



**ANFFAS** ONLUS  
dal 1958 la persona al centro  
PRATO

Associazione Nazionale di Famiglie  
di Persone con Disabilità Intellettive e/o Relazionali

ANFFAS DI PRATO ONLUS  
Iscritta al Registro Regionale ODV n.3 del 09.02.05

**CARTA DEI SERVIZI 2024/2025**

**Anffas Onlus di Prato**

Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettive e/o Relazionali

**“Niente su di Noi, senza di Noi”**



*(Realizzato presso la CAP Roberto all'interno del progetto "Color-abili" con il liceo artistico Petrocchi di Pistoia)*

La Carta dei Servizi è un documento contrattuale adottato dai soggetti erogatori di servizi pubblici attraverso il quale si esplicitano missione, criteri di relazione e standard di qualità dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi è adottata in conformità con le "Direttive del Consiglio dei Ministri 27.01.1994 e con DPCM del 19.05.1995" e resa vincolante per gli enti erogatori di prestazioni per conto e a carico del Servizio Sanitario Nazionale della Legge 273/95.

All'interno di tale patto vengono definiti gli obiettivi, gli impegni assunti per il loro raggiungimento, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.

Tale impegno si attua attraverso:

- L'insieme delle risorse professionali e il volontariato
- Il sistema delle istituzioni
- Le organizzazioni sindacali
- I fornitori

In sintesi la carta dei servizi ANFFAS ONLUS deve essere intesa e vissuta come una dichiarazione impegnativa nei confronti dei Disabili intellettivi e relazionali, loro familiari e chi li rappresenta legalmente.

**INDICE:**

- 1\_ L'associazione
  - 1.1\_ Anffas Onlus Prato
  - 1.2\_ Mission e Vision
  - 1.3\_ Il sistema Organizzativo
  - 1.4\_ Il sistema di controllo Qualità
  
- 2\_ Il Centro Terapeutico Riabilitativo
  - 2.1\_ La Struttura
  - 2.2\_ L'organizzazione delle Attività
  - 2.3\_ I Servizi Offerti
  - 2.4\_ L'equipe
  - 2.5\_ Le attività abilitative-riabilitative
  - 2.6\_ Le attività esterne
  - 2.7\_ Modalità di accesso alla struttura
  - 2.8\_ Il Processo di Lavoro
  
- 3\_ Il Centro Socio-Sanitario "Le Rondini"
  - 3.1\_ La Struttura
  - 3.2\_ I servizi offerti
  - 3.3\_ Gli obiettivi specifici
  - 3.4\_ Attività svolte
  - 3.5\_ Il sistema organizzativo
  - 3.6\_ Modalità di accesso alla Struttura
  
- 4\_ La Comunità Alloggio Protetta "Roberto"
  - 4.1\_ La Struttura
  - 4.2\_ I servizi offerti
  - 4.3\_ Il sistema organizzativo
  - 4.4\_ Modalità di accesso alla Struttura
  
- 5\_ Attività trasversali
  - 5.1\_ Attività Espressive
  - 5.2\_ Soggiorni Estivi - Trasferimenti di degenza
  - 5.3\_ Prestazioni Alberghiere e Assistenziali
  
- 6\_ Processi trasversali
  - 6.1\_ Segreteria Amministrativa
  - 6.2\_ Gestione Risorse Umane
  - 6.3\_ Ufficio Relazione con il Pubblico
  - 6.4\_ Suggerimenti e reclami
  - 6.5\_ SAI ?
  - 6.6\_ Modalità di trattamento dei dati
  - 6.7\_ Tirocini
  
- 7\_ Diritto all'informazione, partecipazione. Diritti e doveri

## 1\_L'ASSOCIAZIONE

L'**ANFFAS**, *Associazione Nazionale Famiglie di Fanciulli ed Adulti Subnormali*, nasce a Roma il 28 Marzo 1958. Essa è la prima associazione italiana sorta a tutela dei diritti delle persone con disabilità e delle loro famiglie. Nel corso degli anni l'associazione vive una crescita continua: conserva l'acronimo ma si definisce *ASSOCIAZIONE NAZIONALE FAMIGLIE DI DISABILI INTELLETTIVI E RELAZIONALI*; viene riconosciuta ONLUS; nel 2002 entra in vigore la modifica statutaria che trasforma l'ANFFAS sulla base di un modello Federale.

Anffas è costituita dalle Associazioni Locali con autonomia giuridica e patrimoniale che fanno propri gli scopi istituzionali enunciati nello Statuto Anffas Nazionale.

L'Anffas è presente sul territorio con 182 associazioni locali, 16 organismi regionali e 42 enti autonomi, con oltre 14000 soci.

### 1.1\_ANFFAS ONLUS PRATO

L'Associazione ANFFAS ONLUS PRATO è stata costituita il 30 GENNAIO 2002 allo scopo di perseguire, nell'ambito di una diversa configurazione associativa, l'attività svolta fino a quella data dalla SEZIONE DI PRATO DELL'ASSOCIAZIONE NAZIONALE ANFFAS costituita nel 1965. Come associazione locale è costituita da familiari di persone con disabilità e da soci amici che aderiscono e condividono i fini sociali. I diritti e le prerogative dei soci sono regolamentati dallo Statuto dell'Associazione territoriale. L'Associazione è Gestita da un CONSIGLIO DIRETTIVO (che può essere formato da un minimo di 3 ad un massimo di 7 membri, compreso il Presidente). Il PRESIDENTE dell'Associazione Locale è il legale rappresentante e opera sulla base di un'ampia delega per dare esecuzione alle delibere del Consiglio Direttivo.

Altri organismi dell'Associazione sono: L'ASSEMBLEA DEI SOCI (la quale può deliberare su qualsiasi argomento portato alla sua attenzione); Il Collegio dei Revisori dei Conti.

La sede amministrativa ha sede in via Borgovalsugana n°85 dove sono situati gli uffici della Presidenza, del Consiglio Direttivo del sodalizio, dell'Assistente Sociale e della Segreteria Amministrativa. All'interno della stessa struttura è situato il Centro Terapeutico Riabilitativo.

### 1.2\_MISSION E VISION

L'ANFFAS ONLUS, IN ARMONIA CON I PRINCIPI STATUTARI:

- Promuove e tutela i diritti delle persone con disabilità e delle loro famiglie;
- Opera per rendere concreti i principi delle pari opportunità e della non discriminazione delle persone con disabilità e di quanti tutelano i loro diritti;
- Avversa qualsiasi principio etico, religioso, giuridico o normativo che possa ridurre o eliminare la libertà e i diritti delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

A TAL FINE SI IMPEGNA:

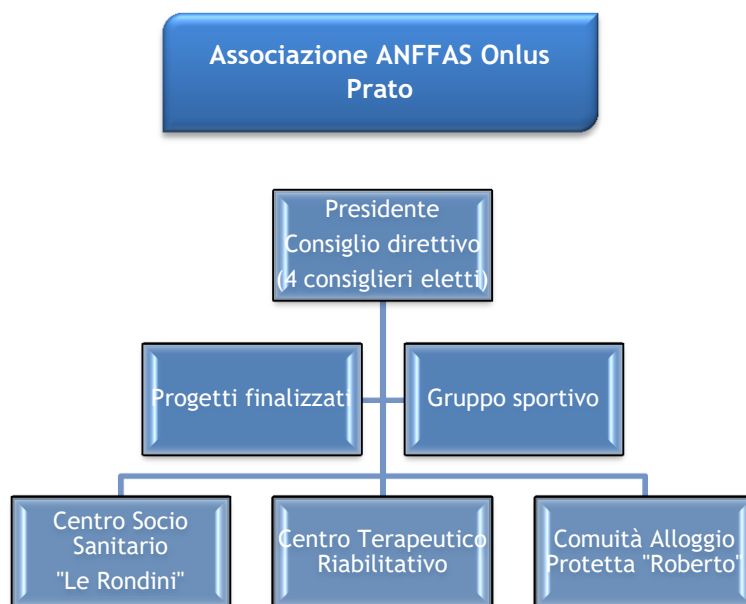
- *a livello politico*, per sollecitare e sostenere, in sede politica e legislativa, risposte adeguate alle aspettative e ai bisogni delle persone con disabilità e delle loro famiglie;
- *a livello sociale e culturale*, a favorire concreti processi di reale integrazione ed avversare ogni forma di esclusione e di emarginazione;
- *a livello istituzionale*, a promuovere e realizzare servizi sanitari, socio-sanitari, educativi e assistenziali rivolti alle persone con disabilità intellettive e alle loro famiglie.

La Missione è quella di operare con la massima efficacia ed efficienza, al fine di essere un riferimento stabile nel tempo per coloro che vivono il problema dell'handicap, un sostegno mirato ad affrontare i molteplici problemi educativi, sanitari psicologici e sociali, che ne conseguono. Le proposte di Servizi di prevenzione, Riabilitazione, integrazione scolastica, formazione professionale, organizzazione del tempo libero e soggiorni estivi hanno l'obiettivo di individuare nuove modalità di intervento e spazi di rapporto fra l'ente pubblico e il privato.

Sulla base della Vision nazionale, le Associazioni locali hanno da tempo intrapreso un percorso per l'attuazione del PRINCIPIO DI AUTODETERMINAZIONE delle persone con disabilità. Tale principio prevede la presa di consapevolezza del proprio ruolo nella società da parte della persona con disabilità, rendendola così protagonista del proprio progetto di vita.

L'Associazione non rappresenta solamente le famiglie ma anche gli utenti, che sono chiamati ad esprimersi direttamente anche all'interno della struttura. Inoltre Anffas Prato partecipa attivamente a molti progetti che mirano ad implementare l'autodeterminazione.

### 1.3\_IL SISTEMA ORGANIZZATIVO



L'Associazione, oltre ad un'intensa attività sociale iniziata già al momento della sua costituzione, ha realizzato nel tempo una delle strutture riabilitative tra le più importanti dell'area pratese e la prima ad essere stata accreditata. Oggi l'ANFFAS Onlus Prato può contare su tre strutture aziendali tutte convenzionate e accreditate con la ASL Toscana Centro nelle quali vengono erogate prestazioni sulla base di progetti individualizzati e con una ricettività per circa 80 utenti con livello medio alto di disabilità psico-fisica.

Le Strutture ANFFAS cercano inoltre di garantire le migliori attività di abilitazione/riabilitazione/residenzialità fornendole direttamente o appoggiandosi su adeguate strutture esterne.

### 1.4\_IL SISTEMA DI CONTROLLO QUALITÀ'

Con questo termine si vuole indicare un'organizzazione incentrata sulla QUALITÀ, basata sulla partecipazione di tutti i suoi membri, che mira al successo a lungo termine ottenuto, attraverso la soddisfazione del cliente/utente e che comporta benefici per tutti i membri dell'organizzazione e per la collettività.

In questo senso i titolari del servizio ANFFAS Onlus si impegnano al raggiungimento degli STANDARD DI QUALITÀ che, per definizione, sono un processo dinamico di miglioramento continuo e graduale della qualità (cioè in grado di soddisfare esigenze espresse o implicite). Gli indicatori e gli standard vengono osservati, applicati e documentati in maniera puntuale e rigorosa, il tutto è anche sottoposto a verifica annuale per mezzo di QUESTIONARI distribuiti alle famiglie, agli utenti e al personale.

**ACCESSIBILITÀ:** ANFFAS Onlus Prato garantisce, l'accessibilità agli utenti in condizione di fragilità, implementando quando e se necessario, con le opportune misure gli apparati tecnici, strutturali ed informativi in modo che risultino più adeguati alla funzionalità della persona.

ANFFAS ONLUS ha individuato in via prioritaria i seguenti FATTORI DELLA QUALITÀ su cui fissare i relativi standard:

Appropriatezza degli interventi;

- Diritto all'informazione e alla partecipazione;
- Obblighi relativi alla sicurezza e all'igiene sui luoghi di lavoro;
- Prestazioni alberghiere e assistenziali;
- Formazione ed aggiornamento del personale.

Il sistema qualità ha il compito di rispondere ai criteri di:

**UTILITÀ,** mirata all'incremento dell'ottimizzazione e dell'efficacia sulla base di linee guida cliniche e protocolli condivisi e validati;

**APPROPRIATEZZA** degli interventi per la singola persona, in considerazione dei bisogni psico-socio relazionali e delle limitazioni;

**AFFIDABILITÀ,** ossia univocità degli esiti e ripetibilità degli interventi a parità di condizioni;

**APPLICABILITÀ,** tesa all'individuazione delle modalità e delle strategie più efficaci per tradurre l'intervento nel contesto psico-socio-relazionale del singolo individuo;

**FLESSIBILITÀ,** poiché prevedono opportune eccezioni;

**CHIAREZZA,** mediante indicazioni chiare e non interpretabili dai singoli operatori e familiari coinvolti nel progetto;

**MULTIDISCIPLINARIETÀ,** pervenendo ad una visione della persona nella sua interezza attraverso contributi professionali diversi;

**AGGIORNAMENTO** alla luce delle evidenze scientifiche più recenti

## **OBIETTIVI PER LA QUALITÀ**

Coerentemente con la Mission, ANFFAS ONLUS Prato definisce in un piano annuale migliorativo (Riesame della Direzione) gli obiettivi che rappresentano la dimensione tangibile e dinamica del Sistema gestionale di miglioramento della Qualità, comprendente i requisiti per l'accreditamento aggiornati alle normative vigenti, definendo traguardi di miglioramento relativi ai processi organizzativi, al percorso del paziente nelle Strutture e nei Progetti, alle fasi della prestazione.

## **SICUREZZA**

Le strutture ANFFAS Onlus Prato, operano nel pieno rispetto delle normative sulla sicurezza e l'igiene. Pertanto, la dirigenza sulla base del D.Lgs. 81/2003 e seguenti, oltre ad aver provveduto alla formazione del personale adibito alla gestione delle attività di Emergenza/Urgenza si avvale della collaborazione di tre consulenti esterni in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa. Periodicamente Il Servizio di Protezione e Prevenzione effettua visite ispettive per la verifica e la valutazione del rischio, durante le quali il Responsabile del Servizio e il Medico Competente in collaborazione con la Dirigenza ed il Rappresentante per la Sicurezza dei Lavoratori (RSL) valutano le condizioni di esercizio per mettere poi in atto le azioni mirate a ridurre o eliminare i rischi. All'interno della struttura è presente l'apposita segnaletica nelle forme e nei materiali previsti dalla legge.

Tutto questo lavoro confluisce nella redazione del: PIANO DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO AZIENDALE, sottoposto anch'esso a verifica annuale.

## Centro Terapeutico Riabilitativo



### **2. IL CENTRO TERAPEUTICO RIABILITATIVO (CTR)**

Il Centro Terapeutico Riabilitativo (CTR) è un presidio di riabilitazione funzionale che eroga prestazioni sanitarie, riabilitative e assistenziali, che possono prevedere procedure diagnostiche, monitoraggio terapeutico, e interventi riabilitativi non erogabili in ambito ambulatoriale o domiciliare che, tuttavia, non richiedono il ricovero ospedaliero. Fornisce prestazioni a ciclo diurno a persone con disabilità multiple ad eziopatogenesi variabile.

#### **2.1 LA STRUTTURA**

Il Centro Terapeutico Riabilitativo eroga prestazioni in regime semiresidenziale in convenzione con la ASL Toscana Centro. Si tratta di un centro riabilitativo ex art. 26 come disciplinato dalla legge 833/78. La sede si trova in Via Borgovalsugana al n°85 e la struttura è dotata di un ampio giardino, in condivisione con il Centro Socio Sanitario ANFFAS “Le Rondini”. All’interno del giardino sono presenti una pista circolare, un piccolo spazio ad uso del gruppo sportivo, un orto e due ampie serre. Le due serre hanno destinazioni d’uso diverse, infatti, una viene utilizzata per le attività riabilitative di riciclo della carta, stimolazione sensoriale, cura delle piante e socializzazione mentre, l’altra è attrezzata per attività ludico-educative e sportive, nello specifico per le bocce.

Gli spazi interni ospitano in maniera ergonomica le aree dedicate alle terapie abilitative-riabilitative: diversi laboratori, infermeria, stanza per i colloqui psicologici, fisioterapia, logopedia, sala mensa e palestra. Sono presenti, come previsto, una stanza per la Direzione Sanitaria che è condivisa con gli altri medici consulenti, l’area tecnico amministrativa, l’ufficio dell’assistente sociale, uno spogliatoio per il personale e bagni attrezzati per l’utenza e per il personale. In sede esterna, nel contesto degli spazi del CSS “Le Rondini” è collocata la stanza dove vengono svolte attività di psicologia integrata con la musica e le nuove tecnologie.

La struttura si sviluppa per la sua interezza al piano terra, con due accessi forniti di scivoli, uno posto all’ingresso principale e uno sul retro.

A partire dal 2020 sono state adottate misure di prevenzione anticontagio Covid-19 che hanno reso il CTR ANFFAS sempre adeguato alle normative e alle raccomandazioni Ministeriali vigenti.

#### **Come raggiungerci**

Il Centro, è situato a meno di due chilometri dall’uscita autostradale di Prato Est, a circa un centinaio di metri dalla Stazione ferroviaria Centrale, dove si trovano anche i capolinea dei servizi di trasporto su gomma.

L’ottima collocazione rende la struttura facilmente raggiungibile da ogni zona della città.

#### **2.2 L’ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ**

Il CTR opera in regime diurno, dal lunedì al venerdì, con orario 08:00-15:30. La Struttura è autorizzata per un massimo di 60 utenti ed è attualmente convenzionata per 50. Le prestazioni erogate sulla base dei bisogni individuali, sono coerenti con le indicazioni che emergono dalla letteratura scientifica di settore e dalla medicina basata sulle evidenze (EBM).

Le attività terapeutiche vengono svolte da personale qualificato e specializzato come stabilito dalle convenzioni vigenti.

Essenzialmente si possono distinguere percorsi riabilitativi di vario tipo in diverse categorie di intervento:

- incremento o acquisizione autonomie;
- mantenimento delle abilità e delle funzioni acquisite;
- recupero funzionale
- assistenza e socializzazione;

In casi particolari gli utenti possono, su indicazioni ASL, essere inseriti presso il CTR per un periodo dedicato a trattamenti specialistici.

Per ogni persona che frequenta il CTR è previsto un progetto terapeutico riabilitativo individualizzato (PRI) all’interno del quale sono definiti gli obiettivi generali e specifici di ogni intervento proposto. E’ previsto un monitoraggio dell’appropriatezza e del raggiungimento o meno degli obiettivi riabilitativi, infatti, i PRI vengono redatti all’inizio della frequenza presso il CTR e rivalutati semestralmente sulla scorta di quanto concordato durante le riunioni di equipe multidisciplinare.

**EQUIPE MULTIDISCIPLINARE** - Rappresenta il cardine operativo del servizio. Vengono svolte equipe sanitarie e organizzative a cadenza regolare, con la partecipazione di rappresentanti di tutte le figure professionali operanti all’interno della struttura. In equipe si definiscono gli interventi da mettere in atto, i progetti riabilitativi, le metodologie, i tempi e le responsabilità professionali di ogni intervento, nonché le eventuali necessità emergenti e le linee di indirizzo per la redazione dei PRI.

### 2.3 I SERVIZI OFFERTI:

Si riportano di seguito i servizi che ANFFAS Prato ha da sempre offerto all'utenza, ponendo un asterisco per i servizi sospesi e attualmente non erogati a causa della situazione pandemica dei quali si rivaluterà la riattivazione o la sostituzione in base ai bisogni emergenti:

- Attività medica specialistica;
- Assistenza Sociale: alla persona e alla sua famiglia, segretariato sociale in rete con i servizi territoriali;
- Supporto psicologico agli utenti;
- Assistenza infermieristica alla persona;
- Fisioterapia;
- Logopedia;
- Attività fisica adattata e attività sportiva adattata;
- Interventi di Psicologia integrata con la musica e le nuove tecnologie;
- Terapia Educativa-Occupazionale;
- Riabilitazione equestre\*;
- Riabilitazione in acqua ed acquaticità\*;
- Gite programmate;
- Laboratori espressivi;
- Servizio mensa.

### 2.4 L'EQUIPE

#### LA DIREZIONE SANITARIA

Cura l'organizzazione tecnico sanitaria della struttura dal punto di vista organizzativo e operativo.

#### COORDINATORE

Segue l'organizzazione del servizio rendendo operative le indicazioni del Direttore Sanitario, collabora con l'Amministrazione e il resto del personale per la realizzazione delle attività previste.

#### IL SISTEMA QUALITÀ

Predisporre, monitora e verifica le azioni di miglioramento definendo un piano annuale di intervento

#### L'ASSISTENTE SOCIALE

Svolge un ruolo di collegamento tra i servizi territoriali e le famiglie; partecipa al processo di inserimento di nuove persone; svolge attività di *segretariato sociale* gestendo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico; coordina ed elabora i progetti Associativi.

#### I MEDICI SPECIALISTI

Gestisce gli interventi d'urgenza e di continuità assistenziale, effettua valutazioni cliniche, provvede al monitoraggio delle terapie; mantiene i rapporti con i responsabili territoriali della presa in carico; redige i PRI ed effettua incontri programmati con utenti e familiari.

#### L'INFERMIERE

Collabora con i medici specialisti e con i MMG; provvede alla somministrazione della terapia e agli interventi di continuità assistenziale; collabora nella gestione degli interventi d'urgenza.

#### FIGURE SPECIALISTICHE

#### PROFESSIONISTI SANITARI DELLA RIABILITAZIONE

Effettuano valutazioni cliniche; offrono trattamenti riabilitativi; partecipano alla progettazione e alla verifica dei PRI.

#### LE PSICOLOGHE

Effettuano colloqui di supporto psicologico e psicoterapeutico rivolti al singolo, a piccoli gruppi o al personale, in supervisione; somministrano strumenti di valutazione cognitiva e psicopatologica; partecipano alla progettazione e verifica dei PRI.

## 2.5 LE ATTIVITÀ ABILITATIVE/RIABILITATIVE

**ATTIVITÀ** - Gli utenti che frequentano il Centro Terapeutico Riabilitativo sono accolti all'interno della struttura dove è previsto un momento condiviso dedicato all'accoglienza e successivamente ogni persona viene indirizzata verso l'attività riabilitativa prevista dal suo piano individuale. Per ciascun utente viene quindi definito un piano settimanale di attività in funzione dei bisogni specifici. All'interno degli ambienti del CTR sono svolte attività riabilitative sia individuali che di gruppo ed è promosso lo sviluppo di abilità socializzative e comunicative.

**FISIOTERAPIA** - Per ciascun utente viene effettuata una valutazione clinica ad opera dello specialista fisiatra e dei fisioterapisti, sulla base della quale vengono individuati gli obiettivi specifici per la redazione dei PRI, in condivisione con l'equipe multidisciplinare.

**ATTIVITÀ FISICA ADATTATA\*** - Attività motoria di gruppo, finalizzata a migliorare il benessere della persona e a contrastare le difficoltà di movimento conseguenti a malattie croniche. Mira a far rientrare la persona disabile in un modello di "salute sociale" scoprendo le potenzialità del proprio corpo e non solo subendone le conseguenze. L'intervento adattato propone, attraverso l'esercizio fisico, nuove esperienze motorie, attività di gruppo e allenamento delle capacità individuali per migliorare o mantenere l'autonomia personale e sociale.

**LOGOPEDIA** - Sono effettuate valutazioni finalizzate al monitoraggio, alla prevenzione e alla presa in carico dei disturbi comunicativi (verbali e non verbali). Sono previsti interventi per utenti con bisogni comunicativi complessi, supportando l'espressione e l'autoaffermazione di tutti. Vengono effettuati trattamenti individuali e di gruppo che possono essere implementati dall'utilizzo di device elettronici. E' previsto un monitoraggio delle funzioni masticatorie e della deglutizione per la prevenzione di possibili conseguenze da disfagia. Tali valutazioni contribuiscono alla definizione delle modalità di alimentazione e del tipo di dieta indicata. Il/la professionista della logopedia collabora alla valutazione delle funzioni neuropsicologiche in termini di congruità, attenzione e memoria.

**RIABILITAZIONE PSICOLOGICA INTEGRATA CON LA MUSICA E LE NUOVE TECNOLOGIE** - Sedute individuali nell'ambito della riabilitazione psicologica in un contesto appositamente predisposto e dotato di diversi strumenti musicali e attrezzature tecnologiche (hardware e software per la sintesi, composizione, produzione, registrazione, mixaggio ed editing audio-visivo, impianto audio-visivo, strumenti acustici ed elettroacustici, pedana per l'ascolto vibrazionale etc), alcune delle quali specificatamente ideate. Gli interventi individuali vengono messi a punto, integrando le diverse metodologie, sulla base dei bisogni individuali e sono volti a mantenere e potenziare il benessere psico-fisico, emotivo, cognitivo e comportamentale della persona e in generale al miglioramento della qualità di vita.

## 2.6 ATTIVITÀ ESTERNE

L'ANFFAS Onlus Prato garantisce alla propria utenza varie forme di riabilitazione motoria e cognitiva che vadano ad integrare il programma in essere.

Il Personale Riabilitativo organizza le attività esterne e assiste l'utenza collaborando con i gestori delle stesse.

**PERCORSI MUSEALI** - Il progetto Musei, avviato nel 2014, il progetto Musei è stato portato avanti con continuità, sebbene con modalità alternative, anche durante la pandemia.

Il progetto, attraverso la possibilità di meravigliarsi davanti alla bellezza e la stimolazione della creatività, promuove il benessere e il miglioramento della qualità della vita di coloro che sono esposti direttamente, o talvolta indirettamente tramite racconto.

Partendo da una stimolazione sensoriale propriamente percettiva giunge ad una integrazione cognitiva, affettiva ed emotiva. La dimensione grupppale, in cui si svolge l'attività, stimola, a partire dai punti di forza soggettivi, lo sviluppo di capacità attentive, di meccanismi di autoregolazione e tolleranza dei tempi in un contesto generale di esperienza gratificante. In parallelo il progetto favorisce la reciprocità tra le persone con disabilità, i fruitori occasionali dei luoghi di cultura e il personale in servizio nelle strutture visitate. Sono previsti incontri da remoto con l'Archivio di Stato di Prato, con tema che varia ogni anno, in cui si visiona la documentazione conservata in Archivio. Vengono svolti laboratori a mediazione artistica all'interno del CTR nonché visite museali, dei luoghi di concentrazione documentale, dei giardini storici e delle istituzioni culturali presenti sul territorio durante la mattinata.

**COLLABORAZIONE CON L'ARCHIVIO DI STATO** - Dal 2019, in collaborazione con l'Archivio di Stato di Prato (ASPo), sono attivi progetti, con tematica e durata annuale, a partire dalla documentazione archivistica conservata nell'istituto pratese. Attraverso l'analisi di carte antiche, che celano storie lontane nel tempo, ma non così distanti nei temi trattati, ASPo diviene un luogo accessibile non solo fisicamente ma anche contenutisticamente. La collaborazione si articola in incontri settimanali da remoto, visite in ASPo e laboratori presso il Centro Terapeutico Riabilitativo (CTR) ANFFAS Prato

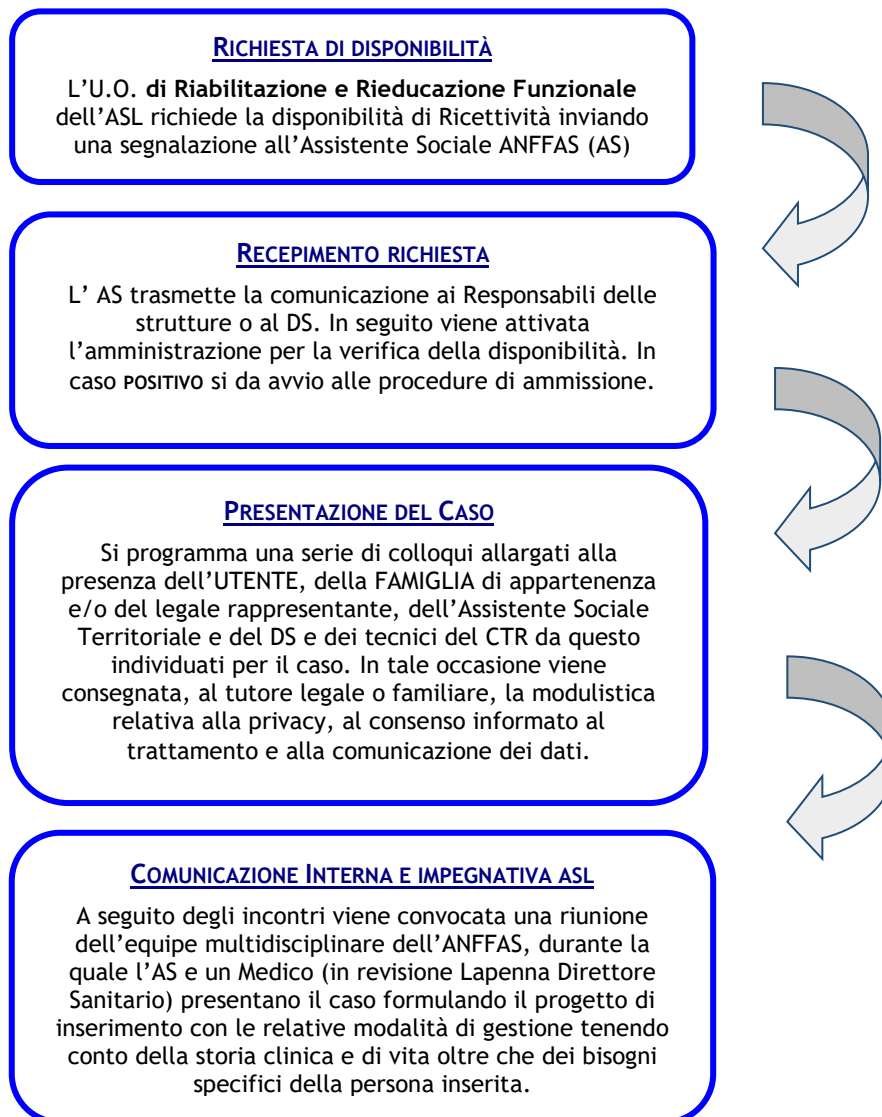


## 2.7 MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA E DI ATTIVAZIONE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

L'accesso alle attività di riabilitazione/abilitazione È CONSENTITO A TUTTI I SOGGETTI CON DISABILITÀ FISCO-INTELLETTIVE E/O RELAZIONALI, ED È SUBORDINATO ALL'AUTORIZZAZIONE DELL'AZIENDA ASL DI RESIDENZA DEL CITTADINO.

Le richieste di ammissione ai trattamenti, sono caratterizzate da una relazione di invio da parte dei Servizi territoriali, sono vincolate alla ricettività della struttura e alle patologie riscontrate, per le quali viene riconosciuta al CTR la specifica capacità abilitativa/riabilitativa, sono altresì regolate dalle convenzioni della specifica struttura.

Generalmente l'iter prevede le seguenti fasi:



### INSERIMENTO

Con l'invio dell'impegnativa, da parte dell'ASL, si ha l'autorizzazione ufficiale all'inserimento della persona e la presa in carico da parte di ANFFAS. Viene così attivato il processo di accoglienza e raccolta documentazione. Su valutazione dell'Equipe o su richiesta della famiglia l'AS provvede a richiedere l'attivazione degli eventuali servizi accessori (es: trasporto sociale).

### OSSERVAZIONE

La persona comincia a frequentare la struttura. Gli viene attribuito una figura di riferimento e viene inserito nelle attività della struttura.

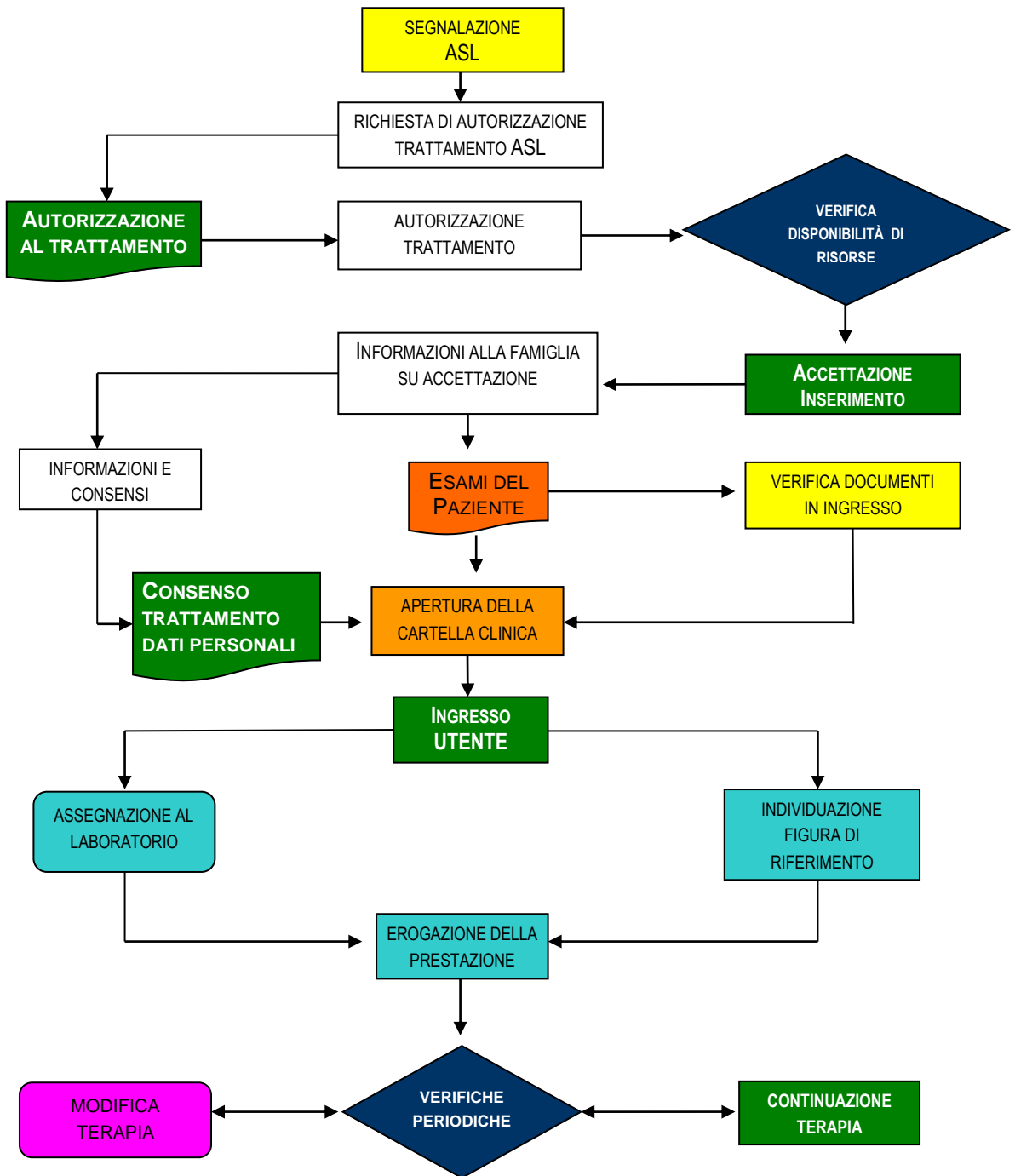
### VERIFICA

Al termine del periodo previsto di osservazione (30gg) e di valutazione viene formulato il piano di trattamento che viene condiviso con la persona, la sua famiglia e i servizi territoriali. Tale progetto sarà sottoposto a verifica periodica (per il CTR con proroga da parte dell'ASL).

**2.8 IL PROCESSO DI LAVORO:** Il CTR individua obiettivi e tempi di perseguimento all'interno del processo di lavoro che tende a perseguire l'esito positivo dell'azione messa in atto. L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE, composta dai rappresentanti di tutte le figure professionali sanitarie operanti all'interno della struttura, si riunisce a cadenza regolare o al bisogno per effettuare aggiornamenti, monitoraggio e valutazione progettuale circa le condizioni cliniche, psicopatologiche e il funzionamento adattivo di ciascuna delle persone che frequentano il CTR. Dalle riunioni di Equipe derivano le linee guida condivise per la redazione dei **PROGETTI RIABILITATIVI INDIVIDUALI** nei quali sono definiti gli obiettivi, i tempi e le modalità di esecuzione e di verifiche del raggiungimento degli stessi. Per la definizione, l'attuazione e la valutazione del **PRI** si richiede il coinvolgimento (quando possibile) dell'utente, dei familiari o del legale rappresentante. Quanto previsto dai PRI viene condiviso con gli aventi diritto all'interno degli incontri strutturati a cadenza semestrale. Il diagramma di flusso riportato nello spazio adiacente cerca di evidenziare in maniera semplificata le fasi del processo di lavoro.

La partecipazione, la soddisfazione e l'appropriatezza di ogni attività proposta in relazione agli specifici bisogni, viene registrata nella Cartella Clinica Informatizzata ed è il presupposto per la valutazione dell'appropriatezza dell'intervento.

La consegna di copie di documentazione clinica (certificati, estratti di cartella clinica etc.) avviene, in conformità con le normative sulla privacy, previa richiesta scritta da parte dell'interessato o degli aventi diritto, su modulistica fornita dall'ente ed indirizzata alla Direzione Sanitaria, entro sette giorni dalla presentazione della richiesta per la documentazione sanitaria disponibile. Le eventuali integrazioni sono fornite, in ogni caso, entro il termine massimo di trenta giorni dalla presentazione della suddetta richiesta.





### **3\_ IL CENTRO SOCIO SANITARIO "LE RONDINI"**

Il Centro Socio Sanitario "le Rondini", è attivo sul territorio pratese dal 1998 in convenzione con l'ASL Centro Prato ed è situato in via Borgovalsugana 75.

#### **3.1\_ LA STRUTTURA**

Il servizio si rivolge a giovani e adulti di età superiore ai 18 anni con diversificate tipologie di disabilità, età, genere, livello cognitivo e autonomie motorie in particolare si rivolge a persone con disabilità psico-fisica o plurima, che necessitano di interventi di carattere educativo/abilitativo, per il mantenimento e lo sviluppo delle capacità residue e dei livelli di autonomia raggiunti.

La struttura è autorizzata per un massimo di 20 utenti.

Il Centro offre percorsi di Assistenza, socializzazione/animazione, riattivazione funzionale e attività socio-educative atte a mantenere e stimolare le capacità residuali dell'utenza.

In un'ottica di presa in carico globale della persona con disabilità in tutto il suo arco di vita, la nostra progettazione pone anche una particolare attenzione ai processi di decadimento tipici della persona adulta in età avanzata.

Alla luce dell'offerta territoriale rispetto a questo target e in base ai recenti studi di ANFFAS, proponiamo quindi un lavoro mirato di mantenimento cognitivo e prevenzione del decadimento.

In tal senso il Centro offre un'apertura particolare verso quell'utenza che pur avendo usufruito di un iter riabilitativo presso centri di riabilitazione o sociosanitari, rischia, se tolta da tali percorsi, una regressione e un decadimento cognitivo precoce.

A tale scopo gli utenti sono seguiti anche attraverso l'uso di una testistica specifica a cadenza regolare che permetta uno screening precoce di demenza.

#### **3.2\_ I SERVIZI OFFERTI**

Il Centro SOCIO-SANITARIO ANFFAS "LE RONDINI" è un contesto dove prendono forma discipline e tecniche differenti accomunate da un prendersi "cura" della persona che si richiama alla dimensione parentale. Appare quindi indispensabile il mantenimento e il rafforzamento delle capacità residue fornendo all'utenza risposte articolate e personalizzate in grado di soddisfare i bisogni individuali.

Gli interventi Terapeutici, sono attuati sulla base di Progetti Educativi Individualizzati PEI, che sottoposti a verifiche periodiche, condivise e verificate semestralmente con la famiglia ed il territorio, mirano al consolidamento e/o mantenimento di abilità acquisite e di autonomia personale, ai sensi della L.R. 41/2005 - art.7-commi 2,3,4 e 5.

I PEI vengono elaborati partendo anche dall'espressione delle preferenze dell'utente e propongono interventi e attività socio-educative, ludico ricreative, occupazionali, partecipazione ai comuni atti della vita quotidiana (autonomie sociali) e di relazione che tengano conto della globalità della persona e del contesto in cui vive.

#### **3.3 GLI OBIETTIVI SPECIFICI**

- Mantenimento o miglioramento delle competenze neuro-motorie (Riattivazione funzionale);
- Acquisizione e rafforzamento delle corrette modalità di comunicazione e di relazione con gli altri nei rapporti sociali (Area cognitiva ed emotiva);
- Assistenza e cura della persona (Area assistenziale);
- Sostegno psico-sociale (Area sociale).

Attraverso programmi di attività didattico/occupazionali, animazione e motorie, si perseguono gli obiettivi di riattivazione funzionale svolti singolarmente o in gruppo volte a stimolare e favorire l'autodeterminazione del singolo.

#### **3.4 ATTIVITA' SVOLTE**

E' presente un programma di didattica al computer che vede coinvolti (nell'utilizzo di appropriati software didattici in dotazione e in esercizi di disegno e/o video scrittura al PC) quasi tutti gli utenti della struttura.

Le attività di socializzazione sono uno degli elementi per il raggiungimento degli obiettivi relativi all'area cognitiva ed emotiva, puntano alla prevenzione del decadimento. Si dedica quindi particolare attenzione


alle uscite, gite e visite guidate finalizzate a stimolare ed approfondire la conoscenza del territorio e del tessuto pubblico e sociale.

Vengono inoltre svolte attività di espressione, di ascolto musica e visione guidata di video, aromaterapia, ortocoltura, attività sportive e ricreative esterne. Viene attribuita una particolare attenzione alla promozione del benessere, della salute psicofisica, alla relazione interpersonale ed integrazione territoriale.

Per ogni utente sulla base della valutazione di fabbisogno assistenziale, viene stilato un progetto che mira al mantenimento delle autonomie e lo supporta nella cura personale. Costante attenzione viene prestata al coinvolgimento degli utenti al momento della colazione e del pranzo (preparazione della tavola, preparazione del tè, predisposizione della lavastoviglie, pulizia dei tavoli a fine pasti).

Vengono attuati programmi individualizzati per le autonomie e l'igiene personale in stretto rapporto con le famiglie.

### LA GIORNATA TIPO È COSÌ ARTICOLATA:

8:00 - 9:00		<i>Accesso alla struttura e accoglienza</i>
9:00 - 11:30		<i>Attività giornaliere programmate</i>
11:30 - 12:00		<i>Cura del sé e autonomie</i>
12:00 - 13:00		<i>Pranzo</i>
13:00 - 13:30		<i>Riordino e cura del sé</i>
13:30 - 15:00		<i>Attività ludico ricreative</i>
15:00 - 15:30		<i>Uscita</i>

L'Assistente Sociale, che collabora alla stesura del PEI, rappresenta il punto di raccordo nella rete che comprende la struttura, il servizio, l'utente, le famiglie con i Servizi del Territorio ed è inoltre Responsabile di Struttura.

### 3.5 SISTEMA ORGANIZZATIVO

Secondo le normative regionali per l'accreditamento e la convenzione stipulata con la ASL competente per territorio, Anffas Prato impiega un personale qualificato:

- 2 Educatori

- 1 Operatore socio-sanitario complementare
- 1 Operatore socio-sanitario
- 1 Infermiere (5h)
- 1 Psicologa
- 1 Consulenza medica specialistica Anffas al bisogno

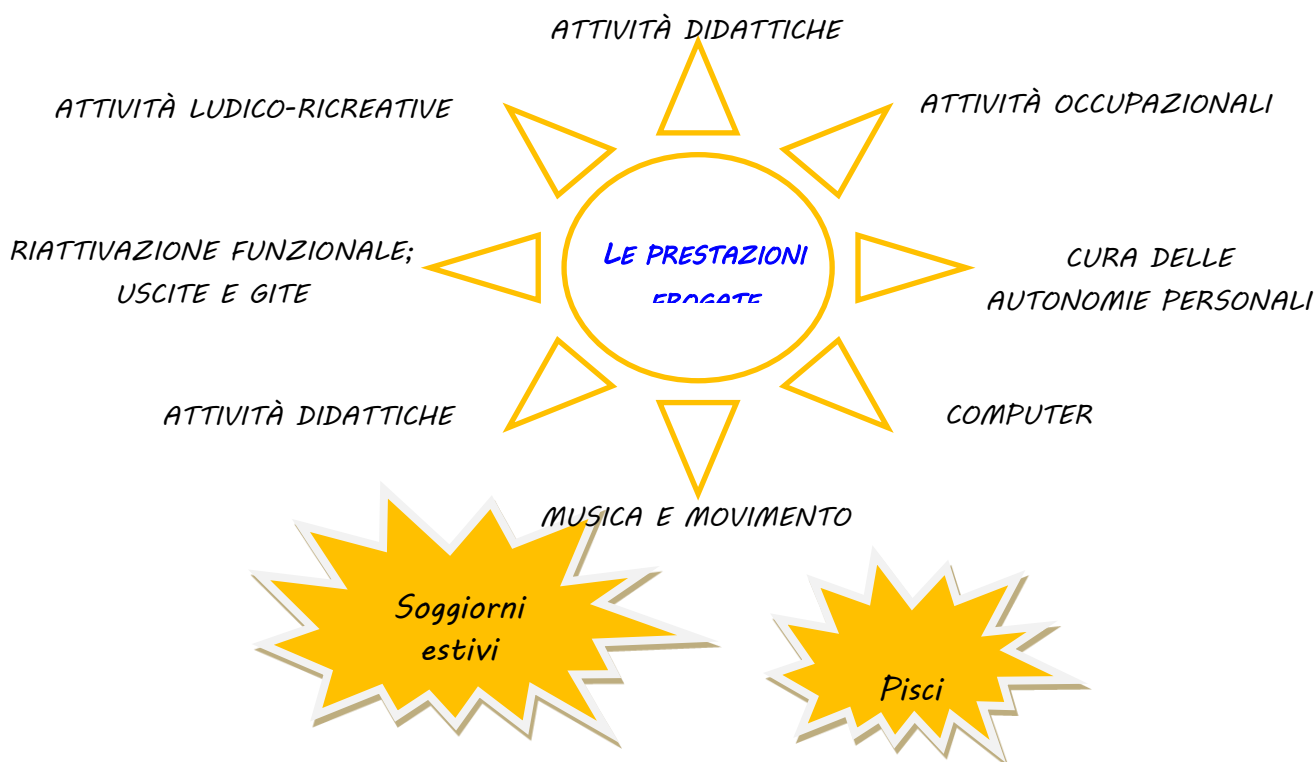
Gli utenti seguono uno schema di settimana tipo, che varia in base alla cadenza stagionale e alle attività previste.

Il servizio comprende i progetti sul territorio, le attività quotidiane volte al mantenimento cognitivo e alle autonomie nella vita quotidiana, con trattamenti educativo-occupazionali individuali e non.

I trattamenti sono costantemente aggiornati da parte di ANFFAS sulla base delle esigenze di ogni individuo. Sono effettuate uscite a cadenza settimanale, dove gli utenti possono usufruire dei servizi offerti dalla comunità (bar, pizzeria, mercato...), riattivazione motoria presso la struttura, gite programmate.

I soggiorni estivi e l'attività di piscina sono state riproposte a seguito della riorganizzazione dopo la conclusione dello stato di emergenza.

Il Centro Socio-Sanitario "Le Rondini" per la somministrazione dei pasti si affida ad un servizio mensa esterno.



### ...E IN ESTATE:

La **PROGRAMMAZIONE GENERALE** prevede:

- Riunioni d'Equipe con l'Assistente Sociale, per la valutazione e la verifica del programma di trattamento.
- Riunioni con i familiari degli utenti per illustrare gli obiettivi del PEI e per la verifica degli stessi.
- Incontro semestrale (e al bisogno) con i servizi sociali e socio-sanitari del territorio.
- Riunioni periodiche di riesame del Servizio e del Sistema per attuare le politiche di miglioramento.
- 

### 3.6 I CRITERI E LE MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

In presenza di una formale richiesta per l'accesso alla struttura ANFFAS Centro Socio-Sanitario "Le Rondini" si attiva il percorso di ammissione (anche in forma temporanea), questa può essere inviata dai servizi territoriali o presentata direttamente dall'utente, dai suoi familiari o da chi ne cura la rappresentanza legale.

Il percorso di ammissione prevede:

- segnalazione e richiesta di disponibilità con relazione di invio da parte dei servizi territoriali

- valutazione della disponibilità da parte dell'ente
- presentazione del caso alla presenza della famiglia/legale rappresentante, dell'assistente sociale territoriale e tecnici dell'equipe CSS. In tale occasione viene consegnata al familiare o al legale rappresentante la modulistica relativa alla privacy ed al consenso informato
- accettazione e presa in carico previa impegnativa Asl
- avvio del progetto di inserimento e del periodo di osservazione (30 giorni)
- valutazione del periodo di inserimento e formulazione del progetto educativo individualizzato da parte dei tecnici dell'equipe multidisciplinare del CSS, in considerazione della storia di vita e dei bisogni dell'utente.

E' possibile effettuare accessi al servizio in regime privato, ove si fa riferimento alla retta pubblica e ai relativi aggiornamenti della stessa. Le dimissioni si attuano qualora vengano meno le condizioni giustificanti la permanenza dell'utente al Centro.

La consegna di copie di documentazione clinica (certificati, estratti di cartella clinica etc.) avviene, in conformità con le normative sulla privacy, previa richiesta scritta da parte dell'interessato o degli aventi diritto, su modulistica fornita dall'ente ed indirizzata alla Responsabile di Struttura, entro sette giorni dalla presentazione della richiesta per la documentazione sanitaria disponibile. Le eventuali integrazioni sono fornite, in ogni caso, entro il termine massimo di trenta giorni dalla presentazione della suddetta richiesta.



#### 4\_ Comunità Alloggio Protetta “Roberto”

Per molti anni i nostri Soci, hanno coltivavano il sogno di creare una struttura, che potesse offrire sostegno e migliorare la qualità della vita di quelle persone con disabilità rimaste prive del supporto familiare e/o con rilevanti problemi abitativi.

Il così detto “Dopo di noi”, ha rappresentato una delle nuove sfide per **L’Associazione ANFFAS Onlus Prato**, che in linea con la sua missione e i suoi valori, si è attivata nel trovare delle soluzioni atte a risolvere tali condizioni.

A tal fine la nostra risposta è stata la realizzazione della **COMUNITÀ ALLOGGIO PROTETTA** che si trova a **Prato** IN **VIA PIERAGNOLI 3**, nella frazione di **Tavola**, ed è attiva sul territorio pratese dal 2001 in convenzione con l’ASL Toscana Centro e SdS zona Pratese.

##### 4.1\_ LA STRUTTURA

La struttura può ospitare persone con diverse tipologie di disabilità, età, genere, livello cognitivo e autonomie motorie.

La struttura a seguito di lavori di ristrutturazione e di ampliamento è stata attualmente autorizzata ad accogliere fino a 16 ospiti.

L’edificio è posto su due piani, ed è fornito di ascensore.

Il giardino è parte integrante del complesso abitativo e concorre a creare un ambiente terapeutico dove gli ospiti possano trarre giovamento dal contesto relazionale. Qui si trova anche una piscina per le attività estive di acquaticità.

Ogni locale è caratterizzato da accessi facilitati e aree specifiche per la vita comunitaria (*sala da pranzo, soggiorno, locale di spazionamento*), mantenendo il pieno rispetto delle esigenze individuali (*camere da 2 posti, bagni attrezzati con corrimano, vasche e docce*) dove l’ospite vive la condivisione e la responsabilità della gestione del proprio spazio e degli oggetti personali.

I locali adibiti ai servizi alla persona (*infermeria, lavanderia, dispensa, deposito*), sono strutturati in modo da rendere la comunità il più possibile autonoma ed in grado di rispondere ai vari fabbisogni quotidiani.

Tutto questo permette di sviluppare la vita comunitaria ed il concetto di “casa” non solo come riferimento fisico ma soprattutto affettivo.

##### 4.2\_ I SERVIZI OFFERTI

Per ogni utente viene formalizzato un Piano Educativo Individualizzato PEI, che va ad integrare sia gli aspetti di autonomia legati allo stare all’interno della Comunità, sia alle attività esterne già preesistenti al momento dell’inserimento (es. inserimenti socio-terapeutici oppure attività legate al tempo libero), curato da personale specializzato con la supervisione della psicologa di struttura.

##### Obiettivi principali:

- stimolare l’autonomia nella gestione quotidiana del sé e dei propri spazi;
- socializzazione;
- assistenza ed accudimento.
- mantenimento delle capacità residue.

La programmazione della giornata diventa il fulcro dell’intervento attraverso momenti in rapporto individuale e momenti in relazione con il gruppo.

E’prevista una programmazione annuale specifica che concili attività di tipo ricreativo con obiettivi a livello occupazionale, relazionale e sociale che coinvolge l’intero gruppo ospite.

Per il sabato e la domenica l’utenza è coinvolta in obiettivi riguardanti la cura del sé, le autonomie e le uscite sul territorio ludico-ricreative.

La presenza di una psicologa permette una presa in carico individuale su specifiche problematiche degli ospiti.

La struttura lavora in rete con il CTR e il CSS ANFFAS Onlus, altre strutture presenti sul territorio (OAMI, Pane e Rose ecc.) e realtà sociali (Parrocchia, Circolo Ricreativo, Scout, ecc).



Rimane altresì importante il lavoro quotidiano di relazione che la Comunità svolge con le famiglie degli utenti, fornendo sostegno continuo e stimolo all'elaborazione del distacco in funzione di una maggiore autonomia fondamentale per l'autodeterminazione della persone con disabilità; obiettivo questo, in linea con la Missione dell'ANFFAS Onlus Prato, al fine di renderle sempre più consapevoli delle proprie scelte e più protagoniste del proprio progetto di vita.

### 4.3 SISTEMA ORGANIZZATIVO

L'ANFFAS Onlus Prato, si avvale di personale composto da operatori che ruotano su tre turni giornalieri ed è adeguato alla tipologia ed al volume delle attività svolte all'interno della struttura residenziale, garantendo la presenza di figure qualificate ed idonee alle mansioni specifiche previste. L'equipe di lavoro attualmente è composta da:

- Assistente Sociale/Responsabile di Struttura;
- 1 infermiere Coordinatore
- 3 Infermieri;
- Psicologa;
- Educatore/terapista della riabilitazione psichiatrica;
- OSS;
- Animatori di Comunità;
- AdB.

Vista la tipologia e lo spirito che la contraddistingue, l'Associazione offre la possibilità di avvalersi della collaborazione di **Volontari** nella effettuazione di progetti specifici e di collaborazioni con il Tribunale di Prato per percorsi di Messa alla Prova (MAP) nell'ambito dei lavori di pubblica utilità.

### 4.4 CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

In presenza di una formale richiesta per l'accesso alla struttura ANFFAS Casa Alloggio Protetta "Roberto" si attiva il percorso di ammissione (anche in forma temporanea). Questa può essere inviata dai servizi territoriali o presentata direttamente dall'utente, dai suoi familiari o da chi ne cura la rappresentanza legale. E' possibile effettuare accessi al servizio in regime privato, ove si fa riferimento alla retta pubblica e ai relativi aggiornamenti della stessa.

La struttura offre inoltre servizi di weekend sollievo o di inserimenti temporanei.

La consegna di copie di documentazione clinica (certificati, estratti di cartella clinica etc.) avviene, in conformità con le normative sulla privacy, previa richiesta scritta da parte dell'interessato o degli aventi diritto, su modulistica fornita dall'ente ed indirizzata alla Responsabile di Struttura, entro sette giorni dalla presentazione della richiesta per la documentazione sanitaria disponibile. Le eventuali integrazioni sono fornite, in ogni caso, entro il termine massimo di trenta giorni dalla presentazione della suddetta richiesta.

## 5\_ ATTIVITÀ TRASVERSALI

### 5.1 ATTIVITÀ ESPRESSIVE

ANFFAS ONLUS PRATO, favorisce anche la realizzazione di progetti finalizzati all'esplorazione della sfera emozionale quale libera espressione dell'io nella persona con disabilità, cogliendo empaticamente quelle capacità dell'intelligenza emotiva che vanno a valorizzare la capacità funzionale residua. Gli utenti delle strutture ANFFAS hanno quindi la possibilità di mettersi in gioco attraverso progetti che da tempo sono strutturati e continuativi. Ma non ci si limita al contesto abilitativo/riabilitativo, infatti nell'ambito di performance aperte al pubblico, i nostri utenti hanno modo di esprimere la propria creatività attraverso il contatto gratificante con il pubblico.

### 5.2 SOGGIORNI ESTIVI – TRASFERIMENTI DI DEGENZA

Si collocano quale importante integrazione del Progetto educativo e mirano:

- all'ampliamento e al completamento del programma riabilitativo/abilitativo svolto durante l'anno;
- all'incremento delle autonomie personali, relazionali e sociali degli utenti;
- all'integrazione sociale ed alla qualità di vita complessiva.

Sono organizzati in località climatiche marine e montane per periodi non superiori ai 7 giorni e in strutture alberghiere delle quali è stata verificata l'idoneità all'accoglienza.

Gli utenti sono distribuiti in piccoli gruppi, onde facilitare la socializzazione e l'abbattimento dei problemi logistici, e sono accompagnati da operatori delle strutture ANFFAS con l'affiancamento di operatori esterni qualificati.

Essendo i Trasferimenti di Degenza parte integrante dell'attività, sono sotto posti a monitoraggio quotidiano e vengono verificati dall'equipe multidisciplinare al termine dell'attività. L'Assistente Sociale è Responsabile dell'Organizzazione dei soggiorni. La famiglia dell'utente partecipa alla spesa per la copertura dei costi di soggiorno, tale quota viene fissata annualmente dal Consiglio Direttivo.

### 5.3 PRESTAZIONI ALBERGHIERE E ASSISTENZIALI

La pulizia, il servizio mensa e l'assistenza alla persona vengono garantite per mezzo di personale adeguatamente formato e tramite l'esternalizzazione di parti del servizio.

**L'assistenza alla persona** viene effettuata attraverso un programma sottoposto a verifica mensile e con il quale, non solo si garantisce una adeguata assistenza all'utente ma anche uno spazio di socializzazione e di stimolo alle autonomie.

**Il servizio mensa** è assicurato da una azienda esterna in possesso dei requisiti di norma e qualificata. Per la fornitura dei pasti, il menù viene redatto sulla base delle specifiche necessità alimentari e tenendo conto di particolari diete o regimi nutritivi (anche a carattere religioso) con adeguata ripartizione di elementi nutrizionali. Viene garantita la possibilità di scelta tra un minimo di opzioni (3 primi - 3 secondi - 3 contorni).

Il personale partecipa alla consumazione dei pasti insieme agli utenti rendendo anche questo momento formativo.

**Per quanto concerne le attività di sanificazione ed igienizzazione in tutte le strutture Anffas Prato è in atti una collaborazione con un società esterna di pulizie, inoltre** il personale segue le indicazioni previste nelle procedure ivi compreso il sistema di autocontrollo HACCP. In tutte e tre le strutture si attuano le procedure per la raccolta differenziata dei rifiuti.

## 6\_ PROCESSI TRASVERSALI

**6.1\_SEGRETERIA AMMINISTRATIVA** - Una sempre maggiore importanza ha assunto nel corso degli anni l'attività svolta dalla Segreteria Amministrativa, ad oggi svolge un ruolo strategico per la gestione dell'Associazione e delle sue strutture. Ad essa compete l'attività di gestione dei flussi informativi con la ASL e la gestione dei fornitori, offre inoltre supporto alle attività per la relazione con il pubblico. Ad essa fanno capo o riferimento la quasi totalità delle attività documentali e gestionali amministrative. Il Servizio di Segreteria svolge oggi un'attività fondamentale di supporto nelle attività *di rete* che collega il Servizio all'Utenza, l'Associazione ai Soci, l'Ente alle Istituzioni.

### 6.2\_ GESTIONE DELLE RISORSE UMANE:

Per tutto il personale dipendente delle strutture aziendali ANFFAS Onlus Prato si applica il Contratto Nazionale ANFFAS.

I criteri che guidano la gestione delle risorse umane sono essenzialmente quelli della PRESA IN CARICO GLOBALE DELLA PERSONA DISABILE, della sinergia tra i vari interventi e del lavoro d'équipe.

Gli elementi nodali del sistema di gestione delle risorse umane sono:

- ✓ **SELEZIONE:** il reclutamento del personale avviene attingendo dalla banca dati interna degli elenchi dei curriculum pervenuti e debitamente classificati. La valutazione avviene inoltre previo un colloquio conoscitivo con il Responsabile delle Risorse Umane che può essere affiancato dalle figure professionali di riferimento in relazione alla mansione.
- ✓ **FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO:** la Dirigenza e la Direzione favoriscono la formazione e l'aggiornamento continuo del personale tramite la formulazione di piani annuali di formazione.
- ✓ **ADDESTRAMENTO:** per il personale neo-inserito si prevede un periodo di addestramento durante il quale questo viene affiancato da un tutor. In ogni caso detto personale riceve un adeguato addestramento al fine di garantire la corretta trasmissione e acquisizione delle procedure interne.

### 6.3\_UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO

L'accoglienza, la tutela e l'informazione degli utenti viene garantita tramite: l'Ufficio relazioni con il pubblico (URP). La Responsabile del servizio è la Dott.ssa Lapenna Rachele.

Il servizio è attivo tutti i giorni su prenotazione telefonica.

L'URP, nell'ambito dell'esercizio dell'accoglienza, della tutela e dell'informazione svolge le seguenti funzioni:

- riceve i reclami di seguito denominati, esposti e/o segnalazioni e li tratta con la figura professionale di riferimento coinvolta nel reclamo;
- svolge servizio di accoglienza all'utenza attraverso colloqui psicosociali e informazioni di servizio;
- coordina e gestisce la progettazione interna ed esterna all'azienda.

### 6.4\_ SUGGERIMENTI E RECLAMI

Il reclamo è un'espressione di una insoddisfazione, che a sua volta richiede una chiara e dettagliata risposta. Le segnalazioni inoltre dal punto di vista dell'Ente Erogatore rappresentano un modo di conoscere i problemi esistenti, eventuali disfunzioni del servizio dando così il modo di prevedere e attuare possibili e adeguate azioni di miglioramento delle prestazioni e dell'organizzazione del servizio.

Le famiglie sono invitate a fornire suggerimenti e segnalare disservizi tramite uno specifico modulo o su colloquio con l'URP (telefonicamente o di persona).

La segnalazione sarà raccolta dall'Assistente Sociale, che svolge la funzione di URP, che la prende in esame in collaborazione con la funzione responsabile del processo implicato nel reclamo. In tale occasione viene coinvolto il Responsabile della Qualità.

Entro 15 gg si provvederà a valutare sia la segnalazione sia, soprattutto, le modalità per correggere eventuali condizioni determinanti il disservizio, quindi a rispondere per scritto al familiare che ha fatto il reclamo attraverso il modulo.

Al di là della segnalazione di specifici eventi, l'URP ha la responsabilità di raccogliere costantemente segnali su eventuali "malesseri", criticità o suggerimenti in relazione alla soddisfazione dell'utenza e propone azioni preventive e/o correttive.



### 6.5\_ S.A.I.?

Il S.A.I.? è un Servizio rivolto alla generalità dei cittadini, a prescindere dal fatto che siano o meno soci ANFFAS. Il Servizio è gratuito.

L'Accoglienza è rivolta alla persona con disabilità intellettiva e/o relazionale, o chi la rappresenta, che entra in contatto con l'associazione.

Attraverso l'Informazione, divulgando notizie e materiale informativo sull'attività di Anffas, sui servizi, le agevolazioni ed i diritti delle persone con disabilità, si fornisce un supporto alla cittadinanza.

Il S.A.I.? ha lo scopo di organizzare attività e funzioni di accoglienza, ascolto e accompagnamento per le famiglie di persone con disabilità intellettiva e relazionale, per aiutarle e sostenerle nella loro funzione di protezione e di promozione dei diritti di cittadinanza, delle pari opportunità e della non discriminazione.

Il servizio è rivolto ai familiari e ai rappresentanti legali di persone con disabilità.

Il servizio non si sostituisce ai servizi sociali e sociosanitari (Comuni, ASL, ecc.) del territorio, ma fornisce alla famiglia le informazioni e le competenze necessarie per rivolgersi ad essi, in modo più informato e sicuro. Il servizio è un servizio pubblico, non rivolto quindi in via esclusiva ai soci dell'ANFFAS o di altre Associazioni, ma alla generalità delle famiglie con persone con disabilità. Il SAI? rientra nei livelli minimi di qualità previsti dalla Carta dei Servizi di Anffas. Rappresenta quindi un servizio fondamentale che ogni struttura associativa Anffas è tenuta a garantire.

**6.6\_ MODALITÀ RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI:** tutti i dati relativi all'utente sono conservati e tenuti costantemente aggiornati all'interno di una cartella Clinica/Individuale presente sia in formato cartaceo che digitale. In qualsiasi momento l'utente può fare richiesta di avere copia della Cartella Clinica ai sensi del REG.UE GDPR 2016/679 e D.Lgs. 196/2003 che viene rilasciata dal Direttore Sanitario/Responsabile di Struttura nelle forme Previste dal predetto decreto legislativo.

Il trattamento dei dati avviene tramite firma dei CONSENSI INFORMATO E AUTORIZZATO, anche con limitazioni, da parte dell'utente o di chi ne esercita la tutela. Tale atto viene fatto firmare al momento del primo incontro pre-inserimento, e successivamente alla predisposizione del PRI/PEI al termine del periodo di valutazione.

I nominativi del Responsabile, dei Referenti e degli addetti al trattamento dei dati sensibili sono riportati nell'elenco del personale autorizzato. Tutte le registrazioni avvengono in modo da garantire la tracciabilità della persona che l'ha effettuata. Al momento delle dimissioni l'utente viene accompagnato nel percorso di uscita dalle strutture mediante una relazione tecnica atta a garantire tutti gli aspetti della continuità assistenziale. Il percorso di dimissione prevede in ogni caso il necessario coinvolgimento di famiglia e servizi del territorio.

### 6.7\_ I TIROCINI

Il mondo della disabilità è una realtà estremamente complessa. Risulta quindi evidente che la formazione di quei soggetti che si confronteranno con questa realtà sia un momento nodale per un corretto approccio metodologico.

ANFFAS offre la possibilità di effettuare tirocini nelle sue strutture consentendo al tirocinante, di acquisire una visione più completa di questa realtà, contribuendo inoltre a fornirgli una modalità più adeguata e umana nel rapporto con l'utente. Ad oggi l'ANFFAS Onlus Prato collabora con Istituti Tecnici per Assistenti di Base (AdB) quali il "F. Datini" e il "Dagomari" di Prato ed "L. Einaudi" di Pistoia. Inoltre possono accedere al Tirocinio ANFFAS, i Laureati in Psicologia, Scienze Sociali, Scienze dell'educazione e della formazione, Scienze Motorie, Educatori professionali, Fisioterapisti ed Infermieri provenienti dalle Università. Infine l'Anffas collabora con corsi di formazione professionale quali corsi per OSS, AdB, musicoterapia e simili.

Al momento del suo ingresso in ANFFAS, al tirocinante viene affiancato un tutor interno (sotto la supervisione del COORDINATORE), che lo seguirà per tutta la durata del progetto, quindi dopo la visita delle strutture si passa alla fase operativa, nel caso degli studenti provenienti dagli Istituti Tecnici/professionali questi effettueranno osservazioni sulle attività svolte dall'utenza, mentre i Laureati potranno seguire casi specifici. Nel corso del Tirocinio vengono effettuate verifiche costanti, con monitoraggio delle attività svolte, a conclusione viene rilasciata apposita certificazione con relative valutazioni. Il tirocinante è tenuto ad osservare e rispettare le norme che regolano la vita dei centri in cui è inserito.

## 7 DIRITTO ALL'INFORMAZIONE, PARTECIPAZIONE, DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA

ANFFAS Onlus Prato garantisce a tutti gli utenti l'accessibilità alle informazioni riguardanti i servizi erogati. Il diritto all'informazione sugli aspetti di natura giuridica è compreso nell'applicazione della normativa sulla "trasparenza amministrativa", la quale consente l'accesso dell'utente a tutte le informazioni a carattere personale, tramite compilazione del modulo apposito.

Si garantisce all'utenza ai sensi della normativa vigente, sia la tutela della privacy che la piena soddisfazione dei propri diritti di accesso e di informazione.

### GLI UTENTI HANNO DIRITTO:

- a) Alla conoscenza del funzionamento e dei servizi delle Strutture.
- b) Alla conoscenza dei ruoli e delle funzioni degli operatori.
- c) All'uguaglianza nell'accesso a tutti gli eventi senza alcuna distinzione.
- d) Al diritto alla privacy.
- e) Alla continuità della prestazione richiesta.
- f) All'intervento terapeutico globale.
- g) Alla partecipazione attiva al progetto e al programma riabilitativo.
- h) Alla sicurezza.
- i) All'organizzazione di un sistema di reclamo.
- j) Al costante aggiornamento del personale.

### LA PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA AVVIENE ATTRAVERSO:

- ✘ Incontri per la condivisione del progetto riabilitativo individuale.
- ✘ Incontri di verifica del progetto e del programma riabilitativo.
- ✘ Assemblee periodiche tra familiari degli utenti e responsabili del servizio.
- ✘ La compilazione periodica di un questionario di rilevazione dello stato di soddisfazione del fruitore rispetto al servizio erogato (questionario di Gradimento).

### ALL'UTENZA E AI FAMILIARI VIENE CHIESTO DI:

- ➡ Rispettare gli orari e i tempi concordati.
- ➡ Comunicare con tempestività alle Strutture assenze e motivo delle stesse.
- ➡ Partecipare attivamente ai programmi riabilitativi.
- ➡ Rispettare gli altri fruitori del servizio, gli ambienti e il personale.



### ANCHE TU IN ANFFAS INSIEME A NOI!

STATUTO DELL'ANFFAS ONLUS PRATO - ART. 5 - *Soci*

I Soci che devono presentare apposita domanda al Consiglio Direttivo, si distinguono in:  
**Ordinari:** sono i parenti entro il quarto grado, gli affini entro il secondo grado ed i tutori, curatori o affiliati di persone con disabilità intellettiva e relazionale, verso cui l'attività dell'Associazione è rivolta, in numero non superiore a tre per ogni disabile. La qualifica di Socio Ordinario non viene meno con il decesso del disabile.

**Amici:** Sono le persone che prendono parte collaborano alla vita dell'Associazione da almeno un anno, i soci amici sono iscrivibili nel limite del 30% del numero complessivo degli associati stessi.

L'ATTIVITÀ ISTITUZIONALE DEL SOCIO È SVOLTA IN BASE AL PRINCIPIO DELLA SOLIDARIETÀ SOCIALE.

**Chiunque** in possesso dei requisiti di cui sopra, può chiedere di entrare a far parte del nostro sodalizio, è sufficiente telefonare ai numeri sotto indicati oppure visitando il nostro sito Internet.

Ma ancora meglio venendoci a trovare direttamente presso le nostre strutture, dove avremo modo di conoscerci.

In ogni caso se non risultate essere in possesso dei requisiti richiesti, ma intendete rendervi utili lo stesso in questo settore della solidarietà potete comunque presentare domanda come Volontari dell'Associazione.

Il Consiglio Direttivo dopo aver visionato la vostra richiesta ed averla accettata passerà il vostro nominativo all'Assistente Sociale che verificherà in quale progetto indirizzarvi.

I moduli per associarsi o per divenire volontari sono disponibili presso la segreteria dell'Associazione.

È inoltre possibile collaborare con ANFFAS Onlus Prato tramite donazioni, oppure sponsorizzazioni di singoli progetti, coloro che fossero interessati possono rivolgersi direttamente presso i sotto indicati istituti bancari:

BANCA MEDIOLANUM	IT	82	A	03062	34210	000002051125
------------------	----	----	---	-------	-------	--------------



### CONTATTI: SEGRETERIA ASSOCIAZIONE

**ANFFAS ONLUS PRATO - VIALE BORGOVALSUGANA N° 85 PRATO - 59100 (PO)**

**TEL. 0574-592707 / 0574-582490**

**SEGRETERIA AMMINISTRATIVA/URP DAL LUN. A VEN. DALLE ORE 8.00 - 15.30**

**SITO INTERNET: [www.anffasprato.net](http://www.anffasprato.net) - E-MAIL: [amministrazione@anffasprato.net](mailto:amministrazione@anffasprato.net)**

**Vuoi conoscere di persona i nostri servizi e le nostre attività?  
Partecipa al nostro "Open Day", che si svolge ogni anno a fine Marzo,  
per festeggiare la giornata Nazionale dell'ANFFAS e che offre**

**a tutti la possibilità di accedere liberamente alle nostre strutture.**

