



COOPERATIVA SOCIALE ANFFAS DI AVEZZANO

CARTA DEI SERVIZI



**SERVIZI
PER
PERSONE DISABILI**

SOMMARIO

LA CARTA DEI SERVIZI	3
LA COOPERATIVA SOCIALE ANFFAS.....	3
FINALITA' ISTITUZIONALI E PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
MODALITÀ DI TUTELA E VERIFICA	5
DIRITTI E DOVERI DELLE PERSONE	5
RICHIESTA DI ACCESSO AI SERVIZI DELLA COOPERATIVA	6
ORARI E TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	6
STANDARD DI QUALITÀ E INDICATORI	6
STRUMENTI PER IL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ PERCEPITA	7
RECLAMI E SEGNALAZIONI	7
COME CONTATTARCI	7
ULTERIORI SERVIZI SVOLTI	7

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un patto che la Cooperativa ANFFAS stringe con i propri destinatari: rappresenta un impegno a fornire servizi efficaci ed efficienti e, nel contempo rappresenta un fondamentale veicolo di comunicazione esterna e interna. La stesura di questo documento fa riferimento alle normative dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” (principi ispiratori e regole di comportamento per tutti gli enti erogatori di servizi); alla legge 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”, ed è frutto di un processo condiviso e partecipato da parte dei responsabili, dei coordinatori, degli operatori e dei soci. La Carta dei Servizi, è un importante strumento che favorisce la conoscenza dei servizi, rendendoli più accessibili ai cittadini che ne sono i destinatari. Uno strumento che consente di affidare alle persone con disabilità ulteriori elementi per valutare la qualità delle attività erogate e per rafforzare il “patto sociale” che sottende i rapporti tra la Cooperativa ANFFAS e coloro che fruiscono delle sue attività. La Carta dei Servizi rappresenta, quindi, il nostro impegno a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano.

LA COOPERATIVA SOCIALE ANFFAS

La cooperativa Sociale ANFFAS, nasce nel 1984 da alcuni genitori di ragazzi disabili, presenti nella stessa come volontari, con un ruolo di controllo e supporto alle azioni di sensibilizzazione ed informazione presso gli Enti Locali e da operatori specializzati nel settore. La Cooperativa si avvale di circa quaranta operatori tra dipendenti e collaboratori, che con le loro professionalità garantiscono la qualità degli interventi.

Tipologia servizi offerti

1) Servizi professionali domiciliari:

- Servizio domiciliare socio sanitari
- Servizio domiciliare educativo professionale

2) Altri servizi professionali domiciliari:

- Servizio di supporto psicologico ai familiari care giver.

3) Percorsi di integrazione scolastica;

4) Servizi per minori affetti da autismo;

I servizi operano sempre nel rispetto dei principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità, diritto di scelta, continuità e assicurano:

- un'accurata valutazione delle richieste e dei bisogni;
- condivisione, partecipazione e personalizzazione degli interventi;
- informazione sul servizio e sui risultati attesi;
- la valorizzazione e sostegno del ruolo della famiglia;
- il rispetto della privacy;
- l'affidamento a personale qualificato, abilitato, aggiornato e motivato;
- approcci, metodiche e strategie sicure, validate ed efficaci;
- condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;
- iniziative volte a caratterizzarsi come realtà visibili, qualificanti e propulsive della comunità;
- collaborazioni con le risorse istituzionali, culturali e professionali attive sul territorio;
- il miglioramento della qualità della vita.

FINALITÀ ISTITUZIONALI E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Cooperativa Sociale A.N.F.F.A.S. in armonia con i principi statutari dell'A.N.F.F.A.S. ONLUS:

- promuove e tutela i diritti delle persone;
- opera per rendere concreti i principi delle pari opportunità e della non discriminazione;
- avversa qualsiasi principio etico, religioso, giuridico o normativo che possa ridurre o eliminare la libertà;
- sollecita e sostiene, a livello politico, iniziative adeguate alle aspettative e ai bisogni delle persone;
- favorisce, a livello sociale e culturale, concreti processi di integrazione e contrasta ogni forma di esclusione e di emarginazione;
- sollecita e promuove, a livello della pubblica amministrazione, servizi sanitari, socio – sanitari, educativi e assistenziali;
- opera a livello di promozione e realizzazione di servizi sanitari, sociali, socio-sanitari, educativi e assistenziali e formativi nel rispetto delle finalità statutarie, riferendosi costantemente al modello della "presa in carico" globale attraverso la elaborazione, implementazione e verifica costante di "progetti di vita".

MODALITA' DI TUTELA E VERIFICA

Le persone di cui ci prendiamo cura, in caso di mancato rispetto degli Standard dichiarati, hanno il diritto di reclamare e di essere guidati e tutelati dalla stessa Cooperativa Sociale. I reclami vanno indirizzati al Presidente della Cooperativa Sociale, utilizzando, preferibilmente, il modello che si può ritirare presso il "SAI". La gestione dei reclami mira a garantire:

- l'acquisizione e la valutazione di tutti i reclami;
- la medesima considerazione ed equo trattamento;
- la riservatezza di quanto denunciato;
- una rapida e chiara risposta;

DIRITTI E DOVERI DELLE PERSONE DI CUI CI PRENDIAMO CURA E DEI LORO FAMILIARI

A ogni persona di cui ci prendiamo cura viene riconosciuto il diritto di essere seguito con competenza, professionalità e attenzione, garantendo la mobilitazione di tutte le risorse disponibili che possano favorire la promozione e valorizzazione delle proprie potenzialità.

Diritti

Alle persone di cui ci prendiamo cura ed alle loro famiglie, è riconosciuto il diritto di esprimere le proprie opinioni attraverso la predisposizione di appositi ruoli organizzativi e strumenti di comunicazione (referente tecnico del servizio, momenti assembleari, procedure di ascolto). In tale modo la Cooperativa Sociale riconosce ai propri interlocutori il diritto di proporre suggerimenti seguendo le normali procedure messe a loro disposizione.

Alle persone di cui ci prendiamo cura ed alle loro famiglie viene assicurato il rispetto della propria privacy e del segreto professionale, garantiti da tutti i collaboratori che lavorano all'interno dei servizi.

Doveri

Tutte le persone di cui ci prendiamo cura ed i loro familiari, hanno il dovere di rispettare le norme che regolano il funzionamento dei servizi offerti, al fine di garantire la migliore erogazione del servizio e favorire la buona convivenza.

Ogni persona deve accettare le soluzioni operative del Centro che - a parità di risultati/benefici - siano più razionali ed economiche.

Tutti i familiari sono parte attiva nella realizzazione del Progetto Individualizzato e pertanto devono assicurare quelle condizioni utili alla sua realizzazione:

- comunicare l'emergere di ogni nuova situazione, in modo da consentire un pronto adeguamento degli interventi;
- fornire gli ausili e gli strumenti necessari allo svolgimento degli interventi.

RICHIESTE DI ACCESSO AI SERVIZI DELLA COOPERATIVA

Per accedere al servizio è necessario presentare domanda ai Servizi Sociali del Comune di residenza, tramite i moduli a tale scopo predisposti. Ogni singola istanza, viene valutata nella sua globalità, dal Servizio Sociale, che ne stabilisce l'idoneità del beneficiario.

ORARI E TEMPI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

La sede della cooperativa ANFFAS è sita al piano terra di via Don Minzoni, 82, (loc. tre Conce) Avezzano. E' facilmente raggiungibile e dispone di numerosi parcheggi. L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 14:30, il recapito telefonico è 0863/444373 oppure cel. 320/0666696. Tutti i servizi offerti saranno svolti di norma, in orario diurno nella fascia compresa tra le 7.00 e le 21.00, dal lunedì al sabato, in modo flessibile e sulla base dei bisogni dei singoli utenti.

La presa in carico avviene in maniera tempestiva e compatibilmente con il disbrigo delle pratiche burocratiche necessarie per la sottoscrizione del contratto di lavoro con l'operatore assegnato. In casi eccezionali su motivata richiesta potranno essere concordati con la famiglia o con il servizio orari diversi.

STANDARD DI QUALITÀ E INDICATORI

In conformità alla Certificazione di Qualità ISO 9001:2008, la cooperativa ANFFAS si è dotata di un piano di autocontrollo qualitativo che ha come obiettivi permanenti la costruzione ed il rafforzamento dei modelli di qualità e il miglioramento continuo degli interventi.

Al Piano sovrintende il rappresentante direzione- Responsabile Qualità del Sistema di Gestione della Qualità che svolge attività di supervisione dei servizi offerti, effettuando i dovuti controlli per garantire il rispetto degli standard, l'elaborazione di programmi/iniziativa atte a raggiungere un'omogenea organizzazione tecnico professionale del lavoro, il monitoraggio della soddisfazione del cliente/utente relativamente agli aspetti qualitativi dei servizi, ecc. L'individuazione e la condivisione di indicatori di riferimento è di fondamentale importanza, perché significa identificare e condividere delle linee guida rispetto ai risultati da raggiungere, e a cui contribuiscono tutti gli operatori. Gli obiettivi sono inoltre suddivisi tra efficacia ed efficienza:

- Efficacia (capacità di raggiungere un determinato obiettivo) si misurano attraverso indicatori di output, relativi nel caso dei servizi alla persona al raggiungimento di risultati connessi al processo di cura;
- Efficienza (capacità di raggiungere gli obiettivi utilizzando la minor allocazione di risorse) si misurano invece attraverso indicatori di processo, che descrivono le modalità attraverso cui i risultati attesi sono stati raggiunti.

STRUMENTI PER IL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ PERCEPITA

Il questionario di gradimento è uno strumento d'indagine standardizzato, la cui somministrazione avviene con cadenza quadrimestrale. Il questionario può essere compilato dall'utente stesso del servizio o dai parenti/familiari. Lo strumento proposto, prevede una valutazione relativa ad un ampio spettro di temi relativi al servizio: -Tempi di accesso al servizio, - Disponibilità e cortesia degli operatori, -Orari degli interventi, -Rispetto degli orari da parte degli operatori, - Capacità degli operatori di svolgere bene il proprio lavoro, -Stabilità del gruppo degli operatori, -Rispetto della riservatezza da parte del personale, -Capacità del personale di ascoltare e dare risposta alle esigenze dell'utente.

RECLAMI E SEGNALAZIONI

I referenti del Servizio sono disponibili ad ascoltare le persone con disabilità e familiari e a favorirne la partecipazione diretta al fine di promuovere un processo di miglioramento continuo del servizio. All'atto dell'attivazione, verrà fornito un apposito "modulo di reclamo" sul quale sono riportate le modalità per segnalare eventuali disservizi, suggerimenti e anomalie. La direzione si impegna a rispondere entro 10 giorni lavorativi ad ogni segnalazione non anonima. Le segnalazioni, potranno essere effettuate in diverse modalità: in forma cartacea depositandola nella "cassetta di posta" messa all'ingresso della sede operativa di Avezzano sita in via Don Minzoni, 82, oppure inviate via mail (coopanffasaz@yahoo.it, fax (0863.449000), o consegnate direttamente all'operatore o alla coordinatrice del servizio.

COME CONTATTARCI

Per avere ulteriori informazioni sul servizio, è possibile contattare dal lunedì al venerdì, nella fascia oraria dalle 8.30 alle 14.30 rivolgendosi ai seguenti recapiti: *Telefono 0863-444373 oppure 3200666696. Attivo nelle 24 ore l'indirizzo mail indicato e- mail coopanffasaz@yahoo.it*

ULTERIORI SERVIZI SVOLTI:

- 1987 a tutt'oggi servizio di Assistenza Domiciliare persone disabili;
- 1992 a 2016 servizio di assistenza Scolastica per l'autonomia e la comunicazione di alunni disabili;
- 1984 a 2018 servizio di assistenza presso i Centri Diurni dell'Associazione A.N.F.F.A.S.;



-
- 2014 a tutt'oggi accreditata per il servizio di Home Care Premium;