



Fondazione Clugia Anffas-Onlus

Via del Boschetto n° 6/H - 30019 - SOTTOMARINA DI CHIOGGIA (VE)

tel. 041.491533 — fax 041.5544884 — ✉ anffas.chioggia@virgilio.it

C.c. b. n.1000/1265 CA.RLVE. ag. n. 6141 — C.c.p. n. 95814661

C.F. 91018360270

CARTA DEI SERVIZI

1

C. D.
Centro Diurno Per Disabili

CARTA DEI SERVIZI

Sommario

• Presentazione della Carta dei Servizi	3
• Chi è Anffas - Missione	4/5
• Anffas Chioggia - la storia	6
• Fondazione - la sede	7
• Mission - Cos'è il Centro Diurno	8/9
• Modalità di funzionamento della struttura	10
• Il Personale	11
• Le attività	12
✓ giornata tipo	13
• Rapporti	
✓ con le famiglie	13
✓ con l'esterno	14
• Verifiche di soddisfazioni e reclami	15

CARTA DEI SERVIZI DELLA FONDAZIONE ANFFAS ONLUS DI CHIOGGIA

INTRODUZIONE

Roberto Speciale

(Presidente Nazionale ANFFAS ONLUS)

"A garanzia primaria delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro Famiglie, lo Statuto di ANFFAS onlus obbliga 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".

Esistiamo, come Associazione, per tutelare i diritti delle Persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro Famiglie e, in assenza di interventi istituzionali, abbiamo negli anni operato e creato servizi per rispondere concretamente alle loro necessità. Abbiamo acquisito esperienza e competenze tali da essere ormai un riferimento puntualmente riconosciuto nella Comunità. L'esperienza associativa e gestionale maturata, la professionalità del nostro personale, la presenza diffusa sul territorio ci pongono tra gli interlocutori privilegiati anche nell'affidamento dei "servizi alla persona" da parte della pubblica amministrazione. La nostra Carta nasce per rendere concreto il "pensiero ANFFAS" e per abbattere le barriere dell'autoreferenzialità di chiunque voglia promuovere ed erogare "servizi alla persona" e 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 assegnare un ruolo forte alle Persone con disabilità intellettiva e relazionale e alle loro Famiglie nell'orientare le attività di ciascuna nostra Struttura Associativa. La nostra Carta andrà interpretata in chiave dinamica, come processo che troverà sviluppi e "personalizzazione" presso le singole Strutture Associate locali che non potrà non impegnarsi a fondo nel delineare e conseguire standard di qualità "fisiologicamente ANFFAS". (Tratto da "Guida alla costruzione della Carta dei Servizi a marchio ANFFAS").

3

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento informativo che indica i servizi offerti dalla Fondazione ANFFAS Onlus di Chioggia, le modalità con cui vengono erogati e le linee guida cui dirigenza ed operatori si attengono.

In relazione alle caratteristiche della Fondazione si intende lavorare per l'accoglienza e l'integrazione delle persone con disabilità intellettivo-relazionale, fornendo ove possibile anche supporti adeguati alle loro famiglie.

Relativamente alla gestione del Centro Diurno di Chioggia, l'obiettivo principale è il miglioramento qualitativo continuo delle offerte educative, riabilitative ed assistenziali per gli ospiti della struttura, tenendo conto delle caratteristiche specifiche di ciascuna persona con disabilità, delle risorse umane, economiche e strutturali a disposizione.

La Carta dei Servizi impegna pertanto la Fondazione ANFFAS onlus di Chioggia ad operare ottimizzando l'operatività, tenendo sempre presente la centralità degli ospiti e il raggiungimento degli obiettivi per ciascuno prefissati.

Gli elementi generali che caratterizzano la Carta dei Servizi possono essere così sintetizzati:

- 1) individuazione di principi fondamentali che devono sostenere ed ispirare tutti i servizi resi agli utenti nel rispetto della loro dignità di persone;
- 2) impegno sullo standard delle attività e dei servizi erogati dal Centro Diurno della struttura con l'adozione di determinati livelli qualitativi
- 3) verifica degli impegni assunti con modalità di controllo oggettive e periodiche per migliorare i servizi resi
- 4) informazione agli ospiti e alle loro famiglie dei servizi offerti mediante una comunicazione diretta, semplice e chiara.

CHI E' ANFFAS - cenni storici

ANFFAS Nazionale

ANFFAS Onlus (Associazione Nazionale Famiglie Fanciulli e Adulti Subnormali) nacque a Roma il 28 Marzo 1958 per merito di Maria Luisa Menegotto che ne fu la prima Presidente volendo risolvere assieme ad altre famiglie disorientate e angosciate un proprio problema personale. L'Associazione fu riconosciuta come Ente, con Personalità Giuridica con DPR 1542 del 1964. Pur non cambiando l'acronimo originario ANFFAS, la denominazione dell'Associazione è "Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e Relazionale". L'Associazione nazionale è composta da numerose Associazioni locali dotate di distinta autonomia giuridica e patrimoniale alle quali è chiesto di sviluppare tra loro un rapporto solidale manifestando i valori propri di una associazione che intende dare voce e diritti alle persone con disabilità con l'apporto delle loro famiglie. Ogni Associazione locale è costituita da familiari di persone con disabilità intellettiva e/o relazionale ma anche da "soci amici" che aderendo ad Anffas ne condividono gli scopi sociali offrono occasioni di integrazione, di aiuto alle persone con disabilità e alle famiglie.

SCOPI DELLA FONDAZIONE - LA MISSION

La persona con disabilità ha diritto di essere considerata per i propri caratteri e valori non per gli aspetti che la differenziano dagli altri, la persona va quindi valorizzata a prescindere dalla serie di difficoltà fisiche, intellettive o relazionali che l'accompagnano.

Pertanto, sia per la attività di promozione ed integrazione delle persone con disabilità e di attenzione verso le famiglie coinvolte con il problema della disabilità e sia per le attività collegate alla gestione di strutture diurne, Anffas si ispira a principi di solidarietà, amicizia e condivisione.

Si intende essere vigili nel contrastare con decisione ogni comportamento che riduca o condizioni i diritti del disabile e della sua famiglia.

Si vuole poi che un numero maggiore di persone conoscano le difficoltà delle famiglie con figli disabili, li accettino e li aiutino ad integrarsi nella società.

Tutto ciò obbliga pertanto gli amministratori, gli operatori e tutti coloro che hanno una relazione con le persone con disabilità a mantenere un rapporto solidale con gli ospiti dei centri diurni e con le famiglie, socie e non, che richiedono servizi sempre più qualificati.

Anffas quindi vuole che la persona sia valorizzata a prescindere dalla serie di difficoltà fisiche, intellettive o relazionali che l'accompagnano.

Se all'inizio era una aspirazione ora anche a livello normativo certi valori vengono affermati.

Anche l'art. 3 dello Statuto dell'Associazione di Chioggia dice : *L'associazione .persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale, nel campo dell'assistenza sociale e*

sociosanitaria, ... della tutela dei diritti civili a favore di persone svantaggiate in situazioni di disabilità intellettiva e relazionale ed alle loro famiglie affinché a tali persone sia garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità.

La Fondazione pertanto, sia per la attività di promozione ed integrazione delle persone con disabilità e di attenzione verso le famiglie coinvolte con il problema della disabilità, e sia per le attività collegate alla gestione della struttura diurna, si ispira a principi di solidarietà, di amicizia e di condivisione. Il modo di operare è rivolto pertanto ad una vigilanza costante e al contrasto deciso di ogni comportamento che riduca o condizioni i diritti della persona con disabilità e della sua famiglia.

DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE E DEI SUOI FAMILIARI

Tutti coloro che frequentano il nostro Centro Diurno hanno diritto di essere seguiti ed assistiti con competenza, professionalità e sensibilità. I familiari sono parte attiva e partecipe, assieme al personale incaricato, per definire il progetto individuale; hanno il diritto di esprimersi pur nel rispetto dei ruoli e delle competenze del personale incaricato. Anffas assicura il rispetto della normativa sulla privacy.

Ai familiari è richiesta di rispettare l'insieme delle norme che regolano il funzionamento del Centro Diurno così da consentire il regolare e organizzato svolgimento del servizio.

Si indicano alcune condizioni minime:

- a) alla famiglia è richiesto di dare comunicazione sullo stato di salute del figlio per consentire un eventuale adeguamento degli interventi (cambio di cure farmacologiche, esiti delle consulenze, nuovi regimi alimentari, ecc.);
- b) alla famiglia può essere richiesto di fornire gli ausili e/o gli strumenti, non in dotazione, che siano necessari allo svolgimento delle prestazioni;
- c) la famiglia può collaborare, nel rispetto dei ruoli e dei criteri organizzativi generali, alla definizione del Progetto Individuale.

◆ ANFFAS CHIOGGIA LA STORIA

Nel 1990 una sezione dell'A.N.F.F.A.S. si è costituita a Chioggia

Nella nostra città allora era urgente l'esigenza di aprire strutture socio-assistenziali per l'accoglienza dei ragazzi disabili che, dopo la terza media, non avevano altra prospettiva se non quella di tornare in seno alle famiglie.

All'inizio l'ANFFAS, con il decisivo contributo dei volontari, pur non disponendo né di mezzi economici, né di personale, ha avviato presso l'ex scuola speciale, delle attività socializzanti, ricreative e di recupero con i ragazzi disabili.

Nel contempo venivano sollecitate le autorità pubbliche per l'apertura di una struttura istituzionale, un C.D. (Centro Diurno) e, successivamente, un Centro Professionale per disabili.

E' stata allora, nel 1991, stipulata una convenzione con l'AULSS 14 che erogava i fondi per il funzionamento del C.D. e ne affidava la direzione all'ANFFAS.

Nel 1997 è stata indetta una gara d'appalto per la gestione del servizio e l'ANFFAS vi ha partecipato con un proprio progetto risultandone assegnataria.

Nel 2000 la convenzione è stata rinnovata per altri tre anni.

Il Centro Diurno è solo una prima risposta e comunque rappresenta la manifestazione più concreta dell'alto valore del volontariato e della solidarietà nei confronti di quanti sono più deboli e hanno maggiori bisogni. Il problema dell'handicap, in particolare nella nostra città, ha bisogno di molte e differenti risposte. Il contributo di ciascuno è essenziale per far sì che anche coloro che hanno maggiori difficoltà, possano agevolmente essere e sentirsi parte integrante la società.

6

Nel 2000 l'associazione è stata riconosciuta come ONLUS.

Nel 2003 l'ANFFAS-ONLUS con sede a Chioggia è divenuta un Ente giuridicamente autonomo.(in seguito alla ristrutturazione dell'Associazione Nazionale).

Nel 2006 la sede si è trasferita in Via del Boschetto n. 6/h a Sottomarina, all'interno dell'ex Croce Rossa. La struttura è aperta dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00.

Nel 2008 è stata costituita la FONDAZIONE CLUGIA ANFFAS ONLUS con la finalità di gestire i servizi dell'associazione e quindi il Centro Diurno.

Dal 01 Marzo 2009 la Fondazione Clugia Anffas Onlus è subentrata all'Associazione Anffas Onlus di Chioggia per la gestione del Centro Diurno per disabili.

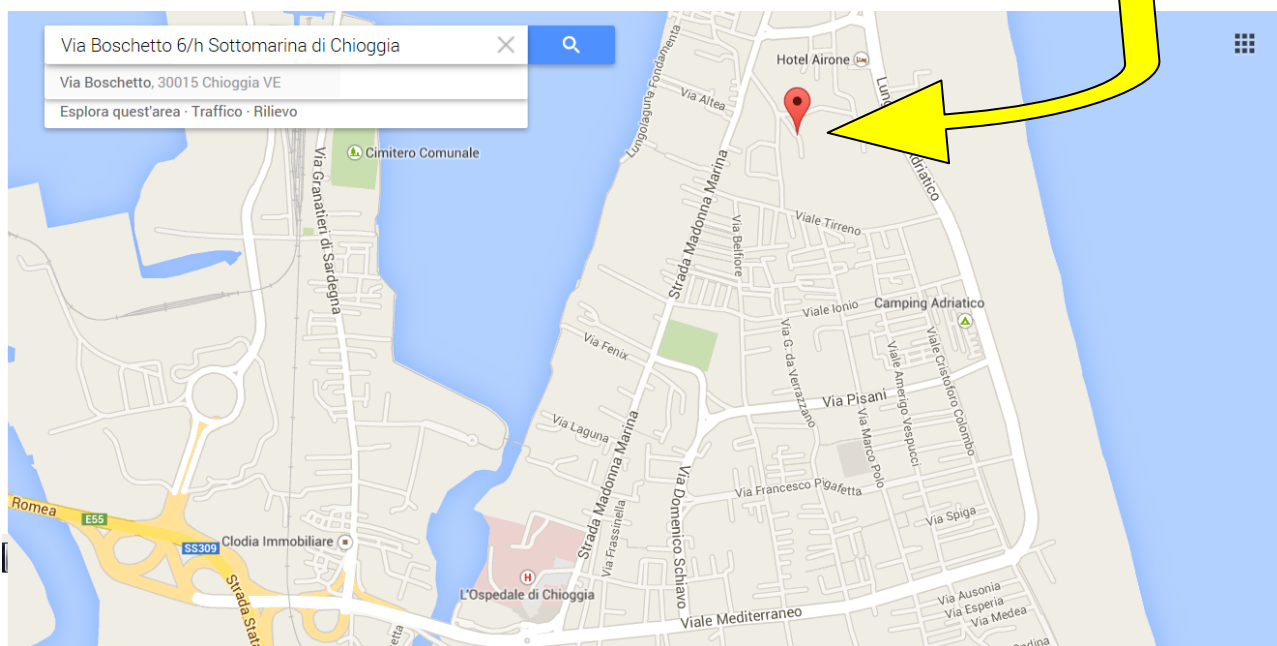
 **FONDAZIONE Clugia ANFFAS Onlus LA SEDE**

Sede: SOTTOMARINA – via del Boschetto, 6/H
tel : 041 491533 fax 041 5544884
indirizzo mail: anffas.chioggia@virgilio.it
indirizzo mail: fondazioneclugia@pcert.postecert.it
Personalità Giuridica dec. 183-2008



7

Via del Boschetto n° 6/h



Mission

L'approccio all'utente che si attua in un servizio come quello gestito dall'ANFFAS ribalta la concezione di intervento sul soggetto.

Infatti pone la centralità dell'intervento non sul servizio "compiuto **al soggetto**" ma **il soggetto** stesso, con i suoi bisogni da soddisfare è fulcro dell'azione.

"Il livello di benessere" del soggetto diventa un parametro prioritario.

Una particolare attenzione prioritaria viene riservata alle esigenze di inclusione sociale del soggetto.

Con i suoi bisogni di relazione, integrazione e **partecipazione attiva alla vita della comunità** nel suo complesso.

L'Associazione ANFFAS a livello nazionale ha 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.

Cos'è il Centro Diurno?

Il Centro Diurno è un servizio nato a Chioggia nel 1991 e da allora è gestito dall'A.N.F.F.A.S. in convenzione con l'AULSS n.3

Da marzo 2009 la gestione del Centro è di competenza della Fondazione Clugia Anffas Onlus.

Il servizio è finanziato dal Servizio Sanitario Nazionale e dall'Ente Locale.

A chi è rivolto?

Il Centro accoglie quei giovani disabili che, una volta terminato il percorso scolastico, non sono in grado di proseguire gli studi o di essere inseriti in altre strutture: essi possono così continuare un'esperienza di socializzazione e di formazione anche al di là della limitata realtà familiare.

Persone quindi che presentino disabilità intellettiva con diversi profili di autosufficienza a vari livelli di gravità; riconducibili a differenti patologie ed eziogenesi, accompagnata o meno da una disabilità fisica.

Per chi desidera conoscere il servizio ed è interessato per un proprio familiare, è possibile fissare un appuntamento con il responsabile della struttura per una visita e ricevere le informazioni che interessano.

Come si può essere ammessi?

Chi ha necessità di una struttura per il proprio figlio o familiare disabile adulto, deve rivolgersi all'ALSS n.3, Unità Operativa Disabilità (c/o il Distretto Socio Sanitario di Chioggia), e presentare domanda di ammissione.

Una apposita Commissione multi-professionale dell'ALSS denominata UVMD procederà all'esame delle domande e all'invio presso la struttura considerata più idonea per il soggetto stesso, concordando l'inserimento con il responsabile del Centro interessato.

I criteri per l'inserimento seguiranno la normativa vigente L.104/92.

Cosa offre?

- Le finalità sono quelle di garantire:
 - Il benessere psicofisico di ogni utente, attraverso un intervento specifico e continuativo di personale qualificato.
 - La crescita complessiva del soggetto, attraverso la rilevazione, valorizzazione e potenziamento delle capacità di ogni individuo.
 - Il mantenimento dei livelli raggiunti attraverso le attività proposte e le verifiche sui risultati.
 - Sviluppo della socializzazione, attraverso le attività di gruppo o individuali, ed i contatti con il territorio circostante come le uscite o attività esterne finalizzate a ciò.
 - Il progetto individuale si sviluppa annualmente, risultato delle verifiche sul progetto precedente e delle nuove necessità e dinamiche messe in atto dall'utente.
 - Sollievo e sostegno alle famiglie garantendo un luogo conosciuto in cui famiglie possono affidare il proprio figlio con serenità, ed in cui ricevere sostegno nelle difficoltà.
 - Inserimento nel contesto territoriale, approfondendone la conoscenza e gli interscambi con Enti e Associazioni che vi operano.
 - Il soggetto diviene parte attiva del territorio di appartenenza, utilizzandone i servizi e partecipando alle proposte rivolte a tutta la cittadinanza, favorendone così l'inclusione sociale.

- I servizi:
 - Il trasporto per l'accesso al Centro;
 - La mensa presso il Centro;
 - Interventi riabilitativi di fisioterapia individuale presso UILDM di Chioggia;
 - Attività nell'ambito delle autonomie personali: cura della persona, comunicazione, abilità cognitive;
 - Attività nell'ambito delle autonomie sociali (favorire la conoscenza del territorio, la partecipazione attiva ad eventi);
 - Attività di laboratorio di cartotecnica e "creattiva";
 - Percorsi educativi esterni in collaborazione con altri Enti (es. Laboratorio in Città)
 - Attività aggiuntive esterne al Centro (es. gita, piscina, uscite nel territorio);
 - Progetti esterni (senza oneri aggiuntivi a carico del Fondo Sanitario Regionale) es. il "Progetto Sali a Bordo" per avvicinare al mare le persone con disabilità.

• **MODALITA' DI FUNZIONAMENTO**

La struttura

Dispone di una superficie di circa 500 mq in cui sono previsti la sala di accoglienza, il refettorio, l'angolo del riposo, i servizi igienici, le stanze di laboratorio, l'area computer, la stanza per la musicoterapia, la stanza per yoga, stanza del coordinatore e zona segreteria/uffici.

Vi è uno spazio verde esterno, attrezzato con camminamenti, panchine e fioriere utilizzato per il Progetto Floricoltura, che si svolge in collaborazione con gli Istituti superiori del territorio.

Tempi di apertura

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.15 alle 15.15 per dodici mesi l'anno.

Sia prima che dopo questo orario si svolge il servizio di trasporto.

La chiusura è prevista per tre settimane nel mese di agosto.

Viene garantita un'apertura effettiva di 227 giorni all'anno.

Utenza

10

Il servizio dispone di venticinque posti accreditati dalla Regione Veneto.

Alcuni posti vengono usufruiti "a tempo parziale", pertanto gli utenti inseriti sono 26.

Le patologie sono diversificate e riguardano la sfera della disabilità psichica e psico-fisica.

Gli utenti vengono suddivisi in tre sottogruppi misti per tipologia e si caratterizzano per la diversa appartenenza di laboratorio.

Alcuni momenti della giornata ed alcune attività vengono svolti collettivamente, a differenza di altri individuali.

Il personale specialistico

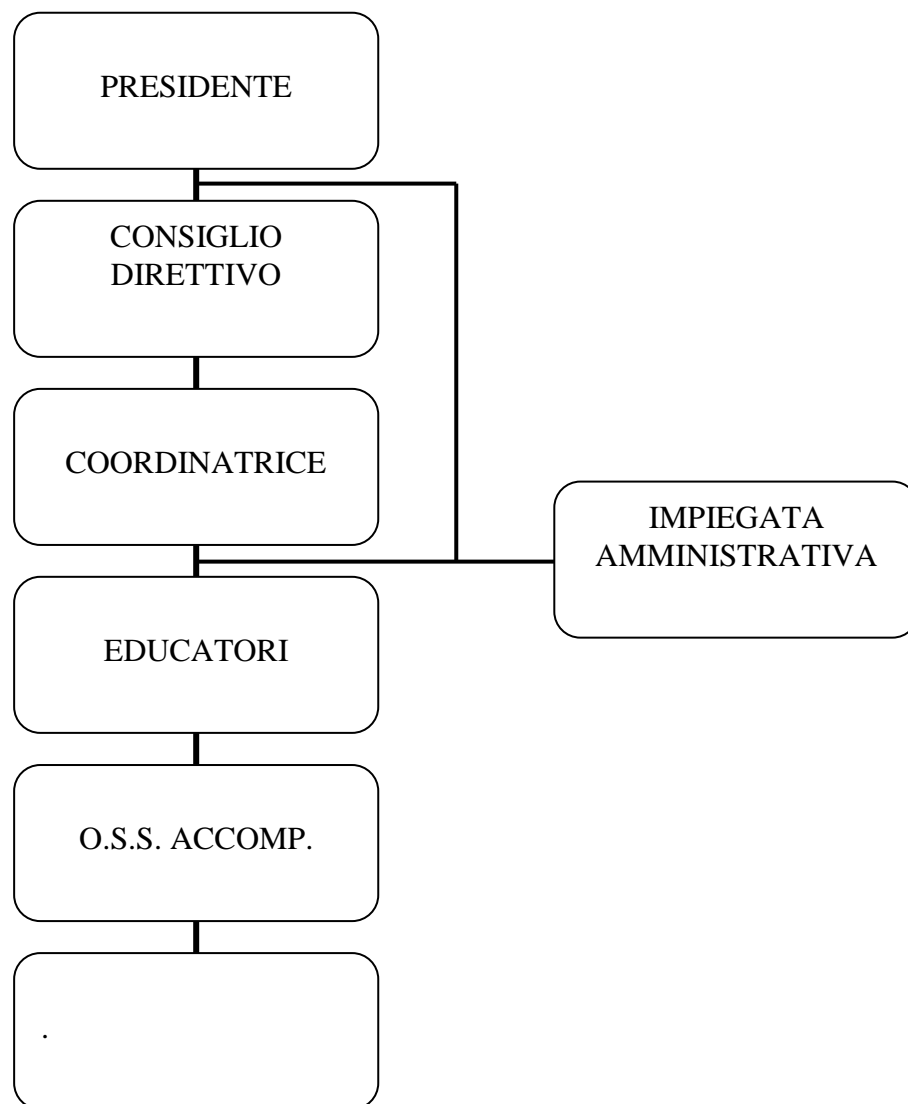
Nel Centro Diurno operano:

- 1 coordinatore part-time (psicologa);
- 1 impiegata part-time;
- 3 educatori professionali (di cui 1 part-time);
- 8 operatori socio-sanitari;

Il personale si riunisce settimanalmente in équipe per:

- la discussione dei vari casi;
- la verifica delle attività;
- l'adeguamento del servizio alle problematiche emergenti;
- per la formazione;
- per la supervisione.

CENTRO DIURNO FONDAZIONE CLUGIA ANFFAS ONLUS



Il personale dei servizi

Le pulizie, la mensa, vengono svolte da ditte esterne.

L'accompagnamento del servizio al pulmino è assicurato dal personale interno.

Il servizio di trasporto è effettuato con i mezzi della Fondazione che dispone di un mezzo attrezzato per le carrozzine e di un secondo pulmino con sette posti.

Le attività

E' stato attivato il “**Nucleo Giovani**” in cui sono inseriti utenti che hanno prevalentemente un'età compresa tra i 20 e 25 anni. Questo laboratorio è stato denominato “**Creattiva**”.

Ogni laboratorio prevede delle attività diversificate per quanto riguarda:

- l'area operativa e della manualità: il cosiddetto laboratorio di appartenenza.

In esso, l'agire, il fare “*concreto*” diventa strumento di espressione e potenziamento delle capacità fisico-motorie, cognitive e di relazione. Vengono realizzati dei prodotti finiti, che sono richiesti come bomboniere solidali per varie occasioni e cerimonie.

Vi sono poi attività riguardanti:

- la sfera dell'autonomia personale, quali la cura e l'igiene della persona;

- lo “sviluppo cognitivo”, che punta all'acquisizione del maggior grado di discriminazione della realtà. Per chi ne possiede le competenze di base, viene sviluppata la capacità della lettura e della scrittura;

- l'utilizzo del computer: attraverso la scrittura o attraverso programmi didattici personalizzati a seconda delle capacità cognitive individuali;

- la frequenza della piscina: approccio all'acqua e al movimento in essa guidati da un istruttore con rapporto 1:1;

- Kayak in piscina , esperienza portata a Chioggia per la prima volta , ha coinvolto anche studenti delle scuole superiori insieme ai nostri ragazzi;

- attività di yoga: svolta in collaborazione con un operatore esterno formato. Si svolge in piccoli gruppi; sia in sede che in palestra comunale vicino alla struttura.

- la musicoterapia: strutturata sia individualmente che per piccoli gruppi. Nel corso dell'anno viene preparato un lavoro che coinvolge complessivamente tutti gli utenti. Questa attività viene svolta da un musico-terapeuta specializzato;

- la floricoltura: si svolge nello spazio esterno, il quale è allestito con fioriere e bancali. Prevede anche il coinvolgimento di soggetti esterni, come gli studenti delle scuole superiori;

- l'integrazione con il territorio: gli utenti partecipano ad iniziative di socializzazione esterne al Centro (quali la frequenza della spiaggia) o a manifestazioni organizzate nel Comune o a gemellaggi con altre realtà (quali visite a musei).

- il recupero delle tradizioni locali: si articola nella conoscenza e approfondimento di tematiche legate alla “tradizione” nel nostro territorio. Si svolge attraverso visite ai musei, laboratori specifici, iniziative in collaborazione con enti che operano in questo ambito.

Inoltre, si approfondisce l'ambito di recupero dell'arte presepiale con una mostra di presepi nel contesto cittadino, coinvolgendo Enti del ns. territorio.

Si partecipa anche ad alcune manifestazioni cittadine (come per es. la Sagra del Pesce), con la costruzione di scenografie tematiche.

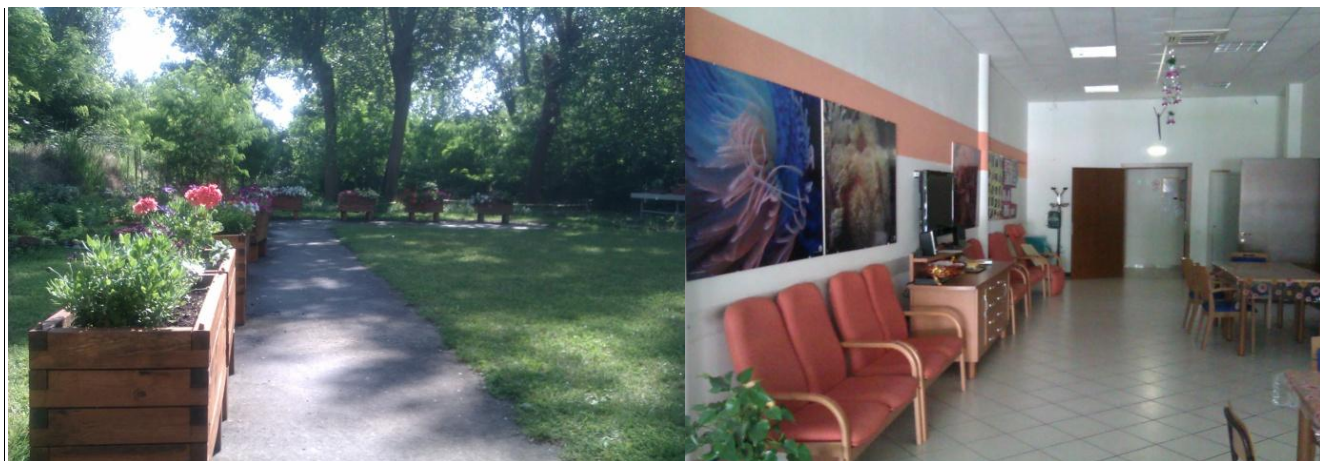
- Si offre la possibilità agli studenti degli istituti superiori di svolgere degli “stage formativi” presso il Centro, partecipando al Progetto di Floricoltura insieme ai nostri ragazzi.

- Il Progetto “Sali a Bordo” che ha lo scopo di avvicinare i soggetti alla conoscenza del mare e di sperimentarsi direttamente su diverse tipologie di imbarcazioni e modalità di approcciarsi alla laguna e al mare. Inoltre offre informazioni a residenti e turisti sull'accessibilità ai disabili della ns. città e sulle strutture balneari e ricettive presenti.
- Il “Laboratorio in città” che si svolge all'interno della Bottega del Commercio Equo nel centro storico di Chioggia. Prevede la costruzione di biglietti e scatole per matrimoni o altri eventi. Gli utenti realizzano in un ambiente esterno, a contatto con il pubblico, una parte dell'attività prevista dal Laboratorio di Cartotecnica.

Giornata Tipo nel Centro Diurno

- 08:15-09:30 - Accoglienza. Arrivo dei vari giri con i pulmini;
- 09:30-10:00 - Lettura-commento e ricerca sul web delle notizie di cronaca locale. Diario;
- 10:00-10.15 - Merenda;
- 10:15-12:00 - Divisione in gruppi di appartenenza di Laboratorio
 - Suddivisione per Attività di Progetto;
 - Uscite nel territorio
- 12:00-13:00 - Pranzo;
- 13:00-13:30 - Igiene orale e autonomia personale;
- 13:00-15:00 - Attività individuali o in piccolo gruppo, a scelta secondo l'interesse;
- 15:00-15:15 - Uscita per rientro a casa con i mezzi attrezzati.

13



Rapporto con le famiglie

- E' previsto un contatto iniziale con la famiglia nel momento dell'inserimento che si sviluppa in una raccolta di dati sull'utente e sul confronto rispetto alle aspettative della famiglia sul servizio.
- Successivamente vengono mantenuti contatti periodici sull'andamento dell'inserimento e sullo sviluppo della persona nel contesto del servizio.
- Vi è la condivisione del Progetto Educativo Individuale con la famiglia e ove possibile con gli utenti;

- Vengono previsti incontri plenari coi genitori più volte l'anno e incontri individuali qualora ve ne sia la necessità.
- Inoltre vengono svolti degli incontri con i referenti ALSS per monitorare il grado di soddisfazione del servizio e per rilevare eventuali problematiche emergenti.
- Vengono mantenuti contatti quotidiani con le famiglie attraverso schede individuali, telefonicamente e personalmente a seconda delle necessità dell'utente e della sua famiglia.

Rapporti con l'esterno

Il Centro collabora con i servizi preposti dell'U.O..Disabilità.

- Ha contatti diretti con il responsabile per i Centri indicato dalla ALSS, in occasione di nuovi inserimenti e periodicamente per le verifiche sul programma attuato.

- Le famiglie sono in contatto con le équipe territoriali di odontoiatria di Piove di Sacco ed il Centro di Salute Mentale di Chioggia qualora vi sia la necessità di approfondimenti rispetto ad alcuni dei propri utenti

- Si mantengono collegamenti costanti con il territorio e con le Associazioni e gli Enti che vi operano. Si partecipa ad iniziative esterne che vengono proposte o attuando Progetti che si diramano e collegano col territorio.

- Il servizio offre la disponibilità ad accogliere tirocinanti dei corsi di formazione per Operatori Socio Sanitari ed Educatori.

- All'interno del Centro prestano la loro opera in modo continuativo alcune persone volontarie della Fondazione. *"Lo stesso Presidente della Fondazione Clugia Anffas Onlus svolge la funzione di Dirigente del Centro Diurno; cura i rapporti con l'AUSL per la stipula della convenzione; del rapporto di lavoro col personale dipendente, dei rapporti con le ditte delegate per il funzionamento del Centro".*



Un esempio di un prodotto di Laboratorio

Verifiche “Soddisfazioni e reclami”

E' stato strutturato un questionario di gradimento comune a tutti i Centri Diurni all'interno dell'Alss3. Ciò permetterà una comparazione tra i dati e maggior definizione sulla loro interpretazione.

Per facilitare il funzionamento del servizio nel migliore dei modi è necessario operare con spirito di collaborazione e fiducia.

Frequenti scambi di informazioni genitori-operatori (colloqui individuali, compilazione questionari), hanno caratterizzato negli anni la vita del Centro Diurno. Situazioni di insoddisfazione causati da disguidi e incomprensioni, inevitabili nella vita di comunità, sono sempre stati risolti direttamente dal Presidente e dalla Psicologa, con molta serenità, trasparenza e fermezza.

Meccanismi di tutela e verifica

Con l'entrata in vigore della presente "CARTA DEI SERVIZI", in applicazione della normativa vigente sugli *"indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie"* (D.M.Sanità 15.10.1996), la gestione dei reclami viene così regolamentata:

➤ Reclami scritti

1. I reclami potranno essere formalizzati per iscritto al Presidente dell'associazione;
2. Dovranno essere firmati: la garanzia di riservatezza demotiva l'anonimato;
3. Presidente e Psicologa procederanno all'analisi del caso per individuare cause e responsabilità;
4. Entro una dieci giorni dal ricevimento della segnalazione, lo stesso presidente provvederà a formulare una risposta scritta.

➤ Reclami verbali

Si adottano le stesse modalità seguite in precedenza:

1. I reclami sono esposti in occasione degli incontri plenari se essi riguardano situazioni di interesse generale;
2. ovvero in colloqui individuali con la psicologa o con il singolo operatore interessato, nel doveroso senso di collaborazione, rispetto reciproco e riservatezza.

I reclami, se opportunamente raccolti ed analizzati, costituiscono una risorsa di grande valore per l'organizzazione, rappresentando un'occasione preziosa per identificare e correggere gli errori, migliorare la qualità dei servizi offerti agli utenti ed aumentare la loro fiducia.