

Anffas Onlus

dal 1958 la persona al centro

ASSOCIAZIONE NAZIONALE

FAMIGLIE DI PERSONE CON DISABILITÀ

INTELLETTIVA E/O RELAZIONALE

MORTARA E LOMELLINA



ANFFAS

CARTA DEI SERVIZI

Corso Garibaldi, 35 – Mortara (PV)

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi stabilisce una relazione tra due soggetti – Struttura Associativa e Famiglie/Utenti – e mette in comune il “Patto sulla Qualità Promessa”.

L’interesse comune che lega i due soggetti è il Patto sui Servizi, sui livelli di qualità e sui meccanismi di verifica e tutela.

Avere una carta dei servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l’organizzazione. Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi.

Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.

Mortara, lì 20 aprile 2018

Il Presidente
(Nadia Farinelli)

Indice

PREMESSA

1) FINALITÀ ISTITUZIONALI E PRINCIPI FONDAMENTALI

- 1.1 Cos’è Anffas
- 1.2 Scopi dell’Associazione Nazionale
- 1.3 Principi fondamentali

2) ANFFAS ONLUS MORTARA

- 2.1 Cenni storici
- 2.2 Principi generali
- 2.3 Ubicazione
- 2.4 Organigramma dell’Associazione
- 2.5 Assemblea dei Soci, Presidente e Consiglio Direttivo
- 2.6 Chi sono i Soci Anffas
- 2.7 Destinatari dei Servizi
- 2.8 Attività Associativa
- 2.9 Principali Attività e Servizi

3) MODALITÀ D’ISCRIZIONE ALL’ASSOCIAZIONE

4) MODALITÀ DI TUTELA E VERIFICA

- 4.1 Gestione reclami
- 4.2 Questionario di soddisfazione

PREMESSA

Prima di inoltrarci a presentare la nostra Associazione, costituita da famigliari di persone con disabilità intellettiva o relazionale, soci amici e volontari che la sostengono, aderendo e condividendo scopi e fini sociali (*i diritti e le prerogative sono regolamentati dallo Statuto*), ci sembra importante parlare di Anffas onlus Nazionale, perché tutte le associazioni locali socie sono chiamate a condividere ed operare secondo principi e valori condivisi con la struttura madre.

1) FINALITÀ ISTITUZIONALI E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Cos'è ANFFAS onlus

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 Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale" e nel 2000 diventa Onlus (**O**rganizzazione **N**on **L**ucrativa di **U**tilità **S**ociale).

Anffas Onlus, con l'approvazione della modifica statutaria del novembre 2000, ha riorganizzato la propria attività su un modello associativo di tipo federale, riconoscendo piena autonomia giuridica, patrimoniale e gestionale alle associazioni locali. Si è inoltre prevista la costituzione di Organismi regionali rappresentativi delle Associazioni socie, nonché la possibilità di concedere il marchio ANFFAS ad altri Enti autonomi con fini e scopi analoghi a quelli di ANFFAS onlus.

Ogni Associazione si propone di assicurare il benessere e la tutela delle persone con disabilità intellettiva e/o relazionale e delle loro famiglie, operando a più livelli per rendere concreti i principi delle pari opportunità, della non discriminazione e dell'inclusione sociale:

- A livello politico, per ottenere normative adeguate ai bisogni delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie;
- A livello sociale e culturale, per favorire concreti processi di integrazione contro ogni forma di esclusione e di emarginazione;
- A livello di promozione per la realizzazione da parte dell'Ente Gestore di servizi sanitari, sociali, socio-sanitari, educativi e assistenziali rivolti ai disabili intellettivi e relazionali e alle loro famiglie, nonché di ogni altra attività – anche formativa – nel rispetto delle finalità statutarie;
- A livello familiare, per creare una rete di genitori informati, preparati e capaci di intervenire attivamente.

"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 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'art. 3 della Costituzione Italiana è stato assunto da ANFFAS come ciò che identifica lo sfondo ideologico e culturale di riferimento. A tali principi si ispirano:

- Lo Statuto dell'Associazione
- L'azione di negoziazione in materia di politiche sociali che Anffas svolge a tutti i livelli
- L'azione di verifica del proprio operato

1.2 Scopi dell'Associazione Nazionale – la "Mission"

Art. 3 dello Statuto di Anffas onlus

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 delle persone con disabilità intellettiva e/o relazionale..."

Scopo di ANFFAS è:

- Garantire il diritto inalienabile a una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità;
- Assicurare il benessere e la tutela delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie, onde rendere concreti i diritti delle pari opportunità, della non discriminazione e dell'inclusione sociale, anche e soprattutto alla luce della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità, ratificata e divenuta legge dello Stato il 3 marzo 2009 al n. 18;
- Promuovere e favorire la partecipazione e la condivisione delle scelte da parte dei Soci coinvolgendoli nella definizione dei progetti e degli interventi e nelle azioni di verifica e di efficacia;
- Incentivare l'accoglienza, l'ascolto, l'informazione e il sostegno, elementi peculiari comuni a tutte le Associazioni.

1.3 Principi fondamentali

Anffas onlus adotta i 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.
- IMPARZIALITÀ – Si assume l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- CONTINUITÀ – L'erogazione del servizio deve essere continua e regolare.
- DIRITTO DI SCELTA – Il legale rappresentante dell'utente che stipula il contratto con l'Anffas, ha il diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio scelto.
- PARTECIPAZIONE – La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve sempre essere garantita. Il familiare ha diritto di accesso alle informazioni che vanno comunicate in modo chiaro e comprensivo.
- 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.

2) ANFFAS ONLUS DI MORTARA E LOMELLINA

2.1 Cenni storici

❖ La nascita e i primi anni di vita dell'Associazione (1984 – 1987).

L'Anffas di Mortara e Lomellina si costituisce a Mortara nel 1984, come sezione dell'Associazione Nazionale Anffas, per volontà del sig. Annibale Acerbi (*fondatore e primo Presidente*), che riesce a coinvolgere e motivare attorno a questo impegno, altri genitori con figli con disabilità e diverse persone impegnate a vario titolo nella società civile. Tra i soci fondatori figura anche il prof. Pierangelo Martinoli stimatissimo esponente locale del mondo scolastico, persona attenta e sensibile al problema della disabilità. I problemi emergenti, le esigenze più sentite, attorno a cui si mobilitano le prime persone impegnate nell'Anffas a Mortara, riguardano soprattutto l'adeguatezza dell'assistenza e dei programmi educativi della scuola e le prospettive delle persone con disabilità al termine della scuola dell'obbligo.

La scuola rappresenta quindi, 34 anni fa come anche oggi, uno dei più significativi luoghi d'incontro tra le famiglie che condividono l'esperienza di un figlio disabile.

I primi impegni assunti dall'associazione, sono finalizzati a promuovere l'aggregazione dei genitori e dei famigliari delle persone con disabilità, ma anche a coinvolgere la cittadinanza attraverso l'esperienza del volontariato.

Le prime forme di aggregazione si realizzano durante incontri di festa, gite e serate benefiche svolte per lo più all'interno delle scuole o in spazi messi a disposizione da alcune realtà parrocchiali della città. I primi incontri promossi riescono a raccogliere adesione e partecipazione da parte di molte persone che si avvicinano all'associazione come sostenitori e amici fino a costruire un vero e proprio nucleo originario di volontari che affianca e sostiene le famiglie dell'Anffas.

I vissuti e le sensazioni riportate dai protagonisti che hanno partecipato ai primi anni di vita dell'associazione, testimoniano un clima di fermento, di voglia di fare, di coraggio, da cui traspare una volontà profonda di incidere sulla vita sociale e politica della comunità, per costruire un futuro di vita dignitoso e sereno per le persone con disabilità. Si avverte l'eco in questi racconti di un grande slancio e di una grande volontà trasformatrice e generativa di cambiamento sociale...

A conferma di questo clima di fermento, l'attività dell'associazione si orienta subito, su diversi ambiti di intervento, verso traguardi e obiettivi molto ambiziosi:

- Un'indagine censimento della popolazione disabile residente in Lomellina;
- La realizzazione di un centro diurno di aggregazione sociale;
- La collaborazione con la locale unità socio sanitaria (*l'allora U.S.S.L.*) per la realizzazione di un Centro socio educativo;
- La progettazione di iniziative di formazione e informazione rivolte ai volontari e ai genitori;
- L'organizzazione di attività per il tempo libero che prevedessero la possibilità di organizzare un soggiorno estivo;

Ben presto lo sforzo e lo slancio propositivo messo in campo dai genitori e dai volontari, produce la nascita di una cooperativa sociale, nata originariamente con l'obiettivo di promuovere l'avviamento al lavoro delle persone con disabilità.

Nell'estate del 1985, un gruppo di genitori dell'associazione insieme ad alcuni volontari e amici dell'Anffas, fondano la cooperativa sociale COME NOI: sempre da un gruppo di genitori, coadiuvati da alcuni volontari, nel 2003 nasce la Fondazione DOPO DI NOI per Mortara e Lomellina.

La nascita della cooperativa sociale, oltre a testimoniare ulteriormente lo slancio propositivo e ideativo dei primi anni di vita dell'associazione, conferisce una articolata caratterizzazione all'identità Anffas che assumerà nel corso degli anni i caratteri sempre più accentuati di "organizzazione operativa" che concretizza le sue finalità e i suoi obiettivi attraverso la realizzazione di servizi per le persone con disabilità e le loro famiglie.

Tra gli elementi "fondanti" risultati decisivi per la crescita dell'associazione, non si può non menzionare il ruolo e il significato assunti da quella che è stata la sede storica dell'Anffas Mortara: l'ex convento dei Padri Francescani di Mortara annesso al Santuario di S. Antonio.

Nell'ottobre del 1989, Annibale Acerbi, presidente e fondatore dell'Anffas di Mortara, riceve in dono dai Padri Francescani, l'uso gratuito del convento, affinché l'associazione possa avere una "casa" da destinare all'accoglienza delle persone con disabilità e ai programmi di sviluppo dell'associazione. La collocazione dell'associazione presso il convento consente di esprimere tutto il suo potenziale aggregativo e di coinvolgimento sociale.

Nell'estate del 1987 ha inizio il Centro Estivo diurno, servizio aperto anche ad altri minori della città. Vi partecipano come assistenti e volontari, molte giovani diplomate che hanno conosciuto i ragazzi dell'Anffas nella scuola dell'obbligo ed è un'esperienza felicissima per tutti.

Nei primi anni di vita, l'associazione realizza nei fatti gli obiettivi che si era data:

- *Censisce e raccoglie l'adesione da parte di numerose famiglie della Lomellina;*
- *Promuove l'aggregazione di un gruppo di volontari e amici in grado di supportare le esigenze delle numerose famiglie che aderiscono all'associazione;*
- *Crea un centro diurno che garantisce un servizio di accoglienza e di formazione all'autonomia per circa 20 persone con disabilità;*

- *Promuove l'immagine ed il ruolo sociale dell'associazione attraverso numerosissime attività benefiche di spettacolo e intrattenimento (alcune di queste manifestazioni resteranno nella storia della città per la grandissima adesione e partecipazione ottenuta).*

Di fatto, l'Associazione diviene in breve tempo il punto di riferimento degli enti locali lomellini per gli interventi nell'area dell'handicap, come sottolineano i numerosi accordi di collaborazione siglati con Comune di Mortara e Servizi Socio Sanitari.

❖ La sfida del DOPO DI NOI e la trasformazione dell'ANFFAS

Nel 1993 vengono istituite le vacanze estive, un periodo di soggiorno estivo lontano da casa, ma è con il 1999 che l'azione e l'impegno dell'Anffas di Mortara insieme alla cooperativa sociale Come Noi, entra in una fase nuova, caratterizzata dalla progressiva riqualificazione dei servizi e degli interventi offerti alle persone con disabilità e alle loro famiglie.

Con il passare degli anni, infatti, con l'avanzare dell'età dei soci fondatori e dei genitori ma anche dei volontari e degli stessi ragazzi accolti nei servizi, l'associazione avverte la necessità di irrobustire la rete di supporto creata attraverso il coinvolgimento dei famigliari e dei volontari.

L'accoglienza presso i servizi diurni garantita dai volontari e da personale non qualificato assunto di anno in anno dalla cooperativa, appaiono insufficienti a fronteggiare l'aumento del numero degli utenti, l'aumento di casi anche complessi, l'avanzare dell'età e la conseguente necessità di pensare a forme di accoglienza non solo diurne ma anche residenziali. Forme di accoglienza necessarie per garantire un progetto di vita comunitaria alle persone con disabilità, al venir meno dei loro famigliari, nella prospettiva, vista dai genitori, del "Dopo di Noi".

Il problema del Dopo di Noi rappresenta quindi per l'Anffas di Mortara una specie di "impresa" della sua maturità, dopo i primi quindici anni di vita associativa.

L'Associazione, a partire dalla fine degli anni novanta, si è fatta quindi promotrice di un progressivo processo di cambiamento della propria strategia di governo e di gestione dei servizi, attraverso un progetto sociale di grande respiro che interessa le strutture di accoglienza, le risorse umane, le forme di gestione dei servizi, le intese istituzionali con gli enti locali necessarie a tale scopo.

In questa sfida Anffas Mortara gioca un ruolo fondamentale di promozione a livello politico e istituzionale e di garante della qualità del progetto e della centralità del ruolo delle famiglie nella realizzazione e nella gestione dei nuovi servizi realizzata insieme alla cooperativa.

Questo sforzo si traduce concretamente nella progettazione e nella costruzione di una nuova struttura polivalente di accoglienza realizzata dalla cooperativa tra il 1988 e il 2000.

La modalità organizzativa pensata per la nuova struttura è quella del Centro Polifunzionale, concepito sia nei suoi aspetti architettonici, sia sul piano gestionale, per garantire contemporaneamente la possibilità di assistenza diurna, residenziale e di pronto intervento.

Con la realizzazione del centro polifunzionale l'associazione può arricchire la propria identità e la propria missione grazie al contributo professionale degli operatori e al contributo delle diverse figure specialistiche previste nell'organizzazione dei servizi.

Anche sul piano gestionale l'associazione riesce a promuovere un rapporto più stretto con gli enti locali attraverso la formalizzazione di accordi di collaborazione, di convenzioni mirate e di contratti gestionali, che consentono alla cooperativa una gestione sostenibile dell'intero sistema di servizi.

Nel mese di settembre 2016 l'associazione, insieme alla cooperativa Come Noi, ha sottoscritto un contratto di comodato d'uso per l'edificio d'epoca denominato "Villa Gregotti", di proprietà delle Suore Pianzoline e situato a Mortara in Corso Garibaldi 35. Villa Gregotti è diventata la nuova Sede Sociale dell'Anffas di Mortara e Lomellina. Nei locali, idonei a questo scopo, sono state trasferite molte delle attività diurne dei ragazzi, in un punto d'incontro che si trova al centro della nostra città. Lavorano a Villa Gregotti anche le volontarie che si occupano di cucito, ricamo, manufatti. Inoltre sono stati spostati nella nuova sede l'ufficio di Segreteria di Anffas e l'ufficio del SAI?. Grazie a questa nuova avventura, è stato possibile formalizzare il progetto sperimentale "per fare casa", che promuove ufficialmente Villa Gregotti come luogo di aggregazione e di idee, per il benessere dei cittadini con disabilità, dei famigliari, dei volontari e di tutti coloro che vogliono partecipare alla sfida dell'inclusione sociale. Si costruiscono dei progetti personali di vita di casa, con attività di spesa, di organizzazione delle faccende domestiche, di cucina ricreativa, ma anche di gestione del tempo libero, con laboratori d'arte ed attività occupazionali di vario genere, perché è necessario e doveroso promuovere il passaggio da persone con disabilità a cittadini fino in fondo.

❖ La legge sul “Dopo di Noi”

La legge 22 giugno 2016 (*Legge sul Dopo di Noi*) riconosce il diritto delle persone con disabilità di poter scegliere insieme ai loro genitori dove vivere e con chi vivere in coerenza con l'art. 19 della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità; colma un vuoto normativo e consente all'Associazione e agli enti locali di attivare progetti sociali innovativi. Questa legge segue e approva l'azione della Cooperativa Come Noi, che, attraverso il progetto “A Casa Mia”, ha promosso un'evoluzione dei sostegni residenziali verso forme innovative di convivenza in appartamento, valorizzando la disponibilità di beni immobili, che possono essere messi a disposizione dalle famiglie stesse. Lo testimoniano le nostre realtà dei nuclei abitativi di Mortara, Parona e Tromello. In questo modo si possono adattare i luoghi e le strutture ai bisogni delle persone e non adattare le persone agli ambienti dei servizi. Oggi siamo in grado di affermare che Anffas Onlus di Mortara e Lomellina, con il suo sistema locale articolato, è in grado di guidare la famiglia nello sviluppo del progetto di vita per il “Dopo di Noi”, parlando sempre più di CASA e sempre meno di ISTITUTO.

❖ I rapporti con la rete Nazionale Anffas

L'Anffas di Mortara si è costituita nel 1984 come sezione dell'Anffas Nazionale, fondata a Roma nel 1958. Fino a tutto il 2001 essa opera in quanto sezione alle dipendenze dell'Anffas Nazionale.

Nel 2002, a seguito del processo di ridefinizione nazionale dei rapporti tra sezioni locali e sede nazionale, l'Anffas di Mortara si è costituita come associazione autonoma, acquisisce la piena autonomia dal punto di vista giuridico e patrimoniale. Attualmente l'Associazione Anffas di Mortara è legata all'associazione nazionale Anffas (*e a tutte le 168 associazioni locali*) da un patto associativo che regola l'utilizzo dell'acronimo Anffas e il rispetto di precise norme statutarie e regolamentari, impegnando tutte le associazioni al rispetto di precisi requisiti di qualità nella gestione dei servizi e nell'attività di promozione sociale.

Anffas Onlus di Mortara e Lomellina ottiene la qualifica di ONLUS il 4 febbraio 2002; successivamente nel maggio 2002, viene iscritta nel Registro Regionale delle Associazioni di Solidarietà Familiare al numero progressivo 429.

❖ Il sistema Anffas Locale

L'Associazione Anffas di Mortara, insieme alla cooperativa sociale COME NOI ente gestore di servizi alla persona, e insieme alla Fondazione DOPO DI NOI per Mortara e Lomellina onlus, ha dato origine ad un vero e proprio “Sistema Locale” di intervento nell'area della disabilità.

Dentro questo “sistema”, l'associazione Anffas si occupa di promuovere politiche e intese istituzionali a tutela dei diritti di cittadinanza per le persone con disabilità, espletando una funzione di “advocacy” e di segretariato sociale, la cooperativa sociale COME NOI si occupa di gestire i servizi necessari a fronteggiare le problematiche di assistenza e di integrazione delle persone con disabilità residenti sul territorio della Lomellina e la Fondazione, nata nel 2003, è un ente di raccolta fondi, che si occupa della gestione patrimoniale di lasciti vincolati, di erogazioni a supporto dei progetti di Anffas e cooperativa Come Noi e di iniziative a sostegno del Dopo di Noi (*Legge 22 giugno 2016*).

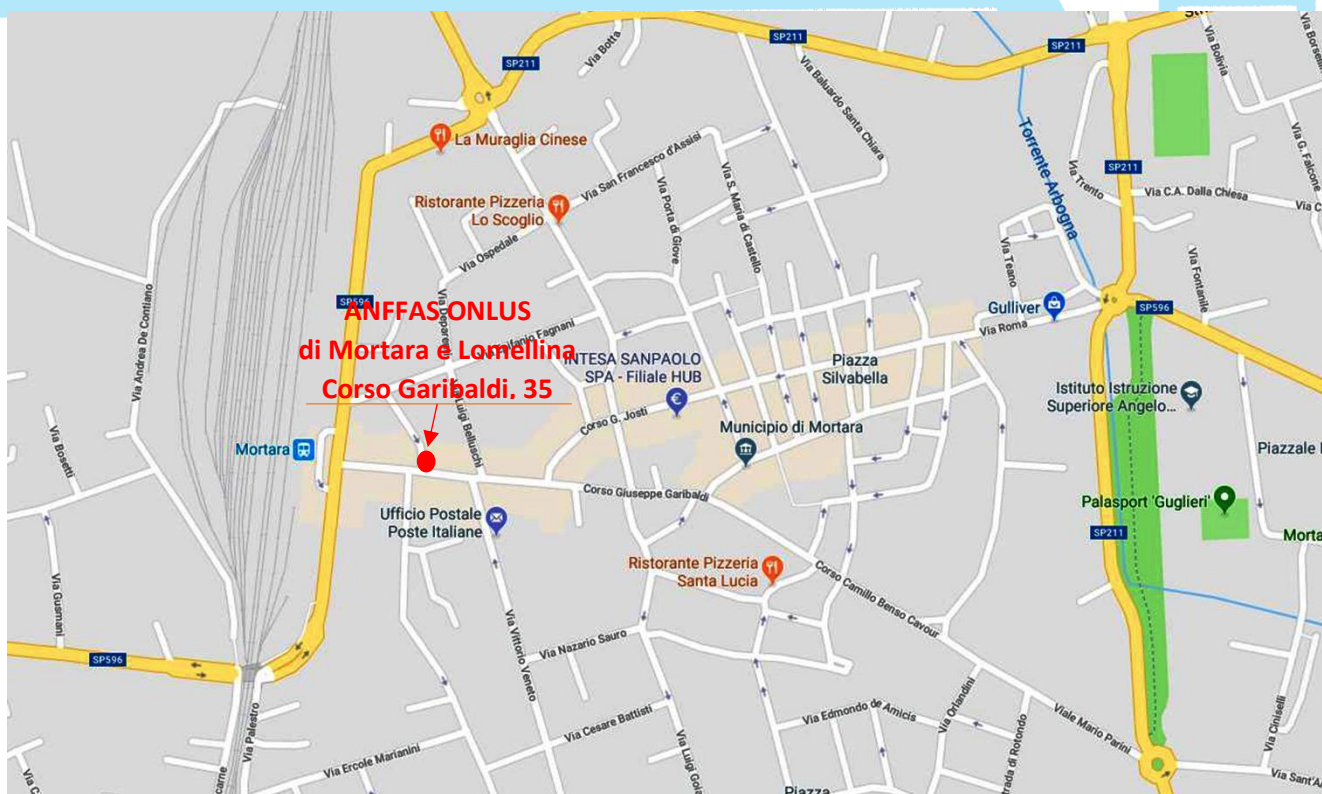
Rientrano a pieno titolo nel sistema Anffas anche gli enti locali che sostengono, attraverso rapporti di convenzione con la cooperativa sociale COME NOI, i servizi diurni e residenziali realizzati nel corso degli anni. Il comune di Mortara in primo luogo, ma anche i comuni di Robbio, Cilavegna, Parona, Palestro, Mede, Confienza, Gambolò, Zeme, Rosasco e Gropello, sono stati capaci di supportare questo percorso di crescita, attraverso la definizione di accordi di convenzione con la cooperativa COME NOI, per garantire livelli di finanziamento dei servizi, adeguati agli standard di qualità previsti dalle normative vigenti.

2.2 Principi generali

Anffas Onlus di Mortara e Lomellina, condivide e adotta la Mission e i principi fondamentali enunciati nello Statuto di Anffas Nazionale; aderisce all'Organismo Regionale Anffas Lombardia Onlus; adotta lo schema tipo della Carta dei Servizi e i livelli minimi di qualità proposti dal Nazionale. Anffas Onlus di Mortara e Lomellina gode di autonomia giuridica e patrimoniale.

2.3 Ubicazione

La Sede di Anffas Onlus di Mortara e Lomellina è situata in corso Garibaldi 35, nel centro della città vicino alla stazione ferroviaria.



I nostri recapiti:

- Telefono 0384.92063 – ufficio SAI? 331.5985121
- E-mail: info@anffasmortara.it – anffasmortara@pec.it
- Web: www.anffasmortara.it

La sede è attiva nei seguenti giorni e orari:

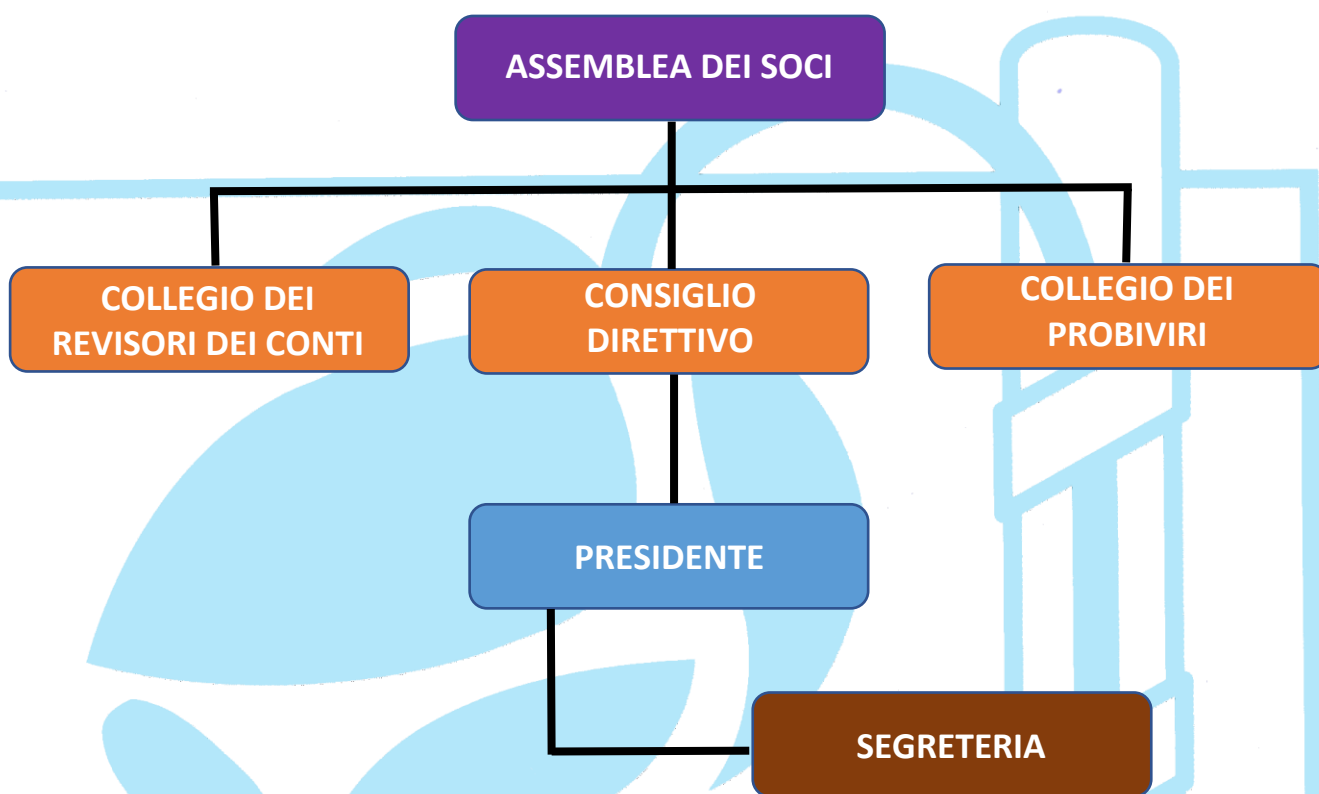
Segreteria Anffas

- Lunedì 9,00 – 11,00
- Mercoledì 9,00 – 11,00
- Venerdì 9,00 – 11,00

Ufficio SAI?

- 9,30 – 12,30
- 9,30 – 12,30
- 9,30 – 12,30

2.4 Organigramma dell'Associazione



2.5 Assemblea dei Soci, Presidente e Consiglio Direttivo

L'Assemblea dei Soci elegge ogni quattro anni il Presidente, i membri del Consiglio Direttivo, il Collegio dei Revisori dei Conti e il Collegio dei Probiviri.

Il Presidente è il legale rappresentante ed agisce in rappresentanza dell'Associazione nei rapporti con le Istituzioni (*Enti locali, Anffas Nazionale e Regionale, ecc.*), coordina il Consiglio Direttivo.

Il Consiglio Direttivo è composto da consiglieri che si occupano delle varie attività Istituzionali, di promozione e di volontariato in base agli incarichi stabiliti.

Il Presidente, il Consiglio Direttivo, il Collegio dei Revisori dei Conti ed i Probiviri non percepiscono alcuna remunerazione e prestano il loro impegno umano e professionale in modo volontario.

2.6 Chi sono i Soci Anffas

I Soci Anffas sono coloro che rappresentano la persona con disabilità intellettiva e/o relazionale: i familiari, il tutore o l'amministratore di sostegno e i soci amici come specificato nello Statuto. Essi prendono parte e collaborano alla vita dell'Associazione.

La partecipazione viene favorita attraverso le Assemblee, di norma convocate due volte all'anno, durante le quali i Soci vengono invitati e sollecitati ad esprimersi sulla qualità del servizio reso e atteso, sui progetti e le azioni intraprese o da promuovere.

Elementi comuni e peculiari a tutte le Associazioni locali sono l'accoglienza, l'ascolto, l'informazione ed il sostegno dei Soci e di tutte le persone con disabilità con le loro famiglie.

2.7 Destinatari dei servizi

I destinatari dei servizi forniti dall'Associazione Anffas Onlus di Mortara e Lomellina sono i soci, i familiari fino al IV° grado, gli affini entro il II° grado, i tutori, gli amministratori di sostegno di persone con disabilità intellettiva e relazionale, le istituzioni e i cittadini.

2.8 Attività associativa

Anffas Onlus di Mortara e Lomellina, nel suo operato quotidiano, sulla base dei principi già enunciati, promuove:

- La condivisione e la partecipazione;
- La valorizzazione, il sostegno e il miglioramento del ruolo della famiglia;
- L'accurata valutazione dei bisogni e delle richieste al fine di ricercare possibili risposte;
- Il miglioramento della qualità di vita delle persone con disabilità e delle loro famiglie;
- Iniziative volte a caratterizzarsi come realtà visibili, qualificanti e propulsive della Comunità;
- Collaborazioni e sinergie con le risorse istituzionali, culturali e professionali;
- Nella Sede di corso Garibaldi 35, hanno sede:
 - La Presidenza e il Consiglio Direttivo
 - La Segreteria
 - La gestione Amministrativa e Contabile dell'Associazione
 - Il Servizio di Accoglienza e Informazione (SAI/?) promosso dall'Associazione e gestito dalla cooperativa sociale Come Noi Onlus, con il sostegno condiviso dell'Associazione e della Fondazione.

In questa sede si opera per la progettazione e la concretizzazione di attività istituzionali e promozionali.

2.9 Principali Attività e Servizi

❖ I nostri servizi

ATTIVITÀ	DESCRIZIONE
AGGREGAZIONE SOCIALE	L'Associazione organizza diversi momenti di convivialità rivolti ai genitori, ai familiari dei soci e ai volontari, con l'obiettivo di consolidare il senso di appartenenza e la partecipazione alla vita associativa: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cene sociali ▪ Esposizione manufatti ▪ Appuntamenti vari di convivialità sociale
COUNSELING FAMILIARE	L'Associazione Anffas mette a disposizione dei genitori una Psicologa che fornisce diverse prestazioni specialistiche rivolte alle famiglie degli associati: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisi e valutazioni dei bisogni ▪ Orientamento ai servizi ▪ Relazioni specialistiche ▪ Conduzione gruppi di discussione e di auto-aiuto
RAPPRESENTANZA	Il Presidente dell'Associazione partecipa direttamente o tramite delega all'attività di confronto istituzionale prevista dagli enti locali per la definizione delle politiche sociali e all'attività associativa dei diversi livelli di governo dell'associazione nazionale Anffas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Programmazione dei Piani di Zona ▪ Rappresentanza in seno ad Anffas Regionale e Nazionale

SEGRETERIA	<p>L'attività di segreteria è posta al primo piano della sede e prevede i seguenti servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Protocollo e corrispondenza ▪ Supporto alla realizzazione delle attività sociali e promozionali ▪ Convocazione del Consiglio Direttivo su mandato del Presidente o dei Consiglieri ▪ Raccolta della documentazione preparatoria per le sedute del Consiglio Direttivo ▪ Gestione dei Libri Sociali ▪ Tenuta contabilità, prima nota, redazione situazioni patrimoniali periodiche, stesura bilanci (<i>preventivi e consuntivi</i>), rapporti con le banche ▪ Relazione periodica della situazione patrimoniale e gestionale al Consiglio Direttivo <p>Ed inoltre per il nuovo socio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Compilazione della modulistica per l'iscrizione e raccolta dati sul nucleo familiare e sulla persona con disabilità ○ Consegna dello Statuto Sociale, della Carta dei Servizi e di ogni altro documento informativo disponibile
SERVIZIO SAI?	<p>L'Associazione fornisce direttamente alle persone con disabilità e ai loro famigliari o tutori un servizio gratuito di informazione e orientamento su molti aspetti problematici e di intervento della loro vita quotidiana:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informazione di carattere legislativo ▪ Informazione e assistenza per l'istruttoria di pratiche legali ▪ Orientamento nei rapporti con la pubblica amministrazione e con la scuola ▪ Orientamento nei rapporti con le strutture sanitarie <p>Tale servizio viene svolto contattando direttamente l'associazione negli orari d'ufficio telefonando al n. 331.5985121</p>

❖ **Partecipazione alla vita associativa di Anffas Nazionale e Regionale**

L'Associazione locale Anffas Onlus di Mortara e Lomellina è socia di Anffas Onlus Nazionale e Anffas Lombardia Onlus. Partecipa attivamente ai tavoli, alle iniziative, alle campagne organizzate dai due organismi oltre che a tutte le attività istituzionali previste da Statuto, anche in coordinamento con le Anffas provinciali.

❖ **Partecipazioni e rapporti con le Istituzioni locali a livello politico, culturale, scientifico, educativo**

Anffas Onlus di Mortara e Lomellina ha fatto proprio, insieme al movimento delle persone con disabilità, lo slogan «Niente Su di Noi senza di Noi». Tutte le scelte assunte di volta in volta a livello politico, culturale, scientifico, educativo, non possono trascurare il coinvolgimento della persona con disabilità e/o di chi la rappresenta. Questo è il primo passo per considerare la centralità della persona con disabilità in ogni contesto possibile.

Inoltre Anffas Onlus di Mortara e Lomellina aderisce e sostiene le iniziative promosse da LEDHA a livello regionale e da FISH a livello nazionale.

❖ **Promozione del Servizio Accoglienza e Informazione "SAI?"**

Il **SAI?** nasce a Mortara all'inizio del 2011 e rientra nei livelli minimi di qualità previsti dalla carta dei servizi di Anffas e rappresenta quindi un servizio fondamentale che ogni struttura associativa Anffas è tenuta a garantire. Anffas Onlus di Mortara e Lomellina ha fortemente voluto e sostenuto l'apertura

del Servizio "SAI?" **SERVIZIO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE** a cui riserva particolare attenzione. Il servizio non si sostituisce ai servizi sociali e socio-sanitari (*comuni, ATS, ecc.*) presenti sul territorio, bensì si integra con le fruizioni di segretariato sociale previsto dalla legge regionale 3/2008 in quanto fornisce alla famiglia le informazioni e le competenze necessarie per rivolgersi alle strutture competenti con cognizione di causa. Il servizio si configura come «*servizio pubblico*», non rivolto quindi in via esclusiva ai soci dell'Anffas o di altre associazioni, bensì alla generalità delle famiglie con persone con disabilità.

Il Servizio SAI? si configura come:

- Luogo specifico di **accoglienza e ascolto** per le famiglie;
- Luogo in cui la famiglia deve sentirsi supportata nel trovare direttamente o indirettamente una **risposta ai bisogni** di cui è portatrice;
- Luogo strutturato per ciò che attiene all'**attività informativa**, attento alle evoluzioni della normativa e alle disposizioni della programmazione locale;
- Luogo di **crescita** di consapevolezza e di benessere;
- Luogo **riconosciuto** dalla realtà istituzionale locale (*ATS, distretti, comuni, Tribunale*), ma anche luogo flessibile in relazione alle esigenze rilevate nella Comunità Locale e nella programmazione zonale.

Il Servizio SAI? offre:

- Consulenza e accompagnamento su aspetti della vita relazionale, affettiva, educativa e sociale legati alla presenza di un familiare con disabilità;
- Informazione e approfondimento sulle normative per l'acquisizione di diritti e della loro tutela (*riconoscimento di invalidità, amministratore di sostegno e altre forme di tutela, integrazione scolastica e lavorativa, accesso ai servizi socio-sanitari, agevolazioni fiscali, barriere architettoniche*).
- Formazione attraverso l'attivazione di gruppi di mutuo aiuto per la condivisione e il confronto delle esperienze individuali dei familiari delle persone con disabilità, incontri a tema di approfondimento, convegni;
- Orientamento e supporto nei contatti con le istituzioni del territorio: ATS, Comuni, Aziende Ospedaliere, realtà della comunità locale;

Destinatari: si rivolge ai genitori, ai familiari, ai Tutori/Amministratori di persone con disabilità intellettiva e relazionale, ai servizi e alle istituzioni del territorio.

Caratteristiche strutturali e organizzative: il ricevimento si svolge nell'ufficio SAI? appositamente predisposto per garantire agli utenti il rispetto e la privacy, in corso Garibaldi 35 a Mortara, presso la sede di Anffas Onlus di Mortara e Lomellina.

Personale coinvolto: il servizio è gestito dalla cooperativa sociale Come Noi, che in base a necessità specifiche si avvale di consulenti quali: esperti-formatori, Psicologa, Pedagogista.

Accesso: per informazioni telefoniche e/o fissare appuntamenti è possibile contattare il SAI? telefonando al 331.5985121 nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9,30 alle 12,30.

❖ **Organizzazione di iniziative promozionali volte a radicare l'associazione sul territorio e ad ampliare le adesioni**

Organizzazione di eventi formativi e culturali sui temi della disabilità rivolti ai soci, ai familiari, e agli operatori degli ospiti delle strutture di Anffas Onlus di Mortara e Lomellina e di Cooperativa Sociale Come Noi Onlus ed ai cittadini in generale, al fine di:

- Produrre cultura sociale sui valori e sui diritti inalienabili delle persone con disabilità;
- Fornire a chi è coinvolto in prima persona, familiari ed operatori, momenti di approfondimento, riflessione e confronto su specifiche tematiche;
- Promuovere interesse e motivazione all'impegno associativo nelle giovani famiglie;
- Ampliare e valorizzare l'attività di collaborazione con la rete dei servizi pubblici e di privato sociale nel territorio;

- Individuare e formare nuovi volontari.

❖ Promozione della protezione giuridica delle persone con disabilità

Anffas Onlus di Mortara e Lomellina si impegna nella diffusione di una cultura sull'Amministrazione di sostegno presso le famiglie, le associazioni e gli enti pubblici nel territorio della provincia di Pavia.

❖ Volontariato

"L'opera umana più bella è di essere utile al prossimo"
(Sofocle)

Anffas Onlus di Mortara e Lomellina promuove il valore e la cultura del volontariato e attraverso la propria rete ricerca volontari da coinvolgere nelle attività istituzionali.

Per maggiori informazioni, sulle opportunità di volontariato è possibile contattare la segreteria di corso Garibaldi 35, a Mortara al numero di telefono 0384.92063 o all'indirizzo e-mail info@anffasmortara.it.

❖ Attività promozionali e di raccolta fondi

Anffas Onlus di Mortara e Lomellina promuove iniziative di sensibilizzazione sui temi della disabilità ed impegna risorse umane e finanziarie per assicurare alle persone con disabilità e alle loro famiglie una migliore qualità della vita.

Per far fronte agli impegni economici ogni anno Anffas Onlus di Mortara e Lomellina organizza mostre e vendite di manufatti artigianali realizzati dai nostri ragazzi con la collaborazione dei volontari. È altresì importante sottolineare che per raggiungere i nostri obiettivi è importante il contributo di tutti: privati, famiglie, aziende e società civile. Per sostenere Anffas Onlus di Mortara e Lomellina e le sue attività è possibile effettuare una donazione mediante:

- Versamento su CCP n. 45078/11001278
- Bonifico bancario presso la banca Credito Valtellinese – filiale di Mortara
IBAN: IT78 I052 1656 0700 0000 0104 801
- Destinare il 5x1000 – CF: 92006700188

3) MODALITÀ D'ISCRIZIONE ALL'ASSOCIAZIONE

Per diventare Socio di Anffas Onlus di Mortara e Lomellina è necessario fare richiesta di ammissione al Consiglio Direttivo attraverso la compilazione del modulo d'iscrizione. Il modulo può essere ritirato presso la segreteria in corso Garibaldi 35 a Mortara ed è scaricabile dal nostro sito web www.anffasmortara.it.

La quota associativa annuale può essere versata direttamente in segreteria, con bollettino di CCP n. 45078/11001278 o con bonifico bancario IBAN IT78 I052 1656 0700 0000 0104 810.

L'iscrizione prevede il rilascio della tessera associativa nominativa emessa dalla Sede Nazionale e l'abbonamento gratuito alla rivista Anffas sulla disabilità "La Rosa Blu", notiziario periodico informativo.

4) MODALITÀ DI TUTELA E VERIFICA

4.1 Gestione dei reclami

Il reclamo può essere vissuto come qualcosa da evitare a tutti i costi, in quanto costituisce una denuncia di gravi mancanze dell'organizzazione e/o del singolo addetto, ovvero una critica umiliante nei confronti di chi cerca di svolgere al meglio il proprio lavoro.

Questa accezione eccessivamente negativa che viene attribuita al reclamo porta frequentemente a considerare che l'assenza di reclami costituisca un'evidenza di servizi di buona qualità e che pertanto rappresenti un importante obiettivo da raggiungere.

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

Gli obiettivi del sistema di gestione del reclamo sono quelli di realizzare e mettere in atto una procedura che sia efficace ed efficiente al fine di garantire una risposta a chi presenta il reclamo e, più in generale, di migliorare i servizi stessi della Struttura.

Il Consiglio Direttivo di Anffas riceve osservazioni, segnalazioni e reclami presentati dai singoli soci attraverso un'apposita scheda, analizza quanto segnalato e fornisce una risposta tempestiva.

La scheda qui riproposta ha un formato aperto per quanto riguarda la specificazione del contenuto del reclamo.

SCHEDA RECLAMO/APPREZZAMENTO

Oggetto della segnalazione:

descrivere in modo preciso le circostanze in cui si è verificata la situazione oggetto della segnalazione, la data, le persone coinvolte; in caso di reclamo, l'eventuale entità del danno lamentato ed ogni altra informazione utile alla correzione del problema o al consolidamento dell'apprezzamento:

Data..... Firma.....
Recapiti: indirizzo.....telefono.....e-mail.....

Riservato Anffas Onlus di Mortara e Lomellina

Ricevuto il..... da..... t.p.c. al CD il.....

Risposta/Commenti alla segnalazione

Data..... Firma Presidente o Consigliere referente.....
Trasmesso per conoscenza a in data.....

Esito della verifica ☐ telefonica ☐ incontro (da seguire dopo 6 mesi ed entro 12 mesi dalla segnalazione)

Data..... Firma Presidente o Consigliere referente.....

4.2 Questionario di soddisfazione

Coerentemente con le logiche e le strategie di miglioramento delle proprie attività, l'associazione si impegna a somministrare periodicamente un questionario creato al fine di rilevare il livello di soddisfazione dei propri soci.

Il questionario rappresenta, in modo economico, veloce e anonimo, uno strumento quantitativo per rilevare le percezioni e i livelli di soddisfazione degli utenti che hanno fruito di un servizio.

Chiedendo direttamente agli utenti di rileggere la propria esperienza personale mediante risposta alle domande proposte è possibile misurare il loro livello di soddisfazione in relazione ai servizi fruiti, evidenziare i "punti di forza" dei singoli servizi e fare emergere le possibili aree di miglioramento.

Lo strumento è stato pensato in modo tale da consentire ad ogni singola famiglia di esprimere la propria opinione rispetto a determinate aree del servizio (*comunicazione con l'associazione; rapporto con gli operatori; ecc.*), nonché di manifestare in modo più libero e diretto i propri suggerimenti.

Il questionario viene somministrato con cadenza annuale ai soci.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL SOCIO

Socio Sig./Sig.ra (*facoltativo*)
Data.....

1: scarso – 2: mediocre – 3: sufficiente – 4: buono – 5: ottimo

Accoglienza

1) Avete trovato difficoltà od ostacoli all'accesso? ☐ SÌ ☐ NO

2) Cortesia e ascolto

3) Comfort, stato e pulizia dei locali e dei servizi

4) Accessibilità dei servizi offerti

1	2	3	4	5

Informazioni

5) Informazioni generali sulla struttura

6) Chiarezza della segnaletica e servizio di orientamento

7) Attenzione ricevuta relativamente alle Vostre richieste

8) Chiarezza sui diritti/doveri dei soci e normative dell'Associazione

9) Chiarezza delle spiegazioni ricevute

10) Proposte di attività di partecipazione e coinvolgimento

1	2	3	4	5

Personalizzazione rapporto

11) Raccolta delle aspettative

12) Chiarezza delle spiegazioni

13) Partecipazione e coinvolgimento del personale

14) Riservatezza nelle comunicazioni e nell'uso delle notizie

15) Professionalità del personale di supporto

1	2	3	4	5

Aspetti amministrativi

16) Disponibilità di questionari di "soddisfazione"

17) Chiarezza dei questionari

18) Semplicità degli adempimenti amministrativi

1	2	3	4	5

EVENTUALI NOTE



ANffas[®] Onlus
dal 1958 la persona al centro
MORTARA E LOMELLINA



ANFFAS ONLUS DI Mortara e Lomellina

Corso Garibaldi, 35 – 27036 Mortara (PV)

Telefono 0384.92063

info@anffasmortara.it - anffasmortara@pec.it

www.anffasmortara.it

Release: 1.1

Licenziata dal Consiglio Direttivo:

10 ottobre 2012

Approvata dall'Assemblea dei Soci:

25 novembre 2012

Aggiornata:

20 aprile 2018

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisioni periodiche.

Si prevede una ristampa o la produzione di un fascicolo di aggiornamento qualora si renda necessario.