

# FONDAZIONE ANFFAS MANTOVA

## CARTA DEL SERVIZIO COMUNITÀ SOCIO SANITARIA "IL PARCO"



AGGIORNATA GENNAIO 2026

# INTRODUZIONE

liberamente tratta dall'Introduzione allo "schema-tipo" di Carta dei Servizi ANFFAS

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](mailto: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](mailto: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](mailto:cse.ilsentiero@anffasmantova.it)

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

Via Belfanti n. 1 – 46035 Ostiglia

Telefono 0386/31729

[cse.eureka@anffasmantova.it](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:cse.eureka@anffasmantova.it); [comunitailparco@anffasmantova.it](mailto: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**



[comunitailparco@anffasmantova.it](mailto:comunitailparco@anffasmantova.it)



[anffas@anffasmantova.it](mailto:anffas@anffasmantova.it)



[\*\*www.anffasmantova.it\*\*](http://www.anffasmantova.it)

C.F. : 93038540204

P.I.: 02000460200

## LA C.S.S.: LA COMUNITA' SOCIO SANITARIA

La C.S.S. (Comunità Socio Sanitaria) è una struttura residenziale a carattere permanente per persone con disabilità, prevista e normata in Lombardia dalla D.G.R. n° VII/18333 del 23 luglio 2004.

<b>Orario di ricevimento</b>	su appuntamento telefonico
<b>Orario di apertura</b>	24 ore
<b>Giorni di apertura</b>	Tutto l'anno

### GIORNATA TIPO:

**7 - 8.30** IGIENE PERSONALE +COLAZIONE

**8.30 - 9.30** ESERCITAZIONE DELLE AUTONOMIE PERSONALI E DOMESTICHE: riordino e pulizia post-colazione; riordino della propria stanza e degli effetti personali; altre ed eventuali

**9.30 - 11** USCITA: acquisti personali o per C.S.S.; uscita socializzante; altre ed eventuali

**11 - 12** IGIENE + ESERCITAZIONE DELLE AUTONOMIE DOMESTICHE: preparazione pranzo e allestimento sala mensa

**12 - 13** PRANZO

**13 - 14** ESERCITAZIONE AUTONOMIE PERSONALI E DOMESTICHE: riordino della sala mensa e della cucina; igiene dentale

**14 - 15** RIPOSO POMERIDIANO E RELAX

**15 - 18** ATTIVITA' EDUCATIVE/SOCIALIZZANTI/RICREATIVE + MERENDA

**18 - 19** IGIENE + ESERCITAZIONE DELLE AUTONOMIE DOMESTICHE: preparazione cena e allestimento della sala mensa

**19 - 20** CENA

**20 - 22** SERATA POST-CENA

**Dalle 22** in poi A DORMIRE

IL SABATO E LA DOMENICA LA GIORNATA TIPO PUO' SUBIRE DELLE VARIAZIONI PER MOTIVI QUALI: GITE O USCITE ORGANIZZATE DALLA C.S.S.; RIENTRO DELL'OSPITE IN FAMIGLIA; ALTRE ED EVENTUALI.

### UTENZA

La Comunità Socio Sanitaria è una soluzione residenziale per persone con disabilità psicofisica con gradi diversi di fragilità, d'ambo i sessi e senza limiti di età, in grado di accogliere al massimo dieci persone a tempo indeterminato (tutti i posti sono a contratto).

La popolazione di utenti della struttura è prevalentemente caratterizzata da:

- ⇒ difficoltà e limitazione di vario grado nelle autonomie di base, relativamente alla cura della propria persona (lavarsi ed asciugarsi – badare a singole parti del corpo – bisogni fisiologici – mangiare e bere – vestirsi e svestirsi – prendersi cura della propria salute) e allo svolgimento di compiti semplici e/o complessi della vita quotidiana in genere (iniziare un compito – organizzare il tempo e i materiali – affrontare le distrazioni - eseguire un compito al ritmo adeguato – completare un compito – svolgere un compito da solo o in gruppo – sostenere lo sforzo fisico e mentale richiesto);
- ⇒ difficoltà e limitazione di vario grado nelle attività interpersonali semplici e/o complesse (rispetto – cordialità – tolleranza nelle relazioni – contatto fisico adeguato – regolazione delle emozioni ed impulsi nelle interazioni anche in riferimento all'aggressione verbale e/o fisica);

- ⇒ difficoltà e limitazione di vario grado nei processi basilari dell'apprendimento (guardare intenzionalmente - ascoltare - osservare – prestare attenzione – copiare – imitare – ripassare – acquisizione di abilità – problem solving);
- ⇒ difficoltà e limitazione di vario grado nelle attività motorie (mantenere e cambiare una posizione corporea – trasportare, spostare e manipolare oggetti – camminare – salire – ecc.)
- ⇒ difficoltà e limitazione di vario grado nelle attività di comunicazione (comprensione di messaggi verbali e non – comprensione di messaggi scritti – produzione di messaggi verbali e non – produzione di messaggi scritti – attività di conversazione);
- ⇒ problematicità psicopatologiche (appropriatezza dell'emozione – tensione – ansietà – labilità – appiattimento – controllo del pensiero – incoerenza del pensiero – tangenzialità – manie – ossessioni – compulsioni).

## PERSONALE

Nella C.S.S. sono presenti le seguenti figure professionali:

<b>C.S.S. " IL PARCO "</b>
Coord. Direttore Tecnico Responsabile Educativo Educatore Professionale Ausiliari Socio Assistenziali Operatori Socio Sanitari

La dotazione del personale è calcolata in base ai parametri di assistenza della Regione Lombardia, derivanti dalle classi S.I.Di. di appartenenza delle persone con disabilità. In funzione di ciò nuovi inserimenti, dimissioni o variazione della classe di appartenenza di uno o più persone con disabilità, determinano immediatamente l'adeguamento dell'assetto del personale.

A questi si aggiungono, in appoggio :

- Volontari che frequentano il Servizio

Ogni dipendente, è dotato di un cartellino di riconoscimento con la fotografia e la chiara indicazione del nome, del cognome e del ruolo svolto all'interno delle C.S.S.

Consulenti e collaboratori esterni:

<b>C.S.S. " IL PARCO "</b>
Psichiatra Psicologo Infermiere Medico di Medicina Generale Fisiatra Logopedista

## FINALITA'

La Comunità Socio Sanitaria per persone con disabilità (C.S.S.) nasce come un ambiente di vita che provvede ad accogliere e prendersi cura delle persone con disabilità.

La Comunità fornisce prestazioni sostitutive del nucleo familiare, qualora lo stesso sia inesistente, impossibilitato o del tutto incapace ad assolvere i propri compiti, proponendo un ambiente strutturato di vita a conduzione di tipo familiare, favorendo così il consolidamento di riferimenti affettivi e relazionali, con modalità e condotte organizzative ed educative proprie, consentendo una qualità di vita accettabile e condivisa, svolgendo un'azione preventiva rispetto al rischio di perdita totale dell'autonomia, favorendo l'esercizio delle capacità della vita quotidiana. La persona accolta in Comunità può continuare a frequentare eventuali servizi diurni (CDD, CSE, SFA, altro).

Oltre al servizio residenziale temporaneo o permanente, sono previsti percorsi di avvicinamento alla residenzialità con tempi e modalità idonee alla persona.

Sono altresì previsti spazi ricreativi pomeridiani o nei fine settimana, fuori dagli orari di frequenza dei CDD, CSE, SFA o altro.

## METODOLOGIA e ATTIVITÀ

La Comunità Socio Sanitaria nasce per cercare di rispondere alle preoccupazioni dei familiari sul "Dopo di Noi", sul futuro dei loro figli o congiunti, creando un ambiente strutturato di vita familiare in grado di rispondere ad alcuni bisogni fondamentali di ogni persona:

- ⇒ Bisogno di Accudimento (assistenza, appartenenza, familiarità)
- ⇒ Bisogno di Adattamento (rispetto alla famiglia allargata che si va creando)
- ⇒ Bisogno Relazionale (creazione di un clima di interrelazioni che permetta la manifestazione di comportamenti differenziati e autonomi)
- ⇒ Bisogno di Autonomia (nelle decisioni quotidiane)
- ⇒ Bisogno di Impegno (attività domestiche)
- ⇒ Bisogno di Svago (tempo libero)
- ⇒ Bisogno di Partecipazione e collaborazione alla vita comunitaria
- ⇒ Bisogno di fare esperienze significative
- ⇒ Bisogno di Crescita

Gli interventi educativi si perseguono attraverso la stesura di un Progetto Individualizzato e di un Progetto Educativo Individualizzato: ogni intervento è soggetto a verifica e a eventuali correzioni/integrazioni/sospensione.

In conformità a quanto previsto dalla Regione Lombardia e dall'ATS della Val Padana di Mantova le prestazioni sono erogate attraverso:

- **attività educative indirizzate verso l'autonomia personale di base** (lavarsi, vestirsi e svestirsi, mangiare, uso dei servizi igienici)
- **attività educative di socializzazione e di tempo libero** sia interne che esterne alle C.S.S. (rispetto delle principali regole sociali, gestione delle proprie emozioni, visite, gite, soggiorni climatici, inserimento in spazi aggregativi organizzati, ecc)
- **attività educative mirate allo sviluppo di funzioni cognitive e al mantenimento del livello culturale** raggiunto dal soggetto (percezione, attenzione, memoria, risoluzione dei problemi, lettura, scrittura), anche attraverso l'uso del Personal Computer

## SERVIZI OFFERTI

- **Interventi socio/assistenziali-educativi** ad alto grado di integrazione sociale definiti nel Progetto Individualizzato e di un Progetto Educativo Individualizzato (vedi descrizione della metodologia e delle attività)

- **Trattamenti assistenziali/sanitari:** informazioni sui trattamenti socio-sanitari; Regolarità dei controlli medici; Assistenza alla persona. In caso di ospedalizzazione il Servizio garantisce assistenza alla persona ricoverata con il proprio personale per le prime 12 ore, nello specifico per le necessità della persona ricoverata (visita di cortesia, cambio e lavaggio biancheria, colloqui con i medici, ecc.), per gli ospiti che non abbiano sostegno familiare. Nel caso l'ospedale richieda la presenza continua di un operatore (sempre qualora l'ospite non abbia sostegno familiare) verrà interessato il Comune di residenza per sopperire a questa necessità.
- **Pasti:** il Servizio garantisce, nel rispetto delle normative vigenti in termini di igiene, preparazione e somministrazione dei pasti, il servizio di ristorazione.
- **Trasporto:** La FONDAZIONE ANFFAS Mantova garantisce il trasporto per tutte le attività e le necessità degli ospiti delle Comunità.
- **Prestazioni alberghiere:** Pulizia dei servizi igienici/ambienti; Confort all'interno delle stanze; Personalizzazione degli ambienti; Regolarità dei cambi di biancheria; Orari e modalità di distribuzione dei pasti; Flessibilità nell'organizzazione dei servizi
- **Relazione con i familiari:** Personalizzazione e umanizzazione dei rapporti interpersonali; Completezza e chiarezza delle informazioni ricevute
- **Attività sociali:** Confort e adeguatezza degli ambienti dedicati alle attività ricreative; Programmi specifici per l'integrazione sociale

## GLI SPAZI DEL SERVIZIO

Il Servizio è strutturato in locali diversificati per tipologia di attività:

- ingresso
- zona soggiorno
- zona pranzo
- cucina
- camere da letto (singole e doppie)
- bagni
- spogliatoio
- ufficio e locali complementari
- lavanderia
- unità abitativa autonoma



## **BACINO DI RIFERIMENTO**

Comprende il Comune di Ostiglia ed i Comuni di tutta la provincia, con attenzione alla zona del Destra Secchia.

## **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 attuate dai Comuni interessati.**

**La procedura sino ad allora resta invariata.**

### **PRIMA DELL'INSERIMENTO:**

- a. Conoscenza del Servizio e del personale (ASA/OSS ed educatore) da parte della famiglia attraverso visita guidata e colloquio con il Responsabile educativo della CSS e/o il Direttore Tecnico di ANFFAS Onlus Mantova. In tale occasione i familiari possono essere accompagnati dall'Assistente Sociale del Comune di appartenenza.
- b. Raccolta dati sull'ospite (sia dalla famiglia durante la visita al servizio, sia dai servizi sociali)
- c. Compilazione domanda di inserimento e presentazione della stessa, da parte della famiglia, ai servizi sociali del Comune di appartenenza.
- d. Valutazione dello psichiatra consulente della struttura  
Può essere attivata:
- e. Valutazione dell'Equipe Tecnica territoriale con il Direttore Tecnico, il Responsabile Educativo del servizio, il responsabile sanitario della struttura, un'assistente sociale del piano di zona oltre ad una assistente sociale del comune di residenza dell'ospite. dall'equipe emergerà la decisione finale rispetto all'inserimento.

### **IN CASO DI IDONEITA' ALL'INSERIMENTO:**

- 1) Comunicazione della presa in carico alla Segreteria della Fondazione da parte del Responsabile Educativo
- 2) Il Comune convoca la famiglia e l'Associazione per la sottoscrizione del contratto d'ingresso (come da convenzione)
- 3) Il Servizio consegna alla famiglia l'elenco della documentazione necessaria

### **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 con valutazione del rischio cadute, di eventuali sistemi di tutela e protezione per la postura, ecc.
- d. **Entro i primi 3 mesi dopo l'inserimento:** incontro di verifica da parte dell'Equipe Tecnica Territoriale

Le successive verifiche con il Comune di residenza verranno concordate con il Comune stesso.  
Vedi allegato elenco documenti da produrre per l'inserimento al servizio.

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

- per mutate condizioni di bisogni dell'Ospite che necessita di soluzione residenziale a diversa intensità quali/quantitativa;
- per condotta dell'ospite incompatibile con la vita comunitaria 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;
- per mancato pagamento della retta per 4 mesi continuativi

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 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 socio sanitaria viene consegnata previa richiesta scritta dell'interessato o del Caregiver. I tempi del rilascio della documentazione socio sanitaria sono di 15 giorni.

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

## LISTE D'ATTESA

Alla data attuale gli inserimenti al Servizio avvengono previa valutazione dell'équipe interna ai servizi e parere favorevole dell'équipe dei Comuni. Eventuali liste d'attesa all'accesso sono pertanto gestite dalla nostra associazione, 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 indeterminato.

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

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

I criteri sono validi anche per i posti autorizzati.

## RETTA 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)

CSS Il Parco	
Retta tempo pieno	Euro 154,14

In tali costi sono compresi tutti i servizi offerti ad esclusione di: soggiorni, gite, piscina, cinema, ristorante/pizzeria, bar, farmaci, integratori alimentari per disfasia o disturbi similari, acquisti di vestiario, spese per lavanderia esterna, altre eventuali necessità/iniziativa straordinarie preventivamente concordate con la famiglia.

L'applicazione delle rette nei periodi di assenza è stabilita secondo quanto previsto dal patto di accreditamento con i comuni.

[Tali costi sono suscettibili di modifica in funzione degli aumenti contrattuali, del costo della vita, di variazioni dei finanziamenti pubblici, ecc ]

E' previsto il rilascio annuale delle certificazioni ai fini fiscali delle rette.

Qualora la persona ospitata presso la CSS Il Parco sia anche frequentante il C.S.E. Eureka, la retta giornaliera sarà omnicomprensiva.

## VISITE

Sono possibili visite della C.S.S. 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 Ostiglia, in via Belfanti, n. 1 e fa riferimento all'ambito territoriale dell'ATS della Val Padana di Mantova. Alla struttura si accede attraverso i mezzi pubblici (autobus di linea).

## FORMAZIONE

La FONDAZIONE ANFFAS Mantova Onlus 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 ANFFAS Mantova 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 ANFFAS**, 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 della FONDAZIONE ANFFAS Mantova.

## **COLLABORAZIONE CON SEDI FORMATIVE**

La FONDAZIONE ANFFAS MANTOVA, collabora con le principali sedi formative sul territorio (ENAIIP; Istituto "Mantegna", Università di Mantova 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**

### **I reclami**

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 ANFFAS Mantova, 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 propri confronti o nei confronti del proprio congiunto, 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, consegnata a mano o inserita nell'apposita "Cassetta dei reclami" presente in ogni Servizio

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 la FONDAZIONE 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 utenti 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 e continuo piano di miglioramento 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)

### **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'ospite:**

- 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 permesso o della carta di soggiorno
- fotocopia del decreto di nomina del tutore/curatore/amministratore di sostegno
- dati anagrafici e recapiti del tutore/curatore/amministratore di sostegno
- elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili

### **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 dei servizi

**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 .....