

Publicato sul sito ANFFAS.
ONLUS NAZIONALE
Sito web: www.anffas.net

CARTA DEI SERVIZI

ANFFAS ONLUS

PALAZZOLO ACREIDE E ZONA MONTANA



SEZIONE UNO : Finalità istituzionali e Principi fondamentali

- I. Chi è ANFFAS Onlus Nazionale
- II. Scopi dell'Associazione - la "Mission"
- III. Principi fondamentali

SEZIONE DUE: Informazioni sulla Struttura ANFFAS Palazzolo A. e Z.M. e sulle Attività

- I. Cenni storici sull'Associazione locale ANFFAS Onlus di Palazzolo Acreide e Zona Montana
- II. Struttura e attività

SEZIONE TRE: Standard di Qualità, Impegni e Programmi

- I. Il significato degli standard
- II. Gli alberi della qualità ANFFAS

SEZIONE QUATTRO: Modalità di Tutela e Verifica

- I. il reclamo "visto in positivo": strumento di ascolto e miglioramento continuo
- II. la gestione dei reclami
- III. customer satisfaction - lo strumento del questionario

“L’uomo veramente grande è colui che fa sentire grande ogni altro uomo.”

G. K. Chesterton



SEZIONE UNO

PRESENTAZIONE DELLE FINALITÀ ISTITUZIONALI E PRINCIPI FONDAMENTALI

1 - Chi è ANFFAS Onlus Nazionale

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 Relazionali". Nel 2000 diventa ONLUS, Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale, e dal 01/01/2002 è in vigore la modifica statutaria che la trasforma sulla base di un modello federale, superando la tradizionale struttura con unica personalità giuridica; pertanto, si è realizzata piena autonomia giuridica oltre che patrimoniale e gestionale delle realtà locali.

ANFFAS onlus ha quindi modificato la propria fisionomia associativa, passando da una struttura la cui base sociale era rappresentata da soci persone-fisiche e con una articolazione territoriale che si configurava in circa 200 "sezioni" nonché in 13 "comitati regionali" ad una struttura la cui base sociale è rappresentata dalle Associazioni Socie locali, si è inoltre prevista la costituzione di "organismi regionali" rappresentativi delle Associazioni Socie locali nonché la possibilità di concedere il marchio ANFFAS ad altri autonomi Enti di Gestione con fini e scopi analoghi.

Ogni Associazione Socia (costituita anche da "soci amici", che aderiscono e condividono i fini sociali) si propone di assicurare il benessere e la tutela delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie, operando primariamente per rendere concreti i principi della pari opportunità, della non discriminazione e della inclusione sociale.

1. a livello politico, per ottenere normative adeguate ai bisogni delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie,

2. a livello sociale e culturale, per favorire concreti processi di reale integrazione contro ogni forma di esclusione e di emarginazione;

3. a livello di promozione e realizzazione di servizi sanitari, sociali, socio-sanitari, educativi e assistenziali rivolti alle persone con disabilità intellettiva e relazionale e alle loro famiglie, nonché di ogni altra attività - anche formativa - nel rispetto delle finalità statutarie, riferendosi costantemente al modello della "presa in carico" globale.

ANFFAS si sente ed è una GRANDE ASSOCIAZIONE che si ispira ai principi di solidarietà, rispetto, amicizia e, in termini di servizio, alla "PRESA IN CARICO" delle persone con disabilità intellettiva e

Carta dei servizi



relazionale attraverso la elaborazione, implementazione e verifica costante di "progetti di vita" individualizzati.

II - Scopi dell'Associazione la "Mission"

LA "MISSION"

"L'associazione ... persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale, nel campo dell'assistenza sociale e sociosanitaria, della ricerca scientifica, della formazione, della tutela dei diritti civili a favore di persone svantaggiate in situazioni di disabilità intellettiva e relazionale affinché a tali persone sia garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità. L'associazione persegue il proprio scopo ... anche attraverso lo sviluppo di attività atte a ... promuovere, costituire ed amministrare strutture riabilitative, sanitarie, assistenziali, sociali, anche in modo tra loro congiunto, centri di formazione, strutture diurne e/o residenziali idonee a rispondere ai bisogni dei disabili intellettivi e/o relazionali ..." (dall'articolo 3 dello Statuto Anffas - Finalità e Attività)

La presente Sezione Uno della nostra Carta dei Servizi è interamente dedicata agli **obiettivi di grande respiro** di ANFFAS, tesi ad affermare il valore della persona con disabilità intellettiva e relazionale in quanto **PERSONA**, portatrice quindi di valori e diritti che appartengono alla sfera dei **DIRITTI UMANI**, universalmente e solennemente sanciti dall'ONU, a fondamento e obiettivo perenne dell'intera comunità internazionale.

I materiali e le riflessioni di seguito riportate si riferiscono ai due assi strategici che devono costantemente e visibilmente connotare le attività di ANFFAS, indipendentemente dalla tipologia e dalla consistenza organizzativa di tali attività:

- 1 il Diritto Umano di ogni persona ad essere rispettata nella propria Dignità;
- 2 il ruolo sociale di ANFFAS quale soggetto socialmente vivo e utile alla comunità



ANFFAS

si caratterizza come realtà che contribuisce alla crescita della Cultura dei Diritti delle Persone

Lo Statuto ANFFAS afferma categoricamente che scopo primario è garantire "... il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità".

Si assumono conseguentemente due precise linee di condotta

1. vigilare costantemente;
2. contrastare gli atteggiamenti e i comportamenti di chiunque voglia ridurre o condizionare i diritti delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie.

Alla base della tutela e della cultura dei diritti si pongono i riferimenti legislativi nazionali ed internazionali, di seguito riportati in ordine cronologico:

1. Dichiarazione dei Diritti della Virginia (12 giugno 1776)
2. Dichiarazione dei Diritti dell'Uomo e del Cittadino (26 agosto 1789)
3. Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo (10 dicembre 1948)
4. Convenzione sull'eliminazione di ogni forma di discriminazione nei confronti della donna (18 dicembre 1976)
5. Convenzione Internazionale sui Diritti del Fanciullo (20 novembre 1989)
6. Trattato di Amsterdam (art. 13 - Amsterdam 17 giugno 1997)
7. Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea (Nizza - 7 dicembre 2000)

L'insieme di questi atti e dichiarazioni, e la loro ri-lettura in chiave di diritti della persona con disabilità, rappresenta la base giuridica e culturale di fondo sulla quale viene impostata l'attività di ANFFAS a tutti i livelli: nazionale, regionale e locale.

Sono diverse e tutte significative le iniziative della Comunità Internazionale in favore dei diritti delle persone con disabilità. Come per il paragrafo precedente, ci si limita qui a fornire un indice dei provvedimenti e delle iniziative più significative

- 1981 - Anno Internazionale dei disabili (ONU - 1981)
- 1983-1992, decennio dei disabili (ONU - 1982)
- Norme Standard per la parità di opportunità per i disabili (ONU - 1992)
- "Una coerente politica per l'integrazione dei disabili" (UE - aprile 1992)

Carta dei servizi

ANFFAS Onlus Palazzolo Acreide e z.m.

Pagina 4 di 10



- "2003 - Anno Europeo delle Persone con Disabilità" (UE - 1992)
- Direttiva UE 78/2000: pari opportunità e condizioni sui luoghi di lavoro (UE- 2000) Ottobre
- Piano Pluriennale sulla Disabilità (Commissione UE - Ottobre 2003)

Inquadramento Costituzionale

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del paese" - Costituzione Italiana, art. 3

L'articolo 3 della Costituzione Italiana fa parte dei 12 articoli che sintetizzano i "principi fondamentali" della Repubblica ed è stato assunto da ANFFAS come lo "slogan" che identifica lo sfondo ideologico e culturale di riferimento. A tali principi si ispira:

1. lo Statuto dell'Associazione,
2. l'azione di negoziazione in materia di politiche sociali che ANFFAS svolge a tutti i livelli (nazionale, regionale, provinciale e locale),
3. l'azione di verifica del proprio operato.

Oltre all'art. 3 trovano accoglienza in forma solenne i diritti inviolabili dell'Uomo, l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale, il diritto al lavoro per tutti i cittadini, la libertà di religione, la conformità dell'ordinamento giuridico italiano alle norme del Diritto Internazionale.

Chiaramente, l'art. 3 non è il solo passaggio della norma Costituzionale in grado di rappresentare i diritti della persona con disabilità e, di conseguenza, i doveri della Repubblica. Per brevità, si citano qui gli altri tre articoli che il movimento delle persone con disabilità ha giustamente utilizzato per impostare le proprie rivendicazioni:

L'art. 32 (tutela del diritto alla salute)

L'art. 34 (sul diritto alla scuola per tutti)

L'art. 38 (il diritto del cittadino inabile sprovvisto dei mezzi necessari per vivere di ricevere assistenza). Secondo lo Statuto, ANFFAS opera " affinché sia garantito ai disabili il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità. L'Associazione persegue il proprio scopo anche attraverso lo sviluppo di attività atte a stabilire e mantenere i rapporti con gli Organi governativi e legislativi internazionali, europei, nazionali e regionali, con gli Enti Locali

Carta dei servizi



e con i Centri pubblici e privati operanti nel settore della disabilità ... " (dallo Statuto ANFFAS Onlus - art 3).

La volontà dell'Associazione ANFFAS Onlus di impostare il proprio agire tendendo a un progressivo miglioramento della qualità impone che sia chiaro e inequivoco chi sia l'UTENTE, il destinatario delle proprie azioni. Si può affermare con nettezza che l'utente PRIMARIO è indubbiamente rappresentato dalla PERSONA CON DISABILITA' INTELLETTIVA E RELAZIONALE e da CHI LA RAPPRESENTA (FAMIGLIA, TUTORE o AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO) E' però vero che lo Statuto individua una pluralità di soggetti (che si possono definire qui UTENTI SECONDARI) verso cui comunque le attività svolte devono essere caratterizzate da serietà, competenza e trasparenza e verso cui non possono essere commesse omissioni o diminuzioni di investimento e di approfondimento per il miglioramento continuo della qualità:

1. l'insieme delle risorse professionali e del volontariato,
2. il sistema delle Istituzioni,
3. le organizzazioni sindacali,
4. i fornitori

III - PRINCIPI FONDAMENTALI

ai sensi dello Statuto e della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

- **EGUAGLIANZA** - Nessuna distinzione nella erogazione del servizio può essere compiuta. Va garantita la parità di trattamento. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- **IMPARZIALITA'** - Si assume l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità
- **CONTINUITA'** - L'erogazione del servizio deve essere continua e regolare. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, si adottano misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. Sostanzialmente, bisogna impegnarsi a gestire le proprie attività senza interruzioni rispetto al calendario annualmente fissato e alle disposizioni previste dalla normativa vigente, comunicando tempestivamente agli utenti ogni imprevista variazione di calendario e programmando eventuali interruzioni dipendenti da proprie scelte in periodi dell'anno in cui si produca il minor disagio possibile (periodi di "chiusura estiva" del servizio semiresidenziale e/o ambulatoriale-domiciliare).
- **DIRITTO DI SCELTA** - L'utente ha diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio scelto.

Carta dei servizi

ANFFAS Onlus Palazzolo Acreide e z.m.

Pagina 6 di 40



- **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.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** – Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, valutando e confrontando attentamente risorse impiegate e risultati raggiunti - risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti.

“Impara a rispettare, se vuoi essere veramente libero.”

(Seneca)



SEZIONE DUE

INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E SULLE ATTIVITA'

1 - Cenni storici sull'Associazione locale: ANFFAS Onlus di Palazzolo Acreide e Zona Montana

L'Anffas - Onlus di Palazzolo A. e Z. M., istituita in data 09/09/2002 con delibera n.1, è nata dall'esigenza di alcune famiglie di persone con disabilità intellettiva e relazionale di Palazzolo Acreide e di altri residenti nel comprensorio della Zona Montana, di aderire ad una realtà nazionale al fine di tutelare i diritti dei soggetti disabili. Attualmente l'Anffas Onlus di Palazzolo Acreide e Z. M. conta più di 54 soci, sia residenti nel Comune di Palazzolo A. che in altri Comuni dell'*hinterland* come Buscemi, Buccheri Canicattini Bagni e Sortino.

L'Associazione ha assunto nel nostro territorio un ruolo di grande rilievo attraverso la promozione di iniziative efficaci miranti al raggiungimento dei fini statutari, che consistono nel fornire supporto i diritti inalienabili dei soggetti con disabilità, ed assistenza morale, materiale e legale ai soggetti portatori di handicap, facilitando l'integrazione nel tessuto sociale, culturale e sportivo. Allo stato attuale la presenza di codesto Centro rappresenta una realtà che riesce a dare risposte decise al disagio vissuto dai disabili e dalla famiglia di appartenenza.

L'ANFFAS Onlus di Palazzolo Acreide e Z.M., parte integrante di una struttura nazionale unitaria, persegue le sue finalità sociali a favore di persone svantaggiate in situazione di disabilità intellettiva e relazionale attraverso i seguenti servizi.

- 1) Attività di patronato sociale e di informazione alle famiglie,
- 2) Attività domiciliare rivolta a i soggetti portatori di handicap grave,
- 3) Attività socio-occupazionali e ludico ricreative svolte in sede

"L'associazione Anffas Onlus di Palazzolo Acreide e Zona Montana, ha struttura democratica e persegue esclusivamente finalità di solidarietà e promozione sociale, nel campo dell'assistenza sociale e sociosanitaria, della formazione, della tutela dei diritti civili a favore di persone svantaggiate in situazioni di disabilità intellettiva e relazionale, affinché a tali persone sia garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità. L'Associazione Anffas Onlus di Palazzolo Acreide e Zona Montana, persegue il proprio scopo, attivando una rete di relazioni atte a promuovere, costituire ed amministrare strutture semiriabilitative, assistenziali, sociali, anche in modo tra loro congiunto, prevedendo altresì, struttura diurna, idonea a

Carta dei servizi

ANFFAS Onlus Palazzolo Acreide e z.m.

Pagina 8 di 40



rispondere ai bisogni dei disabili intellettivi e/o relazionali ..." (dall'articolo 3 dello Statuto Anffas - Finalità e Attività).

Anffas Onlus di Palazzolo A. e zona Montana promuove le seguenti attività:

1. stabilisce rapporti con gli Organi Politici ed Amministrativi locali e Regionali, con Centri pubblici e privati operanti nel settore della disabilità;
2. promuove e partecipa ad iniziative, anche in ambito legislativo, amministrativo e giudiziario, a tutela della persona con disabilità e loro famiglie;
3. promuove e sollecita la ricerca, la prevenzione, o la cura, l'abilitazione e riabilitazione del disabile, proponendo alle famiglie ogni utile informazione, anche di carattere normativo, sanitario e sociale ed operativo, proponendo la rimozione delle cause di discriminazione;
4. promuove in tutte le sedi, il principio dell'inclusione sociale, in particolare l'inclusione scolastica, la qualificazione professionale e l'inserimento nel proprio contesto sociale e nel mondo lavorativo, attraverso il percorso di "presa in carico".
5. promuovere alla formazione, qualificazione e aggiornamento del personale di ogni ordine e grado.

Diritti e doveri degli utenti e delle loro famiglie

- A ogni utente viene riconosciuto il diritto di essere assistito e seguito con attenzione, competenza e professionalità, garantendogli l'attivazione di tutte quelle risorse reperibili dal territorio per la promozione e valorizzazione delle proprie potenzialità.
- Alle famiglie degli utenti viene riconosciuto un ruolo significativo nella formulazione del Progetto Educativo Individualizzato (PEI), nonché il diritto di ricevere tutte le informazioni riguardanti il proprio assistito.

Alle famiglie degli utenti è riconosciuto il diritto di esprimere le proprie opinioni attraverso la predisposizione di appositi ruoli organizzativi e strumenti di comunicazione e incontro (momenti assembleari, somministrazione di questionari, procedure di ascolto)

In tal modo l'Anffas Onlus di Palazzolo Acreide e Zona Montana riconosce alle famiglie il ruolo di interlocutori privilegiati il diritto di proporre suggerimenti ed iniziative seguendo le normali procedure messe a loro disposizione a tutela di tale diritto.

Ai nostri utenti e alle loro famiglie viene assicurato il rispetto della propria privacy e del segreto professionale, garantiti da tutti gli operatori che ruotano intorno all'utente e che lavorano all'interno del servizio (dipendenti, liberi professionisti, volontari, tirocinanti).

Carta dei servizi



Ogni persona che accede ai nostri servizi ha il dovere di rispettare i principi statuari, che regolano il buon funzionamento, al fine di garantire la migliore erogazione delle prestazioni e favorire la convivenza pacifica.

Ogni famiglia deve accettare le soluzioni operative prescelte dagli operatori che- a parità di risultati- benefici siano più razionali ed economiche.

I familiari dei nostri assistiti devono assumere un comportamento responsabile e rispettoso verso gli operatori, collaborando con loro nella realizzazione del **Progetto Educativo Individualizzato**. Ogni famiglia è dunque parte attiva nella realizzazione del PEI e pertanto deve assicurare quelle condizioni utili alla sua realizzazione:

- comunicare il delinearsi di nuove situazioni, in modo da consentire un pronto adeguamento degli interventi (cambio cure farmacologiche, esiti di visite mediche, etc),
-
- garantire le condizioni igieniche in modo tale da permettere all'assistito l'immediato accesso alle attività del servizio,
-
- su richiesta degli operatori fornire gli ausili e gli strumenti non in dotazione alla struttura, ma necessari allo svolgimento delle prestazioni.



Comitato Tecnico Scientifico

Silvana Messina
Marco Saetta
Concetta Ciclamino
Sara Fiducia
Salvatore Tanasi

Referente Scuola

Maria Mita

“Due cose guidano la natura umana: l’istinto e l’esperienza”

Blaise Pascal



SEZIONE TRE

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

1° SIGNIFICATO DI STANDARD

Gli standard sono essenzialmente un punto di riferimento, rappresentano la direzione, la "rotta" del miglioramento della struttura

Le famiglie con persone con disabilità intellettiva e relazionale trovano negli standard una "guida" ai livelli di qualità del servizio sia per verificare concretamente "il patto" costituito dalla Carta dei Servizi che per orientarsi nella scelta della struttura

Gli standard, in quanto forma di garanzia, sono dichiarati pubblicamente e comprensibili

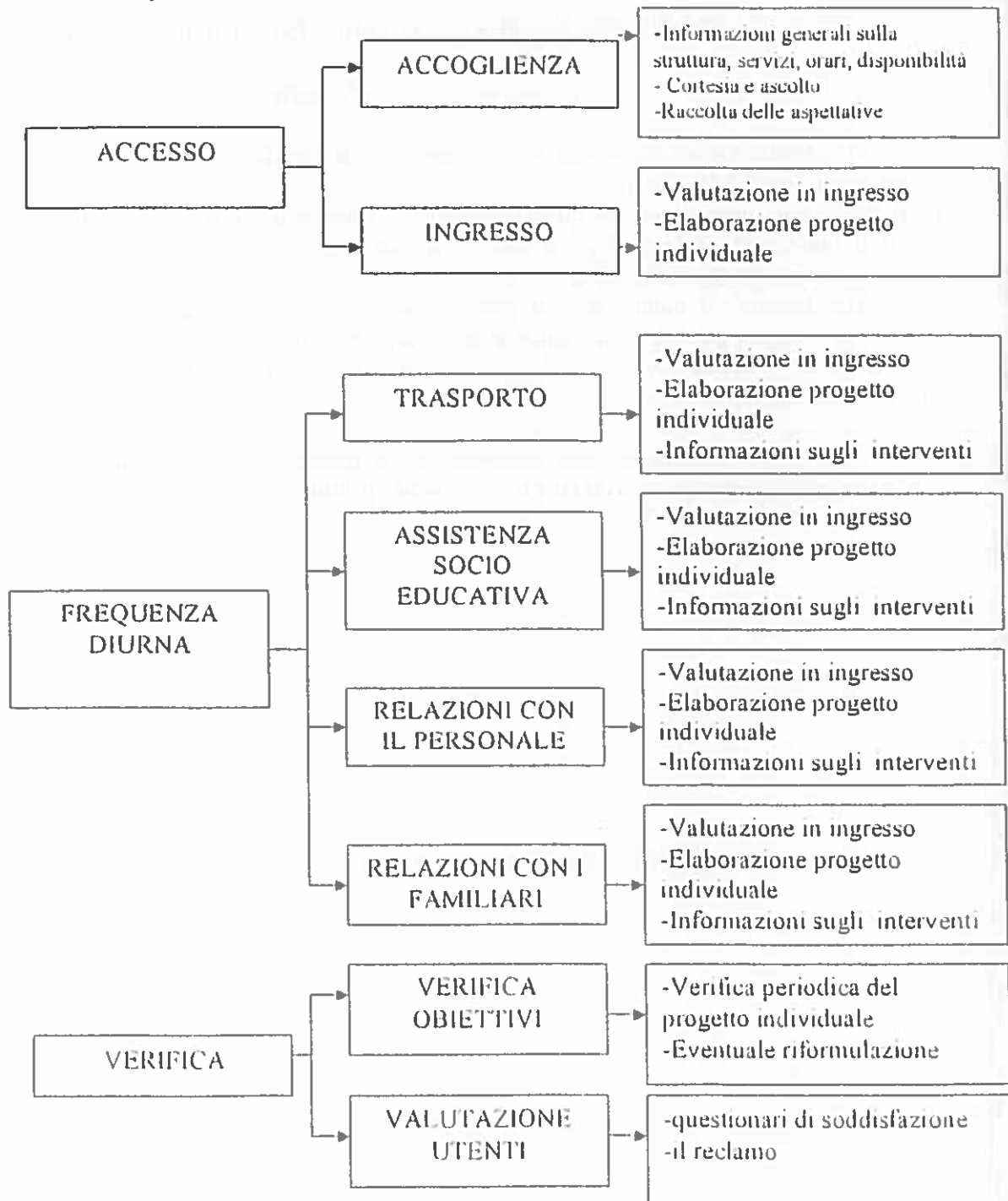
La metodologia di seguito adottata per la rappresentazione qualitativa del servizio fa riferimento al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, conosciuta soprattutto per i modelli "ad albero".

Nelle pagine successive sono stati elaborati, utilizzando la suddetta rappresentazione, i prospetti qualitativi per ognuno dei servizi erogati da codesta struttura ed illustrati dettagliatamente nella sezione due.



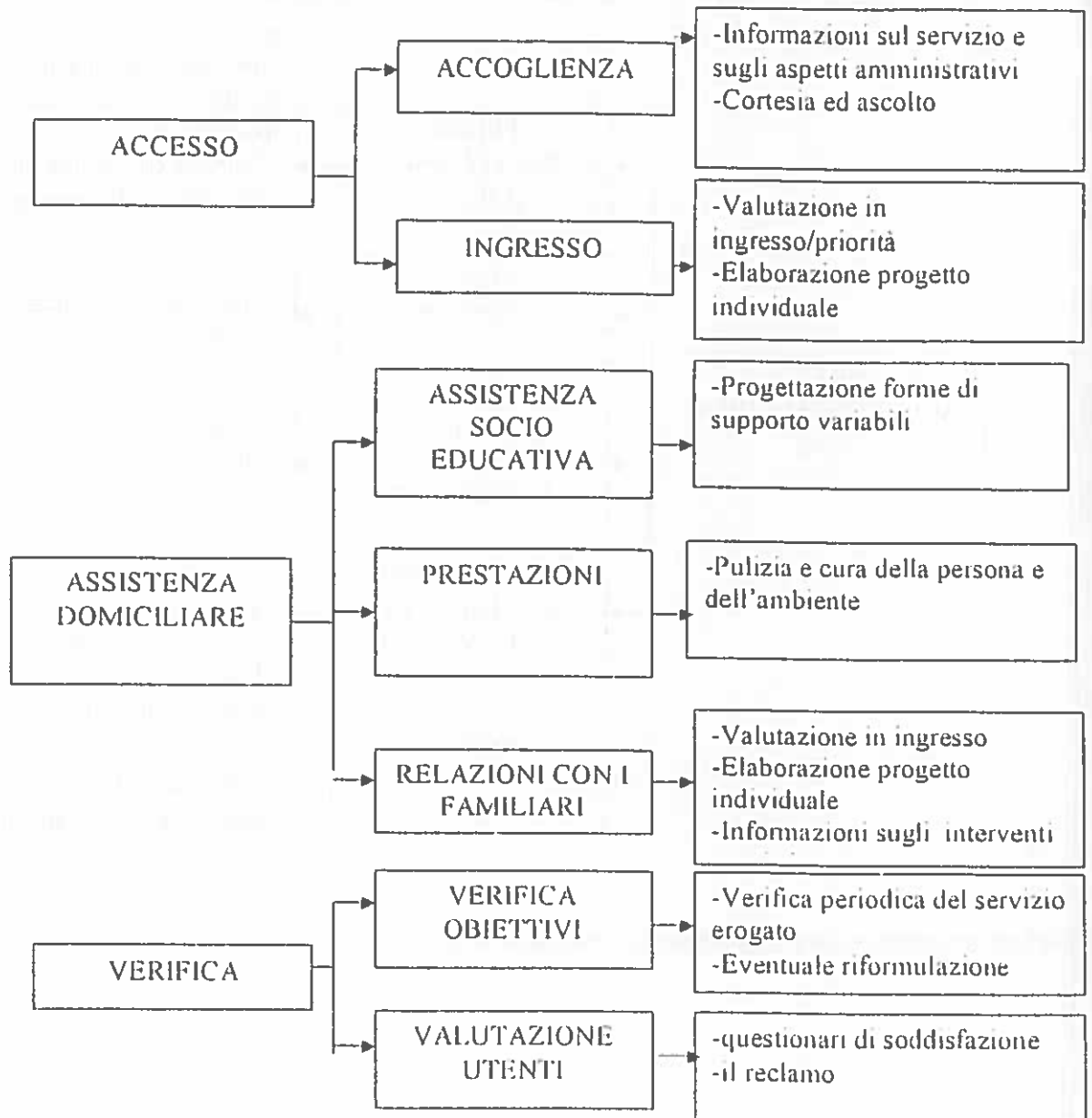
II° ALBERI DELLA QUALITA' ANFFAS

Albero della qualità dei Servizi semiresidenziali socio-educativi



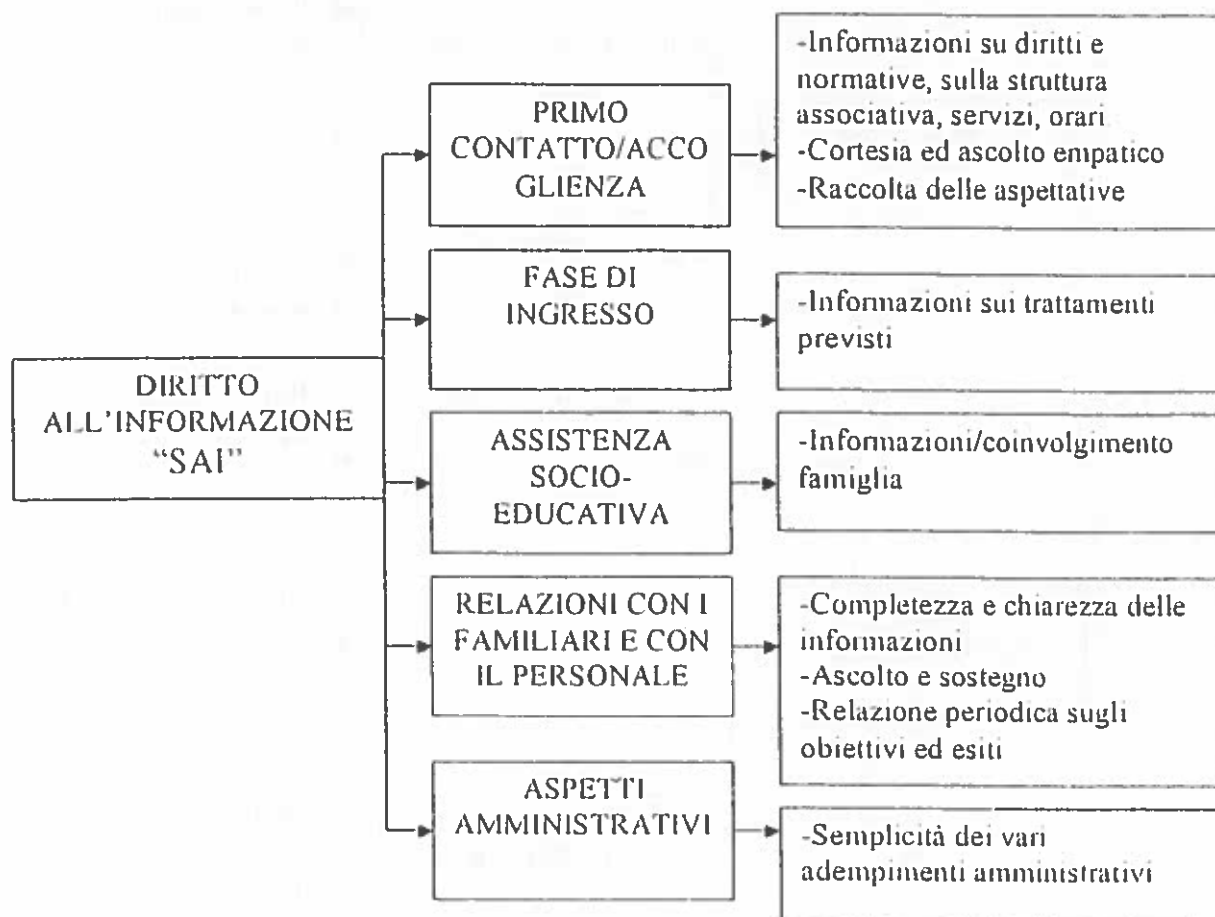


Albero della qualità dei Servizi domiciliari socio-assistenziali





Albero della qualità del SAI? (Servizio Accoglienza e Informazione)





LOGISTICA

Logisticamente i Centri sono strutturati prevedendo una separazione degli spazi coerente con le attività svolte (cucina/mensa, salone per attività ricreative, area relax, spazi per le attività educative; etc.).
L'articolazione degli spazi e la presenza di particolari aree possono essere differenti per ogni singola sede territoriale. Ogni CSE si impegna a esporre nella propria bacheca l'elenco completo degli spazi presenti nella propria sede.

Le pulizie dei locali avvengono con frequenza giornaliera

INDICAZIONI ALLE QUALI QUESTA STRUTTURA SI UNIFORMA

SERVIZIO TRASPORTO

Ogni assistito deve essere prelevato sotto la propria dimora, a un dato orario convenuto, ed essere trasportato al Centro Diurno di appartenenza tracciando percorsi il più possibile diretti e viaggiando in pulmini provvisti mediamente di n. 9 posti e di adeguato programma di manutenzione, con il supporto dell'assistente/accompagnatore.

Definizione delle modalità di svolgimento della funzione di accompagnatore (*assistente*) sui mezzi di trasporto del servizio:

o l'accompagnatore deve sempre controllare che tutti gli ospiti siano saliti sul mezzo di trasporto,

o l'accompagnatore aiuta gli ospiti a salire/scendere sul/dal mezzo di trasporto: l'aiuto deve essere tale da consentire la salita/discesa, giungendo anche all'aiuto fisico totale nel caso in cui l'ospite non sia autonomo;

o l'accompagnatore deve sempre scendere dal mezzo di trasporto per aiutare l'ospite,

o l'accompagnatore deve segnalare tempestivamente ed appena possibile al personale educativo (del servizio cui è iscritto l'ospite), o ai familiari, qualunque evento riguardante l'ospite stesso,

o l'accompagnatore è ritenuto responsabile della mancata consegna di messaggi, plichi o altra comunicazione sia al personale sia ai familiari,

o l'accompagnatore deve attenersi agli orari fissati,

o l'accompagnatore deve mantenere un comportamento che sia sensibile e disponibile alle esigenze dell'ospite, sapendo che il suo comportamento (sia esso verbale sia non verbale) può rappresentare un modello per gli ospiti.

TUTELA DELLA PRIVACY

Dal 01/01/2004 è in vigore il D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" che sostituisce, innovandola, la precedente normativa di cui alla legge 675/1996. I dati personali cosiddetti "sensibili" sono dati idonei a rivelare "l'origine razziale o etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni



od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale" di una persona. I dati personali cosiddetti "identificativi" o comuni sono tutte quelle informazioni che consentono di individuare una persona fisica o giuridica, sia essa anche un ente o associazione (esempio: nome, cognome, partita iva, codice fiscale, indirizzo, numeri di telefono, numero patente, eccetera).

- Gli interventi da attuare per rispettare la nuova normativa possono riassumersi: nella nomina di un Titolare (nel nostro caso il Presidente dell'Associazione Socia o collegato Ente di Gestione);
- facoltativamente, nella nomina di un Responsabile per la gestione della protezione dei dati e nella identificazione, da parte del Titolare, di tutti gli Incaricati e gli Interessati del trattamento;
- nella messa in sicurezza degli elaboratori utilizzati per il trattamento dei dati contro ogni possibile violazione o inficiamento del funzionamento;
- nella trascrizione delle procedure interne da seguire;
- nella redazione di un DPS (Documento Programmatico sulla Sicurezza) redatto entro il 31/12/2004 e successivamente aggiornato con cadenza annuale; il DPS fa prova dell'avvenuto adeguamento alla norma.

L'Interessato, al momento della raccolta dei dati, deve ricevere informazione verbale o scritta circa:

1. le finalità della raccolta;
2. l'obbligatorietà o non del conferimento dei dati;
3. le conseguenze dell'eventuale rifiuto;
4. a chi verranno comunicati i dati;
5. i suoi diritti (l'aggiornamento, la modifica, la cancellazione);
6. gli estremi identificativi del Titolare e del Responsabile del trattamento.

Il trattamento dei dati è consentito soltanto con il consenso espresso dell'Interessato, documentato per iscritto. E' necessario, in genere, procedere alla verifica dell'esistenza del consenso ogniqualvolta il trattamento sia effettuato per scopi diversi da quelli per cui era stato inizialmente prestato, nonché tutte le volte in cui i dati debbano essere comunicati a soggetti terzi o diffusi ad un numero di persone indeterminato.

Gli strumenti elettronici utilizzati vanno aggiornati con cadenza almeno semestrale al fine di proteggere i dati dal rischio di intrusione e dal rischio derivante da virus informatici, con la nuova normativa vige l'obbligatorietà dei backup settimanali di tutti i dati più importanti dell'Associazione.

Vanno peraltro adottate le misure fisiche di protezione: allarmi, stabilizzatori di corrente, armadi chiusi a chiave ed ignifughi, accesso selezionato ai locali.

Il Codice prevede infine l'obbligatorietà della formazione del personale incaricato del trattamento dei dati. In particolare, devono essere effettuati corsi per informare gli Incaricati del trattamento:

1. sui rischi che possono compromettere la sicurezza e la privacy dei dati
2. sulla protezione dei dati personali più rilevanti
3. sulle misure di sicurezza disponibili per prevenire eventi dannosi
4. sulle responsabilità che ne derivano
5. sull'aggiornamento alle misure minime previste dal Codice

I dati debbono essere trattati in modo da ridurre al minimo i rischi, anche accidentali, di distruzioni e perdite, si deve ridurre al minimo il rischio di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.



La Struttura Associativa si impegna alla elaborazione del DPS (Documento Programmatico sulla Sicurezza) ai sensi del d.lgs. 196/2003, al suo annuale aggiornamento e alla definizione di ruoli, compiti e responsabilità per la gestione di tutte le fasi del trattamento dei dati.

Responsabile: Giardina Giuseppe
Incaricato/i: Zammiti S., Giancravè F., Valvo G.

OBBLIGHI RELATIVI ALLA SICUREZZA E IGIENE

Le disposizioni di cui al D. Lgs n. 626/94 (e successivo decreto integrativo n. 242/96) richiedono alle strutture un notevole impegno in termini di adeguamenti, di informazione e preparazione degli operatori, di gestione del controllo sanitario e di attribuzione di competenze e responsabilità a vari livelli per ridurre i rischi di incidenti e danni alla salute nei luoghi di lavoro. L'ottemperanza a tali normative deve costituire l'occasione per ricercare, chiarire e definire i rischi esistenti in una struttura in cui vive una comunità di persone con disabilità varie e con grave limitazione della capacità di percepire le situazioni di pericolo e ancor più di metter in atto comportamenti consapevoli di prevenzione, difesa e fuga. Tutto ciò richiede, a maggior ragione, un attivo lavoro di analisi e valutazione dei rischi da parte della dirigenza e dei tecnici e una conseguente opera di coinvolgimento, di sensibilizzazione, di informazione e formazione sul campo di tutti gli operatori, stimolandoli a riconoscere e a prevenire le situazioni di pericolo e di danno.

Con DECRETO MINISTERO DELL'INTERNO n. 85/29101 del 05.08.2002 è stato istituito presso il Dipartimento della Protezione Civile-Direzione Generale dei Vigili del Fuoco un "Gruppo di Lavoro per la sicurezza delle persone disabili". Il Gruppo di Lavoro è suddiviso in due Comitati: il primo, denominato "tecnico-scientifico", ha il compito di proporre procedure operative di gestione del soccorso mirate alla tutela delle persone con disabilità, curare l'aggiornamento sugli sviluppi culturali e scientifici in materia e fornire al personale del Corpo dei Vigili del Fuoco e all'esterno l'informazione e la formazione relativamente a quanto sviluppato in materia di tutela delle persone con disabilità. Il secondo, denominato "Comitato permanente per la diffusione della cultura della sicurezza delle persone disabili", ha lo scopo di studiare, implementare e realizzare i programmi applicativi formativi ed informativi sui contenuti definiti dal Comitato Tecnico Scientifico. Tra i compiti istituzionali del secondo comitato, anche tenere i rapporti con le organizzazioni e le associazioni delle persone con disabilità. In occasione della riunione del Gruppo di Lavoro tenutasi il 30 settembre 2002 presso il Ministero dell'Interno, cui hanno partecipato varie Associazioni di persone con disabilità tra cui ANFFAS Onlus, è stato presentato ai partecipanti un documento relativo alle misure di tipo gestionale con la elaborazione di alcune ipotesi di intervento in caso di necessità, per facilitare la gestione dell'emergenza, si è pensato di suddividere la disabilità in tre categorie di base: disabilità motoria, sensoriale e cognitiva.

Carta dei servizi

ANFFAS Onlus Palazzolo Acreide e z.m.

Pagina 33 di 40



MODALITA' DI TRASMISSIONE DELLE INFORMAZIONI

Comunicazioni e trasmissione dati dovà avvenire preferibilmente in modo elettronico evitando, quanto più possibile il ricorso al cartaceo, nei limiti previsti da regole e buonsenso.

“Non cercate di superare i vostri contemporanei o i vostri predecessori. Cercate, piuttosto, di superare voi stessi.”

William Faulkner



SEZIONE QUATTRO

MODALITA' DI TUTELA E VERIFICA

In caso di mancato rispetto degli Standard di qualità dichiarati nella Carta dei Servizi, l'utente non solo può reclamare ma deve essere tutelato e agevolato dalla stessa Struttura erogatrice nel suo reclamo.

Il "sistema di gestione dei reclami" della nostra struttura si configura come meccanismo di tutela che punta alla soddisfazione dell'utente e - parallelamente - al miglioramento continuo del servizio.

Gli obiettivi specifici sono:

1. predisposizione ed utilizzo di strumenti sensibili a rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio ed insoddisfazione espresse dal singolo utente;
2. predisposizione ed utilizzo di un "sistema di analisi" dei reclami al fine di orientare le decisioni della Struttura Associativa verso il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

Il centro svolgerà una corretta attività di informazione verso gli utenti, che abbia per oggetto i loro diritti in quanto tali, la tipologia di disservizi che giustificano il reclamo e la modalità di presentazione del reclamo stesso;

I locali adibiti per la ricezione del reclamo saranno facilmente accessibili in termini di visibilità, raggiungibilità, orari, eccetera.

Il personale addetto alla ricezione degli utenti (e, più in generale, il personale per intero) sarà formato in maniera che ci sia un corretto atteggiamento e capacità di ascolto, entrando così autenticamente in relazione - anche "empatica" - con chi reclama.

Oltre alla relazione diretta dell'ufficio addetto e la comunicazione telefonica, sarà possibile utilizzare mezzi come il fax e la posta elettronica, che permettono peraltro l'espressione scritta del reclamo. La Struttura è dotata di una casella di posta elettronica a cui gli utenti si possono rivolgere per presentare i reclami ma anche per richiedere informazioni.

LA GESTIONE DEL RECLAMO

1: raccolta del reclamo

Una volta raccolto l'insieme delle informazioni "rilevanti", bisogna decidere sull'iter da seguire, ovvero se aprire o meno un'istruttoria. In molti casi in effetti può essere data una risposta immediata senza ricorrere all'istruttoria. I casi in cui l'istruttoria deve essere aperta possono essere quelli in cui l'episodio fa riferimento a condizioni non immediatamente verificabili, per cui non è possibile dar luogo a risposte standardizzate immediate.



2: istruttoria

- *Affidamento dell'istruttoria* che consiste nell'individuazione del livello di responsabilità per la conduzione dell'indagine. Insieme alla responsabilità devono inoltre essere identificati gli elementi necessari per la formulazione della risposta. Devono cioè essere definite le informazioni da rilevare per verificare l'episodio denunciato dal reclamo, al fine di verificare lo svolgimento dei fatti. Deve altresì essere comunicato al responsabile dell'indagine qual è il limite temporale previsto entro cui fornire la risposta
- *Verifica di congruenza e completezza*, ovvero verifica che tutti gli elementi informativi richiesti siano presenti al fine di poter formulare e comunicare la risposta all'utente. In caso negativo viene richiesto alla stessa persona che ha condotto l'indagine un *supplemento* di indagine al fine di colmare le lacune informative.
-
-

3: formulazione e comunicazione della risposta

La terza fase è quella della formulazione e della comunicazione della risposta, conseguentemente ad attenta analisi delle informazioni raccolte.

Per quanto riguarda i tempi di risposta, è previsto un massimo di 30 giorni per fornire la risposta finale all'utente.

4: il "riesame"

E' prevista una fase di riesame su cui la struttura si impegna in quei casi in cui, ad esempio, c'è una contestazione da parte dell'utente in merito all'accertamento dei fatti o c'è una rettifica rispetto a quanto denunciato in origine. In questo caso, la procedura e i tempi sono gli stessi della fase di istruttoria.



VALUTAZIONE

L'analisi valutativa è basata fondamentalmente sull'osservazione della frequenza dei reclami, prendendo in considerazione tre variabili principali: **chi** (le caratteristiche individuali) ha sporto il reclamo, **perché** lo ha fatto (la tipologia) e **dove** si sono svolte le circostanze che lo hanno determinato (la fase dell'esperienza dell'utente).

Il responsabile per la gestione dei reclami avrà cura di redigere delle griglie di valutazione per la raccolta dei dati basata sulle quattro variabili suddette. Tali dati dovranno essere raccolti di volta in volta, analizzati e relazionati su base semestrale ed annuale.

L'analisi e la raccolta dati dovranno riportare le frequenze per ognuna delle quattro variabili in forma grafica e percentuale. I risultati saranno sottoposti all'attenzione della presidenza e del consiglio direttivo.

L'obiettivo principale delle azioni di tipo correttivo è quello di agire su situazioni "improprie" presenti in determinati servizi, allo scopo di *ripristinare le condizioni normali* di lavoro. Per fare un esempio banale, sulla base di segnalazioni ripetute di lunghi periodi di attesa ad un determinato servizio, potrà essere presa la decisione di destinare un operatore aggiuntivo, che consentirà di portare i tempi d'attesa a livelli più accettabili.



ESEMPI

"QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE"

UTENTE:	DATA:					
	RISPOSTE					NOTE
ARGOMENTO	1	2	3	4	5	(integrare le risposte)
1. Professionalità degli Operatori						
2. Disponibilità e cortesia degli Operatori						
3. Cure e attenzioni ricevute						
4. Chiarezza delle spiegazioni						
5. Stato dei locali e dei servizi						
6. Arredo						
7. Attrezzature						
8. Pulizia dei locali						
9. Qualità dei cibi						
10. Partecipazione e coinvolgimento						

1: scarso; 2: mediocre; 3: sufficiente; 4: buono; 5: ottimo.

(La valutazione della soddisfazione dell'utente è considerata positiva per un valore superiore a 40)

ANFFAS è impegnata anche per "dare voce" direttamente alle persone con disabilità intellettiva e relazionale, tramite questionari che sappiano rilevare il loro reale livello di soddisfazione soggettiva sugli ambiti peculiari della quotidianità, adattando e personalizzando gli item di regola maggiormente usati nei classici questionari sulla "qualità della vita".

Nella scelta della scala di misurazione potrà essere adottata una linea di dieci centimetri presentata orizzontalmente e con gli estremi definiti con chiarezza da un viso triste a sinistra ("totalmente insoddisfatto") e da un viso sorridente a destra ("totalmente soddisfatto"): alla persona con disabilità intellettiva e relazionale verrà chiesto di tracciare un piccolo segmento perpendicolare a quello compreso tra i due estremi (una tacca) per indicare il grado di soddisfazione riferito all'ambito che si vuole indagare: il somministratore, operatore altamente qualificato e formato, ogni volta misurerà in millimetri la distanza tra il punto estremo a sinistra rappresentato dal viso triste e il punto contrassegnato.

Carta dei servizi

ANFFAS Onlus Palazzolo Acreide e z.m.

Pagina 39 di 40



Totalmente Insoddisfatto



Totalmente Soddisfatto

Nella costruzione occorrerà includere tutti gli aspetti della vita quotidiana della persona con disabilità intellettiva e relazionale e considerare la relativa effettiva importanza, nell'intento di evitare parcellizzazioni o alterazioni destinate a fornire un prodotto astratto e slegato dalla realtà: la rilevazione della soddisfazione potrà riguardare, ad esempio, la qualità dell'alimentazione, cioè dei cibi consumati negli ultimi tempi, e il comportamento alimentare, cioè il comportamento nei confronti del cibo e dell'alimentazione, il benessere fisico e la mobilità fisica, intesa come possibilità di spostarsi con qualunque mezzo, il tipo di attività occupative svolte, quantità e qualità del tempo libero e relative attività, rapporto con i familiari, con gli operatori, con gli amici e con i compagni; tali aspetti potranno essere raggruppati secondo i fattori della "funzionalità fisica" (benessere fisico e mobilità fisica), delle "attività occupative e tempo libero" (tipo di attività e rendimento, quantità e qualità del tempo libero), della "alimentazione" (qualità dell'alimentazione e comportamento alimentare) e della "funzionalità sociale" (rapporto con i familiari, con gli operatori, con gli amici e compagni).

Estrema cura andrà prestata alla formulazione della consegna che accompagna gli item e la maggior parte di loro andrà sicuramente esplicitata con linguaggio chiaro e comprensibile, fornendo anche nel corso della compilazione ulteriori spiegazioni che possono essere utili e ricorrendo eventualmente ad alcuni esempi "concreti". Andrà puntualmente accertata ogni difficoltà - non solo cognitiva ma anche, ad esempio, visiva - che possa rendere difficile o frustrante la compilazione, "assistendo" la persona passo passo quando necessario ma evitando con cura ogni minimo condizionamento o interferenza.

Infine, prima della somministrazione, bisognerà ogni volta assicurarsi che la persona in questione sia motivata e psicologicamente pronta e disponibile alla compilazione: il momento in cui proporrà il questionario andrà scelto con cura sulla base dei "suoi" tempi e bisogni, al fine di agevolare l'autoapertura e un indispensabile rapporto basato sulla fiducia.

“Volere è poco; occorre volere con ardore per raggiungere l'obiettivo.”

Ovidio

AMFFA