

C
A
R
T
A

D
E
I

S
E
R
V
Z
I

RAF DIURNA
DI
TIPO A

Circle Life

VIA NIZZA 151

TORINO



DIGNITADE
Fondazione ANFFAS TORINO ONLUS

ENTE A MARCHIO
Anffas

INDICE

Presentazione Fondazione	3
Vision della struttura.....	4
Dove siamo e come raggiungerci	5
Destinatari e capacità ricettiva	6
Modalità di accesso e orari	6
Modalità di presa in carico	6
Modalità di ammissione e dimissione.....	7
Elenco Documenti necessari per l'inserimento.....	7
Prestazione erogate	8
Personale	9
Organizzazione della giornata.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Attività.....	10
Soggiorni	10
Gestione emergenze	10
Risorse strutturali	11
Coinvolgimento familiari	11
Rapporti con il territorio.....	13
Con chi collaboriamo	13
Meccanismi di tutela e di verifica della qualità	14
Gestione dei reclami.....	15
Informazioni utili	15

Presentazione Fondazione

Fondazione Anffas Torino Dignitade Onlus è frutto del processo di trasformazione dell'associazione Anffas Torino Onlus.

Nel 2019 l'allora associazione Anffas Torino Onlus decide di separare la gestione diretta di servizi Socio Assistenziali dalle attività proprie di un'associazione locale di famiglie e persone con disabilità intellettiva e disturbi del neurosviluppo, che sono l'advocacy, il sostegno, la Promozione Sociale, la tutela dei diritti, l'ideazione di nuovi modelli e nuove opportunità in favore delle famiglie e delle persone con disabilità intellettiva e disturbi del neurosviluppo.

Inizia quindi un processo di trasformazione, che si concluderà il 20/07/2021 che vede la costituzione della nuova associazione e la trasformazione dell'associazione storica in Fondazione Anffas Torino Dignitade Onlus.

Pur essendo la Fondazione un ente autonomo essa sarà sempre nel tempo espressione della volontà dei familiari e delle persone con disabilità intellettiva e disturbi del neurosviluppo, infatti da statuto la carica di Presidente della Fondazione viene ricoperta dal Presidente dell'Anffas Torino APS ETS il cui direttivo designa anche i membri del Consiglio di Amministrazione della Fondazione Anffas Torino Dignitade Onlus.

La nostra storia ha le sue radici nell' Anffas Onlus Torino attiva dal 1959.

Oggi la Fondazione Anffas Torino Dignitade Onlus è un ente a marchio Anffas facente parte dei circa 300, tra associazioni ed enti a marchio, componenti della rete Nazionale Anffas.

Anffas ETS APS Associazione Nazionale di Famiglie e Persone con Disabilità Intellettiva e disturbi del neurosviluppo opera per costruire un mondo in cui le persone con disabilità intellettive e disturbi del neurosviluppo, e le loro famiglie possano vedere i propri diritti rispettati e resi pienamente esigibili.

- Un mondo che non veda le diversità come un limite o un ostacolo, ma come fonte di arricchimento e crescita.
- Un mondo in cui le persone con disabilità non siano più viste come oggetti passivi di interventi, ma come soggetti attivi ed agenti causali della propria vita.
- Un mondo che rispetti tutte le differenze con l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa.
- Un mondo che riconosca che la disabilità è il risultato dell'interazione tra persone con minorazioni e barriere attitudinali ed ambientali, che impediscono la loro piena ed efficace partecipazione nella società su base di parità con gli altri.
- Un mondo che riconosca la necessità di promuovere e proteggere i diritti umani di tutte le persone con disabilità, incluse quelle che richiedono sostegni più intensi, e che non ne scarichi l'intero peso sulla loro famiglia.
- Un mondo in cui non ci sia alcuna discriminazione, distinzione, esclusione o restrizione sulla base della disabilità.
- Un mondo in cui i servizi, anche quelli promossi e autogestiti dagli associati Anffas, siano basati sul progetto di vita e finalizzati al potenziamento delle abilità delle persone con disabilità ai fini della loro inclusione sociale, che abbiano un reale impatto sulla vita materiale sia delle persone con disabilità che dei loro familiari e che siano misurabili in termini di effettivo miglioramento della loro qualità di vita.
- Un mondo in cui siano sempre garantiti i desideri, le aspettative e le preferenze delle persone con disabilità, fornendo loro i necessari sostegni nella presa di decisioni e rispettandone il diritto all'autodeterminazione ed autorappresentanza, nella massima misura possibile.

Le principali finalità dell'Associazione e quindi della Fondazione, in armonia con i principi statutari consistono nel:

- promuovere e tutelare i diritti dei disabili intellettivi e relazionali e delle loro famiglie;
- rendere concreti i principi delle pari opportunità e della non discriminazione dei disabili intellettivi e relazionali e di quanti tutelano i loro diritti;
- favorire una migliore qualità di vita.

Il concetto cardine, su cui si basano tutti i servizi offerti dall'Associazione e quindi della Fondazione, è quello della "presa in carico" intesa come processo integrato e continuativo, al fine di sostenere il raggiungimento dei livelli massimi di autonomia fisica, psichica e sociale e promuovere il benessere psichico di tutto il nucleo familiare.

Gli interventi offerti dalla Fondazione risultano quindi essere una forma di "assistenza globale" che affianca la persona disabile nei suoi percorsi di vita sostenendola nelle scelte e operando per lo sviluppo di una rete solidale nella realtà territoriale di riferimento, di cui l'Associazione è parte attiva.

VISION DELLA STRUTTURA

La vocazione del servizio è il trattamento dei disturbi dello spettro dell'Autismo, *Circle Life*

intende sopperire alla carenza di servizi dedicati ad una patologia che richiede un'altissima specificità di intervento, oltre che come un luogo di aiuto e supporto alle famiglie a favore di persone disabili, si configura principalmente come luogo **abilitativo**, in coerenza con i principi di intervento definiti nelle Linee Guida 21 dell'ISS per l'Autismo, Raccomandazioni della linea guida sulla diagnosi e sul trattamento di adulti con disturbo dello spettro autistico Dicembre 2023, Raccomandazioni della linea guida sulla diagnosi e sul trattamento del disturbo dello spettro autistico in bambini e adolescenti Ottobre 2023 e Deliberazione della Giunta Regionale 29 novembre 2016, n. 2-4286 (D.G.R. n. 26-1653 del 29.6.2015 - Intervento regionale a sostegno della cura dei pazienti cronici con particolare riferimento ai disturbi dello spettro autistico).

Circle Life è un servizio rivolto a persone che necessitano di un ambiente che integri quello familiare, offrendo alla persona attività di natura abilitativa sotto il profilo assistenziale e psico-sociale.

Tale struttura intende favorire attraverso le relazioni educative e le attività proposte, una maturazione globale delle persone, sia in ragione del mantenimento e sviluppo delle autonomie personali, sia per ciò che riguarda le capacità relazionali e sociali necessarie alla permanenza nel proprio contesto di vita.

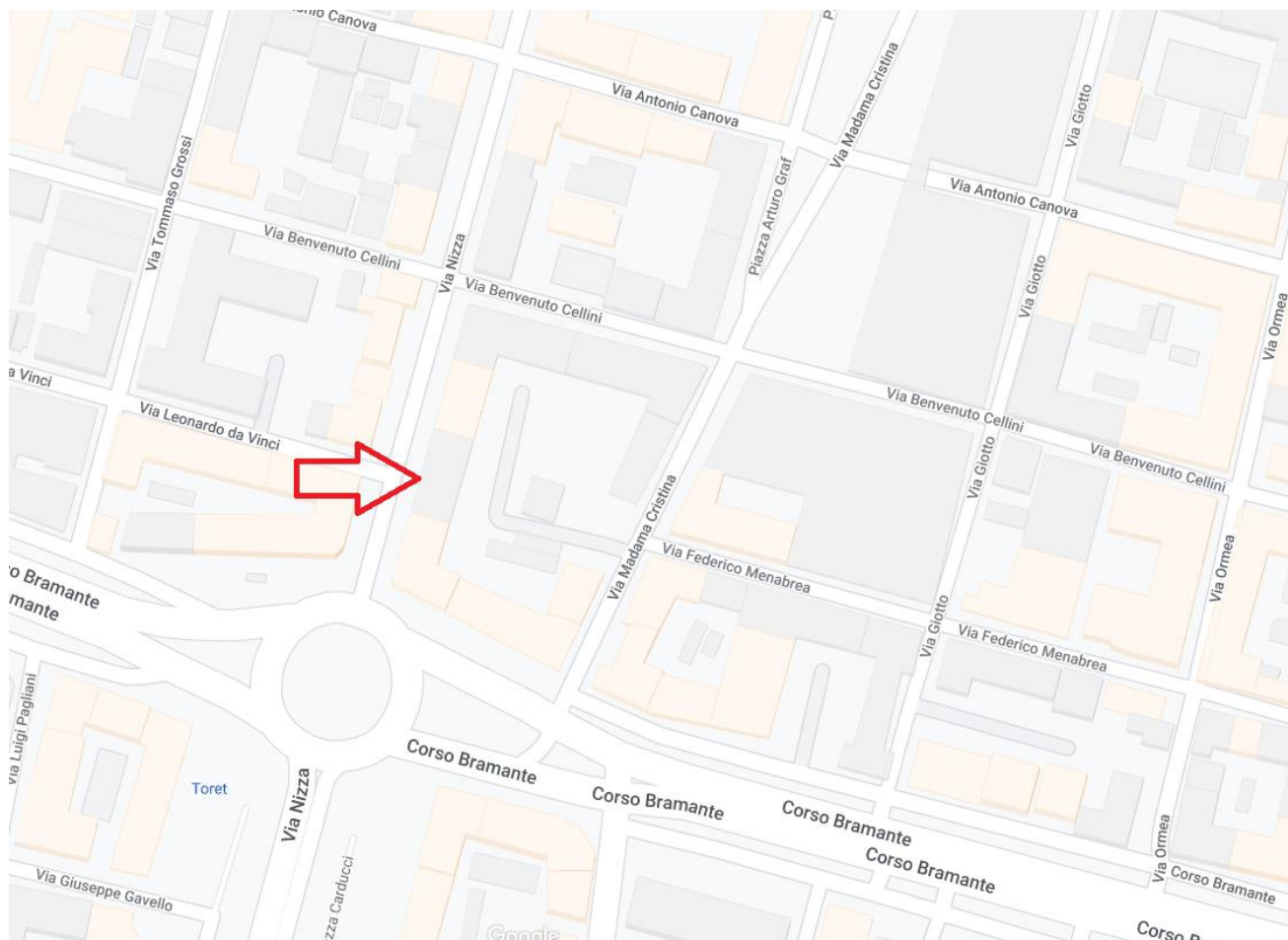
Le linee guida della RAF *Circle Life* si sviluppano nell'ottica di:

- garantire un servizio mirato alla qualità delle prestazioni;
- coinvolgere la collettività nei rapporti interni ed esterni;
- progettare attività di osservazione ed orientamento con predisposizione di programmi personalizzati: Progetto Educativo Individuale (PEI) e Progetto Assistenziale Individuale (PAI);
- effettuare interventi integrati assistenziali educativi / rieducativi / abilitativi e riabilitativi;
- sostenere e coinvolgere la famiglia nel progetto di servizio e individuale del proprio congiunto;
- creare e/o rafforzare la rete territoriale attraverso la condivisione delle esperienze, e l'utilizzo di strumenti relativi al focus-group.

Dove siamo e come raggiungerci

Il Servizio viene erogato, in regime di accreditamento.

La RAF diurna è situata in *Via Nizza n. 151*.



Vi si arriva:

in auto: situato in prossimità di piazza Carducci e del Presidio Sanitario Molinette, uscita tangenziale più vicina corso Unità d'Italia (sopraelevata di Moncalieri)

Con i mezzi di trasporto pubblici:

metropolitana: M1 fermata Carducci-Molinette;

linea **17** - **17/** - **66** - **260** - **299T** fermata 740 *c.so Bramante - piazza Carducci*;

linea **45** - **45/** fermata 3128 *Bramante Cap*;

linea **8** - **8 BLU** fermata 791 *Graf*;

Tel/fax 011 3810723 (uffici sede Fondazione)

Tel. 351 228 3162

cell. Coordinatore 338 1280215 dalle 09.00 ore 16.00 da lunedì al venerdì

e-mail: circlelife.anffas@gmail.com - coordinamento@anffas.torino.it

DESTINATARI E CAPACITÀ RICETTIVA

I "destinatari diretti" della RAF diurna di tipo A *Circle Life*, servizio che ha come vocazione prevalente il trattamento dei disturbi dello **spettro dell'autismo**, sono ultraquattordicenni con un grado di disabilità variabile (dal lieve al gravissimo), con gradi diversi di autonomia che non necessitano di assistenza sanitaria di tipo continuativo ma che necessitano sempre di interventi di sostegno principalmente di tipo **educativo cognitivo-comportamentale volti al maggior raggiungimento possibile delle competenze sia proprie della sfera socio relazionale che funzionale**. La RAF diurna accoglie fino ad un massimo di 20 utenti (persone autistiche) con diverse fasce di intensità assistenziali, necessariamente suddivisi in piccoli gruppi, composti da massimo 5 persone cadauno, omogenei per tipologia di funzionamento a seconda delle caratteristiche cognitive e comportamentali, condizione indispensabile per garantire il raggiungimento degli obiettivi educativi e abilitativi.

MODALITÀ DI ACCESSO E ORARI

La RAF eroga il proprio servizio da lunedì a venerdì dalle 8:45 alle 16:15

Il centro è aperto tutti i mesi dell'anno.

Le visite sono possibili dalle ore 10.00 alle 12.00, salvo diverso accordo con il Responsabile del servizio.

Gli operatori in turno sono a disposizione per fornire ai familiari informazioni di carattere generale.

È possibile fare riferimento al coordinatore e ai referenti del Servizio in caso di informazioni più specifiche inerenti gli ospiti o attinenti all'organizzazione della struttura.

MODALITÀ DI PRESA IN CARICO

Per la Fondazione Anffas Torino Dignitade Onlus, il punto di partenza è sempre una modalità corretta di presa in carico.

Che si tratti di implementare le abilità sociali e comunicative, le autonomie legate alla cura della propria persona e all'igiene personale, la capacità di comunicare le situazioni di disagio e malessere che innescano i comportamenti problema, la comprensione delle regole sociali, la programmazione degli eventi che si susseguiranno nel corso della giornata, la capacità di gestire gli imprevisti adottando strategie compensative l'intervento abilitativo in presenza di **DSA** è sempre di tipo **educativo cognitivo-comportamentale volto al maggior raggiungimento possibile delle competenze sia proprie della sfera socio relazionale che funzionale**.

Una corretta modalità di presa in carico non può prescindere da un modello di intervento relazionale centrato sulla persona, dove con un lavoro di rete, un'accurata progettazione e valutazione del progetto di vita, diventano possibili interventi flessibili, consentendo di rispondere in modo adeguato ai cambiamenti evolutivi di ogni persona disabile.

La relazione costituisce, quindi, il nucleo fondante dell'intervento, il luogo "dell'accettazione dell'altro per quello che l'altro è, della comprensione, della costruzione di legami saldi e rassicuranti.

Occorre sempre partire da una precisa e puntuale valutazione delle competenze esistenti, emergenti

e carenti per definire i bisogni e progettare gli interventi educativi cognitivo-comportamentali atti all'ottenimento dei giusti supporti finalizzati al benessere, al mantenimento e alla crescita delle competenze individuali delle persone con disabilità intellettiva e disturbi del neuro sviluppo e dello spettro autistico.

MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

L'inserimento avviene tramite il seguente iter:

la famiglia esprime il proprio bisogno ai Servizi Sociali di appartenenza, che, congiuntamente ai Servizi Sanitari referenti, presentano il progetto di intervento all'Unità Multidisciplinare di Valutazione della Disabilità (UMVD). Approvata la richiesta, quest'ultima verrà inserita nella lista di attesa realizzata dal Settore Disabili della Divisione Servizi Sociali.

Una volta concordato l'ingresso della persona gli operatori della RAF diurna si attiveranno per:

- incontro preliminare con la famiglia e i Servizi Sociali finalizzato a raccogliere le aspettative, a fornire informazioni sulle modalità di erogazione del servizio (regole, funzionamento, risorse, ...) e a individuare le specifiche esigenze dell'ospite;
- raccolta della documentazione necessaria per l'inserimento.

In caso di dimissione, trasferimento ad altro servizio, modificazione del nucleo familiare, inserimento presso servizi residenziali, ecc., la struttura s'impegna a trasmettere tutti i dati relativi al progetto educativo-assistenziale con la consegna di:

- piani educativi/assistenziali individuali;
- progetti individualizzati
- documentazione sanitaria e personale

ELENCO DOCUMENTI NECESSARI PER L'INSERIMENTO

- fotocopia/scansione Tessera S.S.N. - Codice fiscale
- fotocopia/scansione Tessera di esenzione ticket
- fotocopia/scansione Carta d'identità
- fotocopia/scansione del verbale di invalidità civile
- fotocopia/scansione del decreto di interdizione e/o inabilitazione (ove misura presente)
- dati anagrafici e recapiti dei familiari e/o del tutore e/o curatore
- eventuale decreto di nomina del tutore o amministratore di sostegno
- elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili
- recapiti telefonici del medico di base
- dichiarazione di consenso al trattamento dei dati
- eventuale prescrizione medica in caso di assunzione farmaci
- verbale UVDM di convalida del servizio

PRESTAZIONE EROGATE

Assistenza alla persona

- igiene e cura della persona (gestione del quotidiano)
- autonomia
- accompagnamenti
- gestione di eventuali stati di crisi

Assistenza Sanitaria

- consulenza sanitaria
- aiuto all'assunzione farmaci

Sostegno alla persona

- Tutte le prestazioni riguardanti nello specifico le attività volte al potenziamento delle abilità e del benessere psicofisico degli utenti.

Servizi generali:

- *Modalità di gestione della mensa*

I pasti sono forniti da una ditta incaricata dalla Fondazione;

Sono previsti menù stagionali, articolati su quattro settimane e dei menù personalizzati rispondenti alle necessità nutrizionali o selettività alimentari dei singoli utenti.

Il servizio di mensa è regolato da procedure previste dal protocollo Haccp.

Al fine di garantire il diritto di informazione ogni famiglia sarà informata sul:

- menù settimanale;
- localizzazione dello spazio mensa;
- nome del coordinatore e del referente del servizio;
- nome del referente mensa;

- *Trasporti*

Il Servizio trasporti è gestito parzialmente in modo diretto dalla Fondazione mediante l'utilizzo di autisti e mezzi propri e parzialmente dato in appalto ad una ditta privata di trasporti. Il personale della ditta a cui è stato assegnato il compito del trasporto è stato precedentemente formato dalla coordinatrice clinica del progetto per la corretta gestione sia delle potenziali cause di innesco che di eventuali comportamenti problematici in genere. Ogni assistito viene prelevato al piano stradale in corrispondenza dell'indirizzo della propria dimora, ad un dato orario convenuto, e viene trasportato al Centro viaggiando in mezzi attrezzati provvisti mediamente di n. 9 posti, con il supporto dell'accompagnatore e seguendo un percorso il più possibile diretto.

➤ *Pulizie*

Le pulizie affidate ad una Cooperativa, sono effettuate quotidianamente alla chiusura del centro. Quelle straordinarie avvengono periodicamente e sono strutturate in modo da non intralciare il normale svolgimento delle attività e dei laboratori.

➤ *Manutenzioni*

La manutenzione ordinaria e straordinaria viene svolta da professionisti del settore.

PERSONALE

Le prestazioni sono erogate in base ai requisiti organizzativi e gestionali previste dall'accreditamento con il Comune di Torino.

ATTIVITÀ

Le attività sono organizzate e progettate a partire dagli interessi della persona (sfera motivazionale), dalle valutazioni individuali e dall'analisi dei bisogni indicati nel Progetto Educativo Individuale (P.E.I.) di ciascun utente, che l'equipe predispone ed aggiorna costantemente al fine di favorire una crescita personale dei soggetti, volta a raggiungere un sempre maggior numero di competenze acquisite ed un più adeguato rapporto con stessi e con gli altri e con il contesto territoriale.

Le attività e i relativi progetti si articolano all'interno di quattro grandi aree:

1. Area occupazionale: cucina, giardinaggio, falegnameria, bricolage, spesa, ecc.;
2. Area motoria: acquaticità, yoga, pet therapy, psicomotricità, sport (canottaggio, bocce, bask-in, atletica, sci, calcio, nuoto ...) ecc.;
3. Area espressivo-culturale: laboratori teatrale, doppiaggio, pittura, canto, musica, danzaterapia, fumetti, musicoterapia, arteterapia, animazione teatrale;
4. Area ludico - ricreativa: uscite di socializzazione e ricreative.

Le attività sono assicurate da operatori che orientano i loro interventi in senso socio-educativo e assistenziale, aiutando gli utenti a raggiungere un più adeguato rapporto con sé stessi, con gli altri e con l'ambiente.

Le attività si svolgono in piccoli gruppi omogenei per tipologia di funzionamento autistico, nel rispetto delle caratteristiche dell'utente, del suo livello di interesse e delle qualità specifiche dell'attività.

L'organizzazione delle attività può subire modifiche in itinere soprattutto in base alla presenza degli utenti e al periodo di svolgimento dell'attività stessa.

SOGGIORNI

Nel periodo estivo, di concerto con il Comune di Torino, organizziamo i soggiorni per gli utenti e le famiglie interessate: un'occasione per ampliare i momenti di socializzazione, di svago e di crescita, con la presenza degli operatori del Centro già conosciuti dall'utenza e con i quali il rapporto educativo e di fiducia è già consolidato.

GESTIONE EMERGENZE

Per emergenza si intende ogni scostamento dalle normali condizioni operative tale da determinare situazioni di possibile danno agli utenti richiedendo di conseguenza un intervento TEMPESTIVO esterno per prevenire o limitare i danni.

Nella RAF diurna le emergenze riscontrabili possono essere di tipo: organizzativo, sanitario, educativo. In caso di emergenza il coordinatore o il referente del Servizio mette in atto le azioni correttive necessarie alla risoluzione del problema, per evitare interventi inutili e per prevenire ulteriori rischi aggiuntivi informando tempestivamente le famiglie e i Servizi territoriali interessati.

RISORSE STRUTTURALI

La RAF Diurna *Circle Life* ha una superficie di circa 800 m² dispone di locali dedicati all'accoglienza, vestizione e svestizione degli ospiti; palestra; locali refettorio; locali attività di grandi dimensioni; alette per l'attività individuale o in piccolo gruppo; un alloggio simulato e un laboratorio di cucina, attrezzato all'insegna della massima sicurezza per gli utenti, per il raggiungimento di autonomie abitative; oltre ai 6 servizi igienici standard, un servizio igienico accessibile per persone con disabilità fisica e un servizio igienico di ampia metratura (bagno assistito da 15 m²) utilizzabile sia per l'igiene personale degli ospiti non



autosufficienti che come laboratorio per l'acquisizione di competenze legate alla cura di se e dell'igiene personale; locale lavanderia; due spogliatoi per il personale; locale ambulatorio/infermeria; ufficio; sala colloqui. È situata al piano primo ed è completamente accessibile anche da persone non deambulanti.

COINVOLGIMENTO FAMILIARI

Il diritto all'informazione e al coinvolgimento prevede che la famiglia sia messa nelle condizioni di partecipare, il più possibile, all'organizzazione della struttura, conoscendo, approvando e condividendo la meta educativa, gli obiettivi, i tempi e le modalità di verifica.

Questa sarà quindi parte attiva nella scelta condivisa degli obiettivi educativi che verranno stabiliti di volta in volta.

Gli obiettivi verranno scelti:

- sulla base dei risultati delle valutazioni effettuate mediante la somministrazione di strumenti di valutazione specifici per l'autismo;
- considerando i bisogni della famiglia relativamente a competenze e comportamenti della persona con DSA in contesto domiciliare;
- attraverso l'osservazione da parte degli operatori dei comportamenti e competenze della persona con DSA durante le attività del centro;
- mediante confronto con i Servizi Sociali Territoriali.

Stabiliti gli obiettivi condivisi con la famiglia, il referente clinico del centro, il coordinatore e l'equipe degli operatori si stabiliranno tempi e modalità di intervento pianificando congiuntamente anche le modalità di verifica in itinere e a scadenza.

Essendo inoltre fondamentale il coinvolgimento della famiglia, in un servizio semiresidenziale abilitativo che si propone principalmente per persone affette da Disturbi dello Spettro Autistico (DSA), è indispensabile fornire alla famiglia metodologie e strategie di intervento, che devono necessariamente essere adottate ripetute e rinforzate anche nel contesto familiare affinché si consegua la generalizzazione delle singole competenze di volta in volta acquisite.

Verranno quindi forniti alla famiglia gli strumenti indispensabili per l'attuazione del progetto di intervento sia di servizio che individuale del proprio congiunto, cioè

- la formazione, attraverso Parent Training,
- il sostegno, fornendo continua consulenza ed assistenza,
- il coinvolgimento, mediante il quotidiano interscambio delle informazioni sul vissuto della persona con DSA fuori e dentro il centro e con i Servizi Sociali Territoriali;

Inoltre i familiari degli utenti partecipano e vengono coinvolti alla gestione del Servizio tramite:

- incontri individuali (minimo due all'anno) per partecipare e condividere il progetto del proprio figlio;
- riunione di inizio anno in cui viene illustrata la programmazione annuale del Centro per quanto concerne l'organizzazione interna, i nuovi referenti dei figli, le attività, l'elezione del rappresentante dei genitori. Tale incontro rappresenta anche un momento d'accoglimento delle richieste da parte dei genitori inerenti il servizio stesso;
- partecipazione ad ogni iniziativa di apertura al territorio;
- diffusione delle informazioni elaborate dai questionari.

Naturalmente, oltre a questi incontri programmati, i familiari hanno la possibilità in qualsiasi momento di entrare in contatto con la Struttura utilizzando la modalità più consona alla loro situazione: telefonicamente o visitando il Centro.

La nostra organizzazione intende quindi strutturarsi in funzione dei bisogni esplicitati dalle persone prese in carico e dai loro familiari.

- Il piano assistenziale ed educativo viene sempre definito con la persona stessa (là dove possibile) e con la famiglia: con la famiglia vengono costruiti, condivisi e concordati i protocolli assistenziali da adottare su ogni singola persona. Vengono, inoltre, proposti monitoraggi di numerosi aspetti della vita delle persone, importanti per dare risposte sempre più specifiche e personalizzate.
- "Open Day dei servizi", a cadenza mensile, le famiglie possono venire presso il centro, parlare con i consulenti, vedere come vengono svolte le attività e partecipare attivamente alle stesse.
- La Fondazione mette a disposizione delle famiglie e degli affidatari, le strutture, dopo l'orario di chiusura, con il fine di agevolare incontri informali, incontri di auto mutuo aiuto, mettere a disposizione spazi per laboratori, feste ed ausili, per attività assistenziali.
- La struttura e gli operatori sono a disposizione delle famiglie per gestire (in maniera congiunta) visite mediche presso presidi ospedalieri, specialisti o organizzate presso i servizi
- Alle famiglie che frequentano il servizio sarà proposta un'apertura dinamica del centro, con ingressi ed uscite diversificate, per ampliare l'offerta e per cercare di rispondere ad eventuali esigenze differenti. Tenendo comunque in giusto conto che il servizio si propone di intervenire su gruppi omogenei composti da ospiti simili per tipologia di funzionamento autistico di massimo 5 persone cadauno.
- La collegata associazione Anffas Torino APS ETS mette a disposizione dei disabili e delle famiglie uno sportello SAI (accoglienza ed informazione in merito alla disabilità).
- I centri sono a disposizione delle famiglie per organizzare feste e momenti di incontro

RAPPORTI CON IL TERRITORIO

La Fondazione e la collegata associazione Anffas Torino APS ETS collaborano con Gruppi di Volontariato, Associazioni, Cooperative e Cittadini presenti sul territorio con l'obiettivo di creare una rete che migliori la qualità dei servizi offerti ai nostri assistiti.

Partendo da tale presupposto la RAF Diurna, con l'obiettivo di essere sempre più visibile, utilizza siti internet e canali Social, divulgazione di materiale informativo, organizzazione di convegni al fine di collaborare costantemente con le diverse realtà che si occupano di disabilità intellettiva e disturbi del neurosviluppo.

CON CHI COLLABORIAMO

"L'Oasi: - Open Space for Open Mind" un luogo di incontro, scambio, socializzazione e sensibilizzazione alla natura così come alle relazioni umane, uno spazio di comunicazione e collaborazione per giovani con disabilità e non. (progetto di Motore di Ricerca: Comunità Attiva)

In un'ottica di formazione e di rete, al fine di far conoscere la nostra realtà sul territorio, da tempo ormai siamo sede di tirocinio: per gli studenti della Facoltà di Scienze dell'Educazione, Scienze Infermieristiche, Psicologia, IUSTO - Istituto Universitario Salesiano Torino Rebaudengo, l'Istituto d'Istruzione Superiore Statale "Valentino Bosso - Augusto Monti" e SFEP.

Da alcuni anni, abbiamo stipulato una convenzione con il Tribunale di Torino ed Asti per essere Ente ospitante di "percorsi di pubblica utilità" e "MAP" (Messa Alla Prova), per persone che devono recuperare crediti sociali.

Ultima ma non meno importante, il servizio supporta le iniziative di inclusione, come l'open day organizzato dalla Fondazione Anffas Torino Dignitade Onlus - Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale - che, ogni anno, promuove un incontro aperto alla comunità. Aprire le porte a nuove esperienze aiuta a sensibilizzarci e arricchisce il nostro bagaglio culturale e sociale.

Per la collegata associazione Anffas Torino APS ETS, infine, risulta fondamentale il rapporto diretto con la cittadinanza; a tal fine i nostri Associati svolgono quotidianamente un lavoro informativo e divulgativo rispetto alla realtà della disabilità proprio attraverso il contatto diretto con i concittadini, dal panettiere al giornalista, dal barista all'ottico. Questo contatto diretto rappresenta un sostegno concreto per l'Associazione e diviene fondamentale per dare maggior visibilità alle sue iniziative e per sensibilizzare l'opinione pubblica sulle problematiche delle persone con disabilità e delle loro famiglie. È inoltre un modo per far conoscere finalità, obiettivi, attività dell'Associazione e per divulgare i valori della solidarietà sociale.

Oltre alle collaborazioni già consolidate l'Associazione si impegna a creare nuovi contatti al fine di dare valore al contributo di tutti, verificando le condizioni di formulare progetti comuni per operare insieme su tutto il territorio cittadino.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA DELLA QUALITÀ

Nell'ambito del sistema di qualità è prevista la rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie (customer satisfaction), degli ospiti e degli operatori (job satisfaction), attraverso la somministrazione di questionari appositamente predisposti.

I questionari vengono somministrati ad un campione statisticamente significativo e sono costituiti da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato deve rispondere assegnando un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato. La procedura di costruzione delle domande che compongono il questionario prevede una prima definizione dei cosiddetti fattori della qualità dei servizi, sulla base dei quali vengono poi formulate le diverse domande, il cui scopo è quello di andare ad indagare la soddisfazione percepita dagli intervistati in relazione a ciascun fattore precedentemente individuato.

I questionari vengono consegnati in occasione di:

- riunioni di tutti i familiari - riunioni individuali;
- incontri informali quando i familiari vengono presso il Centro;

Le famiglie sono invitate a restituire i questionari compilati nel più breve tempo possibile onde consentire all'équipe di valutare gli eventuali rilievi ricevuti e apprestare i possibili rimedi in un'ottica di miglioramento del Servizio.

L'attività di diffusione dei risultati è finalizzata a favorire la massima trasparenza e visibilità.

Inoltre tramite una costante informazione dei risultati ottenuti, gli attori coinvolti possono verificare e valutare la corretta realizzazione degli interventi rafforzando il sentimento di identificazione e di partecipazione attiva al processo.

GESTIONE DEI RECLAMI

La procedura di gestione dei reclami è suddivisa in tre fasi:

- raccolta del reclamo verbale o scritto
- istruttoria in cui si provvede a verificare i fatti contestati, a raccogliere informazioni, nonché ad individuare possibili soluzioni per superare il problema, entro e non oltre i 15 giorni.
- risposta al reclamo per iscritto.

INFORMAZIONI UTILI

Sportello S.A.I.?

Presso la sede della collegata associazione Anffas Torino APS ETS si trova uno sportello che fornisce informazioni relative all'evoluzione della normativa e alle disposizioni nazionali, regionali e locali inerenti il tema della disabilità.

Dal 2015 collaboriamo con una mediatrice culturale qualora la richiesta di consulenza venga fatta da una persona straniera.

Le consulenze sono relative a:

- redazione, controllo della documentazione e consegna in Tribunale (su richiesta dei familiari) delle domande di Interdizione, di Inabilitazione e di nomina di Amministratore di Sostegno;
- redazione, controllo della documentazione e consegna in Tribunale dei rendiconti annuali che i Tutori delle persone disabili sono tenuti a presentare con cadenza annuale;
- controllo della documentazione sanitaria e consegna all'INPS in relazione Piano di verifiche straordinarie per l'accertamento dei requisiti sanitari per il godimento delle varie prestazioni di invalidità civile.
- contatti tra famiglie di persone disabili con le ASL e con l'INPS oltre che con i Servizi Sociali informazioni relative a inserimenti lavorativi, agevolazioni lavorative (L.104/92), mobilità, scuola, divulgazione eventi aggregativi sul territorio.

Servizio A.P.L. (Anffas Piemonte Lavoro)

Sempre presso la sede della collegata associazione Anffas Torino APS ETS si trova anche uno sportello S.A.L. (Servizi Al Lavoro) con accreditamento Nazionale e con la Regione Piemonte volto a favorire l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate ed in particolare di persone con disabilità intellettiva e disturbi del neurosviluppo, tra cui i D.S.A. (Disturbi dello Spettro Autistico)