

FONDAZIONE ANFFAS MANTOVA

CARTA DEL SERVIZIO

SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL' AUTONOMIA "JUPITER"



Aggiornata a Gennaio 2026

Premessa

A seguito della definizione delle nuove unità di offerta stabilite dalla Circolare n.35 del 24/08/2005 della Regione Lombardia, ed in merito alla delibera regionale 7433 del 13 giugno 2008 attraverso la quale sono stati approvati i requisiti minimi organizzativi e strutturali del "Servizio di Formazione all'Autonomia per le persone disabili", Fondazione ANFFAS Mantova, partendo dall'esperienza maturata in questi anni di lavoro con e per la disabilità, intende dare una risposta concreta alle famiglie che hanno all'interno del loro nucleo familiare persone disabili con l'apertura di un Servizio SFA nel territorio di Ostiglia.

Finalità e scopo della Carta del Servizio

La stesura della Carta deve costituire per servizio un'occasione di riflessione sulla propria organizzazione, sulle modalità operative e sulla qualità globale dei servizi erogati. L'elaborazione della Carta del Servizio inoltre può essere vista come una tappa del percorso educativo rivolto agli ospiti ed ai loro familiari, affinché percepiscano questo strumento sia come legittimazione dei loro diritti sia come opportunità di partecipazione attiva alla vita associativa. Lo scopo principale del documento è quello di informare, dando all'utenza reale e potenziale la possibilità di sviluppare il senso di appartenenza al servizio.

Modalità di utilizzo e diffusione del documento

Le fasi di diffusione della Carta sono le seguenti:

- Distribuzione ai parenti degli ospiti tramite incontro di presentazione;
- Disponibilità del documento nell'ufficio del Responsabile Educativo;
- Consegna del documento al momento della richiesta di frequenza del servizio.

Qualora siano previsti allegati utili successivamente e pertanto non inseriti da subito nella Carta, è possibile richiederli al Responsabile Educativo .

Chi è 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 Associativa 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.

Associazione Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale ANFFAS Onlus, 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.

ANFFAS Onlus 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 Onlus, 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 Onlus, 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 ospiti, 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 in data 29 giugno 2010, in continuità e coerenza con la Mission dell'Associazione ed i suoi valori fondamentali.

Cenni storici sulla Fondazione 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 disabili adulte. Nel 2002, a seguito del processo di trasformazione di ANFFAS Nazionale, è divenuta Associazione, l'associazione "ANFFAS Onlus MANTOVA".

I servizi accreditati semiresidenziali e residenziali realizzati e gestiti da ANFFAS Onlus MANTOVA, 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, ANFFAS Onlus MANTOVA 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 attualmente gestiti da FONDAZIONE ANFFAS MANTOVA sono:

1. il C.D.D. ANFFAS di Mantova;
2. il C.D.D. 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

I servizi residenziali socio-sanitari, invece, fortemente voluti e gestiti dalla 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

Gli Appartamenti Protetti sono:

- Villa Colle a Grole di Castiglione Delle Stiviere
- Casa Mantovani a Ostiglia
- Il Giardino a Ostiglia
- Casa Onelia a Mantova

Nel 2020 la riforma del Terzo Settore ha portato alla trasformazione in FONDAZIONE ANFFAS MANTOVA ONLUS per la gestione dei Servizi e parallelamente alla nascita di ANFFAS MANTOVA APS per la promozione dei diritti e delle attività di ANFFAS.

I SERVIZI EROGATI

La FONDAZIONE ANFFAS Mantova Onlus gestisce i seguenti servizi:

C.D.D. “Mantova” (Centro Diurno Disabili)

Via Ilaria Alpi n. 12 – 46100 Mantova

Telefono 0376/327124

cdd.mantova@anffasmantova.it

C.D.D. “Chiara Luce” (Centro Diurno Disabili)

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

Telefono 0376/818253

cdd.rebecco@anffasmantova.it

C.S.E. “Il Sentiero” (Centro Socio Educativo)

Via Ilaria Alpi n. 12 – 46100 Mantova

Telefono 0376/362012

cse.ilsentiero@anffasmantova.it

C.S.E. “EUREKA” (Centro Socio Educativo)

Via Belfanti n. 1 – 46035 Ostiglia

Telefono 0386/31729

cse.eureka@anffasmantova.it

C.S.S. “SACCA” (Comunità Socio Sanitaria)

Via Ferrante Amedeo Mori n. 110 – 46044 Goito

Telefono 0376/686888

css.sacca@anffasmantova.it

C.S.S. “DON DANILLO VARESCHI” (Comunità Socio Sanitaria)

Via Ferrante Amedeo Mori n. 106 – 46044 Goito

Telefono 0376/686887

css.sacca@anffasmantova.it

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

Via Belfanti n.1 – 46035 Ostiglia

Telefono 0386/31723

comunitailparco@anffasmantova.it

S.F.A. ” JUPITER” (Servizio Formativo all’Autonomia)

Via Belfanti n.10 – 46035 Ostiglia

Telefono 0386/31729 – 3

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

“ATELIER DEL FARE” (Servizio sperimentale per minori)

APPARTAMENTI PROTETTI

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

FONDAZIONE ANFFAS MANTOVA ONLUS	
VIA ILARIA ALPI N. 12 – 46100 – MANTOVA	
 telefono	0376.360515
 e-mail	sfa.jupiter@anffasmantova.it
 e-mail	anffas@anffasmantova.it
	www.anffasmantova.it
<input checked="" type="checkbox"/> C.F. : 93038540204	<input checked="" type="checkbox"/> P.I.: 02000460200

Definizione del servizio

Il Servizio SFA nasce come servizio sociale territoriale rivolto a persone disabili, che per loro caratteristiche, non necessitano di servizi ad alta protezione ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro, nell’ambito del contesto familiare, sociale, professionale. E’ caratterizzato dall’offerta di percorsi socio educativi e socio formativi individualizzati, ben determinati temporalmente e condivisi con la famiglia.

A chi si rivolge e capacità ricettiva

Il Servizio SFA può accogliere persone con disabilità di età compresa fra i 16 ed i 35 anni. La capacità ricettiva non è identificata con un numero di posti, ma, basandosi il servizio sul progetto educativo individualizzato, sul numero massimo di progetti attivi contemporaneamente. La massima capacità progettuale è definita in **35 progetti**.

Ubicazione e struttura

Le coordinate normative che definiscono il Servizio Formativo all’Autonomia alleggeriscono i vincoli strutturali tipici di altri servizi, favorendo *flessibilità e inclusività*.

Abbiamo individuato, come spazi di attività, luoghi del territorio e di prossimità ai luoghi della comunità: gli spazi destinati alle azioni coordinate dal servizio, pur essendoci sempre una sede, trovano un riferimento in altri luoghi funzionali, proprio perché è importante la condivisione di esperienze formative con persone che non per forza vivono una condizione di disabilità.

Nel caso di SFA “JUPITER”, a tal proposito, la sede si trova in via Belfanti n.6 a Ostiglia ed è stato però avviato un distaccamento presso Viale Europa 47A a Mantova.

Questa evoluzione è nata da una osservazione e successiva riflessione sul gruppo di adolescenti in uscita dal percorso scolastico presente presso il servizio “Atelier del Fare” della nostra Fondazione. Per queste persone, la fine della scuola significa doversi affacciare alla vita adulta e a questo punto inevitabilmente sorgono da parte dei genitori molte domande e da parte degli stessi ragazzi curiosità ma anche paure e incertezze sul proprio futuro.

Questo bisogno di verità si traduce nella necessità di accompagnare il ragazzo con la sua famiglia nel prendere consapevolezza delle proprie risorse, non più solo scolastiche, e dei propri limiti per poi trovare la strada giusta da intraprendere.

L’età cronologica e di “transizione”, il bisogno di approfondire e studiare in maniera minuziosa quelle che sono le predisposizioni, le attitudini, ma anche la necessità di mettersi in gioco in contesti di vita vera per testare le proprie competenze cercando di identificare qual è il proprio “posto” nella società ci ha portato inevitabilmente a pensare ad uno SFA.

Attualmente tale servizio si trova in una prima fase di insediamento nel territorio e di assunzione di ruolo in una rete nella quale operano scuole, enti pubblici, aziende.

Il Servizio Amministrativo, è situato presso il CSE Eureka e presso la CSS Il Parco, con orario di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 15,00, è a disposizione per tutte le informazioni sulle modalità di accesso al Servizio e su ogni attività di FONDAZIONE ANFFAS Mantova.

Previo appuntamento, ospiti potenziali e famigliari possono svolgere visite guidate alla struttura con il Responsabile.

Il servizio è raggiungibile attraverso mezzi di trasporto pubblico.

Apertura

Fermo restando un funzionamento garantito per non meno di 230 giorni all'anno, l'orario giornaliero e settimanale è strettamente connesso ai tempi e agli orari flessibili, in relazione a quanto viene previsto e dettagliato specificatamente in ogni singolo Progetto Educativo Individuale.

Personale

È previsto un Responsabile Educativo che ha la funzione di garantire il funzionamento ottimale del Servizio mediante un efficace progetto organizzativo e un ottimale utilizzo delle risorse a disposizione orientate secondo la filosofia del Servizio. Vi è la presenza di personale socio-educativo (1 operatore ogni 7 progetti attivi) con la funzione di promuovere la crescita della persona con disabilità verso un ruolo autonomo, programmare, organizzare e gestire le attività esterne e interne al Servizio, agire nella comunità ed interagire con le diverse realtà presenti nel territorio per favorire l'integrazione della persona con disabilità.

Il Progetto Educativo Individualizzato

Per ogni persona con disabilità viene formulato un progetto educativo individualizzato condiviso con l'interessato e la sua famiglia, e monitorato attraverso verifiche periodiche. Ogni progetto potrà realizzarsi in un tempo massimo di 3 anni ed in casi particolari in un ulteriore periodo di 2. Nel progetto sono dettagliati:

- Gli obiettivi individuali specifici
- Le attività previste e gli strumenti adottati
- La tempistica delle verifiche periodiche e loro esito
- La valutazione finale che attesti gli obiettivi raggiunti e la conseguente dimissione o la necessità di un prolungamento del percorso fino ad un massimo di due anni

Organizzazione

Il Servizio di Formazione all'Autonomia è basato sull'attivazione di percorsi individualizzati pertanto l'organizzazione richiesta si basa sul requisito della flessibilità e del massimo utilizzo delle risorse presenti nel territorio di vita dell'utente per permettere ad ogni persona accolta di raggiungere il maggior grado di autonomia possibile. Per tanto il percorso di ogni ospite si svilupperà e concretizzerà nel territorio con la partecipazione attiva della persona con disabilità e della sua famiglia. Le attività educative proposte dal servizio sono connesse al percorso socio educativo individualizzato e si realizzano prevalentemente con il coinvolgimento delle risorse strutturali e strumentali del territorio e del contesto di vita della persona.

Obiettivo del servizio è garantire progetti individualizzati che consentano alla persona di acquisire competenze sociali quali:

- muoversi autonomamente sul territorio del proprio contesto di vita
- organizzare il proprio tempo

- avere cura di sé
- intessere relazioni sociali
- acquisire/riacquisire il proprio ruolo nella famiglia o emanciparsi dalla famiglia attraverso:
- apprendimento / riapprendimento di abilità specifiche quali: cucinare, tenere in ordine la casa, organizzare tempi e spazi familiari
- riconoscimento e rispetto delle regole familiari e sociali
- acquisire prerequisiti per un inserimento/reinserimento lavorativo, attraverso:
- potenziamento o sviluppo delle competenze cognitive
- potenziamento delle abilità funzionali residue
- riconoscimento e rispetto delle regole del mondo del lavoro

Il servizio è organizzato in tre moduli, a cui le persone accedono a secondo della loro situazione:

- Modulo Formativo. Della durata massima di tre anni, all'interno del quale vengono realizzati gli interventi e le attività necessari al raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto individualizzato.
- Modulo di Consolidamento. Della durata massima di due anni, previsto e riservato a coloro che non abbiano raggiunto pienamente, durante il percorso del modulo formativo, gli obiettivi previsti dal progetto individualizzato. Il modulo di consolidamento deve mirare ad una graduale riduzione dell'intervento dello SFA fino alla dimissione che può avvenire per una raggiunta integrazione personale, sociale e/o lavorativa (con eventuale attivazione di percorso di inserimento lavorativo) oppure per necessità di interventi che richiedono una maggiore protezione sociale o socio sanitaria.
- Modulo di Monitoraggio. Facoltativo e riservato a persone che hanno concluso il percorso di consolidamento o che, pur non avendo frequentato alcun modulo, necessitano di interventi di sostegno da parte dello SFA, per affrontare nuove situazioni di vita, situazioni di crisi o un supporto per garantire la positività ed il mantenimento dell'esperienza lavorativa. Le persone accolte in questo modulo sono escluse dal conteggio che determina la capacità ricettiva ma devono avere un proprio progetto individualizzato.

Giornata tipo

Il servizio segue i seguenti orari:

(con flessibilità su tutti i giorni e negli orari secondo i progetti individualizzati di ciascun ospite)

- ore 9/9.30 accoglienza
- 9.30 / 12.30 attività interne o esterne alla sede
- 13.00 / 14.15 pranzo garantito con modalità in uso in Fondazione ANFFAS Mantova
- 14.15 / 16.30 ripresa attività interne o esterne alla sede
- 16.30 rientro all'abitazione

Ammissione al Servizio

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.

Il protocollo di ammissione al servizio prevede che la richiesta di inserimento debba essere presentata a FONDAZIONE ANFFAS Mantova esclusivamente dall'Ente Inviante (Comune di residenza) con il quale verrà successivamente stipulata l'apposita convenzione che regola i reciproci rapporti.

Eventuali domande di inserimento da parte di famiglie o privati verranno dirottate agli Enti Pubblici di residenza preposti alla presa in carico delle persone con disabilità.

La richiesta di inserimento deve essere accompagnata da dettagliata documentazione anamnestica, sanitaria e sociale utile al fine di cogliere gli elementi caratteristici della persona e poter valutare la sussistenza dei pre-requisiti richiesti (vedi Destinatari).

Nel caso vi sia la disponibilità di posti per nuovi inserimenti, viene avviato un iter che prevede:

- colloqui con la persona con disabilità ed i familiari
- test psicologici (in mancanza di test recenti)
- possibile osservazione diretta attraverso una o più settimane di inserimento
- valutazione dei dati
- comunicazione dell'esito - positivo o negativo - alla domanda d'inserimento
- organizzazione dell'inserimento.

Dimissioni dal Servizio

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

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

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.

Il fascicolo educativo seguirà l'ospite 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.

Lista di attesa

Alla data attuale eventuali liste d'attesa all'accesso sono pertanto gestite dalla nostra Fondazione, seguendo tali indicazioni:

una volta che la struttura abbia raggiunto il numero massimo di inserimenti possibili e ci fossero nuove richieste, verrà stilata una lista d'attesa depositata presso l' U.d.O. A fronte di disponibilità di un posto si provvederà, nel più breve tempo possibile, ad inserire la prima persona disabile presente nella lista d'attesa, con precedenza per gli inserimenti a tempo pieno.

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

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

Convenzionamento con l'Ente Inviante

L'inserimento di persone nel servizio è subordinato alla stipula di una convenzione tra la Fondazione e l'Ente Inviante (Comune di residenza).

Non vengono stipulate convenzioni con persone fisiche. Eventuali domande di inserimento da parte di famiglie o tutor vengono dirottate ai Servizi Pubblici di appartenenza.

In tale convenzione vengono definiti:

- durata dell'inserimento
- modalità di ammissione e dimissione
- natura dei servizi offerti e modalità di valutazione
- determinazione della retta sulla base dei servizi richiesti

Figure di riferimento e coordinamento

Per la realizzazione dei singoli progetti del servizio, si avvale di un'équipe di operatori di ANFFAS composta dalle seguenti figure professionali:

- Direttore Tecnico
- Responsabile Educativo
- Educatori
- Psicologo
- Psichiatra

Servizi accessori

Gli ospiti potranno al bisogno consumare il pasto presso il CSE Eureka.

Retta

Annualmente la FONDAZIONE ANFFAS Mantova definisce:

- il calendario annuale di apertura

Per “retta” mensile si intende il costo, concordato con il Piano di Zona, che viene richiesto ai Comuni per la frequenza ai servizi.

SFA JUPITER	Retta mensile
Modulo Formativo	Euro 815,19
Modulo Consolidamento/Monitoraggio	Euro 449,60

Servizi resi e compresi nella retta

FONDAZIONE ANFFAS Mantova si impegna alla conduzione del servizio in conformità agli indirizzi e per il perseguimento degli obiettivi propri dell'unità di offerta, così come definiti dalle normative vigenti in materia.

La FONDAZIONE assicurerà il servizio secondo il calendario emanato all'inizio di ogni anno.

Sono inoltre compresi nella retta:

- La presa in carico dell'ospite attraverso le procedure previste dal Progetto Educativo Individualizzato

· Le attività previste all'interno del Progetto Educativo Individualizzato (fatte salve quelle elencate al capitolo successivo)

La FONDAZIONE ANFFAS Mantova provvede inoltre per gli Ospiti del servizio, a stipulare un'assicurazione per la responsabilità civile a copertura degli eventuali danni, cagionati ai soggetti all'interno del servizio, a sé stessi, agli altri soggetti, agli operatori e a terzi. Provvede inoltre a stipulare le opportune assicurazioni per il personale e i volontari che operano nella struttura.

Servizi non compresi nella retta

Restano a carico dell'ospite o dei famigliari o dell'Ente Inviante le seguenti spese:

- eventuali soggiorni vacanza
- trasporto

Valutare la soddisfazione (Customer satisfaction)

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

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

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

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

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

E' anche attraverso l'ascolto e la valutazione dei loro bisogni, oltre che delle aspettative delle persone cui un servizio viene offerto, che si può giungere ad attuare un graduale piano di miglioramento continuo del servizio e della struttura. E' attraverso la valorizzazione delle risorse umane disponibili e la promozione di valide ed efficaci iniziative formative e di riqualificazione che si possono sostenere alti livelli qualitativi nelle prestazioni educative, socializzanti e riabilitative e conseguire sempre nuovi e più consapevoli processi di responsabilizzazione ed investimento nei servizi che si offrono alle persone con disabilità ed alle loro famiglie.

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

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

Nello specifico la procedura prevede per le famiglie:

Modalità e tempi di somministrazione: il questionario stampato, accompagnato da una lettera di presentazione (documento accompagnatorio) che delinea 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

ENCO 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 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 assunzione del/dei farmaco/i. I farmaci da assumere dovranno essere forniti dalla famiglia
- eventuali indicazioni del medico di medicina generale per: diete speciali, intolleranze e/o allergie alimentari o farmacologiche.

Autorizzazioni e Consensi da far firmare:

- all'eventuale somministrazione di farmaci continuativi e/o da banco (due moduli differenti)
- 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 FONDAZIONE ANFFAS Mantova
- Domanda d'inserimento
- Contratto d'ingresso
- Codice etico

SCHEMA PER ESPRIMERE RECLAMI/APPREZZAMENTI

Il/la sottoscritto/a _____

in qualità di

- familiare/caregiver
- tutore
- curatore
- amministratore di sostegno

dell'ospite _____ del servizio

desidera esprimere alcune opinioni sulla gestione del servizio

RECLAMI

APPREZZAMENTI

Firma

SCHEMA 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