti dal contratto di lavoro Anffas (CCNL) applicato. Il personale dipendente turnerà giornalmente nel rispetto del monte orario annuale previsto per ciascuna funzione esercitata.

Per la gestione dell'attuale utenza lo staff educativo è composto da:

- Responsabile di struttura
- Educatori professionali
- Operatori OSA/OSS
- Animatore/terapista occupazionale

Sulla base della programmazione e dei progetti in atto al centro possono inoltre operare, presso la struttura, altre figure professionali legate alla realizzazione di particolari laboratori (musica, shiatsu, teatro, danza, attività motoria, ecc...)

L'Anffas Livorno ETS, inoltre, integra le professionalità presenti nel centro con altre figure professionali esterne se necessarie.

Art. 9) ACCESSO, OBIETTIVI, ATTIVITA'

L'inserimento al centro diurno può essere effettuato sulla base del progetto di vita redatto dalla competente UVMD, autorizzato dalla zona distretto.

Tale percorso sarà successivamente regolamentato da apposita convenzione seguendo il percorso AUSL.

Se e quando ci sarà la disponibilità di posti per nuovi inserimenti si provvederà alla conoscenza tramite:

- colloquio, con la persona stessa e i suoi familiari
- osservazione diretta nel gruppo attraverso 15 gg di inserimento in prova
- comunicazione dell'esito
- organizzazione dell'inserimento.

Dimissioni dal servizio

Le dimissioni possono avvenire:

- su richiesta dell'utente, della famiglia o del servizio inviante;
- da una valutazione congiunta tra servizio, utente, famiglie ed ente inviante
- decesso dell'utente

In mancanza di accordo, sono comunicate con preavviso di almeno 15 giorni alla persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e ai servizi territoriali.

Obiettivi del Centro Socio-Sanitario

L' obiettivo del servizio è garantire progetti individualizzati che consentano alla persona di mantenere o acquisire competenze sociali quali:

- o svolgere attività di tipo educativo che possano dare luogo a cambiamenti significativi in ordine all'essere, ovvero al modo di pensare, sentire e agire;
- o avere cura di sè;
- o intessere relazioni sociali e affettive;
- o mantenere o acquisire il proprio ruolo nella famiglia
- o organizzare il proprio tempo
- o riconoscimento e rispetto delle regole familiari e sociali
- o acquisire prerequisiti per un eventuale inserimento lavorativo attraverso:
 - potenziamento o sviluppo delle competenze cognitive
 - potenziamento delle abilità funzionali residue.

Attività e metodologia d'intervento

Come sintesi di quanto espresso prima, il Centro socio-sanitario ha come finalità sia il benessere dell'utente con disabilità, che il sostegno alla famiglia ed assicura ai propri associati la specifica e continua assistenza, nonché gli interventi socio educativi-ricreativi.

Tutti gli interventi socio-sanitari-educativi vengono inseriti all'interno di aree più generali: area affettivo relazionale, area cognitiva, area comunicazione

verbale e non; area autonomia personale; area autonomia sociale; area motricità; area operatività.

La globalità di queste aree mira allo sviluppo complessivo della persona con disabilità, al miglioramento della **qualità di vita** e dell'autonomia della persona, al mantenimento delle capacità residue e allo sviluppo di nuove abilità, alla ricostruzione e mantenimento di una rete di relazioni interpersonali e sociali, allo sviluppo dell'autostima e dell'immagine positiva di sé.

Gli obiettivi specifici consistono nel sostenere *il progetto individuale degli utenti*, individuando, attraverso un'analisi dei bisogni, gli interventi assistenziali più adeguati, finalizzati allo sviluppo del mantenimento delle competenze sociali, relazionali, lavorative, di cura di sé ecc...; promuovendo strategie di coping; facilitare relazioni positive con il proprio nucleo familiare e una buona integrazione nel territorio di appartenenza.

Le strategie e le tecniche utilizzate fanno riferimento alla teoria cognitivo-comportamentale, al fine di promuovere l'empowerment in un'ottica di lavoro di rete, sinergia di servizi e collaborazioni con il territorio.

Per ogni Utente annualmente l'equipe multidisciplinare predispone un progetto educativo e socio-sanitario, sottoposto a momenti intermedi di verifica e di eventuale riprogettazione almeno semestrale. Il progetto viene condiviso con la persona e la famiglia/Legale Rappresentante e, nei casi in cui l'ammissione sia stata autorizzata dalla zona distretto sulla base del progetto di vita predisposto dall'UVMD, con il case manager individuato in tale sede.

Il progetto a breve verrà integrato con il modello delle "Matrici ecologiche", elaborate dal Prof. Robert Schalock, per il miglioramento della **Qualità di Vita** delle persone con disabilità, adottato dall'Anffas Nazionale.

Art. 10) PARTECIPAZIONE FAMIGLIE ED UTENTI: DIRITTI E DOVERI

ANFFAS Livorno ETS garantisce a tutti gli utenti l'accessibilità alle informazioni riguardanti i servizi erogati. Il diritto all'informazione sugli aspetti di natura giuridica è compreso nell'applicazione della normativa sulla "trasparenza amministrativa", la quale consente l'accesso dell'utente a tutte le informazioni a carattere personale.

DIRITTI DEGLI UTENTI :

- a) Alla conoscenza del funzionamento e dei servizi della struttura
- b) Alla conoscenza dei ruoli e delle funzioni degli operatori.

- c) All'uguaglianza nell'accesso a tutti gli eventi senza alcuna distinzione.
- d) Al diritto alla privacy.
- e) Alla continuità della prestazione richiesta
- g) Alla partecipazione attiva al progetto e al programma stabilito
- h) Alla sicurezza.
- i) All'organizzazione di un sistema di reclamo.
- j) Al costante aggiornamento del personale.

LA PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA AVVIENE ATTRAVERSO:

Incontri per la condivisione e la verifica **del PEI** ;

Assemblee/riunioni periodiche tra utenti e responsabili del servizio;

La compilazione periodica di un questionario di rilevazione dello stato di soddisfazione del fruitore rispetto al servizio erogato (*vedi all. 4*).

Il Direttivo di Anffas Livorno ETS, in caso di reclami presentati tramite il modulo in allegato (vedi all.5), risponderà entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo stesso.

Anffas Livorno ETS promuove la partecipazione e la costituzione di organi di rappresentanza delle persone con disabilità o di chi le rappresenta.

Un punto fondamentale della Mission di Anffas è costituito dalla volontà di stimolare le persone con disabilità ad autorappresentarsi e autodeterminarsi.

Anffas Livorno ETS, Associazione di persone con disabilità e loro famiglie, riconosce inoltre l'importanza della presenza e partecipazione dei familiari sia in ambito associativo che del centro diurno.

A tal scopo mette a disposizione i propri locali per incontri periodici richiesti da un eventuale gruppo di rappresentanza costituito da familiari e /o persone con disabilità.

DOVERI DEGLI UTENTI:

Rispettare gli orari e i tempi concordati;

Comunicare con tempestività alla struttura assenze e motivo delle stesse;

Partecipare attivamente ai programmi stabiliti;

Rispettare gli altri fruitori del servizio, gli ambienti e il personale;

Rispettare la professionalità degli operatori.

Art. 11) STANDARD DI QUALITA'

Gli standard e gli impegni sono un punto di riferimento, una base da cui partire per muoversi costantemente verso il miglioramento dei servizi offerti.

Il giudizio di qualità di una prestazione include infatti elementi soggettivi, quali le percezioni positive sperimentate dal socio che accede ai servizi, derivanti dalle concrete relazioni che si instaurano con gli operatori.

Lo scopo che Anffas Livorno ETS si prefigge è quello dell'efficacia ed efficienza partendo dalla massima soddisfazione della persona a cui è rivolto il servizio.

Da qui la necessità di conoscere la soddisfazione dei soci attraverso indagini che hanno lo scopo di rilevare il grado di soddisfazione del destinatario del servizio (*vedi all. 4*).

L'Obiettivo che L'Associazione si prefigge è che l'80% delle famiglie siano soddisfatte.

Art. 12) ANFFAS IN RETE

Nel corso degli anni Anffas Livorno si è inserita in una rete territoriale di collaborazioni con diverse Associazioni ed Enti pubblici e privati.

Art. 13) ANCHE TU IN ANFFAS insieme a noi

Come da Statuto Anffas Livorno, si distinguono in due categorie le persone interessate a presentare domanda di affiliazione al Consiglio Direttivo:

Ordinari: sono i parenti entro il quarto grado, gli affini entro il secondo grado ed i tutori, curatori o affiliati di disabili intellettivi e 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 della persona con disabilità.

Amici: Sono tutte le persone che manifestano la volontà di far parte dell'Associazione.

I moduli per associarsi (vedi all. 6) o per divenire volontari sono disponibili presso la segreteria dell'Associazione. È inoltre possibile collaborare con ANFFAS Livorno ETS tramite donazioni, oppure sponsorizzazioni di singoli progetti, coloro che fossero interessati possono rivolgersi direttamente presso il seguente istituto bancario: **IBAN IT 70 S 03069 09606 100000067792**

SEGRETERIA AMMINISTRATIVA -

L'operato della segreteria amministrativa nel tempo si è dimostrato di fondamentale importanza. Essa si occupa della maggior parte dell'attività documentale, della gestione economica e gestione fornitori. Si occupa inoltre di tenere aggiornati gli associati per quanto riguarda le news a livello territoriale.

Il servizio amministrativo è a disposizione per tutte le informazioni sulle modalità di accesso al servizio e sulle attività che offre ANFFAS LIVORNO ETS. Familiari e utenti potenziali, previo appuntamento, possono visitare la struttura.

Il numero della segreteria è 0586/578251.

SERVIZI: S.A.I.? Anffas in - rete

Il S.A.I.? rientra nei livelli minimi di qualità previsti dalla Carta dei Servizi di Anffas.

Il **S.A.I.?** (Servizio Accoglienza e Informazione) ha lo scopo di organizzare attività e funzioni di accoglienza, ascolto e accompagnamento per le famiglie di persone con disabilità intellettiva e relazionale, per aiutarle e sostenerle nella loro funzione di protezione e di promozione dei diritti di cittadinanza, delle pari opportunità e della non discriminazione.

Il servizio si rivolge alle famiglie naturali e/o affidatarie e/o tutori e/o amministratori di sostegno di persone con disabilità intellettiva e relazionale.

Al **S.A.I.?** E' possibile accedere tramite la casella info@anffas.livorno.it o telefonando al num. 0586 578251.

Il servizio non si sostituisce ai servizi sociali e sociosanitari (Comuni, ASL, ecc.) presenti sul territorio, bensì fornisce alla famiglia le informazioni e le competenze necessarie per rivolgersi ad essi, in modo più informato e sicuro.

Art. 14) CONTATTI

Anffas Livorno ETS

Via di Montenero 176, palazzina 4

(interno parco Villa Serena)

57128 Livorno

Tel. 0586/578251

e-mail info@anffas.livorno.it*Orario segreteria: su appuntamento al numero 0586 578251***SITO INTERNET: SITO INTERNET:** www.anffas.livorno.it**E-MAIL:** info@anffas.livorno.it**PEC:** anffaslivorno@legalmail.it**Pagine FB:** Anffas Onlus - Livorno**BOMBONIERE SOLIDALI DEI RAGAZZI DEL CENTRO DIURNO ANFFAS LIVORNO****Per conoscerci:****Vuoi conoscere di persona i nostri servizi e le nostre attività?****Partecipa al nostro "Open Day" ANFFAS che si svolge ogni anno il 28 di Marzo, per festeggiare la giornata Nazionale ANFFAS che offre a tutti la possibilità di accedere liberamente alle nostre strutture.**

Il **Consiglio di Amministrazione di ANFFAS LIVORNO ETS** attualmente in essere è così composto:

Presidente

Salvadori Elisabetta

Consiglieri

Guzzo Rossella

Barone Maria

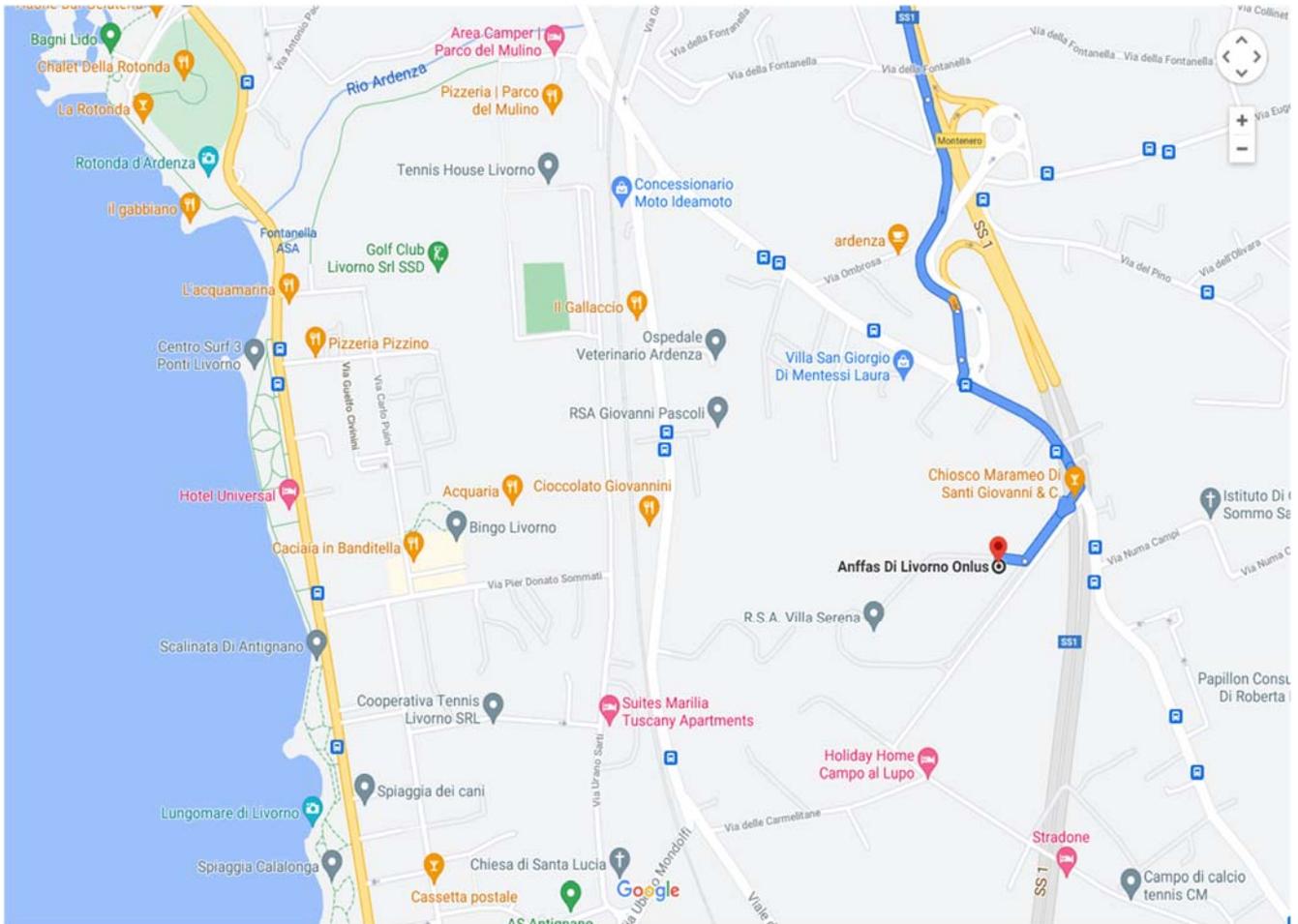
Ciucci Francesca

Scotto Andrea

Sindaco Revisore

Panicucci Stefano

Allegato 2 (Mappa)



Il Centro Diurno è facilmente raggiungibile sia con autovettura propria, (a pochi metri mt dall'uscita di Montenero della Strada Statale 1 – Variante Aurelia) sia con i mezzi pubblici anche dalla SSFF -Stazione Centrale di Livorno con la linea urbana LAMROSSA, fermata di Villa Serena.



Strutturazione giornata tipo :

Strutturazione	Giornata tipo	Personale
8:30-9:00	Arrivo ed accoglienza	OSA/OSS: al momento dell'accoglienza, un operatore accoglie gli ospiti all'ingresso che arrivano con il mezzo proprio o con il mezzo pubblico, li introduce nello spazio comune dove li attendono gli operatori
9,00-9,15	Descrizione attività e formazione gruppi	EDUCATORE: Ogni educatore accompagna il proprio gruppo nella stanza dove si svolgerà l'attività giornaliera.
9,15-10,30	Attività dei diversi laboratori interni o esterni	EDUCATORE/ANIMATORE: L'educatore/Animatore illustrano e iniziano le attività giornaliere
10,30-11,00	Pausa-Piccola merenda	OSA/OSS: L'operatore consegna ai ragazzi le merende da loro scelte tra quelle disponibili.
11,00-12,30	Ripresa attività	EDUCATORE/ANIMATORE: si continuano le attività decise a inizio giornata.
12,30-13,00	Riordino laboratori e preparazione al pranzo (auton. personali/igiene)	EDUCATORE/OSA/OSS: L'educatore riordina la stanza adibita a laboratorio. L'OSA/OSS assiste i ragazzi nell'igiene prepranzo.
13,00-14,00	Pranzo	OSA/OSS: l'operatore prepara e sanifica la sala mensa e distribuisce i pasti monodose, seguendo tutte le fasi della refezione.
14,00-14,30	Igiene personale	OSA/OSS: l'operatore segue i ragazzi nella fase post-pranzo (lavaggio delle mani, igiene orale, lavaggio del viso ecc...).
14,30-15,45	Ripresa attività	EDUCATORE/ANIMATORE: si riprendono le attività in programma.
15:45-16:00	Preparazione per Uscita	
16:00-16:30	Uscita	

PROGRAMMA SETTIMANALE DELLE ATTIVITA'

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO
8:30 – 9:00 ARRIVO/ACCOGLIENZA					
9:00 – 9:15 PREPARAZIONE ATTIVITA' E FORMAZIONE GRUPPI					
Mantenimento Cognitivo: Percorso Natura n. 2 gruppi 9:15 -10:30	Attività Espressive: Musica e Coro 9:15 – 10:30	Attività fisica: Gruppo n. 1 Motoria + Laboratori manuali: Creatività 9:15 – 10:30	Mantenimento Cognitivo: Creatività Giro d'Italia / Uscite 9:15 – 10:30	Attività espressive: Musical/Teatro 9:15 – 10:30	Sviluppo Autonomie: Cucina Laboratori manuali: Creatività 9:15 – 10:30
10:30 – 11:00 PAUSA MERENDA					
Mantenimento Cognitivo: Percorso Natura n. 2 gruppi 10:30 – 12:45	Attività Espressive: Musica e Coro 10:30 – 12:45	Attività fisica: Gruppo n. 2 Motoria + Laboratori manuali: Creatività 10:30 – 11:30	Mantenimento Cognitivo: Creatività Giro d'Italia 10:30 – 12:45	Attività espressive: Musical/Teatro 10:30 – 12:45	Sviluppo Autonomie: Cucina Laboratori manuali: Creatività 10:30 -12:45
		Rilassamento/ Cognitivo: Yoga 11:45 – 13:00	Attività fisica: Gruppo n. 2 Motoria 11:45 – 12:45		
12:45 – 13:00 PREPARAZIONE AL PRANZO					
13:00 – 14:30 PRANZO					
14:30 – 14:45 IGIENE E AUTONOMIA					
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Percorso psicofisico: Danza Musicoterapia 14:45 -15:30 </div>					
14:45 – 16:00 PASSEGGIATA/SOCIALITA'/CREATIVITA'					
16:00 – 16:30 USCITA					

RG 31 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

facsimile Questionario di soddisfazione OSPITE/ADS

OSPITE/ADS/ALTRO Sig/Sig.ra....

Data.....

- 1)**RS03** Conoscenza delle procedure relative all'igiene,
alla cura del proprio aspetto e dell'abbigliamento SI NO
- 2)Conoscenza delle procedure relative alle attività inerenti
dignità e rispetto delle persone accolte e mantenimento
delle capacità residue SI NO
- 3)**RG15** Conoscenza del piano delle Attività di animazione
socio-educativa SI NO
- 4)**RG19** Soddisfazione Comfort degli Ambienti:
- .Stato di pulizia dei locali SI NO
 - .Temperatura ambienti adeguata SI NO
 - .Corretta manutenzione ambienti SI NO
 - .Sufficiente areazione SI NO
 - .Sufficiente illuminazione SI NO
 - .Presenza di barriere architettoniche SI NO

Eventuali interventi suggeriti:

5) **RG 20** All'interno della struttura sono attivate
buone pratiche per evitare rumori molesti? SI NO

Informazioni generali sulla struttura

.Attenzione ricevuta relativamente alle vostre richieste
5 1 2 3 4

.Riservatezza nelle comunicazioni e nell'uso delle notizie
5 1 2 3 4

.Professionalità del personale di supporto
5 1 2 3 4

.Chiarezza dei questionari
5 1 2 3 4

.Semplicità degli adempimenti amministrativi 1 2 3 4 5

.Servizio di ristorazione – Valutazione della qualità percepita 1 2 3 4 5

6) **RS 22** Servizio di ristorazione – Valutazione della qualità percepita 1 2 3 4 5

7) **RS 33** L'inserimento nel centro diurno consente il mantenimento
dei rapporti tra l'assistito e i familiari e/o la rete amicale? 1 2 3 4 5

LEGENDA

- 1 Per niente soddisfatto
- 2 Parzialmente soddisfatto
- 3 Abbastanza soddisfatto
- 4 Soddisfatto
- 5 Molto soddisfatto

Ai sensi dell'art. 13 del D.L.GS 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali", si comunica che i dati raccolti mediante il presente modulo sono trattati dal gestore al solo scopo

di dare seguito alla rilevazione. Si informa, altresì, che il conferimento dei dati suddetti non è obbligatorio, ma l'eventuale rifiuto ad autorizzare la

comunicazione potrebbe comportare l'impossibilità di procedere al puntuale adempimento delle statistiche derivanti.

Firma per consenso

Allegato 5

RG 33 -MODULO RECLAMO - SEGNALAZIONE

DATA:

NOMINATIVO:

OGGETTO RECLAMO/SEGNALAZIONE:

Il Direttivo di Anffas Livorno ETS, in caso di reclami presentati tramite il presente modulo, risponderà entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo stesso.

Io sottoscritto/a _____

dichiaro di aver preso visione dell'informativa riguardo al trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento dell'Unione Europea n. 2016/679 – "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati" disponibile (sul sito dell'associazione al seguente link www.anffas.livorno.it oppure indicare se affissa presso la sede legale dell'associazione)

Luogo e data _____ Firma _____

Per poter svolgere il trattamento di comunicazione dei suoi dati personali, è necessario che lei dia il suo consenso, che può essere fornito anche solo per alcune finalità/attività.

Per le finalità/attività per cui avrà negato il consenso, Anffas Livorno non potrà trattare i suoi dati personali e in conseguenza non potranno essere rese le attività/servizi corrispondenti.

Le precisiamo che lei potrà revocare il consenso in qualsiasi momento, anche solo per alcune finalità di trattamento, ai sensi del paragrafo 3 dell'art. 7 del Regolamento dell'Unione Europea n. 2016/679.

FORMULA DI CONSENSO ADESIONE

Io sottoscritto/a _____

dichiaro di aver preso visione dell'informativa riguardo al trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento dell'Unione Europea n. 2016/679 – "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati" disponibile (sul sito dell'associazione al seguente link www.anffas.livorno.it oppure indicare se affissa presso la sede legale dell'associazione)

Luogo e data _____ Firma _____

Per poter svolgere il trattamento di comunicazione dei suoi dati personali, è necessario che lei dia il suo consenso, che può essere fornito anche solo per alcune finalità/attività.

Per le finalità/attività per cui avrà negato il consenso, Anffas Livorno non potrà trattare i suoi dati personali e in conseguenza non potranno essere rese le attività/servizi corrispondenti.

Le precisiamo che lei potrà revocare il consenso in qualsiasi momento, anche solo per alcune finalità di trattamento, ai sensi del paragrafo 3 dell'art. 7 del Regolamento dell'Unione Europea n. 2016/679.

Per la comunicazione ad Anffas Regione Toscana dei miei dati personali, necessaria per l'attività di rappresentanza della struttura associativa ANFFAS innanzi agli Enti locali e per quella connessa alla verifica dei requisiti previsti per il mantenimento della qualifica di aderente ad ANFFAS Nazionale in capo ad Anffas.

esprimo il consenso nego il consenso

Luogo e data _____ Firma _____

Spazio riservato all'Associazione

Deliberata ammissione a socio in data ____/____/____

Versata quota associativa in data ____/____/____

Iscrizione al libro Associati in data ____/____/____ al numero ____

Iscrizione al libro dei volontari in data ____/____/____ al numero ____

Copertura assicurativa polizza n. ____ del ____

Inserito in anagrafica unificata di Anffas Nazionale in data ____

Consegnata prima tessera Associativa in data ____

Collaborazioni

Inserimenti lavorativi: *Convenzione con il Comune di Livorno* dal 2008 per Inserimento Socio Terapeutico di soggetti con handicap, in ambiente di lavoro protetto. Negli anni ci sono stati 2 inserimenti nel nostro C.S.E. per 18 ore settimanali con la funzione di mansioni di riordino, pulizia dei locali e supporto agli operatori nelle attività ludico/sociali.

Volontari: *Servizio Civile Regionale* tramite bando della Regione Toscana e Giovani Si: permette di beneficiare della presenza dai 2 a 4 volontari che rappresentano una valida risorsa umana.

Tirocini:

Convenzione con l'Università degli Studi di Firenze dal 2010– Scienze dell'Educazione Sociale per progetti di tirocinio di formazione e orientamento"

Convenzione con la Cooperativa Sociale "Blu Cammello"-Li dal 2003, per progetti formativi/osservativi di tirocinio: un tirocinante con mansione aiuto preparazione mensa e sporzionamento e riordino; supporto nelle attività ludico pomeridiane.

Convenzione con le seguenti Agenzie Formative: SVS GESTIONI SERVIZI SRL-Li dal 2010 per progetti stage/tirocinio OSA, TASE; Corali-LI dal 2013, per progetti formativi di Stage OSA, Tecnico animatore ; CIOF per progetti stage Tecnico animatore.

Convenzione con il Liceo F. Cecioni di Livorno ad indirizzo socio-pedagogico dal 2007, ogni anno il C.S.E. accoglie gli alunni delle classi 3-4-5, anche con disabilità, per progetti formativi di stage/tirocini.

Fondazione Livorno: Nel corso degli anni ha contribuito alla realizzazione di diversi Progetti Inclusivi, Soggiorni Estivi e alla Ristrutturazione della Sede associativa e del Centro Diurno.

Centro Cinofilo Dog's per approccio alla Pet Therapy

84 via Meyer esercizio parrucchiere di Federico Mantovani per l'accoglienza di alcuni nostri utenti

Officina dello sport Piscina comunale, offre alla nostra utenza possibilità di percorsi di acquaticità.

Bomboniere solidali realizzate dai ragazzi della nostra associazione

ANFFAS Onlus NAZIONALE

ANFFAS REGIONE TOSCANA

CESVOT

REGIONE TOSCANA

COMUNE di LIVORNO

ZONA DISTRETTO

USL TOSCANA NORD OVEST

ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA**PRESIDENTE****CDA formato DA 5 Consiglieri: tra
cui : 1 Vicepresidente, 1 segretario, 1 tesoriere****REVISORI DEI CONTI - PROVIBIRI****RESPONSABILE DI STRUTTURA****SEGRETERIA AMMINISTRATIVA****EDUCATORI – OSA/OSS – INFERMIERE – ATTIVITA' OCCUPAZIONALI**