

## ***Indice***

<b>Introduzione</b>	<b>pag 3</b>
<b><i>Sezione n.1</i></b>	<b>pag 5</b>
<b>PRESENTAZIONE DELLE FINALITÀ ISTITUZIONALI E DEI PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	
1.1 La mission	<b>pag 5</b>
1.2 Chi siamo	<b>pag 7</b>
1.3 Ubicazione	<b>pag 10</b>
1.4 Principi generali di erogazione dei servizi	<b>pag 12</b>
1.5 Destinatari dei servizi	<b>pag 15</b>
1.6 Diritti e doveri degli utenti e dei loro familiari	<b>pag 15</b>
<b><i>Sezione n. 2</i></b>	<b>pag 17</b>
<b>INFORMAZIONI SULLE ATTIVITA' E SUI SERVIZI</b>	
2.1 Organi e figure ufficiali	<b>pag 17</b>
2.2 Modalità di accesso ai servizi	<b>pag 20</b>
2.3 Servizi centralizzati	<b>pag 21</b>
2.3.1 Servizi di Accoglienza, Sostegno e Informazione	<b>pag 21</b>
2.3.1.1 Servizio S.A.I.?	<b>pag 21</b>

2.3.1.2 Servizio Anffas.Famiglia	<b>pag 23</b>
2.3.2 Agenzia per il Lavoro	<b>pag 25</b>
2.4 Servizi Territoriali	<b>pag 29</b>
2.4.1 Servizi Diurni di Riabilitazione Sociosanitaria	<b>pag 32</b>
2.4.2 Servizi Residenziali di Riabilitazione Sociosanitaria	<b>pag 59</b>
2.4.3 Servizi Diurni Socio-assistenziali	<b>pag 63</b>
<b>Sezione n. 3</b>	<b>pag 70</b>
<b>STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI</b>	
3.1 Per il triennio di validità della carta cosa vi promettiamo?	<b>pag 70</b>
3.2 Azioni di verifica del raggiungimento degli standard qualitativi promessi	<b>pag 73</b>
<b>Sezione n. 4</b>	<b>pag 75</b>
<b>MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA</b>	
4.1 Il reclamo come strumento di ascolto e miglioramento	<b>pag 75</b>
4.2 Le indagini di soddisfazione	<b>pag 77</b>

## **Introduzione**

**Questo documento costituisce non solo una guida per la conoscenza della Fondazione Anffas Onlus Cagliari e dei servizi erogati, ma vuole essere anche un impegno scritto che regola il rapporto con i propri utenti ed i loro familiari.**

**La Carta infatti nasce come strumento per divulgare agli utenti la missione della Fondazione, i suoi servizi, le modalità di accesso, le modalità di funzionamento, le procedure di tutela, a garanzia della trasparenza dei propri servizi. Con essa si intende dare concretezza ai principi ispiratori della Anffas e abbattere le barriere dell'autoreferenzialità nel promuovere ed erogare “servizi alla persona”.**

**La Carta rappresenta una sorta di dialogo tra gli utenti e la Fondazione; costituisce un impegno a realizzare un nuovo modello di tutela del benessere delle persone con disabilità intellettiva e/o relazionale.**

**Il principio della “qualità percepita” guida l'organizzazione dei nostri servizi: le esigenze delle persone con disabilità intellettiva e/o relazionale e delle loro famiglie devono entrare nel cuore dei processi ideativi e produttivi dei servizi, investendone la progettazione, concorrendo alla definizione delle caratteristiche di qualità ed offrendo i riferimenti per valutare i risultati ed innescare i necessari cambiamenti.**

**La nostra Carta, inoltre, va interpretata in chiave dinamica come processo che trova sviluppi e personalizzazione presso le singole strutture territoriali: l'inserimento nella Carta di schede specifiche per ciascun servizio vuole aiutare a comprendere come i nostri servizi, pur**

***garantendo la omogeneità degli obiettivi e la qualità delle prestazioni erogate, vengono adeguati a rispondere in maniera flessibile alle diverse esigenze dei nostri utenti, periodicamente verificate.***

***La Carta si compone di quattro Sezioni, nel rispetto dello schema tipo approvato dall'Assemblea Nazionale Anffas del 29-30 giugno 2002, così articolate:***

***Sezione 1***

***Presentazione delle finalità istituzionali e dei principi fondamentali***

***Sezione 2***

***Informazioni sulle attività e sui servizi***

***Sezione 3***

***Standard di qualità, impegni e programmi***

***Sezione 4***

***Meccanismi di tutela e di verifica***

## **Sezione n.1**

### **PRESENTAZIONE DELLE FINALITÀ ISTITUZIONALI E DEI PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **1.1 LA MISSION**

*La Mission dell'Anffas Onlus Cagliari è definita nell'articolo 4 dello Statuto Anffas – Finalità: “La Fondazione persegue esclusivamente finalità di solidarietà e di utilità sociale, di tutela dei diritti civili, esercitando in via stabile attività di interesse generale, senza scopo di lucro, avendo come specifico riferimento delle proprie attività le persone svantaggiate in ragione di condizioni fisiche, psichiche, economiche, sociali e familiari, con priorità per quelle con disabilità intellettiva e del neurosviluppo”.*

*La Fondazione persegue le proprie finalità attraverso lo svolgimento delle attività di interesse generale, definite all'articolo 5 dello Statuto Anffas – Attività di interesse generale:*

- interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, ed interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni, e di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni;*
- interventi e servizi sanitari;*
- interventi e servizi socio-sanitari di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni;*
- educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;*
- formazione universitaria e post-universitaria;*
- ricerca scientifica di particolare interesse sociale;*
- organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale di cui al presente articolo;*

- *organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso;*
- *formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo e al contrasto della povertà educativa;*
- *servizi strumentali ad enti del Terzo settore, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, lett. m) del decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117;*
- *servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone di cui all'articolo 2, comma 4, del decreto legislativo recante revisione della disciplina in materia di impresa sociale, di cui all'articolo 1, comma 2, lettera c), della legge 6 giugno 2016, n. 106;*
- *alloggio sociale, ai sensi del decreto del Ministero delle infrastrutture del 22 aprile 2008, e successive modificazioni, nonché ogni altra attività di carattere residenziale temporaneo diretta a soddisfare bisogni sociali, sanitari, culturali, formativi o lavorativi;*
- *accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti;*
- *agricoltura sociale, ai sensi dell'articolo 2 della legge 18 agosto 2015, n. 141, e successive modificazioni;*
- *organizzazione e gestione di attività sportive dilettantistiche;*
- *beneficenza, sostegno a distanza, cessione gratuita di alimenti o prodotti di cui alla legge 19 agosto 2016, n. 166, e successive modificazioni, o erogazione di denaro, beni o servizi a sostegno di persone svantaggiate o di attività di interesse generale a norma del presente articolo;*
- *promozione della cultura della legalità, della pace tra i popoli, della nonviolenza e della difesa non armata;*
- *promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici, nonché dei diritti dei consumatori e degli utenti delle attività di interesse generale di cui al presente articolo, promozione delle pari opportunità e delle iniziative di aiuto reciproco, incluse le banche dei tempi di cui all'articolo 27 della legge 8 marzo 2000, n. 53, e i gruppi di acquisto solidale di cui all'articolo 1, comma 266, della legge 24 dicembre 2007, n. 244;*
- *riqualificazione di beni pubblici inutilizzati o di beni confiscati alla*

*criminalità organizzata”.*

*Le attività della Fondazione sono effettuate prevalentemente nell’ambito territoriale della Regione Autonoma della Sardegna.*

## **1.2 CHI SIAMO**

*La **Fondazione Anffas Onlus Cagliari**, facente parte della **rete di Anffas Nazionale**, nasce a seguito della trasformazione dell’Associazione Anffas Onlus di Cagliari, dando continuità alle finalità ed attività proprie dell’Associazione, condotte nel territorio regionale da 60 anni. La Fondazione osserva le linee di politica associativa di Anffas Nazionale, a garanzia primaria dell’appartenenza alla rete Anffas Nazionale e delle persone destinatarie delle attività.*

***L’Anffas Onlus - Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale** - è una grande associazione creata dai genitori, familiari ed amici di persone con disabilità intellettiva e/o relazionale che opera da più di 60 anni per la promozione e tutela dei diritti umani. Rappresenta una delle maggiori associazioni a tutela delle persone con disabilità e si impegna quotidianamente per rendere concreti i principi di pari opportunità, non discriminazione e inclusione sociale. È presente sull’intero territorio nazionale con oltre 200 associazioni locali, 16 organismi regionali e 45 enti autonomi.*

*L’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 DPR n. 1542 del 1964. Nel 1997 l’Associazione, pur conservando l’acronimo, si definisce "Associazione Nazionale Famiglie di Disabili Intellettivi e/o Relazionali" e nel 2000 diventa ONLUS, Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale. L’ ANFFAS Onlus, con l’approvazione della modifica statutaria in data 25/26 novembre 2000, ha riorganizzato la propria attività su un modello associativo di tipo federale, riconoscendo piena autonomia giuridica, patrimoniale e gestionale alle associazioni locali; si è inoltre prevista la costituzione di Organismi Regionali rappresentativi delle associazioni socie.*

**La Fondazione Anffas Onlus Cagliari nasce nel 2019 a seguito della trasformazione dell'Associazione Anffas Onlus di Cagliari.**

*L'Associazione Anffas Onlus di Cagliari fu fondata nel 1959 per iniziativa di un gruppo di genitori di ragazze disabili psichiche; l'associazione ebbe il riconoscimento giuridico nel 1962 come Sezione dell'Associazione Nazionale. Lo scopo dell'Associazione fu, in primo luogo, quello di rompere l'isolamento nel quale era tenuta la persona disabile, e di svolgere un'opera di informazione, sensibilizzazione dell'opinione pubblica ritenuta di importanza fondamentale per stimolare nuove riflessioni e atteggiamenti relativamente alla condizione delle persone con disabilità.*

*L'ANFFAS Onlus di Cagliari ha sempre operato fattivamente per promuovere la cultura dei diritti delle persone con disabilità, sentendosi a pieno titolo come membro attivo del Movimento delle Persone con disabilità. Il Movimento ha portato all'approvazione della Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità (approvata a New York il 13 Dicembre 2006 e ratificata dal Parlamento Italiano con Legge n.18 del 3 Marzo 2009), importantissimo atto legislativo che ha posto le basi per una nuova rappresentazione sociale della disabilità non più come malattia, ma come la risultante di una condizione di salute in un ambiente sfavorevole. Ne discende una nuova visione e cultura, in cui l'Anffas si riconosce totalmente, che vede la disabilità come una condizione ordinaria della vita umana, e, impone alla società di tenerne conto in tutte le decisioni legate allo sviluppo ed all'organizzazione sociale.*

*Come si è detto, nel 2019 a seguito della riforma del Terzo Settore, **l'Associazione Anffas Onlus di Cagliari si è trasformata nella Fondazione Anffas Onlus Cagliari**; parallelamente, si è data vita alla **Associazione Anffas Onlus Sardegna APS**, per dare continuità all'opera associazionistica e di rappresentanza familiare.*

*La Fondazione ha raccolto l'importante eredità dell'Anffas e ne persegue integralmente gli scopi; opera in piena autonomia giuridica e conserva, pertanto, la propria autonomia decisionale, gestionale, operativa e patrimoniale secondo il proprio Statuto, condividendo i propri interventi per le politiche di carattere regionale con la Associazione Anffas Onlus Sardegna APS, aderente alla rete associativa nazionale, e per quelli relativi alle politiche di carattere sovraregionale con Anffas Nazionale,*

*concordandone i modi nelle sedi associative opportune. La Fondazione Anffas Onlus Cagliari e l'Associazione Anffas Onlus Sardegna APS sono accomunate nella mission, nelle finalità e nella condivisione degli interventi, e, per assicurare la necessaria collaborazione e convergenza, sono presiedute dallo stesso Presidente.*

*La Fondazione Anffas Onlus Cagliari ha la propria sede legale in Via Caboni n° 3 a Cagliari, dove sono presenti la Presidenza, la Direzione Amministrativa, la Direzione Finanziaria, gli Uffici del Responsabile dei Servizi alla Persona e dei Coordinatori d'Area, gli Uffici Amministrativi e i Servizi Centralizzati.*

*La Fondazione, in virtù dell'accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale, eroga prestazioni di carattere sociosanitario per conto delle ASL del Sulcis e di Cagliari e dei diversi comuni di residenza degli utenti. Inoltre, eroga prestazioni a carattere socio-educativo sia in convenzione con il Comune di Cagliari sia in regime di autofinanziamento, su richiesta di gruppi di familiari.*

*Esercita attività promozionali, di sensibilizzazione e informazione sulle tematiche inerenti la disabilità e, attraverso il servizio S.A.I.? (Servizio di Accoglienza e Informazione), garantisce la consulenza gratuita rivolta a tutte le famiglie/personone interessate che ne facciano richiesta, ad enti ed organismi pubblici e privati di tutta la Regione.*

### **1.3 UBICAZIONE (sedi – contatti)**

Sede Legale Via Caboni n.3 - Torre D3- 1° Piano – 09125 Cagliari
---

Presidenza	Tel: 070 669095 Email: presidenza@anffassardegna.it
Direzione Amministrativa	Tel: 070 669097 Email: direzione.generale@anffassardegna.it
Direzione Finanziaria	Tel: 070 683204 Email: direzioneamministrativa@anffassardegna.it
Responsabile dei Servizi alla Persona	Tel: 070 678050 Email: resp.serviziallapersona@anffassardegna.it
Coordinamento area di supporto ai servizi	Tel: 070 683272 Email: areaservizi@anffassardegna.it
Coordinamento area dei rapporti con le famiglie e della comunicazione	Tel: 070 683273 Email: area.comunicazione@anffassardegna.it
Coordinamento area servizi per il lavoro	Tel: 070 683195 Email: lavoro@anffassardegna.it
S.A.I.? - Servizio Accoglienza e Informazione	Tel: 070 683273 Email: area.comunicazione@anffassardegna.it
Servizio Anffas.Famiglia	Tel: 070 683273 Email: area.comunicazione@anffassardegna.it
Uffici Amministrativi	Tel: 070 669039 – 070 669083 Fax: 070 669102 Email: amministrazione@anffassardegna.it
Agenzia per il Lavoro <i>Viale Colombo n. 25 -09125 Cagliari</i>	Tel: 070 683195 Email: lavoro@anffassardegna.it

## SERVIZI DIURNI DI RIABILITAZIONE SOCIOSANITARIA

Centro Diurno- V.le Colombo 25 Cagliari	Tel: 070 666235 Email: colombo@anffassardegna.it
Centro Diurno - Via Manno 17 Selargius	Tel: 070 303752 Email: selargius@anffassardegna.it
Centro Diurno - Via Matteotti 1 Settimo San Pietro	Tel : 070 766230 Email: settimo@anffassardegna.it
Centro Diurno – Via Segni s.n. Iglesias	Tel: 0781 36359 Email: iglesias@anffassardegna.it
Centro Diurno “Elisabetta Nannini Falchi” – Via Praga s.n. Selargius	Tel: 070 8600968 Email: selargius2@anffassardegna.it

## SERVIZI DIURNI SOCIO-ASSISTENZIALI

C.S.E. – Via Loru 28 Cagliari	Tel: 070 302020 Email: cse.cagliari@anffassardegna.it
C.S.E. – Via Giordano Bruno s.n. Settimo San Pietro	Tel: 070 781569 Email: csa.settimo@anffassardegna.it

## SERVIZI RESIDENZIALI DI RIABILITAZIONE SOCIOSANITARIA

Centro Residenziale “Elisabetta Nannini Falchi” – Via Praga s.n. Selargius	Tel: 070 4876752 Email: residenziale@anffassardegna.it
--	--

## **1.4 PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

*I principi che ispirano la nostra attività sono strettamente legati ai nuovi dettati normativi e culturali sanciti dalla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità:*

- **UGUAGLIANZA** - *Nessuna distinzione nella erogazione del servizio può essere compiuta. Va garantita la parità di trattamento e la fruibilità del servizio da parte di tutti gli utenti. Per l'Anffas Cagliari il principio di uguaglianza poggia le proprie basi sul riconoscimento e sulla valorizzazione delle diversità e sul divieto di ogni ingiustificata discriminazione. L'essere diversi rappresenta una ricchezza per tutti ed è quindi nella diversità che a tutti devono essere garantiti gli stessi diritti.*
- **RISPETTO**- *Il soggetto con disabilità è anzitutto una "persona", così come sancito dalla convenzione ONU, e come tale ha il diritto di essere sostenuto nel realizzare e sviluppare tutte le sue potenzialità all'interno di un progetto di vita, diritto anche sancito dalla legge 328 del 2000 all'art. 14. Tale sostegno sarà opportunamente modulato in considerazione dell'età, delle condizioni della persona e delle circostanze concrete (familiari, sociali, economiche, etc.) in cui si svolge l'azione educativa o abilitativa. L'approccio d'intervento prescelto dalla Fondazione è quindi quello di partire da ciò che l'utente ha (e non da ciò che manca), cercando di potenziare al massimo le risorse di cui è portatore, favorendo in tale modo la promozione e l'inclusione della persona all'interno della società di riferimento (mondo del lavoro, comunità territoriale, etc.).*
- **CONTINUITA'** – *La Fondazione Anffas Onlus Cagliari garantisce ai propri utenti un progetto abilitativo/educativo che sia un vero e proprio progetto di vita, la cui realizzazione è assicurata anche tenendo conto delle modificazioni che possono intervenire nel corso della vita della persona. L'erogazione del servizio deve essere*

*continua e regolare e, in caso di funzionamento irregolare o di interruzione (esempio chiusura estiva), saranno adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. E' nostra cura comunicare tempestivamente agli utenti il calendario programmato delle attività e ogni imprevista variazione.*

- **IMPARZIALITA'** – *L'Anffas Onlus Cagliari si assume l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti delle persone e delle famiglie, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.*
- **DIRITTO DI SCELTA** – *L'utente ha diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio scelto.*
- **PARTECIPAZIONE** – *La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che vanno comunicate in modo chiaro e comprensibile, ricorrendo a procedure semplificate. Per l'adozione del Progetto Riabilitativo/Educativo Individualizzato, la condivisione con la persona e con la famiglia rappresenta una condizione indispensabile, in considerazione del ruolo fondamentale dei familiari, come responsabili primi e naturali dell'educazione dei propri figli. Gli operatori agiscono in stretta collaborazione con la famiglia e non in alternativa alla stessa, organizzando formali momenti di collaborazione e confronto con i familiari, atti a garantire la migliore programmazione e verifica degli interventi offerti e dei risultati di volta in volta conseguiti.*
- **CORTESIA** – *I nostri servizi sono improntati alla cultura dell'accoglienza e dell'attenzione all'utente ed alle sue esigenze. È nostra convinzione che il rispetto, la disponibilità all'ascolto, la cortesia e la gentilezza siano necessari, oltre che sicuramente utili, ai fini di instaurare un clima di reciproca fiducia ed una buona relazione interpersonale per il raggiungimento degli obiettivi abilitativi/educativi prefissati.*

- **ATTENZIONE VERSO IL PERSONALE-** Data la centralità ricoperta dalla forza lavoro in un servizio come quello offerto, per l'Anffas riveste un'importanza strategica lo sviluppo di una politica di gestione delle risorse umane (dipendenti e collaboratori) realmente attenta alla realtà del singolo individuo, cercando di valorizzarne la professionalità e le motivazioni. Coerentemente con tale visione, l'Anffas Cagliari si impegna a realizzare interventi di formazione continua e a favorire la responsabilizzazione e la crescita professionale di ogni équipe di lavoro.
- **TUTELA DELLA PRIVACY-** La Fondazione garantisce agli utenti la più assoluta riservatezza e il più ampio rispetto dei loro diritti fondamentali e della loro dignità. Il funzionamento e l'organizzazione dei nostri servizi risponde a quanto stabilito nel Codice della Privacy, al fine di assicurare il massimo livello di tutela delle persone.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** – Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, valutando e confrontando attentamente risorse impiegate, risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti. Efficienza, innovazione e diversificazione dei propri servizi, miglioramento continuo, rappresentano i criteri con i quali la Fondazione si impegna ad affrontare le sfide del futuro.
- **QUALITA' DEL SERVIZIO OFFERTO E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE-** L'Anffas Onlus Cagliari imposta delle azioni di miglioramento continuo della qualità tenendo conto dell'opinione degli utenti, centrandosi sulla "qualità percepita" ed ascoltando soprattutto coloro i quali si dichiarano insoddisfatti ed hanno diritto ad una risposta.

## **1.5 DESTINATARI DEI SERVIZI**

*I destinatari dei Servizi gestiti dalla Fondazione Anffas Onlus Cagliari sono persone con disabilità intellettiva e /o relazionale e chi le rappresenta (famiglia, tutore o amministratore di sostegno). La disabilità intellettiva può talvolta essere associata a problematiche psicopatologiche.*

*Le persone afferenti ai nostri servizi si caratterizzano per la possibilità di mantenimento e sviluppo di abilità / competenze relativamente a:*

- *autonomie di base: cura della propria persona e svolgimento di compiti semplici e/o complessi della vita quotidiana*
- *processi basilari dell'apprendimento*
- *attività interpersonali semplici e complesse*
- *autonomie relazionali e sociali*

## **1.6 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI**

*L'Anffas Onlus Cagliari promuove e favorisce la piena partecipazione degli utenti e dei loro familiari, che deve avvenire nel rispetto e nell'assunzione di reciproci diritti e doveri.*

### **Diritti**

- *A ogni utente viene riconosciuto il diritto ad essere sostenuto e seguito con competenza, professionalità e attenzione, garantendo la messa a disposizione di tutte le risorse atte a favorire la promozione e valorizzazione delle proprie potenzialità.*
- *Alle famiglie dei nostri utenti viene riconosciuto un ruolo significativo nella definizione del Progetto Riabilitativo/Educativo individualizzato, nonché il diritto di essere coinvolti nelle azioni di verifica e valutazione di efficacia.*
- *Alle famiglie dei nostri utenti viene riconosciuto il diritto di ricevere tutte le informazioni riguardanti il proprio familiare e di poter identificare gli operatori che si occupano della sua presa in carico.*

- *Alle famiglie dei nostri utenti viene riconosciuto il diritto ad essere sostenuti nelle loro responsabilità familiari ed educative al fine di accompagnare responsabilmente il processo di sviluppo e crescita del proprio congiunto.*
- *Ai nostri utenti e alle loro famiglie è riconosciuto il diritto di esprimere le proprie opinioni, di proporre suggerimenti e sono invitati e sollecitati ad esprimersi periodicamente sulla qualità del servizio reso e atteso.*
- *Ai nostri utenti e alle loro famiglie viene assicurato il rispetto della propria privacy e del segreto professionale, garantiti da tutto il personale che ruota intorno all'utente e che lavora all'interno del servizio.*

### **Doveri**

- *Ogni persona che accede ai nostri servizi ha il dovere di rispettare le norme che ne regolano il funzionamento, al fine di garantire la migliore erogazione delle prestazioni.*
- *I familiari dei nostri utenti devono assumere un comportamento responsabile e rispettoso verso gli operatori, assicurando la loro partecipazione e collaborazione.*
- *I familiari dei nostri utenti sono parte attiva nella definizione e realizzazione del Progetto Riabilitativo/Educativo individualizzato e pertanto devono assicurare quelle condizioni, da loro dipendenti, utili alla sua realizzazione.*

## **Sezione n. 2**

### **INFORMAZIONI SULLE ATTIVITÀ E SUI SERVIZI**

*La struttura organizzativa della Fondazione è formata da diverse aree di intervento che comprendono servizi ed attività specifiche, la cui gestione avviene in un'ottica unitaria di sistema.*

*Il nostro modello di riferimento è basato sul decentramento e sulla condivisione delle responsabilità, sulla diffusione e circolarità della comunicazione, sul lavoro di squadra e sull'attenzione alla persona. È frutto di un percorso tutt'altro che lineare, ma attento e continuativo, teso a realizzare al meglio, nella pratica operativa oltre che sul piano della gestione societaria, il senso di responsabilità e l'attenzione alla persona, posta al centro di ogni considerazione e azione.*

*Seguendo lo stesso principio poniamo particolare attenzione – nella operatività dei servizi come nella politica della struttura – all'attivazione ed alla cura dei collegamenti “di rete”, che potenziano l'efficacia degli interventi e le risorse del territorio, ma soprattutto sostengono la crescita di un sistema di protezione sociale attiva, fondato sulla collaborazione e la reciprocità.*

#### **2.1 ORGANI E FIGURE UFFICIALI**

*La Fondazione realizza il conseguimento dei suoi scopi attraverso l'azione dei suoi organi, impegnati all'attuazione e al rispetto dello Statuto, in convergenza con le determinazioni approvate dall'Assemblea dell'Associazione Anffas Onlus Sardegna APS. La Fondazione condivide il piano strategico e il programma di attività con il Consiglio Direttivo dell'Associazione Anffas Onlus Sardegna APS.*

*Gli organi della Fondazione sono:*

- il Consiglio di Amministrazione*
- il Presidente della Fondazione*
- il Collegio Sindacale;*
- il Revisore legale unico, nel caso in cui si superino i limiti di soglia*

*che rendono obbligatoria la revisione legale dei conti.*

*Tutte le cariche durano quattro anni ed i loro componenti possono essere rinnovati.*

*Le funzioni esercitate dalla Presidenza e dal Consiglio di Amministrazione sono le seguenti:*

***Presidenza:*** *il Presidente convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione e ha la rappresentanza legale della Fondazione.*

*In base all'articolo 12 dello Statuto, il Presidente dell'Associazione Anffas Onlus Sardegna APS, assume anche la carica di Presidente della Fondazione Anffas Onlus Cagliari, e garantisce la convergenza tra le determinazioni dell'Associazione e quelle della Fondazione.*

*Il Presidente sovrintende alla gestione amministrativa ed economica della Fondazione; vigila perché vengano osservate le norme statutarie e provvede a dare esecuzione alle delibere del Consiglio di Amministrazione. Gestisce, l'ordinaria amministrazione della Fondazione, sulla base delle indicazioni del Consiglio di Amministrazione, al quale comunque riferisce circa l'attività compiuta.*

***Consiglio di Amministrazione:***

*Il Consiglio di Amministrazione è composto da numero cinque membri, che sono:*

- il Presidente dell'Associazione Anffas Onlus Sardegna APS, che assume anche la carica di Presidente della Fondazione;*
- due membri designati dal Consiglio Direttivo dell'Associazione Anffas Onlus Sardegna APS;*
- due membri designati dall'Assemblea dell'Anffas Onlus Sardegna APS, tra gli associati e non.*

*In ogni caso, il Consiglio di Amministrazione deve essere composto per la maggioranza, compreso il Presidente, da componenti associati ad Anffas.*

*Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione dura in carica quattro anni, con decorrenza dalla data della riunione di insediamento; il Consiglio è investito di tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione. In*

*particolare, si impegna a garantire la rispondenza qualitativa dei servizi resi dalla Fondazione alle persone con disabilità che ne fruiscono, agli standard prescritti dalla normativa e dalle linee guida di Anffas Nazionale o dal Codice di Qualità ed Autocontrollo di Anffas Nazionale.*

*La **Presidenza** della Fondazione Anffas Onlus Cagliari ha la propria sede in Via Caboni n° 3 a Cagliari. Nella stessa sede sono ospitati:*

- **la Direzione Amministrativa e Finanziaria**
- **la Segreteria della Fondazione**
- **gli Uffici del Responsabile dei Servizi alla Persona e dei Coordinatori d'Area**
- **gli Uffici Amministrativi**
- **il S.A.I? - Servizio Accoglienza e Informazione**

*Presso la sede centrale è' possibile avere tutte le informazioni relative alla Fondazione e ai servizi offerti; si possono richiedere appuntamenti con la Presidenza, con la Direzione e con il SAI? - Servizio Accoglienza e Informazione.*

*Il S.A.I? –Servizio Accoglienza e Informazione è un servizio rivolto alla generalità dei cittadini, alle persone con disabilità ed ai loro familiari per essere informati sui propri diritti e poterne rivendicare la piena esigibilità; il servizio funge da porta unitaria di accesso ai servizi Anffas e accoglie le richieste di inserimento.*

*L'ufficio amministrativo segue le pratiche con le ASL e con i Comuni interessati per l'inserimento nei Servizi Anffas di un nuovo utente; ad esso devono essere inoltrate anche le richieste per l'inserimento nel servizio di trasporto dall'abitazione al centro e viceversa.*

*Per le comunicazioni relative al trasporto, l'amministrazione dell'Anffas ha attivato i numeri **070 669039 - 070 669083.***

## **2.2 MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI**

*Le richieste di accesso ai servizi Anffas devono essere presentate presso il S.A.I? - Servizio Accoglienza e Informazione - che cura l'accoglienza delle persone interessate fornendo le informazioni relative ai servizi (tipologia, modalità di funzionamento ecc.) e istruendo la pratica. Il servizio gestisce la lista d'attesa secondo criteri di trasparenza e uguaglianza assegnando alla pratica un numero di protocollo in ordine cronologico.*

*Il servizio S.A.I.? si rapporta con l'Unità di Valutazione Interna (U.V.I.) dell'Anffas, un'equipe composta da medico psichiatra, psicologo e assistente sociale, alla quale trasmette le richieste secondo l'ordine definito dal protocollo e relativo inserimento nella lista.*

*L'U.V.I. effettua una valutazione multidimensionale relativa alla persona richiedente, atta a verificare l'idoneità dei nostri servizi e la rispondenza alle capacità e ai bisogni della persona; in caso di idoneità stabilisce il servizio Anffas che si reputa più funzionale alle esigenze e al percorso riabilitativo-educativo della persona. L'esito della valutazione viene trasmesso alla persona e ai suoi familiari tramite comunicazione scritta.*

*L'inserimento nei servizi viene stabilito tenendo conto dei posti disponibili; in caso di presa in carico per i servizi sociosanitari è richiesta l'impegnativa del Medico di Medicina Generale e una lista di documenti necessari per la parte amministrativa. Contestualmente all'inserimento avviene la formalizzazione dell'ingresso attraverso la definizione del Profilo Funzionale ICF e la stesura del progetto personalizzato in accordo con la persona e la famiglia.*

*Viene inoltre richiesta alla famiglia la condivisione e la sottoscrizione dell'informativa relativa alla compartecipazione al costo dei servizi ad integrazione sociosanitaria relativamente alla quota sociale.*

## **2.3 SERVIZI CENTRALIZZATI**

### **2.3.1 SERVIZI DI ACCOGLIENZA, SOSTEGNO E INFORMAZIONE**

*L'Anffas Onlus Cagliari, in coerenza con la propria mission, ha attivato dei servizi specifici per l'Accoglienza, il Sostegno e l'Informazione. Con essi intende adempiere alla propria funzione di protezione e promozione dei diritti di cittadinanza, delle pari opportunità e della non discriminazione; inoltre intende sostenere le persone e le famiglie favorendo la loro crescita e benessere, in un'ottica di empowerment personale e comunitario.*

#### **2.3.1.1 SERVIZIO S.A.I.? – SERVIZIO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE**

*Il S.A.I.? - Servizio Accoglienza e Informazione sui diritti delle persone con disabilità - è un servizio gratuito rivolto alla generalità dei cittadini, alle persone con disabilità ed ai loro familiari per essere informati sui propri diritti e poterne rivendicare la piena esigibilità. Si configura come un servizio, un luogo di ascolto, di accoglienza, informazione e consulenza sulle tematiche inerenti la disabilità, nonché di orientamento, accompagnamento e supporto nei contatti con le istituzioni del territorio.*

*Il servizio persegue le seguenti finalità:*

- Superare le difficoltà dovute alla carenza di informazioni sulla rete dei servizi e sulle risorse disponibili*
- Dedicare un'attenzione specifica e particolare alle esigenze della persona con disabilità e della sua famiglia in termini di esigibilità e ampliamento dei diritti*

- *Orientare la persona disabile e la famiglia rendendola consapevole dei propri diritti e degli strumenti necessari per renderli esigibili*
- *Promuovere iniziative d'informazione e formazione rivolte alle famiglie al fine di favorire le loro funzioni e responsabilità educative*
- *Promuovere la creazione di reti di solidarietà tra famiglie stimolando il coinvolgimento e la partecipazione alla vita associativa.*
- *Semplificare e ottimizzare i percorsi degli utenti.*

*Nello specifico il servizio, attraverso l'azione professionale di un'assistente sociale, assicura:*

- *Accoglienza e ascolto*
- *Segretariato sociale*
- *Informazione e consulenza sulle tematiche della disabilità, in particolare:*
  - *Diritti esigibili delle persone con disabilità*
  - *Modalità di accesso ai servizi Anffas, tipologia e attività svolte*
  - *Servizi territoriali rivolti alle persone con disabilità e modalità di accesso*
  - *Leggi, normative, iter burocratici riferiti al settore della disabilità*
  - *Agevolazioni fiscali e lavorative*
  - *Inclusione scolastica*
  - *Inclusione lavorativa*
  - *Mobilità*
  - *Provvidenze economiche*
  - *Procedure per l'accertamento e l'ottenimento delle certificazioni relative all'invalidità civile e allo stato di handicap*
  - *Forme di tutela giuridica delle persone con disabilità e procedure per l'applicazione degli istituti di protezione legale, in particolare dell'Amministrazione di Sostegno*
- *Supporto allo svolgimento di pratiche amministrative e burocratiche*
- *Consulenza e indirizzo in materie giuridicamente controverse (escluso comunque patrocinio legale diretto)*
- *Accoglienza delle richieste di accesso ai servizi Anffas e tenuta della lista di attesa secondo criteri di trasparenza e uguaglianza*

- *Attività informative - promozionali in collaborazione con gli istituti scolastici superiori rivolte ai familiari di studenti con disabilità*
- *Accoglienza delle richieste di tirocinio presso i servizi Anffas e cura delle pratiche di attivazione*

*Il Servizio S.A.I.? si trova presso la sede centrale dell'Anffas in Via Caboni n° 3 a Cagliari.*

*E' aperto al pubblico il martedì dalle h.15.00 alle h.17.00 e il mercoledì dalle h. 9.00 alle h.13.00;*

*Si può richiedere un appuntamento con l'assistente sociale chiamando al numero 070 683273 dal lunedì al venerdì dalle h.9.00 alle h.13.00. E' possibile inoltre mandare una mail all'indirizzo [area.comunicazione@anffassardegna.it](mailto:area.comunicazione@anffassardegna.it).*

### **2.3.1.2 SERVIZIO ANFFAS.FAMIGLIA**

*Il Servizio Anffas.Famiglia, in linea con la mission dell'Anffas, è un servizio di accoglienza, sostegno e promozione rivolto ai familiari di persone con disabilità afferenti ai servizi ANFFAS. Il servizio nasce dalla volontà di dedicare una specifica attenzione alle esigenze e ai bisogni delle persone e delle famiglie, favorendone il benessere, il protagonismo e il coinvolgimento attivo.*

*Il servizio persegue le seguenti finalità:*

- *Favorire il benessere e la crescita delle persone e delle famiglie attraverso la sperimentazione di servizi innovativi e relazionali*
- *Offrire un'occasione per migliorare la qualità di vita delle persone e delle famiglie attraverso la cultura della partecipazione e responsabilità*
- *Sostenere l'attività di cura e di assistenza delle famiglie nei confronti dei propri componenti, aumentando la forza del nucleo familiare nella gestione della propria condizione*
- *Aumentare la capacità individuale nell'affrontare i problemi*
- *Promuovere iniziative d'informazione e formazione rivolte alle famiglie al fine di favorire le loro funzioni e responsabilità educative*

- *Promuovere la creazione di reti di solidarietà tra famiglie stimolando il coinvolgimento e la partecipazione alla vita associativa.*

*Nello specifico il servizio, attraverso l'azione professionale di un'assistente sociale, assicura:*

- *Interventi di sostegno e di consulenza psico-sociale: il servizio fornisce un luogo dedicato all'accoglienza e all'ascolto, sostenendo le persone nelle loro responsabilità personali e familiari, accompagnandole nella gestione dei momenti critici che caratterizzano la vita di ogni famiglia*
- *Interventi finalizzati a facilitare la comunicazione e le relazioni familiari*
- *Informazione e segretariato sociale: viene promossa l'informazione alle famiglie e tra le famiglie, offrendo orientamento sui diritti, sui servizi e sulle risorse comunitarie*
- *Interventi di raccordo con i servizi territoriali e accompagnamento a servizi specifici*
- *Incontri di gruppo per familiari secondo la metodologia dell'auto-mutuo aiuto: vengono promosse le relazioni e gli scambi solidaristici tra le famiglie, attraverso incontri di informazione, formazione e di reciproco sostegno*
- *Accoglienza delle nuove famiglie afferenti ai servizi Anffas*

*Le attività di facilitazione dei gruppi per familiari sono condotte in collaborazione con il Servizio Sociale Professionale Anffas e possono vedere il coinvolgimento di esperti o familiari.*

*Il Servizio Anffas.Famiglia si trova presso la sede centrale dell'Anffas in Via Caboni n° 3 a Cagliari.*

*Il servizio è aperto al pubblico su appuntamento, previo contatto telefonico con il n. 070 683273, dal lunedì al venerdì dalle h.9.00 alle 13.00. E' possibile inoltre comunicare tramite mail all'indirizzo [area.comunicazione@anffassardegna.it](mailto:area.comunicazione@anffassardegna.it).*

## **2.3.2 AGENZIA PER IL LAVORO**

*Per far fronte al tema dell'inserimento lavorativo di persone con disabilità, l'Anffas Onlus Cagliari ha sviluppato un apposito servizio, l'Agenzia per il Lavoro, iscritta nell'Elenco Regionale dei Soggetti Accreditati ai Servizi per il Lavoro della Regione Autonoma della Sardegna con determinazione n.39178-5071 del 21/10/2014.*

*L'Agenzia per il Lavoro della Fondazione Anffas Onlus Cagliari si occupa della progettazione e della gestione di tutte le fasi che interessano l'inserimento lavorativo, e ,offre il suo intervento a persone con disabilità in possesso dei requisiti per l'accesso al mondo del lavoro oppure alle persone già inserite in contesti aziendali che necessitano di supervisione e monitoraggio.*

*Per perseguire tale scopo l'Agenzia si preoccupa di mantenere un rapporto costante con tutti gli interlocutori del mercato del lavoro.*

### **ATTIVITÀ:**

#### **➤ Per le persone con disabilità:**

*Accoglienza e orientamento, tirocini orientativi/ formativi, azioni di supporto all'inserimento lavorativo, azioni di sostegno all'occupazione. Tali attività si inseriscono all'interno di un progetto individualizzato che prevede azioni di valutazione in itinere con tutti i referenti che intervengono nella presa in carico.*

#### **➤ Per le imprese**

*Consulenza sulle normative e procedure specifiche nell'ambito del lavoro e della disabilità, predisposizione e gestione dei programmi d'inserimento di persone con disabilità tramite convenzioni (art.11 Legge 68/99); analisi ergonomica e identificazione della postazione lavorativa; attivazione e gestione dei progetti di inserimento attraverso corsi, tirocini, tutoring; monitoraggio e supporto degli inserimenti lavorativi; risoluzione dei problemi e attivazione degli interventi per le situazioni di crisi di lavoratori con disabilità presenti in azienda; corsi per tutor aziendali.*

### **METODOLOGIA DI INTERVENTO**

#### **Accesso e presa in carico**

*L'accesso ai servizi dell'Agenzia avviene attraverso:*

- *Richiesta diretta da parte della persona o della sua famiglia*
- *Segnalazione da parte del Servizio Accoglienza e Informazione (S.A.I.) dell'Anffas Onlus Cagliari*
- *Segnalazione da parte di un servizio socio-riabilitativo dell'Anffas Onlus Cagliari*
- *Segnalazione da parte di un'azienda*

*La presa in carico delle persone da parte dell'Agenzia viene verificata durante la prima fase di accoglienza. Un'ulteriore valutazione viene fatta attraverso i colloqui di orientamento che approfondiscono le capacità lavorative, già acquisite o potenziali.*

*In entrambi i momenti è richiesto il coinvolgimento della famiglia e della rete sociale e di supporto. Al termine del processo di valutazione e di presa in carico l'Agenzia propone il progetto più idoneo alle caratteristiche della persona e procede alla sua attivazione.*

## **EQUIPE**

*Il gruppo di lavoro dell'agenzia è composto dal Responsabile organizzativo, dall'operatore del mercato del lavoro, dai tutor di gestione del progetto individuale e di mediazione con gli interlocutori coinvolti.*

## **SERVIZI EROGATI**

### **Accoglienza e informazione**

*L'Agenzia è caratterizzata da un front-office che funge da punto di accesso al servizio e si propone il raggiungimento dei seguenti obiettivi specifici:*

- *Fornire informazioni sui principali servizi offerti dall'Agenzia e sulle modalità di accesso*
- *Fornire informazioni generiche sul funzionamento e sulle caratteristiche dei servizi offerti, e sul funzionamento delle realtà esterne con cui l'Agenzia collabora e intrattiene rapporti.*
- *Garantire informazioni pertinenti e complete circa le opportunità occupazionali, le principali caratteristiche del mercato del lavoro, gli strumenti di politica attiva e l'offerta di prestazioni disponibili nel sistema regionale dei servizi per il lavoro.*

- *Effettuare una prima analisi delle esigenze del cliente (lavoratore/impresa) in modo da rendere possibile il collegamento diretto tra persone e mondo del lavoro.*

### **Orientamento di primo livello**

*Il servizio di Orientamento si rivolge in maniera particolare a coloro che desiderano conoscere in maniera più accurata le proprie attitudini ed il proprio potenziale professionale, al fine di scegliere con maggiore consapevolezza il percorso lavorativo più adatto.*

*Il servizio si propone il raggiungimento dei seguenti Obiettivi:*

- *Garantire l'analisi della domanda al fine di concordare quali servizi siano più adeguati, in ragione del profilo professionale della persona, delle caratteristiche soggettive, del contesto del mercato del lavoro.*
- *Fornire un servizio di orientamento di base: si tratta di un servizio rivolto a giovani che hanno appena conseguito un titolo di studio e che si affacciano per la prima volta nel mondo del lavoro. La consulenza è mirata a comprendere quelli che potrebbero essere i futuri sbocchi occupazionali offerti dal loro titolo, le caratteristiche e le attitudini richieste per le diverse tipologie di lavoro, l'eventuale necessità di un ulteriore processo di formazione.*
- *Organizzare corsi brevi sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro: si tratta di brevi corsi mirati ad abilitare gli utenti alla ricerca attiva ed efficiente di un lavoro. Tali corsi insegnano ad esempio a sostenere un colloquio di selezione, rispondere correttamente ad un annuncio e compilare un Curriculum Vitae efficace.*
- *Fornire consulenza mirata e accompagnamento: si tratta di un'attività che consente alla persona di esporre le proprie necessità e le criticità riscontrate nel rapporto col mercato del lavoro. L'operatore lo indirizza nella ricerca di informazioni e offerte e nell'individuazione di un progetto professionale. Si tratta in sostanza di sondare ulteriormente le motivazioni della persona a proporsi in modo attivo nel mercato del lavoro.*

### **Facilitazione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro**

Questo servizio si rivolge alle imprese in cerca di personale e ai cittadini in cerca di lavoro e si propone di:

- *Garantire a tutti i cittadini disoccupati, inoccupati o rientranti nei target individuati dalla Regione, in cerca di lavoro, opportunità di lavoro coerenti con il profilo professionale e le aspirazioni individuali, sostenendoli nella ricerca con strumenti che ne migliorino le capacità di autopromozione e l'efficacia della preselezione.*
- *Costruire e aggiornare archivi e database. Il servizio di incontro domanda-offerta fornito dall'Agenzia si basa fundamentalmente sull'utilizzo di banche dati che verranno costantemente aggiornate dal personale al fine di garantire un servizio sempre efficiente.*

### **Orientamento specialistico**

Tale servizio si propone di sostenere la persona nella ricostruzione, analisi e valutazione delle esperienze formative, professionali ed extraprofessionali al fine di:

- *far emergere le competenze acquisite;*
- *rafforzare la consapevolezza rispetto alle competenze possedute;*
- *promuovere lo sviluppo personale e professionale;*
- *sostenere l'avvio di percorsi di orientamento all'autoimpiego e alla creazione di impresa*

### **Accesso ai percorsi di accompagnamento al lavoro**

Il servizio si propone di garantire il supporto nel processo di inserimento nel mercato del lavoro mediante l'utilizzo di misure di accompagnamento alla formazione

### **Servizi alle imprese**

Il servizio garantisce informazioni ai datori di lavoro sulle politiche attive disponibili sino alla stipula del patto di servizio con le imprese al fine di analizzare i fabbisogni professionali e formativi dei datori di lavoro e Supportare l'azienda nell'inserimento lavorativo.

## **2.4 SERVIZI TERRITORIALI**

*L'Anffas Onlus Cagliari gestisce diverse strutture territoriali sociosanitarie e socio-assistenziali, a carattere diurno e residenziale, rivolte alle persone con disabilità intellettiva e/o relazionale.*

*Tutti i Servizi erogati dall'Anffas sono organizzati e gestiti in maniera da garantire:*

- *un'accurata valutazione delle richieste, delle aspettative e dei bisogni della persona e della sua famiglia;*
- *un'esaustiva informazione sul servizio offerto e sui risultati attesi;*
- *la condivisione e la partecipazione di tutti i soggetti interessati agli obiettivi socio- riabilitativi -educativi individuati relativi ai progetti-programmi individuali;*
- *la personalizzazione degli interventi all'interno del più ampio progetto di vita della persona;*
- *lo sviluppo del principio della centralità dei bisogni della persona con disabilità nel suo percorso di vita attraverso l'elaborazione di progetti di struttura suddivisi per cicli di vita (Età evolutiva, Adolescenza, Adulità, Anzianità)*
- *la valorizzazione e sostegno del ruolo della famiglia al fine di favorire la permanenza della persona con disabilità all'interno della stessa;*
- *il rispetto della dignità e della privacy;*
- *prestazioni a favore degli utenti, secondo l'approccio multidisciplinare, condotte da personale qualificato, abilitato, aggiornato e motivato;*
- *le condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;*
- *le collaborazioni e le sinergie con le risorse istituzionali, culturali e professionali.*

*Il lavoro è organizzato in modo da impostare il programma di intervento raccogliendo, analizzando e valutando le specifiche abilità ed i bisogni della persona. Ciò significa porre al primo posto del nostro agire la persona e il rispetto della altrui dignità. Si è quindi in presenza di un diritto*

della persona netto e preciso che impedisce l'erogazione di prestazioni standardizzate e uguali per tutti.

Il rispetto di una simile condizione richiede lo sviluppo di adeguate competenze tecnico-professionali, amministrative e organizzative che vanno ricercate, costruite e alimentate nel tempo, attraverso appropriate politiche di gestione del personale, della formazione e dell'aggiornamento professionale.

**I Servizi diurni di riabilitazione sociosanitaria**, in linea con le direttive regionali in materia di riabilitazione globale, si configurano come un "servizio a carattere diurno, rivolto a persone in età post-scolare con disabilità caratterizzata da diversi profili di autosufficienza, che fornisce interventi a carattere educativo-riabilitativo-assistenziale e di socializzazione, con l'obiettivo dell'aumento e/o del mantenimento delle capacità residue."

**I Servizi residenziali di riabilitazione sociosanitaria** si configurano come "strutture residenziali a valenza sociosanitaria destinate a persone di norma maggiorenni, in gravi condizioni di disabilità fisica, psichica o sensoriale, che necessitano di assistenza continua e risultano prive del necessario supporto familiare o per le quali la permanenza nel nucleo familiare sia valutata temporaneamente o definitivamente impossibile o contrastante con il progetto personalizzato. In esse vengono attuati interventi di tipo educativo, assistenziale e riabilitativo con un elevato livello di integrazione sociosanitaria, volti all'acquisizione e al mantenimento dei livelli di autonomia individuale nelle attività quotidiane".

Come da deliberazione n. 37/12 del 06. 09.2011, la **Presenza in carico della persona con disabilità e della sua famiglia avviene secondo un approccio globale** con accesso diretto su prescrizione del Medico di Medicina Generale (MMG). L'equipe psico-medico-sociale effettua una analisi della situazione personale (assessment) per individuare i bisogni, le metodologie e gli interventi adeguati.

Sul piano operativo gli interventi svolti in queste strutture a carattere diurno o residenziale si caratterizzano come attività di tipo sociosanitario che, ai sensi del DPCM 14 febbraio 2001 (Atto di indirizzo e coordinamento in materia di prestazioni sociosanitarie) sono comprensive

*di prestazioni sanitarie ed azioni di protezione sociale, anche di lungo periodo; ognuno di questi interventi viene programmato, sulla base di un profilo funzionale **ICF**, all'interno di un **progetto riabilitativo personalizzato** redatto dall'equipe multidisciplinare (composta da Psichiatra, Psicologo, Assistente Sociale, Educatore Professionale, OSS, Terapista della Riabilitazione) e condiviso con la famiglia, che garantisce il rispetto del principio di integrazione tra i vari contesti secondo un approccio Bio-Psico-Sociale.*

*Gli interventi socio- riabilitativi all'interno dei servizi, organizzati secondo le disposizioni definite nei **Progetti di struttura**, sono finalizzati al miglioramento della qualità di vita della persona con disabilità intellettiva e relazionale e della sua famiglia; tali interventi, che mirano a promuovere la crescita delle persone favorendo lo sviluppo delle loro capacità e autonomie, coinvolgono il contesto di vita attraverso collaborazioni significative tra servizio, famiglia e società. Questi servizi vengono erogati per conto del Servizio Sanitario Regionale, secondo il principio di integrazione sociosanitaria, in forza di un contratto stipulato con le ASL territorialmente competenti e con i comuni di residenza.*

***I servizi dell'area socio-assistenziale (CSE)**, In linea con le direttive regionali in materia di strutture sociali, si configurano come "servizi a carattere diurno che si occupano della prevenzione e del recupero, attraverso la realizzazione di un programma di attività socio educative, culturali, ricreative e sportive, in particolare promuovono la partecipazione alla vita sociale delle persone diversamente abili". L.R.n.23/2005.*

*Sono rivolti a persone con disabilità anziana e/o dagli esiti stabilizzati e alle loro famiglie, alle quali si garantisce uno spazio dove trovare sostegno agli innumerevoli bisogni determinati dalle problematiche della disabilità intellettiva e relazionale, e aiutano il nucleo familiare a recuperare e/o mantenere un'accettabile qualità di vita.*

*L'inserimento avviene su richiesta della famiglia attraverso il servizio Sai? o su segnalazione del Servizio Sociale del Comune di residenza. Sono servizi a compartecipazione per i quali può essere utilizzato totalmente o in parte il finanziamento erogato dalla l.162/98.*

## **2.4.1 SERVIZI DIURNI DI RIABILITAZIONE SOCIO SANITARIA**

### **PROGETTO DI STRUTTURA**

### **"PERCORSI DI ABILITAZIONE E SVILUPPO DI CAPACITÀ PER PERSONE CON DISABILITÀ INTELLETTIVA"**

<b>Ubicazione</b>	<i>Centro Diurno “Elisabetta Nannini Falchi - Via Praga s.n. Selargius Centro Diurno” - Via Matteotti 1 Settimo San Pietro Centro Diurno – Via Segni s.n. Iglesias</i>
<b>A chi si rivolge</b>	<i>Si rivolge a persone in età post-scolare (orientativamente dai 16 ai 40 anni) con disabilità caratterizzata da diversi profili di autosufficienza.</i>
<b>Cosa offre</b>	<p><i>I servizi socio-riabilitativi denominati “Percorsi di abilitazione e sviluppo di capacità per persone con disabilità intellettiva” sono servizi accreditati, ex art.26 della legge 833/78, con le ASL del Sulcis e di Cagliari.</i></p> <p><i>Gli interventi abilitativi sono finalizzati al recupero funzionale e al miglioramento della qualità di vita della persona con disabilità intellettiva e della sua famiglia. Si sviluppano all’interno di 3 contesti: centro, famiglia e società in correlazione a 4 aree di intervento: autonomia, autodeterminazione, socializzazione e apprendimento.</i></p> <p><i>Gli obiettivi della riabilitazione mirano a garantire alla persona la massima indipendenza possibile in relazione alla situazione personale e la massima partecipazione alla vita sociale attraverso:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li><i>➤ La promozione delle abilità e delle potenzialità con una presa in carico globale della persona e della sua famiglia</i></li><li><i>➤ Il recupero delle competenze funzionali</i></li></ul>

<p><b>Cosa offre</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>L'evocazione di competenze mai comparse</i></li> <li>➤ <i>La compensazione di un deficit</i></li> </ul>
<p><b>Attività svolte nei servizi</b></p>	<p><i>Per il raggiungimento degli obiettivi generali e individuali del processo riabilitativo sono predisposte le seguenti attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u><i>attività finalizzate allo sviluppo delle autonomie personali: supporto nella cura di sé, nell'igiene personale, nell'assunzione del pasto</i></u></li> <li>- <u><i>attività finalizzate allo sviluppo di autonomie sociali: atte a favorire l'acquisizione di ruolo sociale attivo, l'acquisizione di autonomie ritenute necessarie per l'inclusione sociale attraverso attività da svolgersi all'interno del centro o direttamente attraverso attività esterne (uscite nel territorio per l'acquisizione di abilità sociali, utilizzo del mezzo pubblico, capacità di orientamento, conoscenza del territorio e del contesto di comunità);</i></u></li> <li>- <u><i>terapia occupazionale di gruppo: l'intervento educativo è svolto prevalentemente attraverso la metodologia del lavoro in piccolo gruppo ( massimo 5- 6 persone) finalizzato a favorire l'apprendimento di abilità cognitive, lavorative, relazionali attraverso il "fare". Tali attività sono condotte anche attraverso progettazioni esterne con la rete del territorio.</i></u></li> <li>- <u><i>attività di motricità con il Terapista della riabilitazione da svolgersi, in gruppo, all'interno di strutture sportive e/o al centro in trattamento individuale.</i></u></li> <li>- <u><i>attività mirate all'acquisizione e al potenziamento delle capacità comportamentali, cognitive ed affettivo</i></u></li> </ul>

<p><b>Attività svolte nei servizi</b></p>	<p><u>relazionali</u> anche attraverso programmi specifici di gruppo con la psicologa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>attività di socializzazione</u> interne ed esterne al centro attraverso la partecipazione alla vita della comunità (uscite mirate nel territorio) e le collaborazioni con scuole, associazioni e altri organismi presenti nel territorio. Nello specifico le uscite sul territorio costituiscono un significativo spazio per la verifica e la generalizzazione delle abilità oggetto di intervento nei progetti individuali</li> <li>- <u>attività di economia domestica</u> intesa come insieme di attività di cura e riordino degli spazi di lavoro e comuni, riordino della cucina, preparazione mensa, preparazione semplici pasti</li> <li>- <u>altre attività riabilitative</u> quali ad esempio laboratorio di informatica e laboratorio artistico-pittorico</li> <li>- <u>soggiorni</u> in località turistiche con l'obiettivo di verificare la capacità di generalizzazione e consentire agli utenti di sperimentarsi in un contesto di gruppo senza la presenza dei familiari.</li> <li>- <u>Attività di sostegno alle famiglie</u> attraverso la dinamica dell'Auto-Mutuo-Aiuto, interventi di educazione e training per familiari, interventi e consulenza psico-sociale</li> </ul>
<p><b>Giorni e orari di funzionamento</b></p>	<p>I servizi sono aperti dal lunedì al sabato dalle ore 8,30 alle ore 14,30. E' previsto un periodo di chiusura estiva di 15 giorni nel mese di Agosto.</p>
<p><b>Modalità di gestione della comunicazione con le famiglie</b></p>	<p>Durante l'anno è previsto almeno un incontro dell'equipe con le famiglie delle persone con disabilità per definire, condividere, verificare i progetti personalizzati.</p>

<b>Modalità di gestione della comunicazione con le famiglie</b>	<i>In ogni caso i familiari in qualunque momento possono contattare l'assistente sociale del servizio o, per le diverse competenze, il case manager, il medico o lo psicologo.</i>
<b>Servizi di supporto: servizio mensa</b>	<i>E' garantito giornalmente un servizio mensa erogato da una ditta esterna di catering. Per gli aspetti nutrizionali sono tenute in debita considerazione le indicazioni che possono essere fornite dalla famiglia e dal medico di base, rispetto a intolleranze e/o particolari regimi alimentari</i>
<b>Servizi di supporto: servizio trasporto</b>	<i>E' garantito Il servizio di trasporto delle persone dalla propria abitazione al centro di riferimento e viceversa</i>

**PROGETTO DI STRUTTURA**  
**“PERCORSI DI CONSOLIDAMENTO DELLE CAPACITA’ PER PERSONE CON DISABILITA’ INTELLETTIVA”**

<b>Ubicazione</b>	<i>Centro Diurno- Via Manno 17 Selargius Centro Diurno – Via Segni s.n. Iglesias</i>
<b>A chi si rivolge</b>	<i>Il servizio si rivolge a persone adulte (orientativamente dai 40 ai 60 anni), residenti nel territorio delle ASL di Cagliari e del Sulcis, con disabilità intellettiva permanente o stabilizzata in situazione di gravità che necessitano di interventi finalizzati al consolidamento delle capacità funzionali e sociali e al contenimento del deterioramento</i>
<b>Cosa offre</b>	<i>Il servizio socio-riabilitativo denominato “Percorsi di consolidamento delle capacità per persone con disabilità intellettiva” è un servizio accreditato, ex art. 26 della legge 833/78, con le ASL del Sulcis e di Cagliari.</i>

<p><b>Cosa offre</b></p>	<p><i>Gli interventi socio-riabilitativi sono finalizzati al consolidamento del livello funzionale raggiunto ed al mantenimento di una buona qualità di vita della persona con disabilità intellettiva e della sua famiglia. Garantiscono una forte integrazione tra il servizio, la famiglia e il territorio che insieme devono assicurare il rispetto dell'autodeterminazione, il mantenimento del livello di autonomia e la socializzazione.</i></p> <p><i>Le finalità dell'intervento riabilitativo mirano a garantire, alla persona con disabilità, la massima indipendenza possibile in relazione alla situazione personale e la massima partecipazione alla vita sociale. Nello specifico il servizio "percorsi di consolidamento delle capacità per persone con disabilità intellettiva" persegue i seguenti obiettivi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>consolidamento delle abilità e delle potenzialità con una presa in carico globale della persona e della sua famiglia</i></li> <li>➤ <i>mantenimento delle competenze funzionali</i></li> <li>➤ <i>rallentamento della regressione legata all'invecchiamento</i></li> <li>➤ <i>sostegno e supporto alle famiglie al fine di garantire una migliore qualità di vita all'intero nucleo offrendo ospitalità diurna e assistenza qualificata alla persona con disabilità</i></li> <li>➤ <i>mantenimento degli utenti nel proprio contesto familiare garantendo un alleggerimento del carico assistenziale della famiglia</i></li> <li>➤ <i>promozione dell'integrazione sociale degli utenti rendendo praticabile l'attivazione di percorsi e attività nel tessuto sociale</i></li> </ul>
<p><b>Attività svolte nei servizi</b></p>	<p><i>Per il raggiungimento degli obiettivi individuali del processo riabilitativo sono predisposte le seguenti attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u><i>attività finalizzate al mantenimento delle autonomie personali: cura di sé, igiene</i></u></li> </ul>

**Attività svolte  
nei servizi**

- personale, assunzione del pasto*
- *attività finalizzate al mantenimento delle autonomie sociali attraverso attività specifiche da svolgersi nel tessuto sociale*
  - *terapia occupazionale di gruppo: l'intervento educativo verrà svolto prevalentemente attraverso la metodologia del lavoro di gruppo (massimo 7-8 persone) con la presenza giornaliera dell'educatore e il supporto dell'OSS.*  
*Vengono realizzati laboratori per il mantenimento delle abilità tecnico pratiche. In alcuni momenti prevarrà l'aspetto più ludico e di aggregazione in altri la terapia di tipo occupazionale. Attraverso attività espressive e manuali si propone di mantenere le autonomie acquisite relativamente all'area cognitiva, delle autonomie di base, sociali e relazionali.*  
*Nello specifico si prevedono eventuali collaborazioni con associazioni, cooperative o singoli professionisti del territorio al fine di ampliare le offerte riabilitative attraverso attività quali Musicoterapia, Arteterapia etc.*
  - *attività di motricità da effettuarsi con interventi prevalentemente di ginnastica dolce, attività acquatica, danzaterapia. Nello specifico sono attivate collaborazioni con associazioni sportive o palestre specializzate.*
  - *attività di socializzazione interne ed esterne al centro. Il servizio privilegia la partecipazione del gruppo alla vita della comunità attraverso uscite nel territorio e a manifestazioni ed eventi ludici/ricreativi.*
  - *Attività di sostegno alle famiglie attraverso la*

<b>Attività svolte nei servizi</b>	<i>dinamica dell'Auto-Mutuo-Aiuto, interventi di educazione e training per familiari, interventi e consulenza psico-sociale</i>
<b>Giorni e orari di funzionamento</b>	<i>I servizi sono aperti dal lunedì al sabato dalle ore 8,30 alle ore 14,30. E' previsto un periodo di chiusura estiva di 15 giorni nel mese di Agosto.</i>
<b>Modalità di gestione della comunicazione con le famiglie</b>	<i>Durante l'anno è previsto almeno un incontro dell'equipe con le famiglie delle persone con disabilità per definire, condividere, verificare i progetti personalizzati. In ogni caso i familiari in qualunque momento possono contattare l'assistente sociale del servizio o, per le diverse competenze, il case manager, il medico o lo psicologo.</i>
<b>Servizi di supporto: servizio mensa</b>	<i>E' garantito giornalmente un servizio mensa erogato da una ditta esterna di catering. Per gli aspetti nutrizionali sono tenute in debita considerazione le indicazioni che possono essere fornite dalla famiglia e dal medico di base, rispetto a intolleranze e/o particolari regimi alimentari</i>
<b>Servizi di supporto: servizio trasporto</b>	<i>E' garantito Il servizio di trasporto delle persone dalla propria abitazione al centro di riferimento e viceversa</i>

## PROGETTO DI STRUTTURA

# "SERVIZIO SPERIMENTALE PER I DISTURBI DELLO SPETTRO AUTISTICO IN ETA' EVOLUTIVA"

<b>Ubicazione</b>	<i>Centro Diurno – Via Segni s.n. Iglesias</i>
<b>A chi si rivolge</b>	<i>Il servizio offre prestazioni socio-abilitative a 13 bambini di età compresa tra i 2 e i 8 anni con disturbi dello spettro autistico in carico presso il servizio di Neuropsichiatria Infantile della ASL del Sulcis. Il servizio si rivolge inoltre alle famiglie che sono accompagnate e sostenute nella crescita del loro bambino e ai servizi del territorio offrendo incontri specifici di formazione- informazione sulle problematiche legate ai disturbi dello spettro autistico.</i>
<b>Cosa offre</b>	<i>Il servizio fornisce una risposta efficace, sostenibile e precoce per i bambini e per le loro famiglie attraverso un modello complessivo di presa in carico. In particolare si identificano i seguenti obiettivi:</i> <ol style="list-style-type: none"><li><i>1. sviluppare le performance cognitive, la comunicazione sociale e l'interazione del bambino, al fine di ridurre i problemi comportamentali, migliorare il livello di adattabilità e ridurre il grado di atipicità nei comportamenti dei bambini con disturbi dello spettro autistico</i></li><li><i>2. favorire una corretta informazione sulla complessità e sulle caratteristiche del disturbo a tutti gli attori coinvolti nella vita del bambino</i></li><li><i>3. supportare e accompagnare la famiglia offrendo:</i><ul style="list-style-type: none"><li><i>- supporto psicologico e sociale relativamente alla conoscenza e accettazione della diagnosi e della sua prognosi, dei servizi del territorio, dei diritti riconosciuti</i></li></ul></li></ol>

<p><b>Cosa offre</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- strumenti operativi di intervento che permettano al bambino la generalizzazione delle abilità apprese nella gestione delle proprie emozioni</li> <li>- supporto quotidiano educativo nel percorso di crescita del proprio figlio</li> </ul> <p>4. attivare un percorso di inclusione, di intervento e di formazione in collaborazione con la scuola materna ed elementare</p> <p>5. creare rete e sinergie tra le diverse realtà frequentate dal bambino (scuola, sport, centri diurni, sanitari etc.)</p>
<p><b>Attività svolte nel servizio</b></p>	<p>Gli interventi clinici-diagnostici, l'invio del bambino al servizio, sono garantiti dall'Unità Operativa di Neuropsichiatria Infantile della ASL del Sulcis. L'equipe del Servizio Anffas effettua una valutazione della idoneità del servizio alle richieste pervenute dall'inviante. Gli altri interventi socio-riabilitativi si distinguono in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Interventi e azioni precoci e intensive rivolte ai bambini</u></li> </ul> <p>Gli interventi abilitativi precoci permettono di operare in un periodo in cui le strutture del cervello non hanno assunto una definita specializzazione funzionale. Consistono in terapie integrate, programmate in modo individualizzato e riguardano le aree del:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Linguaggio</li> <li>• Comunicazione</li> <li>• Sviluppo cognitivo</li> <li>• Motricità fine e globale</li> <li>• Scambio relazionale e gioco</li> <li>• Espressione e decodifica di bisogni ed emozioni</li> <li>• Abilità sociali</li> <li>• Autonomie</li> </ul>

**Attività svolte  
nel servizio**

*Gli interventi abilitativi intensivi riguardano l'organizzazione di una serie di situazioni strutturate, nell'ambito delle quali il bambino può confrontarsi con nuove esperienze, nuove attività e nuovi modelli di relazione.*

*Il trattamento erogato, sulla base di un progetto abilitativo individualizzato prevede interventi di logopedia, psicomotricità, terapia cognitivo-comportamentale, play training con sedute individuali di circa 45/50 minuti e interventi in piccolo gruppo per un totale di 3 ore a trattamento per due o tre giorni settimanali.*

*Il servizio, inoltre, prevede trattamenti extramurali quali ad esempio interventi presso la scuola, presso il domicilio o presso le strutture del territorio che a vario titolo sono frequentate dal bambino.*

➤ *Interventi e azioni rivolte alla famiglia*

*La famiglia è parte integrante e fondamentale dell'intervento.*

*Fanno parte del servizio abilitativo:*

- 1. attività di sostegno psicosociale con la coppia genitoriale e la famiglia (fratelli e sorelle)*
- 2. incontri di parent training*
- 3. incontri di mutuo-aiuto atti ad affrontare con il gruppo delle famiglie argomenti legati alle difficoltà connesse all'autismo*
- 4. incontri periodici con l'equipe multidisciplinare del centro e con le equipe dei servizi (scuole, Comuni) per la definizione del progetto globale individualizzato*

➤ *Intervento e azioni rivolte agli altri contesti significativi*

<p><b>Attività svolte nel servizio</b></p>	<p><i>Nell'ottica del lavoro di rete l'equipe del centro costituisce e mantiene un collegamento con gli altri servizi del territorio. Particolare attenzione è data al percorso di inclusione sociale e scolastica con la partecipazione alla stesura del progetto educativo individualizzato (PEI) e programmi di accompagnamento per l'inserimento in attività socializzanti e ludico-ricreative e sportive.</i></p>
<p><b>Giorni e orari di funzionamento</b></p>	<p><i>Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 15,00 alle ore 18,00. E' previsto un periodo di chiusura estiva di 15 giorni nel mese di Agosto.</i></p>
<p><b>Modalità di gestione della comunicazione con le famiglie</b></p>	<p><i>Durante l'anno sono previsti diversi incontri dell'equipe con le famiglie per definire, condividere, verificare i progetti personalizzati. In ogni caso i familiari in qualunque momento possono contattare l'assistente sociale del servizio o, per le diverse competenze, il case manager, il medico o lo psicologo. Le famiglie sono costantemente coinvolte e supportate anche nell'elaborazione e comprensione della diagnosi e nel percorso di crescita del proprio figlio</i></p>

## PROGETTO DI STRUTTURA

### “PERCORSI DI ABILITAZIONE E SVILUPPO DI CAPACITA’ PER ADULTI CON DISTURBO DELLO SPETTRO AUTISTICO”

<b>Ubicazione</b>	<i>Centro Diurno - Viale Colombo, 25 - Cagliari Centro Diurno – Via Segni s.n. Iglesias</i>
<b>A chi si rivolge</b>	<i>Si rivolge a persone in età post-scolare (orientativamente dai 16 ai 35 anni) che presentano significative problematiche comportamentali e/o diagnosi di autismo o di disturbo pervasivo dello sviluppo. Sono inoltre da considerarsi destinatari indiretti del progetto, le famiglie che vengono accompagnate e sostenute nella gestione dei comportamenti problema e nella generalizzazione degli apprendimenti.</i>
<b>Cosa offre</b>	<i>I servizi socio-riabilitativi denominati “Percorsi di abilitazione e sviluppo di capacità per persone con disturbo dello spettro autistico” sono servizi accreditati ex art. 26 della legge 833/78, con le ASL di Cagliari e del Sulcis. Al fine di offrire un intervento personalizzato e globale di cura, abilitazione e benessere alle persone con spettro autistico e con significative problematiche di tipo comportamentale, il servizio offre percorsi socio riabilitativi specifici volti al raggiungimento dei seguenti obiettivi: 1- favorire l’apprendimento delle abilità necessarie per una comunicazione efficace 2-incrementare le competenze sociali e favorire un comportamento adattivo necessario per svolgere i compiti della vita quotidiana. 3- incrementare abilità socio affettive con il</i>

<p><b>Cosa offre</b></p>	<p><i>riconoscimento delle emozioni e delle diverse situazioni sociali.</i></p> <p><i>4- stimolare il processo di generalizzazione delle abilità acquisite nei normali contesti di vita della persona</i></p> <p><i>5- favorire percorsi di autonomia attraverso un lavoro coordinato di rete per la realizzazione dell'inserimento sociale ed eventualmente lavorativo (anche se protetto) delle persone</i></p> <p><i>Tutti gli interventi psico-educativi-riabilitativi vengono ricondotti alle strategie mutuuate dal metodo ABA, dal sistema Teacch e Pecs e sono finalizzati alla generalizzazione delle competenze apprese.</i></p>
<p><b>Attività svolte nei servizi</b></p>	<p><i>L' intervento terapeutico ed educativo è mutuato principalmente, ma non esclusivamente, dal modello cognitivo comportamentale ed è finalizzato al raggiungimento della massima autonomia possibile per ogni giovane attraverso interventi individuali e in piccolo gruppo.</i></p> <p><i>Per il raggiungimento degli obiettivi sopra descritti sono predisposte le seguenti attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>➤ <u>attività finalizzate allo sviluppo delle autonomie personali</u>: insegnamento di competenze relative all'igiene e alla cura della persona e all'assunzione del pasto</i></li> <li><i>➤ <u>interventi individuali miranti allo sviluppo di abilità cognitive, comunicative-relazionali e sociali atte a favorire l'acquisizione di una competenza sociale e la riduzione dei comportamenti-problema. In particolare si privilegia l'insegnamento graduale di:</u></i> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>- strategie di comunicazione aumentativa attraverso l'utilizzo di oggetti, immagini e forme di comunicazione espressiva e</i></li> </ul> </li> </ul>

<p><b>Attività svolte nei servizi</b></p>	<p>spontanea;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- competenze sociali relative all'accettazione della prossimità, contatto con le altre persone e routine sociali quali salutare, guardare in viso, mantenere le distanze;</li> <li>- modalità comportamentali adeguate ai contesti (riduzione di comportamenti auto ed etero aggressivi, tendenza all'isolamento etc.)</li> </ul> <p>➤ <u>terapia occupazionale di gruppo</u>: l'intervento educativo è svolto prevalentemente attraverso la metodologia del lavoro in piccolo gruppo (massimo 3- 4 persone) finalizzato a favorire l'apprendimento di abilità comunicative relazionali</p> <p>➤ <u>attività di psico-motricità</u> in trattamento individuale con il Terapista della riabilitazione</p> <p>➤ <u>attività mirate all'acquisizione e al potenziamento delle capacità comportamentali, cognitive ed affettivo relazionali</u> anche attraverso interventi individuali con la psicologa</p> <p>➤ <u>attività di socializzazione</u> interne ed esterne al centro attraverso uscite mirate nel territorio per la verifica e la generalizzazione delle competenze e abilità acquisite</p> <p>➤ <u>attività di autonomia domestica</u> intesa come insieme di piccole attività di cura e riordino degli spazi di vita.</p> <p>➤ <u>Attività di sostegno alle famiglie</u> attraverso la dinamica dell'Auto-Mutuo-Aiuto, interventi di educazione e training per familiari, interventi e consulenza psico-sociale.</p>

<b>Giorni e orari di funzionamento</b>	<i>I servizi sono aperti dal lunedì al sabato dalle ore 8,30 alle ore 14,30. E' previsto un periodo di chiusura estiva di 15 giorni nel mese di Agosto.</i>
<b>Modalità di gestione della comunicazione con le famiglie</b>	<i>Durante l'anno è previsto almeno un incontro dell'equipe con le famiglie delle persone con disabilità per definire, condividere, verificare i progetti personalizzati. In ogni caso i familiari in qualunque momento possono contattare l'assistente sociale del servizio o, per le diverse competenze, il case manager, il medico o lo psicologo.</i>
<b>Servizi di supporto: servizio mensa</b>	<i>E' garantito giornalmente un servizio mensa erogato da una ditta esterna di catering. Per gli aspetti nutrizionali sono tenute in debita considerazione le indicazioni che possono essere fornite dalla famiglia e dal medico di base, rispetto a intolleranze e/o particolari regimi alimentari</i>
<b>Servizi di supporto: servizio trasporto</b>	<i>E' garantito Il servizio di trasporto delle persone dalla propria abitazione al centro di riferimento e viceversa</i>

## PROGETTO DI STRUTTURA

### “SISL - SERVIZIO DI INCLUSIONE SOCIO LAVORATIVA”

<b>Ubicazione</b>	<i>Centro Diurno - Via Manno 17 Selargius Centro Diurno – Via Segni s.n. Iglesias</i>
<b>A chi si rivolge</b>	<i>Il servizio si configura come “servizio territoriale a carattere diurno rivolto a persone con disabilità intellettiva in età post-scolare, che fornisce interventi a carattere educativo-riabilitativo e di avvio all’inserimento lavorativo, con l’obiettivo dell’uscita dal circuito riabilitativo”.</i>
<b>Cosa offre</b>	<p><i>Il SISL è un servizio accreditato con le ASL di Cagliari e del Sulcis per l’erogazione, ai sensi del DPCM 14.02.2001, di prestazioni finalizzate a facilitare l’inserimento lavorativo delle persone con disabilità anche ai fini della loro integrazione nel mondo del lavoro.</i></p> <p><i>Tale servizio si integra in rete con la ASL, titolare del processo riabilitativo, con la Provincia, con i Comuni e con gli altri attori della società civile al fine di rispondere alla sfida dell’inclusione lavorativa delle persone con disabilità attraverso una “abilitazione/formazione in situazione”. Ciò significa sviluppare le abilità e le competenze personali e relazionali direttamente in normali ambienti di lavoro.</i></p> <p><i>Per le sue caratteristiche peculiari il progetto SISL si propone il raggiungimento dei seguenti obiettivi generali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li><i>• Acquisizione di un profilo di competenze che favorisca l’inserimento lavorativo</i></li><li><i>• sviluppo di un’identità adulta attraverso l’assunzione di un ruolo lavorativo</i></li></ul>

**Cosa offre**

- *socializzazione per modelli posizionali (relazioni tra adulti nel rispetto dei ruoli)*
- *rafforzamento dell'autostima attraverso lo sviluppo delle capacità di performance*
- *miglioramento della qualità di vita attraverso l'acquisizione del maggior livello di autonomia e di autodeterminazione sia all'interno della famiglia che nella società*
- *agevolazione del passaggio, all'interno del progetto di vita, dal percorso socio-riabilitativo ad uno di tipo lavorativo attraverso la mediazione ai servizi del territorio o all'agenzia del lavoro Anffas*
- *promozione di una cultura che vede la persona con disabilità intellettiva come cittadino titolare di diritti e di doveri, anche all'interno del mondo del lavoro*
- *promozione di modalità di lavoro integrate con la rete dei servizi che, a vario titolo, si occupano di lavoro, formazione, istruzione.*

*Attraverso la predisposizione di progetti riabilitativi individualizzati da svolgersi in normali contesti lavorativi si intende favorire:*

- *l'apprendimento dei pre-requisiti necessari al percorso di inclusione lavorativa con specifico riferimento alla motivazione al lavoro e alle autonomie sul territorio*
- *l'apprendimento delle regole costitutive del ruolo lavorativo (orari, relazioni con i colleghi e i superiori, modalità di produzione, sicurezza)*
- *l'apprendimento di capacità lavorative specifiche (mansioni)*
- *la valutazione delle reali capacità lavorative al fine di favorire la continuità tra il percorso socio-riabilitativo e quello lavorativo ( TFO,*

<b>Cosa offre</b>	collocamento mirato e collocamento obbligatorio ai sensi della Legge 68/99)
<b>Metodologia SISL</b>	<p>Il percorso socio-riabilitativo si struttura nelle seguenti azioni programmatiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Presa in carico e predisposizione del progetto riabilitativo individualizzato</b> condiviso con la persona, la famiglia, l'Unità di Valutazione Territoriale competente e il Servizio Sociale del Comune di residenza</li> <li>➤ <b>acquisizione delle autonomie</b> ritenute necessarie per l'inserimento socio-lavorativo attraverso attività da svolgersi all'interno del centro (massimo 30 giorni ) o direttamente attraverso attività esterne (uscite nel territorio per l'acquisizione di abilità sociali, conoscenza di ambienti di lavoro )</li> <li>➤ <b>elaborazione del bilancio di competenze</b> a cura dell'educatore di riferimento</li> <li>➤ <b>analisi, mappatura delle risorse sociali e lavorative presenti nel territorio e sensibilizzazione del contesto di riferimento</b></li> <li>➤ <b>Stesura del progetto socio-lavorativo</b> (integrativo del progetto riabilitativo individualizzato) e <b>stipula della convenzione con l'azienda ospitante</b> a seguito dell'abbinamento tra le potenzialità della persona e le caratteristiche del luogo di lavoro</li> <li>➤ <b>Mediazione al lavoro</b> che si concretizza attraverso: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>azioni di monitoraggio</b>, affiancamento della persona nell'apprendimento e nello svolgimento delle mansioni lavorative, <b>verifiche periodiche</b> in azienda con i colleghi, il datore di lavoro e il tutor aziendale.</li> </ul> </li> </ul>

<p><b>Metodologia SISL</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>momenti di confronto di gruppo e attività psico-educative</b> sull'esperienza lavorativa e sulle tematiche correlate (consapevolezza di un sé adulto, motivazione al lavoro, amicizia e affettività, etc.)</li> <li>- <b>azioni di formazione e sensibilizzazione rivolte al personale dell'azienda</b> accompagnamento in fase di accoglienza e supporto durante tutto il percorso di inserimento</li> <li>- <b>momento di confronto con la famiglia e supporto nel percorso di adattività del proprio familiare</b></li> <li>- <b>azioni di raccordo con le risorse sociali e lavorative del territorio</b></li> <li>- <b>accompagnamento verso il riconoscimento Legge 68/99</b></li> </ul> <p>➤ <b>valutazione in équipe multidisciplinare del percorso socio-riabilitativo ed eventuale passaggio ad altri servizi del territorio.</b></p>
<p><b>Modalità di gestione della comunicazione con le famiglie</b></p>	<p>Durante l'anno è previsto almeno un incontro dell'équipe con le famiglie delle persone con disabilità per definire, condividere, verificare i progetti personalizzati.</p> <p>In ogni caso i familiari in qualunque momento possono contattare l'assistente sociale del servizio o, per le diverse competenze, il case manager, il medico o lo psicologo.</p>

**PROGETTO DI STRUTTURA**  
**“SERVIZIO DI SOSTEGNO E FORMAZIONE**  
**ALL’AUTONOMIA E ALLA VITA INDIPENDENTE**

<b>Ubicazione</b>	<p><i>Centro Diurno - Via Matteotti 1  Settimo San Pietro  (Relativamente alle prestazioni extra-murali il Servizio si appoggia al Centro Diurno Viale Colombo, 25 - Cagliari)</i></p>
<b>A chi si rivolge</b>	<p><i>Si rivolge a persone con un’età compresa tra i 16 e i 35 anni che hanno concluso il percorso scolastico o che partecipano a percorsi di alternanza scuola-lavoro.</i></p> <p><i>Le persone devono inoltre presentare un sufficiente livello di autonomia e non devono presentare problemi comportamentali significativi.</i></p>
<b>Cosa offre</b>	<p><i>Il servizio, nel rispetto di quanto sancito dalla Deliberazione della Giunta Regionale n. 8/16 del 28.2.2006, intende “garantire alla persona con disabilità la massima indipendenza e la massima partecipazione possibile alla vita sociale ed economica”.</i></p> <p><i>Si prefigge di perseguire finalità educative/riabilitative, in chiave inclusiva, dirette ad accrescere autonomie personali e sociali.</i></p> <p><i>In relazione alle finalità proprie del servizio le azioni riabilitative, definite all’interno di una pianificazione individualizzata, dovranno garantire il perseguimento dei seguenti obiettivi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Acquisizione di un ruolo adulto attraverso la dimensione della conoscenza e del rispetto di sé e dell’altro, la regolazione delle emozioni e la</i></li> </ul>

<p><b>Cosa offre</b></p>	<p><i>sperimentazione di responsabilità e doveri</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Acquisizione di capacità di autodeterminazione attraverso la partecipazione attiva delle persone alle scelte che le riguardano</i></li> <li>➤ <i>Apprendimento di abilità specifiche di vita indipendente quali: cucinare, tenere in ordine la casa, organizzare tempi e spazi familiari e abitativi</i></li> <li>➤ <i>Sviluppo di competenze sociali quali: muoversi autonomamente nel territorio del proprio contesto di vita, organizzare il tempo libero, avere cura di sé e delle relazioni amicali e affettive</i></li> <li>➤ <i>Acquisizione di diversi ruoli sociali capaci di determinare processi di indipendenza e interdipendenza</i></li> <li>➤ <i>Sviluppo di un'identità di cittadino (titolare di diritti e doveri) capace di riconoscere e utilizzare i servizi del territorio e di partecipare alle decisioni politiche</i></li> <li>➤ <i>Sviluppo di pre-requisiti necessari per l'inserimento lavorativo attraverso il potenziamento delle competenze cognitive, delle abilità funzionali residue, del rispetto delle regole del mondo del lavoro.</i></li> </ul>
<p><b>Attività svolte nei servizi</b></p>	<p><i>Per il raggiungimento degli obiettivi indicati nel progetto riabilitativo sono predisposte apposite attività, a rilevanza sociale e sanitaria, utili a creare spazi di vita autodeterminata e a sviluppare nelle persone le competenze essenziali per la gestione della vita quotidiana, per il lavoro e per il tempo libero.</i></p> <p><i>Le attività sono progettate intorno agli interessi generali tipici dell'età, a quelli specifici dei partecipanti e alle risorse del territorio. Sono garantite:</i></p>

<p><b>Attività svolte nei servizi</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Attività di gestione e cura dell'ambiente domestico</i></li> <li>▪ <i>Attività di vita indipendente attraverso periodi di residenzialità dove sperimentare la gestione di una casa e al tempo stesso la separazione dalla propria famiglia.</i></li> <li>▪ <i>attività finalizzate allo sviluppo delle autonomie personali: supporto nella cura di sé, nell'igiene personale</i></li> <li>▪ <i>attività di partecipazione alla vita della comunità e di integrazione con la rete del territorio</i></li> <li>▪ <i>attività per la gestione e l'organizzazione del tempo libero</i></li> <li>▪ <i>attività di conoscenza di sé, dell'altro e degli aspetti emotivi e affettivi (amicizia, amore)</i></li> <li>▪ <i>attività per la salute e la sicurezza</i></li> <li>▪ <i>attività formativa attraverso corsi tematici specifici e stage in contesti lavorativi</i></li> <li>▪ <i>attività propedeutiche ad un futuro inserimento lavorativo</i></li> <li>▪ <i>attività di self-advocacy</i></li> </ul> <p><i>Saranno, inoltre, garantite Attività di sostegno alle famiglie attraverso la dinamica dell'Auto-Mutuo-Aiuto, interventi di educazione e training familiare e di consulenza psico-sociale.</i></p> <p><i>Particolare attenzione verrà dedicata a specifici percorsi formativi e ad interventi psicologici su affettività e sessualità.</i></p> <p style="text-align: center;">-</p>
<p><b>Giorni e orari di funzionamento</b></p>	<p><i>In considerazione delle peculiarità del servizio si garantisce, ai giovani, una flessibilità nella gestione e organizzazione delle attività abilitative che, sulla base dello specifico progetto individualizzato, si potranno svolgere sia al mattino che al pomeriggio nelle</i></p>

<p><b>Giorni e orari di funzionamento</b></p>	<p><i>giornate del martedì e giovedì. È previsto un periodo di chiusura estiva di 15 giorni nel mese di Agosto.</i></p>
<p><b>Modalità di gestione della comunicazione con le famiglie</b> <b>Modalità di gestione della comunicazione con le famiglie</b></p>	<p><i>Durante l'anno è previsto almeno un incontro dell'equipe con le famiglie delle persone con disabilità per definire, condividere, verificare i progetti personalizzati. In ogni caso i familiari in qualunque momento possono contattare l'assistente sociale del servizio o, per le diverse competenze, il case manager, il medico o lo psicologo.</i></p>
<p><b>Servizi di supporto: servizio mensa</b></p>	<p><i>E' garantita la fruizione di un pasto presso gli esercizi di ristorazione presenti nel territorio. Per gli aspetti nutrizionali sono tenute in debita considerazione le indicazioni che possono essere fornite dalla famiglia e dal medico di base, rispetto a intolleranze e/o particolari regimi alimentari.</i></p>
<p><b>Servizi di supporto: servizio trasporto</b></p>	<p><i>E' garantito il servizio di trasporto delle persone solo nella fase iniziale del percorso abilitativo e comunque fino all'apprendimento e al raggiungimento delle autonomie sociali nell'utilizzo dei mezzi pubblici.</i></p>

**PROGETTO DI STRUTTURA**  
**“SPERIMENTALE PER L’INCLUSIONE DELLE PERSONE**  
**CON DISABILITA’ CHE INVECCHIANO”**

<b>Ubicazione</b>	<i>Centro Diurno Viale Colombo, 25 - Cagliari</i>
<b>A chi si rivolge</b>	<p><i>Il servizio per l’inclusione delle persone con disabilità che invecchiano si rivolge, nella fase di sperimentazione, a 18 persone con disabilità intellettiva e/o relazionale, residenti nel territorio della ASL di Cagliari e già in carico presso il servizio di consolidamento delle capacità gestito dall’ Anffas.</i></p> <p><i>L’inserimento e la presa in carico è determinato dalla combinazione di diversi fattori quali:</i></p> <p><i>Valutazione di “idoneità con riserva” effettuata dalla Unità di Valutazione Territoriale della ASL.</i></p> <p><i>Valutazione sulla situazione personale effettuata dell’equipe attraverso specifici strumenti diagnostici relativi allo screening precoce per la demenza</i></p> <p><i>Età compresa tra i 45 e i 65 anni</i></p> <p><i>Anni di permanenza nei Servizi Anffas</i></p>
<b>Cosa offre</b>	<p><i>Il progetto intende promuovere il benessere delle persone con disabilità, che si avviano al processo di invecchiamento, e delle loro famiglie. Al contempo, nella fase sperimentale, intende avviare una ricerca indirizzata a individuare i bisogni correlati all’età per la pianificazione e lo sviluppo di servizi dedicati.</i></p> <p><i>Per ciò che attiene le persone con Disabilità Intellettiva si prevede di raggiungere fondamentalmente 4 macro obiettivi legati ai domini della Qualità della Vita:</i></p> <p><i>Benessere fisico: mantenimento della salute fisica e mantenimento delle abilità della vita quotidiana presenti adottando strategie facilitanti (l’insegnamento di nuove abilità diventa un’attività</i></p>

<p><b>Cosa offre</b></p>	<p><i>molto faticosa e quasi vana)</i>  <i>Benessere emozionale: gestione delle emozioni legate al nuovo status e creazione di contesti di vita supportivi e non stressanti</i>  <i>Relazioni interpersonali e Inclusione sociale: sostegno alle persone nella partecipazione ad attività ricreative e di tempo libero, nell'utilizzo dei servizi della comunità, alla partecipazione ad attività comunitarie preferite (chiesa, volontariato, ecc.)</i>  <i>Autodeterminazione: Sostegno nelle scelte e nelle decisioni partendo dai desideri, dalle aspettative e dagli interessi delle persone</i></p> <p>➤</p>
<p><b>Attività svolte nei servizi</b></p>	<p><i>Gli interventi riabilitativi, nel rispetto della centralità della persona, sono orientati al mantenimento delle funzionalità globali e specifiche legate alle abilità della vita quotidiana delle persone.</i>  <i>Per mantenere un giusto equilibrio tra stimolazione e riposo, sono garantite azioni brevi e diversificate nell'arco della stessa giornata, facendo attenzione a non ricadere in attività "infantili".</i>  <i>Nello specifico gli interventi previsti si dividono in attività informative e educative a favore dei familiari e dei caregiver e in attività socio-riabilitative, a bassa intensità, rivolte alle persone con disabilità. Tra queste ultime si distinguono:</i>  <i>Attività atte a offrire opportunità di mantenimento a livello cognitivo, correlate ad esperienze di rappresentazione del mondo con immagini e parole, di ragionamento logico</i>  <i>Attività di sviluppo socio emozionale correlate alla fiducia di sé, all'iniziativa, all'identità di persona che invecchia</i>  <i>Attività della vita domestica dedicate al mantenimento di abilità legate alla preparazione di semplici pietanze, al riassetto dei propri spazi di vita,</i></p>

<p><b>Attività svolte nei servizi</b></p>	<p><i>alla cura personale</i>  <i>Attività di vita comunitaria quali ad esempio partecipare ad attività ricreative e di tempo libero nella comunità, utilizzare i servizi della comunità, fare spese ed acquistare beni, mangiare al ristorante</i>  <i>Attività collegate alla salute ed alla sicurezza quali assumere medicine, camminare e muoversi, fare attività fisica, accedere ai servizi di emergenza (esempio saper fare telefonate di emergenza)</i>  <i>mantenere un regime alimentare appropriato</i>  <i>Attività sociali all'interno della famiglia atte ad assumere un ruolo di aiuto e di responsabilità, attività di incontro e di socializzazione nella comunità di appartenenza attraverso l'incontro con gli amici del gruppo, le uscite finalizzate al mercato, le gite, il ristorante, il teatro.</i>  <i>Attività di tipo laboratoriale tra i quali: Laboratorio di lettura (lettura di giornali, di libri di interesse, ascolto di racconti); Laboratorio di scrittura (libro delle ricette della nonna, libro dei ricordi.); Laboratorio di gioco (carte, tombola, memory); Laboratorio musicale (ascolto, canto, ballo); Laboratorio delle feste (organizzazione di compleanni e ricorrenze da calendario; attività assistita con gli animali).</i></p>
<p><b>Giorni e orari di funzionamento</b></p>	<p><i>I servizi sono aperti dal lunedì al sabato dalle ore 8,30 alle ore 14,30. E' previsto un periodo di chiusura estiva di 15 giorni nel mese di Agosto.</i></p>
<p><b>Modalità di gestione della comunicazione con le famiglie</b></p>	<p><i>Durante l'anno è previsto almeno un incontro dell'equipe con le famiglie delle persone con disabilità per definire, condividere, verificare i progetti personalizzati.</i>  <i>In ogni caso i familiari in qualunque momento possono contattare l'assistente sociale del servizio o, per le diverse competenze, il case manager, il medico o lo psicologo.</i></p>

<p><b>Servizi di supporto: servizio mensa</b></p>	<p><i>E' garantito giornalmente un servizio mensa erogato da una ditta esterna di catering. Per gli aspetti nutrizionali sono tenute in debita considerazione le indicazioni che possono essere fornite dalla famiglia e dal medico di base, rispetto a intolleranze e/o particolari regimi alimentari</i></p>
<p><b>Servizi di supporto: servizio trasporto</b></p>	<p><i>E' garantito Il servizio di trasporto delle persone dalla propria abitazione al centro di riferimento e viceversa</i></p>

## 2.4.2 SERVIZI RESIDENZIALI DI RIABILITAZIONE SOCIOSANITARIA

### PROGETTO DI STRUTTURA

### “SERVIZIO RESIDENZIALE PER IL POTENZIAMENTO DELLE AUTONOMIE”

<b>Ubicazione</b>	<i>Centro Residenziale “Elisabetta Nannini Falchi” – Via Praga s.n. Selargius</i>
<b>A chi si rivolge</b>	<i>Il servizio residenziale accoglie 8 persone, di norma maggiorenni, in gravi condizioni di disabilità fisica, psichica o sensoriale, che necessitano di assistenza continua e risultano prive del necessario supporto familiare o per le quali la permanenza nel nucleo familiare sia valutata temporaneamente o definitivamente impossibile o contrastante con il progetto personalizzato.</i>
<b>Cosa offre</b>	<p><i>Il servizio residenziale a valenza socio-riabilitativa è autorizzato con determinazione regionale n. 2111 del 21.10.2004 e accreditato con determinazione regionale n. 881 del 04/09/2017.</i></p> <p><i>Offre servizi integrati di tipo abitativo, riabilitativo, sociale ed educativo con la finalità di promuovere uno stato di benessere sia della persona che del nucleo familiare di appartenenza.</i></p> <p><i>Attraverso la presa in carico globale della persona e la conseguente formulazione di piani riabilitativi personalizzati, il servizio offre accoglienza continuativa o temporanea a persone prive del necessario supporto familiare o per le quali si renda necessaria una sperimentazione di capacità e</i></p>

<p><b>Cosa offre</b></p>	<p><i>relazioni in contesti diversi dal nucleo di appartenenza.</i></p> <p><i>Nello specifico il progetto si propone di perseguire i seguenti obiettivi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Garantire il recupero delle competenze funzionali</i></li> <li>- <i>Fare acquisire la maggiore autonomia possibile sul piano personale, sociale ed emotivo necessaria per la gestione della quotidianità</i></li> <li>- <i>Sviluppare e stimolare le abilità cognitive esistenti o latenti</i></li> <li>- <i>Consolidare l'identità personale in termini di adultità</i></li> <li>- <i>Offrire un contesto abitativo capace di sviluppare autonome capacità di "prendersi cura di sé, scegliere e decidere"</i></li> <li>- <i>Favorire l'inserimento sociale in situazioni vere e concrete che vadano oltre la cerchia familiare</i></li> <li>- <i>Favorire l'acquisizione di ruolo sociale attivo capace di progettualità</i></li> <li>- <i>Favorire il coinvolgimento e la sinergia tra servizi, Enti e in generale tra la rete del territorio</i></li> <li>- <i>Favorire il processo di inclusione al contesto sociale</i></li> <li>- <i>Favorire il processo di responsabilizzazione</i></li> <li>- <i>Favorire la maturità affettiva e un certo distacco dagli atteggiamenti infantili, egocentrici e dipendenti per arrivare ad una maggiore capacità di espressione delle proprie emozioni</i></li> <li>- <i>Sviluppare le abilità di gestione delle proprie emozioni e dell'autocontrollo nelle varie situazioni di vita quotidiana e nel rapporto con l'altro</i></li> <li>- <i>Svolgere azioni preventive rispetto al rischio di perdita delle autonomie favorendo l'esercizio di</i></li> </ul>
--------------------------	---

<p><b>Cosa offre</b></p>	<p><i>azioni attinenti la vita quotidiana</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Favorire la sperimentazione del distacco dalla dipendenza familiare</i></li> <li>- <i>Sostenere e dare sollievo alle famiglie</i></li> </ul>
<p><b>Metodologia</b></p>	<p><i>L' approccio metodologico evidenzia il passaggio dall'idea di servizio organizzato e strutturato secondo specifiche esigenze normative, all'idea di "casa delle autonomie", capace di stimolare processi di individualizzazione (conoscenza di sé, delle proprie capacità, dei propri limiti) e di separazione (autonomia, distanziamento).</i></p> <p><i>Nello specifico il progetto di vita delle persone ospiti della casa comprende:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Momenti di inclusione sociale o socio-lavorativa attraverso percorsi riabilitativi nei progetti Anffas (attività riabilitative diurne, progetti di inclusione socio-lavorativa)</i></li> <li>- <i>Il coinvolgimento nell'organizzazione e nella gestione della casa, al fine di rispondere il più possibile in autonomia alle necessità domestiche.</i></li> </ul> <p><i>Gli ospiti partecipano attivamente al riordino ed alla pulizia degli spazi di vita, all'acquisto dei beni necessari per la casa (alimenti, farmaci, prodotti per la pulizia, cartoleria), alla preparazione delle colazioni e di alcune cene</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Progetti di socializzazione e di mediazione col territorio. Ogni ospite è supportato nella possibilità di usufruire dei servizi presenti nel territorio e di prendere parte ad iniziative quali feste, concerti e viaggi</i></li> <li>- <i>Interventi atti al coinvolgimento delle famiglie nella vita della casa.</i></li> <li>- <i>Momenti di ritorno alle proprie famiglie di origine. E' garantita la massima cura nel</i></li> </ul>

<p><b>Metodologia</b></p>	<p><i>mantenere costanti o rafforzare (laddove necessario) i rapporti degli ospiti con i propri familiari.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Momenti di impegno personale e di distacco dalla vita interna alla casa.</i></li> <li>- <i>Incontri di sostegno psicologico</i></li> </ul> <p><i>Sono inoltre garantite <u>Attività di sostegno alle famiglie</u> attraverso la dinamica dell'Auto-Mutuo-Aiuto, interventi di educazione e training per familiari, interventi e consulenza psico-sociale</i></p>
<p><b>Giorni e orari di funzionamento</b></p>	<p><i>Il servizio residenziale garantisce il suo funzionamento nell'arco delle 24 ore giornaliere ed è aperto per l'intero anno senza alcuna interruzione</i></p>
<p><b>Modalità di gestione della comunicazione con le famiglie</b></p>	<p><i>Il lavoro dell'equipe multidisciplinare prevede, oltre l'intervento sulle singole persone, anche l'attivazione di progetti di sostegno e mediazione con la famiglia. Per ogni ospite che ha una sua famiglia di origine è inoltre garantita una condivisione del progetto e degli obiettivi socio-riabilitativi.</i></p> <p><i>E' compito dell'equipe mantenere una comunicazione costante con i familiari al fine di ricercare un'alleanza funzionale ad assicurare la partecipazione della stessa alla vita degli ospiti evitando che si creino sentimenti di esclusione, abbandono e delega delle responsabilità.</i></p>
<p><b>Servizi di supporto: servizio mensa</b></p>	<p><i>E' garantito giornalmente un servizio mensa erogato da una ditta esterna di catering.</i></p> <p><i>Per gli aspetti nutrizionali sono tenute in debita considerazione le indicazioni che possono essere fornite dalla famiglia e dal medico di base, rispetto a intolleranze e/o particolari regimi alimentari</i></p>
<p><b>Servizi di supporto: servizio trasporto</b></p>	<p><i>E' garantito Il servizio di trasporto delle persone dal servizio residenziale al centro diurno di riferimento e viceversa</i></p>

## 2.4.3 SERVIZI DIURNI SOCIO-ASSISTENZIALI

### **PROGETTO DI STRUTTURA** **CENTRO SOCIO EDUCATIVO - CAGLIARI**

<b>Ubicazione</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• C.S.E. Via Ioru 28, Cagliari</li></ul>
<b>A chi si rivolge</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• I CSE si rivolgono a persone con disabilità anziana e/o dagli esiti stabilizzati. Hanno lo scopo di superare il semplice approccio assistenziale alla disabilità, con una presa in carico globale della persona, garantendo percorsi diversificati a persone con disabilità intellettiva e relazionale con particolare attenzione ai loro ritmi biologici e di vita, al fine di conseguire un miglioramento della Qualità di Vita.</li></ul>
<b>Cosa offre</b>	<p>Offre interventi educativi attraverso la formulazione di un progetto educativo individualizzato (PEI), elaborato da un'equipe multidisciplinare composta da: educatori, assistenti sociali, psicologi, oss. Nel PEI verranno declinati gli obiettivi generali e specifici d'intervento da perseguire nelle varie aree di abilità con lo scopo di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Rallentare le limitazioni legate all'invecchiamento</li><li>• Mantenere le abilità acquisite nel corso della vita</li><li>• Mantenere le persone con disabilità nel proprio contesto familiare e di vita</li></ul>

<p><b>Metodologia</b></p>	<p><i>La metodologia posta in essere fa riferimento a quella basata sul soddisfacimento dei bisogni, che prevede interventi diversificati in ambito socio-educativo. L'equipe multidisciplinare, dopo un periodo di osservazione, predispone il progetto educativo individualizzato nel quale vengono formulati gli obiettivi e declinate le attività atte al mantenimento delle abilità presenti; co- attore del progetto è la famiglia. Vengono, inoltre, garantite <u>Attività di sostegno alle famiglie</u> attraverso la dinamica dell'Auto-Mutuo-Aiuto.</i></p>
<p><b>Attività svolta e servizi erogati nei CSE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Gli interventi erogati dal CSE possono essere riconducibili a tre grandi ambiti d'azione: attività educative, attività a sostegno dell'autonomia personale, attività a sostegno delle abilità socio-relazionali e di quelle integranti.</i></li> <li>• <i>Non tutte le attività verranno svolte all'interno del CSE, ma in base alle singole situazioni potranno essere utilizzate strutture esterne quali: palestre, centri d'aggregazione sociale, ect.</i></li> <li>• <i>L'attività svolta nel CSE durante la giornata si articola in differenti momenti:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Accoglienza</i></li> <li>- <i>Attività educative</i></li> <li>- <i>Pranzo</i></li> <li>- <i>Attività libera-relax</i></li> </ul> </li> </ul> <p><i>Conclusione della giornata</i></p>
<p><b>Modalità di gestione della comunicazione con le famiglie</b></p>	<p><i>Le famiglie almeno una volta all'anno parteciperanno ad una riunione con l'equipe multidisciplinare per la verifica e il monitoraggio del progetto socio- educativo</i></p>

<p><b>Modalità di gestione della comunicazione con le famiglie</b></p>	<p><i>attivato. Nel caso in cui si verificano situazioni di emergenza o criticità, saranno attivate ulteriori incontri con l'equipe. Verranno inoltre, programmate delle riunioni collegiali con tutte le famiglie per la presentazione, condivisione e verifica dei progetti di gruppo.</i></p>
<p><b>Giorni e orari di funzionamento del CSE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì, tutti i giorni feriali dell'anno; nella seconda quindicina del mese di agosto viene osservata una chiusura per consentire l'ordinaria manutenzione della sede.</i></li> <li>- <i>Il CSE è un servizio diurno semi-residenziale con un orario medio di apertura di 8 ore, con la seguente articolazione oraria: lunedì, venerdì 8:00-14:00; martedì, mercoledì, giovedì 8:00-16:30.</i></li> <li>-</li> </ul>
<p><b>Servizi di supporto: servizio mensa</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Il CSE garantisce ai propri ospiti tre volte alla settimana un servizio mensa, erogato da una ditta catering esterna.</i></li> <li>• <i>Per gli aspetti nutrizionali sono tenute in debita considerazione le indicazioni che possono essere fornite dalla famiglia e dal medico di base, rispetto a intolleranze e/o particolari regimi alimentari.</i></li> </ul>
<p><b>Servizi di supporto: servizio trasporto</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Il servizio di trasporto degli utenti dalla propria abitazione al CSE e relativo ritorno è garantito da un servizio trasporto Anffas e/o da un servizio trasporto erogato da una ditta esterna.</i></li> </ul>

<b>Costi</b>	<i>È un servizio a totale carico delle famiglie; le famiglie per sostenere i costi del servizio possono utilizzare totalmente o in parte il finanziamento della L.162/98, oppure voucher erogati dal comune di residenza.</i>
--------------	---

**PROGETTO DI STRUTTURA**  
**CENTRO SOCIO EDUCATIVO - SETTIMO S. PIETRO**

<b>Ubicazione del servizio</b>	<i>C.S.E. Via G.Bruno snc, Settimo San Pietro</i>
<b>A chi si rivolge</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>I CSE si rivolgono a persone con disabilità anziana e/o dagli esiti stabilizzati. Hanno lo scopo di superare il semplice approccio assistenziale alla disabilità, con una presa in carico globale della persona, garantendo percorsi diversificati a persone con disabilità intellettiva e relazionale con particolare attenzione ai loro ritmi biologici e di vita, al fine di conseguire un miglioramento della Qualità di Vita.</i></li> </ul>
<b>Cosa offre</b>	<p><i>Offre interventi educativi attraverso la formulazione di un progetto educativo individualizzato (PEI), elaborato da un'equipe multidisciplinare composta da: educatori, istruttori di laboratorio, assistenti sociali, psicologi, oss. Nel PEI verranno declinati gli obiettivi generali e specifici d'intervento da perseguire nelle varie aree di abilità con lo scopo di:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Rallentare le limitazioni legate all'invecchiamento</i></li> <li>• <i>Mantenere le abilità acquisite nel corso della vita</i></li> <li>• <i>Mantenere le persone con disabilità nel proprio contesto familiare e di vita</i></li> </ul>

<p><b>Metodologia</b></p>	<p><i>La metodologia posta in essere fa riferimento a quella basata sul soddisfacimento dei bisogni, che prevede interventi diversificati in ambito socio-educativo. L'equipe multidisciplinare, dopo un periodo di osservazione, predispone il progetto educativo individualizzato nel quale vengono formulati gli obiettivi e declinate le attività atte al mantenimento delle abilità presenti, co- attore del progetto è la famiglia. Vengono, inoltre, garantite <u>Attività di sostegno alle famiglie</u> attraverso la dinamica dell'Auto-Mutuo-Aiuto.</i></p>
<p><b>Attività svolta e servizi erogati nei CSE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Gli interventi erogati dal CSE possono essere riconducibili a tre grandi ambiti d'azione: attività educative, attività a sostegno dell'autonomia personale, attività a sostegno delle abilità socio-relazionali e quelle integranti.</i></li> <li>• <i>Non tutte le attività verranno svolte all'interno del CSE, ma in base alle singole situazioni potranno essere utilizzate strutture esterne quali: palestre, centri d'aggregazione sociale, ect.</i></li> <li>• <i>L'attività svolta nel CSE durante la giornata si articola in differenti momenti:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Accoglienza</i></li> <li>- <i>Attività educative</i></li> <li>- <i>Merenda</i></li> <li>- <i>Attività libera-relax</i></li> </ul> </li> </ul> <p><i>Conclusione della mattinata</i></p>

<p><b>Modalità di gestione della comunicazione con le famiglie</b></p>	<p><i>Le famiglie almeno una volta all'anno parteciperanno ad una riunione con l'equipe multidisciplinare per la verifica e il monitoraggio del progetto socio- educativo attivato. Nel caso in cui si verificano situazioni di emergenza o criticità, saranno attivate ulteriori incontri con l'equipe. Verranno inoltre, programmate delle riunioni collegiali con tutte le famiglie per la presentazione, condivisione e verifica dei progetti di gruppo.</i></p>
<p><b>Giorni e orari di funzionamento del CSE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì, tutti i giorni feriali dell'anno; nella seconda quindicina del mese di agosto viene osservata una chiusura per consentire l'ordinaria manutenzione della sede.</i></li> <li>- <i>Il CSE è un servizio diurno semi-residenziale con un orario medio di apertura di 5 ore, con la seguente articolazione oraria: lunedì al venerdì 8:30-14:30.</i></li> </ul>
<p><b>Servizi di supporto: servizio trasporto</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Il servizio di trasporto degli utenti dalla propria abitazione al CSE e relativo ritorno è garantito da un servizio trasporto Anffas e/o da un servizio trasporto erogato da una ditta esterna</i></li> </ul>
<p><b>Servizi di supporto: servizio mensa</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Il CSE garantisce ai propri ospiti un servizio mensa, erogato da una ditta catering esterna. Per gli aspetti nutrizionali sono tenute in debita considerazione le indicazioni che possono essere fornite dalla</i></li> </ul>

	<i>famiglia e dal medico di base, rispetto a intolleranze e/o particolari regimi alimentari</i>
<b>Costi</b>	<i>È un servizio a totale carico delle famiglie; le famiglie per sostenere i costi del servizio possono utilizzare totalmente o in parte il finanziamento della L.162/98, oppure voucher erogati dal comune di residenza.</i>

### **Sezione n.3**

## **STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI**

*Gli standard, gli impegni ed i programmi sono un punto di riferimento per il miglioramento della qualità che la nostra Associazione è impegnata a seguire.*

### **3.1 PER IL TRIENNIO DI VALIDITÀ DELLA CARTA COSA VI PROMETTIAMO?**

<b>Informazione sui servizi erogati</b>	<p><i>Le informazioni possono essere richieste telefonicamente al SAI? (Servizio Accoglienza e Informazione), durante tutto l'orario di servizio; Il S.A.I garantisce l'apertura al pubblico nei giorni di Martedì dalle 15,00 alle 17,00 e il Mercoledì dalle 9,00 alle 13,00. Negli altri giorni si riceve per appuntamento previo contatto telefonico al numero 070 683273.</i></p> <p><i>Sono disponibili presso la sede amministrativa e presso i Centri-servizi opuscoli informativi.</i></p>
---	---

<p><b>Accesso al servizio</b></p>	<p><i>Le richieste di accesso ai servizi Anffas devono essere presentate presso il S.A.I? che istruisce la pratica. Il servizio gestisce la lista d'attesa secondo criteri di trasparenza e uguaglianza assegnando alla pratica un numero di protocollo in ordine cronologico.</i></p> <p><i>Le persone che hanno fatto richiesta di accesso verranno contattate dall'Unità di Valutazione Interna (U.V.I.) dell'Anffas, un'équipe composta da medico psichiatra, psicologo e assistente sociale, che effettua una valutazione multidimensionale relativa alla persona richiedente. In caso di idoneità stabilisce il servizio Anffas che si reputa più funzionale alle esigenze e al percorso riabilitativo-educativo della persona. L'esito della valutazione viene trasmesso alla persona e ai suoi familiari tramite comunicazione scritta.</i></p> <p><i>L'inserimento nei servizi viene stabilito tenendo conto dei posti disponibili; in caso di presa in carico per i servizi sociosanitari è richiesta l'impegnativa del Medico di Medicina Generale e una lista di documenti necessari per la parte amministrativa. Contestualmente all'inserimento avviene la formalizzazione dell'ingresso attraverso la definizione del profilo Funzionale ICF e la stesura del progetto personalizzato in accordo con la persona e la famiglia.</i></p>
<p><b>Responsabilità e modalità di definizione e di verifica del Progetto socio-riabilitativo o educativo</b></p>	<p><i>All'atto della presa in carico, l'équipe mette a punto un progetto socio-riabilitativo o educativo che viene condiviso con la famiglia, tramite un incontro con gli operatori, e periodicamente aggiornato in base ai cambiamenti via via sopraggiunti nella situazione personale</i></p>
<p><b>Gestione delle informazioni sanitarie e</b></p>	<p><i>Per ogni utente è tenuta una cartella riabilitativa/educativa consultabile dal personale che lo ha in carico, che è tenuto al rispetto della</i></p>

<b><i>rispetto delle privacy</i></b>	<i>privacy. Le cartelle vengono costantemente aggiornate e annualmente sottoposte a verifiche di completezza e qualità.</i>
<b><i>Modalità di gestione della comunicazione con le famiglie</i></b>	<i>All'occorrenza o su richiesta i referenti delle attività socio-riabilitative ed educative sono disponibili per incontri individuali con la famiglia. Periodicamente si organizzano incontri tra gli operatori e le famiglie per il monitoraggio e verifica del progetto abilitativo.</i>
<b><i>Modalità di gestione della comunicazione con le famiglie</i></b>	<i>Vengono garantiti, salvo necessità diverse, almeno un incontro all'anno aperto a tutti i familiari e in presenza dell'équipe del Centro, durante i quali vengono presentate o verificate le attività dell'anno in corso.</i>
<b><i>Servizi di supporto: mensa</i></b>	<i>L'organizzazione della mensa avviene tramite catering con ditte specializzate e certificate. E' possibile predisporre diete personalizzate per utenti con particolari problemi di salute. E' garantito l'aiuto da parte del personale ad utenti con difficoltà ad alimentarsi autonomamente</i>
<b><i>Servizi di supporto: trasporto</i></b>	<i>Il trasporto dalla abitazione al Centro e viceversa può essere assicurato previa specifica richiesta da parte dei familiari. I tempi di trasporto non devono superare complessivamente le due ore giornaliere. Per le comunicazioni relative al trasporto, l'amministrazione dell'Anffas ha attivato i numeri <b>070 669039 - 070 669083.</b></i>
<b><i>Frequenza nella pulizia dei locali</i></b>	<i>Le pulizie dei locali avvengono con frequenza giornaliera</i>
<b><i>Reclami ed indagini di soddisfazioni</i></b>	<i>Ai reclami verrà data risposta entro 30 giorni dalla loro presentazione. Almeno un volta all'anno verrà distribuito agli utenti ed ai loro familiari un questionario per la rilevazione della qualità percepita, con diffusione dei risultati</i>

### **3.2 AZIONI DI VERIFICA DEL RAGGIUNGIMENTO DEGLI STANDARD QUALITATIVI PROMESSI**

*Al fine di attivare le opportune azioni di verifica e monitoraggio degli standard stabiliti nella Carta dei Servizi, si è scelto di costituire un apposito nucleo (di verifica), composto dai responsabili dei processi di programmazione, organizzazione e gestione del progetto di miglioramento della qualità. Di tale nucleo fanno parte il Direttore Amministrativo e il Responsabile della Qualità. Il nucleo di verifica deve valutare gli esiti sul raggiungimento degli standard qualitativi promessi attraverso controlli periodici con verifiche a campione, verifiche sulle segnalazioni e reclami, indagini sulla qualità percepita attraverso l'utilizzo di questionari di customer satisfaction; a conclusione di tali azioni verrà redatta una relazione annuale conclusiva.*

<b>Impegno</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Informazione sui servizi erogati	Accesso alle informazioni per via telefonica	Esistenza di un numero telefonico dedicato all'informazione
	Accesso alle informazioni via internet	Presenza sito web con informazioni aggiornate sui servizi e sulle prestazioni
	Spazi dedicati all'accoglienza	Presenza di spazi dedicati all'accoglienza (ufficio SAI)
	N° ore/giorni settimanali di apertura al pubblico	Martedì dalle 15,00 alle 17,00 e il Mercoledì dalle 9,00 alle 13,00 Ricezione previo appuntamento dal lunedì al venerdì
	Materiali informativi	Elenco opuscoli informativi e disponibilità/distribuzione materiali informativi in sede Disponibilità ad offrire informazione verbale e scritta
Accesso al Servizio	Tempo massimo di attesa per accesso al servizio SAI? previa prenotazione telefonica	10 giorni lavorativi
	Tempo massimo di attesa per la visita da parte dell'UVI a seguito di inserimento in lista d'attesa	5 mesi

Impegno	Indicatore	Standard
	Gestione Liste d'attesa	Presenza di Istruzione Operativa per la gestione della lista d'attesa
	Tempo massimo di consegna dell'esito di valutazione da parte dell'UVI a seguito della prima visita	30 giorni lavorativi
	Tempo medio di attesa all'inserimento nel servizio a seconda del progetto di struttura	Dai 6 ai 20 mesi
Progetti Socio-Riabilitativi e Socio-Educativi	N° Progetti predisposti / N° Persone in carico	100%
	N° Progetti predisposti / N° Progetti Condivisi con le famiglie	100%
	Aggiornamento periodico dei progetti	Almeno 1 volta l'anno
	N° Cartelle verificate a Campione dal Direttore Sanitario su ogni struttura/servizio	Almeno il 10%
Comunicazione con le famiglie	N° Incontri collegiali tra famiglie con le equipe dei centri	Almeno 1 all'anno
	N° incontri annuali tra i referenti delle attività socio-riabilitative ed educative e le famiglie per il monitoraggio e verifica del progetto abilitativo/educativo	Almeno 1 all'anno
	Disponibilità degli operatori ad effettuare incontri individuali con i familiari oltre a quelli pianificati nel progetto	100% delle richieste
	N° incontri formativi/informativi e di Auto-Mutuo Aiuto per i familiari effettuati annualmente	Almeno 5 all'anno
Servizio di supporto Mensa	N° Diete personalizzate / N° persone con particolari problemi di salute	100%
	Gradimento del servizio mensa da parte dell'utente	>80% (da questionario)
Servizio di Supporto Trasporto	N° Persone trasportate / N° Richieste di trasporto presentate	100%
	N° massimo ore di permanenza nel mezzo	2 ore

<b>Impegno</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Pulizia dei locali	Frequenza della pulizia nelle strutture	Giornaliera
Reclami	Tempi di risposta a reclamo	Entro 30 giorni dalla loro presentazione
	N° Reclami presi in carico / N° Reclami pertinenti	100%
Soddisfazione Utenti	Periodicità indagine soddisfazione utenti e familiari	Annuale
	Percentuale degli utenti soddisfatti	> 70% su ogni area del questionario somministrato

## **Sezione n.4**

### **MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

*In caso di mancato rispetto degli impegni dichiarati nella Carta dei Servizi, l'utente non solo può reclamare ma deve essere tutelato e agevolato dalla stessa Anffas Onlus nel suo reclamo.*

#### **4.1 IL RECLAMO COME STRUMENTO DI ASCOLTO E MIGLIORAMENTO**

*L'Anffas Onlus Cagliari ha avviato delle azioni di miglioramento della qualità tenendo conto dell'opinione degli utenti, centrandosi sulla "qualità percepita" ed ascoltando soprattutto coloro i quali si dichiarano insoddisfatti ed esigono una risposta.*

*E' fondamentale dunque disporre di strumenti d'ascolto che permettano di cogliere i segnali di disagio e di insoddisfazione. Di questi strumenti, il reclamo è quello a più forte valenza strategica, in quanto, oltre a costituire un monitoraggio dei punti critici del sistema, può divenire un elemento di cambiamento che orienta l'azione decisionale e strategica della Associazione.*

*I reclami, che vengono opportunamente raccolti ed analizzati, costituiscono una risorsa di grande valore per l'organizzazione e*

*rappresentano un'occasione preziosa per identificare e correggere gli errori, migliorare la qualità dei servizi offerti agli utenti ed aumentare la loro fiducia.*

*I reclami possono essere presentati per iscritto ( con lettera, fax o e-mail) oppure rivolgendosi, personalmente e telefonicamente agli uffici amministrativi della sede di Via Caboni n° 3 Cagliari, oppure al responsabile o ad altro operatore presso i Centri territoriali Anffas. Nelle diverse sedi sono disponibili altresì appositi moduli per la presentazione dei reclami.*

*Il personale, che accoglie il reclamo presentato telefonicamente o direttamente, provvederà a riportarlo, corredato da tutte le informazioni fornite, su un apposito registro dei reclami.*

*Il reclamo o la segnalazione del disservizio verrà esaminata al fine di individuare una rapida soluzione dei problemi segnalati e verrà fornita specifica risposta entro tempi che possono essere molto brevi nei casi di immediata verificabilità, oppure, qualora sia necessario attivare un approfondimento, al massimo di 30 giorni.*

*L'analisi dei reclami pervenuti consente all'Anffas di mettere in atto **misure di tipo correttivo**, atte a prevenire, in tempi brevi, la ripetizione di disservizi frequentemente riportati dall'utenza. Inoltre, ciò consente la **programmazione di attività a maggior contenuto strategico**, che contribuiscano, nel medio e lungo termine, ad accrescere la soddisfazione degli utenti in relazione alla qualità dei servizi.*

*Le azioni di tipo correttivo devono essere programmate a partire dall'osservazione della frequenza dei reclami nelle varie tipologie e dalla conoscenza dei servizi più frequentemente oggetto delle segnalazioni degli utenti. E' soprattutto l'incrocio tra queste due variabili - il tipo di reclamo ed il luogo nel quale esso avviene (perché e dove) - ad offrire indicazioni operative per identificare le priorità di intervento. Ad esempio, l'osservazione di un'elevata frequenza di reclami di tipo relazionale, associata alla conoscenza delle unità operative più frequentemente segnalate dagli utenti per questo tipo di reclamo, permette di programmare azioni specifiche di sensibilizzazione e formazione rivolte agli operatori delle unità coinvolte.*

## **4.2 LE INDAGINI DI SODDISFAZIONE**

*Le indagini per conoscere la soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction) sono indispensabili se si vuole conoscere con attendibilità il grado di soddisfazione dei fruitori. Infatti il servizio erogato deve essere percepito in linea con le **attese** dell'utente.*

*Coerentemente con le logiche e le strategie di miglioramento delle proprie attività, la Fondazione si impegna a somministrare almeno una volta all'anno un questionario creato al fine di rilevare il livello di qualità dei servizi erogati. Lo strumento è stato pensato in modo tale da consentire a ogni singola famiglia di esprimere la propria opinione, liberamente anche in forma anonima, rispetto a determinate aree del servizio (comunicazione con l'Associazione; rapporto con gli operatori; logistica; etc.), nonché di manifestare in modo più libero e diretto i propri suggerimenti. I dati raccolti vengono opportunamente diffusi.*

*Inoltre, è stato predisposto un questionario di gradimento dei pasti rivolto ai diretti fruitori, che è attualmente in fase di sperimentazione.*

*Relativamente al Progetto di Struttura S.I.S.L. sono stati predisposti due questionari di rilevazione del gradimento, uno rivolto ai titolari delle aziende che collaborano con l'Anffas garantendo l'ospitalità agli utenti, e, l'altro rivolto ai diretti fruitori del servizio.*





