Fondazione ANFFAS
Palazzolo Acreide
Doniamo Sorrisi ETS




*Fondazione Anffas Palazzolo Acreide – Doniamo Sorrisi*

# *Carta dei Servizi*

# Sommario

1. Finalità istituzionali e principi fondamentali ....1

1.1 Chi siamo: La rete Anffas Nazionale ETS-APS ....1

1.2 Scopi dell'Associazione – la "Mission" ....2

1.3 Inquadramento Costituzionale ....6

2. La Fondazione Anffas Palazzolo Acreide "Doniamo Sorrisi" ....7

2.1 Cenni storici sull'Associazione locale: ANFFAS Onlus di Palazzolo Acreide e Zona Montana e la trasformazione in Fondazione Anffas Palazzolo Acreide – Doniamo Sorrisi, in seguito alla riforma del Terzo Settore ....7

3. Governance e Organi dell'Ente ....9

3.1 Il Presidente ....9

3.2 Il Consiglio d'Amministrazione ....9

3.3 Organo di Controllo e Revisione Legale dei Conti ....10

4. Principi generali di erogazione dei servizi ....10

5. Attività promosse dalla Fondazione Anffas Palazzolo Acreide "Doniamo Sorrisi" ....12

6. Diritti e doveri delle persone con disabilità e delle loro famiglie ....13

6.1 I diritti Fondamentali ....13

6.2 I diritti e gli Impegni di Corresponsabilità ....14

7. Ubicazione e mappatura ....14

8. Accoglienza Informazione e Tutela dei Diritti ....15

8.1 Sportello S.A.I. (Servizio Accoglienza e Informazione) ....15

8.2 Attività di Patronato Sociale e Supporto Disability Card ....17

9. Descrizione analitica delle attività e dei servizi resi ....17

9.1 Destinatari dei servizi ....17

9.2 Centro Diurno ....18

9.3 Servizio trasporto ....25

9.5 Servizi domiciliari per persone con disabilità ....27

9.6 Assistenza Domiciliare Anziani ....27

9.7 Servizio ASACOM ....30

9.8 Soluzione Alloggiativa ai sensi della L. 112/2016 "Dopo Di Noi" presso Palazzolo Acreide (SR ....33

9.9 Comunità Alloggio per disabili Psichici – Casa Chiara, Ispica (RG) ....34

10. Tutela della privacy ..... 37
11. Obblighi relative alla sicurezza ed all'igiene ..... 38
12. Gestione dei reclami ..... 39
12.1 Modalità di presentazione del reclamo ..... 39
12.2 Presa in carico e verifica della segnalazione ..... 40
12.3 Risposta al reclamo ..... 40
12.4 Riesame ..... 40
12.5 Monitoraggio dei reclami e miglioramento della qualità ..... 41
11. La misurazione della qualità ..... 41
11.1. Strumenti Di Valutazione Della Qualità Percepita ..... 42
11.2. Standard Di Qualità ..... 42
12. Rapporti con il territorio ..... 44
I nostri recapiti: ..... 45

# 1. Finalità istituzionali e principi fondamentali

## 1.1 Chi siamo: La rete Anffas Nazionale ETS-APS

ANFFAS nasce a Roma il 28 marzo 1958 come *"Associazione Nazionale Famiglie di Fanciulli ed Adulti Subnormali",* fondata dall'iniziativa di un gruppo di genitori uniti dal desiderio di assicurare un futuro ai propri figli. Nel 1964, l'Associazione viene ufficialmente riconosciuta come Ente con Personalità Giuridica con DPR n. 1542.

Nel 1997 in risposta all'evoluzione scientifica e al progresso culturale nell'approccio alla disabilità, l'Associazione, pur conservando l'acronimo, si definisce *"Associazione Nazionale Famiglie di Persone con disabilità Intellettivi e Relazionali"*.
Dopo aver acquisito la qualifica di ONLUS, Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale nel 2000, il 1 gennaio 2002, con l'entrata in vigore della riforma statutaria e l'adozione del modello federale si è superata la tradizionale struttura con unica personalità giuridica e si è realizzata la piena autonomia giuridica oltre che patrimoniale e gestionale delle realtà locali.

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

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

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

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

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

Oggi in perfetta conformità con la storica transizione nazionale e con la più recente legislazione italiana, l'intera rete Anffas ha completato il suo percorso di adeguamento giuridico. Anffas Nazionale è ufficialmente iscritta al Registro Unico Nazionale (RUNTS), assumendo la qualifica di Rete Associativa Nazionale APS - ETS. Questo importante assetto unisce tutte le realtà locali in un'unica grande rete del Terzo Settore, consolidando la nostra identità di grande forza sociale, unita a livello nazionale e radicata a livello territoriale, dove operiamo per co-progettare un nuovo walfer comunitario insieme alle persone con disabilità e alle loro famiglie.

ANFFAS si sente ed è una GRANDE ASSOCIAZIONE che si ispira ai principi di solidarietà, rispetto, amicizia e, in termini di servizio, alla "**PRESA IN CARICO**" delle persone con disabilità intellettiva e disturbi del neurosviluppo attraverso la elaborazione, implementazione e verifica costante di "**progetti di vita**" individualizzati.

## 1.2 Scopi dell'Associazione – la "Mission"

L'Associazione Anffas Nazionale opera per la tutela dei diritti umani, civili e sociali in favore di persone con disabilità intellettiva e disturbi del neurosviluppo estendendo il proprio supporto ai loro nuclei familiari affinché sia garantito a ciascuno il diritto inalienabile a una vita libera, tutelata e il più possibile indipendente, nel pieno rispetto della propria dignità. Anffas tutta si ispira al modello della disabilità basato sui diritti umani e sulla qualità di vita, nel rispetto dei paradigmi della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità, ratificata dall'Italia con legge 3 marzo 2009, n. 18.

In perfetta conformità con il Codice del Terzo Settore (Decreto Legislativo 3 agosto 2017, n. 117 e successive modifiche ed integrazioni), Anffas persegue in via esclusiva e principale attività di

interesse generale senza scopo di lucro, orientate a finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale.

La *Mission* si fonda sul valore assoluto della persona con disabilità intellettiva e disturbi del neurosviluppo, intesa come PERSONA titolare di diritti inalienabili e universali che appartengono alla sfera dei diritti umani e universali sanciti dalla Convenzione ONU.

Ispirandosi a questi valori, Anffas si impegna a promuovere un cambiamento culturale per cui la disabilità non sia più vista come un limite o un ostacolo, bensì riconosciuta come una preziosa fonte di arricchimento e di crescita comune.

Nella nostra *Vision* le persone con disabilità non devono essere considerate come persone passive di interventi, ma come agenti causali e protagonisti attivi della propria vita. La disabilità deve essere riconosciuta dalla società come il risultato dell'interazione tra le caratteristiche della persona e le barriere ambientali che ne impediscono la piena ed efficace partecipazione sociale su base di parità con gli altri. A tal fine, emerge come sia necessario promuovere e proteggere i diritti umani di tutte le persone con disabilità, incluse quelle che richiedono sostegni di maggiore intensità, evitando che l'intero carico assistenziale gravi esclusivamente sui loro nuclei familiari e lavorando insieme per eliminare ogni forma di discriminazione, esclusione o restrizione fondata sulla disabilità stessa.

Al centro di questo cambiamento culturale si colloca il **Progetto di Vita Individuale, Personalizzato e Partecipato**, sul quale devono basarsi tutti i servizi, compresi quelli promossi e autogestiti dagli associati Anffas. Tali servizi sono finalizzati al potenziamento di abilità individuali e misurabili in termini di effettivo miglioramento della qualità della vita, garantendo sempre che i desideri, le aspettative e le preferenze delle persone con disabilità, siano rispettati attraverso il diritto all'autodeterminazione e all'autorappresentanza, nella massima misura possibile.

A livello operativo, la cultura dei diritti e della presa in carico globale si traduce in due assi strategici fondamentali che connotano visibilmente l'attività di Anffas a tutti i livelli istituzionali: da un lato, il riconoscimento del Diritto Umano di ogni persona a veder rispettata la propria dignità; dall'altro la valorizzazione del ruolo sociale dell'organizzazione quale soggetto volto a promuovere una comunità solidale, viva e utile. Lo statuto di Anffas sancisce come scopo primario il diritto a un'esistenza libera, tutelata e improntata nel pieno rispetto della dignità personale. Questo mandato si traduce in un impegno di vigilanza costante, volto a contrastare qualsiasi

pregiudizio o comportamento che possa ledere, limitare o condizionare i diritti delle persone con disabilità e delle loro famiglie.
Nel dare concretezza a questi principi, Anffas assume impegni precisi e trasparenti a beneficio del territorio e delle comunità in cui opera:

**Rispetto universale dei diritti:** i diritti delle persone con disabilità sempre (nel tempo), dovunque (nello spazio) e comunque (in ogni contesto). Trattandosi di diritti umani inderogabili e immodificabili, non è ammessa alcuna riduzione del loro valore, con particolare riguardo a quelle condizioni di salute o di funzionamento che richiedono intensità di sostegno maggiore.

**Sostegno sussidiario alle famiglie:** le famiglie non possono e non devono essere lasciate da sole. È compito delle istituzioni e dell'intera comunità rimuovere le barriere di ordine economico e sociale che, limitano di fatto la libertà e l'uguaglianza, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e la sua partecipazione attiva.

**Inclusione sociale attività e patti di comunità:** sostenere l'inclusione significa "rigenerare la comunità per valorizzare le persone". Per questo motivo Anffas non agisce mai in modo isolato, ma strige patti e alleanze strategiche con realtà affini per favorire percorsi concreti di inclusione sociale, abitativa, relazionale e lavorativa sul territorio.

**Qualità e valore dei servizi a marchio Anffas:** in linea con la Convenzione ONU, i servizi si configurano come strumenti per l'emancipazione, l'inclusione sociale e il reale miglioramento della qualità della vita, sia materiale che relazionale, delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

**Cura della trasparenza e rigore etico:** operare nel pieno rispetto delle regole amministrative, fiscali e gestionali rappresenta un dovere morale imprescindibile. In un panorama sociale che richiede massima chiarezza. Anffas adotta un regime di assoluta trasparenza e integrità etica, ponendosi come punto di riferimento e modello positivo per l'intera comunità.

La tutela e la cultura dei diritti promosse da Anffas non poggiano su semplici dichiarazioni di intenti, ma trovano una solida base giuridica e culturale di fondo in una serie di storici documenti e riflessioni internazionali. Questo patrimonio normativo e concettuale conferma l'identità dell'Associazione a tutti i livelli (nazionale, regionale e locale), guidandone le pratiche di presa in carico globale e la strutturazione dei Progetti di Vita Individuali, Personalizzati e Partecipati.

La Carta dei Servizi richiama e si fonda sui seguenti capisaldi del diritto internazionale e comunitario, riportati in orine cronologico:

1. Dichiarazione dei Diritti della Virginia (12 giugno 1776);
2. Dichiarazione dei Diritti dell'Uomo e del Cittadino (26 agosto 1789);
3. Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo (10 dicembre 1948);
4. Convenzione sull'eliminazione di ogni forma di discriminazione nei confronti della donna (18 dicembre 1976);
5. Anno Internazionale dei disabili (ONU - 1981);
6. 1983-1992: Decennio dei Disabili (ONU - 1982);
7. Convenzione Internazionale sui Diritti del Fanciullo (20 novembre 1989);
8. Norme Standard per la parità di opportunità per i disabili (ONU - 1993);
9. "Una coerente politica per l'integrazione dei disabili" (UE - aprile 1992);
10. Trattato di Amsterdam (art. 13 - Amsterdam 17 giugno 1997);
11. Direttiva UE 78/2000: pari opportunità e condizioni sui luoghi di lavoro (UE- Ottobre 2000);
12. Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea (Nizza - 7 dicembre 2000);
13. "2003 - Anno Europeo delle Persone con Disabilità" (UE - 2003);
14. Piano Pluriennale sulla Disabilità (Commissione UE - Ottobre 2003)
15. Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità (dicembre 2006);

Attraverso la rilettura costante di questi atti internazionali in chiave di diritti civili esigibili, Anffas rinnova ogni giorno il proprio patto di cittadinanza con le persone con disabilità e le loro famiglie.

## 1.3 Inquadramento Costituzionale

L'impegno di Anffas trova il suo fondamento culturale e valoriale nei principi sanciti dalla Costituzione Italiana.

In particolare, l'Articolo 3 della Costituzione Italiana fa parte dei 12 articoli che sintetizzano i "i principi fondamentali" della Repubblica, rappresenta lo "slogan" che identifica lo sfondo ideologico e valoriale di riferimento.

> *Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza 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*

A questi principi cardine si ispira l'intera struttura associativa Anffas, a partire dallo Statuto, passando per l'azione di negoziazione in materia di politiche sociali svolta a tutti i livelli istituzionali (nazionale, regionale, provinciale e locale), fino ai sistemi di verifica del proprio operato.

Accanto al dettato articolo 3, la visione di Anffas recepisce e fa propri i diritti Inviolabili dell'Uomo e dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. Questo impegno, si consolida con una stretta interconnessione con i principi di coesione della nostra Costituzione e con i più avanzati orientamenti del Diritto Internazionale.

Art. 32 La tutela della salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività.

Art. 34 Il diritto universale allo studio e alla scuola per tutti.

Art. 38 il diritto del cittadino alla tutela al mantenimento e all'assistenza sociale.

In armonia con questo quadro normativo, lo Statuto di Anffas opera affinché sia garantito alle persone con disabilità intellettive e disturbi del neurosviluppo il diritto inalienabile a una vita libera e indipendente, nel pieno rispetto della propria dignità. Questo scopo viene perseguito anche

attraverso lo sviluppo di relazioni stabili e collaborative con Organi governativi e legislativi a livello nazionale e regionale, nonché con gli Enti Locali e i Centri pubblici e privati del settore.

La volontà di Anffas Nazionale di improntare il proprio agire a un progressivo e costante miglioramento della qualità delle risposte e dei servizi impone una definizione chiara e trasparente dei propri interlocutori. Gli standard di intervento e di advocacy mettono al centro le persone, garantendo nei loro confronti il massimo investimento umano, professionale e progettuale.

Il motore e il soggetto principale di ogni attività è rappresentato dalla Persona con Disabilità Intellettive e Disturbi del Neurosviluppo, considerata quale cittadino attivo e protagonista del proprio Progetto di Vita. Insieme a lei, poniamo al centro coloro che ne supportano quotidianamente il percorso, ne sostengono le aspirazioni e la tutela della qualità della vita.

Anffas individua una pluralità di soggetti che partecipano attivamente alla costruzione di una comunità inclusiva. Verso di essi, l'impegno associativo si caratterizza per serietà, competenza e assoluta trasparenza, promuovendo patti di corresponsabilità e garantendo la massima costanza al continuo sviluppo della qualità:

1. l'insieme delle risorse professionali e del volontariato;

2. il sistema delle Istituzioni pubbliche e dei servizi territoriali;

3. le organizzazioni sindacali;

4. i fornitori esterni parther dell'organizzazione.

# 2. La Fondazione Anffas Palazzolo Acreide "Doniamo Sorrisi"

## 2.1 Cenni storici sull'Associazione locale: ANFFAS Onlus di Palazzolo Acreide e Zona Montana e la trasformazione in Fondazione Anffas Palazzolo Acreide – Doniamo Sorrisi, in seguito alla riforma del Terzo Settore

**La Fondazione Anffas Palazzolo Acreide – Doniamo Sorrisi deriva dalla trasformazione dell'Associazione Anffas - Onlus di Palazzolo A. e Z. M**. in seguito alle modifiche introdotte dalla

riforma del Terzo Settore. La suddetta Associazione fu istituita in data **09/09/2002** con delibera n.1, per rispondere alle esigenze di alcune famiglie di persone con disabilità intellettive di disturbi del neurosviluppo residenti nel comprensorio della Zona Montana, al fine di tutela i diritti civili e umani dei loro famigliari con disabilità.

Oggi, la Fondazione persegue esclusivamente finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale nel campo dell'assistenza sociale, della formazione e della tutela dei diritti. L'obiettivo principale è garantire alle persone con disabilità intellettive e disturbi del neurosviluppo il diritto inalienabile a una vita libera, tutelata e il più possibile indipendente, nel pieno rispetto della propria dignità e della cittadinanza attiva. Per farlo, la Fondazione ha assunto sul territorio un ruolo di grande rilievo attraverso la promozione di iniziative mirate e l'attivazione di una fitta rete di relazioni e servizi, volta a dare piena attuazione ai Progetti di Vita Individualizzati, Personalizzati e Partecipati mediante la gestione e la promozione di interventi specifici:

1. **L'Accoglienza, l'informazione e la Tutela dei Diritti**, garantite attraverso lo Sportello S.A.I. (Servizio Accoglienza e Informazione), le attività di **Patronato sociale** rivolte alle famiglie e il supporto per la richiesta della **Disability Card**, veri e propri punti di riferimento gratuiti per l'orientamento legale e previdenziale.

2. **L'Inclusione Sociale, Scolastica e lo Sviluppo delle Autonomie**, promossi attivamente attraverso percorsi strutturati e attività al **Centro Diurno**, il servizio specialistico **ASACOM** per l'assistenza all'autonomia e alla comunicazione in ambito scolastico, e i percorsi di sensibilizzazione promossi da **Progetti Innovativi**.

3. **La Vita Indipendente e i Servizi di Prossimità**, realizzati sia attraverso le soluzioni alloggiative del **"Dopo di Noi"**, con il gruppo appartamento *"La Mia Casa",* sia mediante la comunità alloggio *"Casa Chiara"* dedicata alle persone con disabilità psichica, oltre al servizio di **Assistenza Domiciliare** per persone con disabilità grave, volto al supporto domestico, relazionale e al sollievo familiare.

4. La Mobilità Garantita e la Solidarietà Territoriale, assicurate dal servizio di **Trasporto Protetto**, dedicate sia alle persone con disabilità sia agli studenti con disabilità al fine di garantire il diritto allo studio e degli interventi di **Assistenza agli Anziani**, in un'ottica di corresponsabilità comunitaria e solidarietà diffusa.

***I servizi svolti all'interno del Centro Diurno, in ADH, ASACOM, TRASPORTO, sono stati certificati dall'Ente "RINA", considerando il sistema di gestione per la qualità conforme alla norma ISO 9001:2015.***

# 3. Governance e Organi dell'Ente

L'assetto istituzionale e la direzione strategica della Fondazione sono garantiti dai seguenti organi di governo, che operano nel rispetto dello Statuto e dei principi di trasparenza:

- Presidente
- Consiglio di Amministrazione
- Collegio Sindacale

## 3.1 Il Presidente

Il Presidente detiene la legale rappresentanza della Fondazione, ne guida la politica associativa e ne garantisce l'unità di indirizzo programmatico. Presiede il Consiglio d'Amministrazione, vigila sul rigoroso rispetto delle norme statutarie e provvede a dare esecuzione alle delibere e ai programmi approvati. Quale custode e ai programmi approvati. Quale custode del mandato istituzionale, è assegnatario del patrimonio della Fondazione e riveste il ruolo di responsabile apicale delle Risorse Umane.

In carica dal 10/04/2025, l'attuale Presidente è il Sig. Fabrizio Guelfi.

## 3.2 Il Consiglio d'Amministrazione

l Consiglio di Amministrazione della Fondazione è investito di tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione. Spetta al Consiglio di Amministrazione definire e approvare le

direttive generali che disciplinano le attività, i criteri e le priorità delle iniziative della Fondazione.

Oltre al Presidente, fanno parte del Consiglio d'Amministrazione i Consiglieri.
Dal 06/03/2025, il consigliere in carica avv. Giardina Mariapaola
e dal 17/09/2025, il consigliere in carica sig. Lenares Paolo

## 3.3 Organo di Controllo e Revisione Legale dei Conti

L'Organo di Controllo e Revisione Legale dei Conti è nominato dal Consiglio di Amministrazione, deputato al controllo interno della Fondazione. Vigila sull'osservanza della legge, dello Statuto e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile. Accerta la regolarità del bilancio d'esercizio, monitora il perseguimento delle finalità civiche e solidaristiche dell'Ente e vigila sull'assenza di scopo di lucro. Può partecipare alle riunioni del Consiglio di Amministrazione consultivo e procedere in qualsiasi momento ad atti di ispezione.

Dal 12/02/2026 il Dott. Assenza Salvatore

# 4. Principi generali di erogazione dei servizi

I servizi e le attività promossi si conformano ai principi generali del diritto, in armonia con le previsioni dello Statuto associativo e con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici")*, declinati secondo la missione e la visione Anffas:

- **EGUAGLIANZA** - Nessuna distinzione o discriminazione può essere compiuta nell'accesso e nell'erogazione delle risposte e dei servizi. Viene pienamente garantita la parità di trattamento per ogni cittadino. L'eguaglianza va intesa nel suo senso più profondo e costituzionale, come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e come impegno attivo nell'abbattere le barriere sociali, culturali e ambientali che ne impediscono la realizzazione.

- **IMPARZIALITA'** - I comportamenti e le attività di tutto il personale e della struttura organizzativa sono costantemente ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed equità nei confronti di tutte le persone con disabilità e delle loro famiglie, escludendo favoritismi o disparità di trattamento.

- **CONTINUITA'** - L'erogazione dei servizi e dei sostegni deve essere continuativa, regolare e senza interruzioni arbitrarie. Qualora si verifichino situazioni di funzionamento irregolare o di forza maggiore, vengono tempestivamente adottate tutte le misure necessarie per ridurre al minimo il disagio per le persone con disabilità e per i loro nuclei familiari. L'organizzazione si impegna a gestire i propri interventi nel pieno rispetto del calendario stabilito e delle normative vigenti. Qualsiasi variazione programmata o interruzione inevitabile (comprese le pianificazioni dei periodi di chiusura) sarà preventivamente e tempestivamente comunicata, individuando i periodi dell'anno e minor impatto possibile sul benessere delle persone coinvolte.

- **DIRITTO DI SCELTA E AUTODETERMINAZIONE** - In linea con il principio cardine dell'autodeterminazione, ogni persona con disabilità ( o chi legittimamente la supporta) ha il pieno diritto di scegliere liberamente, le soluzioni e i percorsi più rispondenti al proprio Progetto di Vita, così come ha il diritto di recedere il servizio scelto in qualsiasi momento.

- **PARTECIPAZIONE E CITTADINANZA ATTIVA** - La partecipazione attiva della persona con disabilità e della sua famiglia alla progettazione e alla verifica dei sostegni è sempre garantita e promossa. Ogni persona ha il diritto di accedere alle informazioni che la riguardano. Tali comunicazioni devono essere trasmesse in modo chiaro, trasparente e pienamente comprensibile (anche attraverso l'uso di linguaggi accessibili come l'Easy-to-Read), ricorrendo a procedure semplificate e prive di barriere burocratiche.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** - I servizi e le attività sono organizzati e gestiti in modo da coniugare costantemente l'efficienza organizzativa con l'efficacia dei risultati esistenziali. Ciò avviene attraverso un monitoraggio attento e una rigorosa valutazione che mettono a confronto le risorse impiegate con la qualità dei risultati raggiunti, avendo sempre come obiettivo principale il

perseguimento dei traguardi stabiliti nei Progetti di Vita Individualizzati, Personalizzati e Partecipati.

## 5. Attività promosse dalla Fondazione Anffas Palazzolo Acreide "Doniamo Sorrisi"

In coerenza con la propria missione istituzionale, l'azione della Fondazione si articola attraverso le seguenti macro-attività trasversali di tutela e advocacy:

1. **Sinergie Istituzionali e di Rete**: consolida e sviluppa rapporti di costante collaborazione con gli Organi Politici e Amministrativi a livello locale e regionale, nonché con i Centri pubblici e privati operanti nell'ambito della disabilità, al fine di costruire politiche territoriali realmente inclusive;

2. **Advocacy e Tutela Legale dei Diritti**: promuove e partecipe attivamente a iniziative in ambito legislativo, amministrativo e giudiziario, ponendosi come presidio fondamentale a tutela dei diritti umani e civili delle persone con disabilità intellettive e disturbi del neurosviluppo;

3. **Ricerca, Abilitazione e Contrasto alle Discriminazioni**: sollecita e sostiene la ricerca scientifica, l'abilitazione, la riabilitazione e la prevenzione intesa come tutela della salute globale della persona. Si impegna a fornire alle persone con disabilità e alle loro famiglie ogni informazione utile di carattere normativo, sanitario, sociale e operativo, promuovendo in ogni sede la cultura del rispetto e l'eliminazione di qualsiasi comportamento discriminatorio;

4. **Inclusione Scolastica, Lavorativa e Sociale**: promuovere la cultura dell'inclusione in ogni contesto esistenziale, con particolare riferimento all'inclusione scolastica, alla valorizzazione delle competenze e all'inserimento lavorativo. Tali obiettivi si realizzano attraverso percorsi di co-progettazione e accompagnamento attivo;

5. **Formazione e Valorizzazione delle Competenze**: cura la formazione, la qualificazione e l'aggiornamento costante di tutto il personale dipendente, dei collaboratori e dei volontari di ogni ordine e grado, per garantire risposte professionali sempre allineate ai più alti standard qualitativi e scientifici.

# 6. Diritti e doveri delle persone con disabilità e delle loro famiglie

La fondazione promuove una cultura basata sul riconoscimento della dignità e della cittadinanza attiva delle persone con disabilità, stringendo un patto di corresponsabilità e collaborazione con le loro famiglie.

## 6.1 I diritti Fondamentali

- **Il diritto a Sostegni di Qualità e Valorizzazione delle Potenzialità**: A ogni persona con disabilità è riconosciuto il diritto a ricevere interventi e sostegni caratterizzati da elevata attenzione, competenza e professionalità. La Fondazione si impegna ad attivare e ottimizzare tutte le risorse disponibili sul territorio per promuovere, valorizzare e stimolare le potenzialità e le inclinazioni personali di ciascuno;

- **Il Diritto di Partecipazione e Ascolto Attivo delle Famiglie:** Le famiglie hanno il diritto di esprimere liberamente le proprie opinioni, valutazioni e vissuti. A tal fine, la Fondazione predispone e garantisce appositi ruoli organizzativi, nonché spazi periodici di comunicazione, incontro e confronto;

- **Ruolo di Interlocutori Privilegiati**: La Fondazione Anffas Palazzolo Acreide "Doniamo Sorrisi" riconosce le persone con disabilità e le loro famiglie come interlocutori primari e insostituibili nella co-progettazione, nella valutazione multidimensionale e nella costruzione del proprio Progetto di Vita. Superando la logica della mera funzione dei servizi, viene garantito il loro diritto attivo di partecipare, proporre e orientare le scelte programmatiche, assicurando che ogni sostegno sia sempre personalizzato, rispettoso dei desideri, delle aspettative e improntato all'autodeterminazione.

- **Diritto alla Riservatezza e al Segreto Professionale**: Alle persone con disabilità e alle loro famiglie è rigorosamente assicurato il totale rispetto della privacy e del segreto professionale. Tale diritto è estremamente vincolante per tutte le figure che operano all'interno o per conto dei servizi della Fondazione, siano essi dipendenti, liberi professionisti, volontari o tirocinanti.

## 6.2 I diritti e gli Impegni di Corresponsabilità

- **Rispetto dei Principi Statutari**: Chiunque acceda ai servizi ha il dovere di aspettare le regole comportamentali e i principi statutari che disciplinano il buon funzionamento della Fondazione, cooperando per favorire un ambiente sereno e reciprocamente rispettoso;

- **Relazioni Responsabili e Collaborative**: Le persone con disabilità e le loro famiglie si impegnano a mantenere un comportamento improntato alla correttezza, alla responsabilità e al rispetto nei confronti degli operatori e di tutto il personale, collaborando attivamente al raggiungimento degli obiettivi previsti all'interno del Progetto di Vita Individuale, Personalizzato e Partecipato;

- **Trasparenza e Comunicazione Tempestiva**: Ogni persona con disabilità e le loro famiglie, partecipano attivamente all'evoluzione del Progetto di Vita e condivide la responsabilità di comunicare tempestivamente qualsiasi mutamento rilevante nella sfera personale, sociale o sanitaria. Questa costante sinergia informativa è fondamentale per garantire il benessere globale e consentire un'immediata e adeguata rimodulazione dei sostegni;

- **Cura del Benessere e dell'Igiene Personale**: Al fine di tutelare la salute globale e consentire l'immediato e sereno accesso alle attività quotidiane, si richiede il rispetto delle fondamentali condizioni igienico-sanitarie personali;

- **Dotazione di Ausili e Strumenti Individuali**: Rimane a carico della famiglia, su esplicita e motivata richiesta degli operatoti, la fornitura di ausili, presidi o strumenti strettamente personalizzati necessari allo svolgimento delle attività o al benessere della persona.

# 7. Ubicazione e mappatura

La Fondazione Anffas Palazzolo Acreide "Doniamo Sorrisi" opera sul territorio attraverso una sede dedicata per garantire la massima accessibilità e un punto di riferimento costante per le persone con disabilità e le loro famiglie.

La sede legale della “Fondazione Anffas Palazzolo Acreide – Doniamo Sorrisi” è stabilita a Palazzolo Acreide (SR), 96010, in Via Alessandro Italia s.n.c.
Gli uffici amministrativi hanno sede presso Via Alessandro Italia snc e svolgono I seguenti orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00.

Per informazioni, orientamento ai servizi, pratiche amministrative o segnalazioni, è possibile fare riferimento ai seguenti recapiti istituzionali:

telefono-fax è: 0931/572973
cell. 3293450972/3349485739
e-mail: fondazioneanffaspalazzoloacrei@gmail.com
pec: anffaspalazzolo@pec.it
sito web: www.fondazioneanffaspalazzoloacreide.it

Oltre alla Sede Legale, la presenza della Fondazione si articola attraverso strutture progettate per rispondere ai Progetti di Vita delle persone con disabilità;

- **Gruppo Appartamento "La Mia Casa":** sita in via Giardino Pubblico a Palazzolo Acreide, destinata a soluzioni di co-housing e vita indipendente;

- **Comunità Alloggio "Casa Chiara**: situata in c.so Vittorio Emanuele,32 presso Ispica, destinata ad accogliere e supportare persone con disabilità psichica.

# 8. Accoglienza Informazione e Tutela dei Diritti

## 8.1 Sportello S.A.I. (Servizio Accoglienza e Informazione)

Lo Sportello S.A.I. Servizio Accoglienza e Informazione, nato per supportare le persone con disabilità e le loro famiglie, si configura come una vera e propria "porta d'accesso" guidata verso i diritti e l'autodeterminazione. Il S.A.I. costituisce il nucleo primario di ascolto, orientamento, supporto e prima accoglienza della Fondazione. È uno spazio rivolto ai cittadini, a prescindere dallo

status di associato e opera in regime di totale gratuità mantenendo i più elevati standard qualitativi stabiliti dalla rete Anffas Nazionale.

In linea con la mission associativa di Anffas Nazionale, le macro-attività del servizio S.A.I. si articolano in tre aree:

**1. Accoglienza, Ascolto e Supporto Relazionale**: Il momento dell'accoglienza è finalizzato alla ricezione delle domande e della richiesta, configurandosi come una fase di analisi del bisogno in cui, attraverso un ascolto attivo, il personale accoglie le richieste complesse, legge i bisogni e definisce le prime indicazioni del percorso informativo. Tale approccio si traduce nell'offerta di uno spazio protetto di consulenza concernente le dimensioni della vita relazionale, affettiva, educativa e sociale, direttamente connesse alla quotidianità delle persone con disabilità e delle loro famiglie;

**2. Informazione, Tutela dei Diritti e Disbrigo Pratiche**: Il servizio garantisce una costante attività di divulgazione normativa e informazione approfondita in merito alla legislazione vigente, ai diritti esigibili, alle agevolazioni fiscali e lavorative, nonché alle tutele giuridiche previste nell'ambito del Terzo Settore. Tale funzione si coordina strettamente con l'erogazione di consulenze specialistiche e il supporto operativo nel disbrigo pratiche di natura amministrativa, fiscale, legale e burocratica, volti ad agevolare l'accesso ai sostegni, la richiesta di ausili sanitari e l'orientamento generale sui servizi gestiti dalla Fondazione.

**3. Lavoro di Rete:** L'azione dello sportello si sviluppa attraverso l'attivazione e il consolidamento di collegamenti costanti con le reti istituzionali e socio-sanitarie del territorio, quali ASP, Comuni servizi di Neuropsichiatria Infantile, al fine di agevolare i percorsi burocratici dei cittadini all'interno della pubblica amministrazione. Parallelamente, l'efficacia delle prestazioni viene costantemente verificata mediante attività di valutazione del servizio, che prevede la raccolta e l'analisi in forma totalmente anonima dei dati e del grado di soddisfazione espresso dalle persone con disabilità e dalle loro famiglie, finalizzate al monitoraggio interno della qualità e alla restituzione di risposte sempre più mirate e rispondenti ai bisogni emersi.

La struttura operativa del S.A.I. risponde direttamente agli Organi di Governo della Fondazione (Presidente. C.d.A., Organo di Controllo) ed è composta da un'èquipe integrata:

- Presidente e personale dedicato: figure qualificate per la consulenza amministrativa, fiscale e legale, destinate al supporto morale e logistico delle persone con disabilità e delle loro famiglie;
- Volontari formati: Risorse umane costantemente aggiornate secondo le linee metodologiche di Anffas Nazionale, a garanzia di un'accoglienza qualificata e uniforme.

Il servizio offerto ha natura diurna, ed è previsto nei seguenti giorni:

**Lunedì e Giovedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00**

## 8.2 Attività di Patronato Sociale e Supporto Disability Card

L'azione dello sportello si amplia attraverso l'erogazione di attività di patronato sociale, finalizzate a supportare attivamente le persone con disabilità e le loro famiglie nella tutela e nell'esigibilità dei propri diritti.

La Fondazione, in qualità di ente abilitato presso l'INPS, offre un servizio gratuito per la gestione e l'inoltro telematico delle istanze per l'ottenimento della **"Disability Card"**. La Disability Card costituisce uno strumento fondamentale per agevolare la mobilità all'interno dell'Unione Europea delle persone con disabilità. La Carta risponde alla necessità di garantire una sostanziale semplificazione burocratica , infatti l'esibizione di questo dispositivo munito di codice QR, risulta sufficiente per attestare la propria condizione di invalidità o non autosufficienza, esonerando il titolare dall'obbligo di presentare ulteriori verbali cartacei. La Disability Card assicura un accesso agevolato, gratuito o a tariffe ridotte, a una pluralità di servizi, nei settori della cultura, del tempo libero, dei trasporti e dei beni della pubblica utilità, in conformità con i protocolli d'intesa e le convenzioni attive a livello nazionale ed europeo.

# 9. Descrizione analitica delle attività e dei servizi resi

## 9.1 Destinatari dei servizi

I destinatari dei servizi della Fondazione sono giovani e adulti con disabilità per i quali si rende necessario attivare percorsi educativi e abilitativo-funzionali personalizzati. Nello specifico, i servizi sono rivolti a persone con disabilità che presentano limitazioni parziali o totali nelle autonomie

personali, sociali, motorie e comunicative, nonché a coloro che necessitano di interventi mirati allo sviluppo e al mantenimento delle abilità residue, all'inclusione scolastica e sociale, o a risposte di vita indipendente con soluzioni alloggiative secondo la Legge sul "Dopo di Noi". Destinatari complementari e centrali sono, altresì, le famiglie delle persone con disabilità, i caregiver e gli amministratori di sostegno, ai quali la Fondazione offre accoglienza, orientamento informativo, supporto burocratico e percorsi di condivisione, al fine di garantire una presa in carico globale e co-progettata incentrata sul benessere e sulla qualità della vita della persona con disabilità e della sua famiglia.

## 9.2 Centro Diurno

Il Centro Diurno si configura come un presidio semiresidenziale finalizzato all'attivazione di percorsi individualizzati, aventi come obiettivo ultimo il mantenimento, lo sviluppo e la valorizzazione delle potenzialità e delle risorse individuali della persona con disabilità, accompagnandola in un percorso guidato verso l'età adulta. Gli interventi proposti intendono rispondere in maniera integrata ai bisogni primari (legati alla cura e all'igiene personale) e secondari della persona con disabilità (istruzione, inserimento lavorativo,socializzazione e inclusione sociale). Le attività sono guidate dalla radicata convinzione di dover superare il mero approccio assistenziale, promuovendo un effettivo innalzamento della qualità della vita e lo sviluppo della massima espressione dell'autodeterminazione.

- **Destinatari del Servizio:** Il Centro diurno si rivolge prioritariamente ad adolescenti (in assolvimento dell'obbligo scolastico), adulti e anziani con disabilità fisica, intellettiva e del neurosviluppo.
- **Calendario e Orari di Apertura:** Il centro Diurno osserva un regime di apertura diurna dal lunedì al venerdì, secondo l'orario infrasettimanale continuativo: **dalle ore 9.00 alle ore 18.00.**

### *Modalità di Accesso e Requisiti di Ingresso*

L'attivazione del percorso di inserimento presso il Centro Diurno avviane formalmente su segnalazione da parte del Distretto Socio-Sanitario D48 di Siracusa, d'intesa con gli enti Locali competenti (Comuni e Provincia), previa verifica dei requisiti di ammissibilità che prevedono:

- Certificazione dello stato di handicap ai sensi della Legge n. 104/1992;

- valutazione favorevole delle richieste di inserimento da parte del Comune di residenza (ambito DSS48);

- la territorialità, ovvero la residenza nell'ambito del Distretto Socio Sanitario D48.

La Fondazione garantisce inoltre, l'accoglienza di istanze presentate direttamente dai privati cittadini con disabilità o dai loro familiari, offrendo la possibilità di accedere anche in modalità privatistica, attivando in ogni caso un percorso condiviso che pone al centro la co-progettazione e la definizione del Progetto di Vita Individualizzato, Personalizzato e Partecipato.

## *FOCUS SUL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO*

Il progetto individuale è uno strumento previsto dall'art.14 della Legge 328/2000 e rappresenta un diritto della persona con disabilità. Ha lo scopo di costruire un percorso di vita personalizzato, che tenga conto dei desideri, delle aspettative, dei bisogni, delle capacità e degli obiettivi della persona, promuovendone il benessere, l'autonomia, l'inclusione sociale e la qualità della vita.

il progetto non riguarda un singolo servizio, ma coordina tutti gli interventi necessari, mettendo al centro la persona e la sua famiglia. Può comprendere interventi sanitari, socio-sanitari, sociali, educativi, scolastici, lavorativi e di sostegno alla vita quotidiana, affinché sia coerente con il progetto di vita della persona. La richiesta del Progetto Individuale può essere presentata dalla persona interessata, dalla sua famiglia o da chi la rappresenta legalmente al Comune e all'ASP di competenza che collaborano per la predisposizione coinvolgendo tutti i servizi coinvolti.

La definizione del progetto parte da una valutazione multidimensionale, durante la quale vengono analizzati non solo i bisogni assistenziali e sanitari, ma soprattutto le aspirazioni, le potenzialità, gli interessi e il contesto di vita della persona. L'obiettivo è individuare gli interventi più appropriati, definendo tempi, modalità e responsabilità dei diversi soggetti coinvolti. Il Progetto Individuale è uno strumento dinamico, viene verificato e aggiornato periodicamente per adattarsi ai cambiamenti della persona e garantire che gli interventi continuino a rispondere efficacemente alle esigenze della persona con disabilità.

La Fondazione Anffas partecipa alla realizzazione del Progetto di Vita Individuale, Personalizzato e Partecipato, collaborando con la persona, la famiglia e i servizi del territorio, I servizi della Fondazione si inseriscono all'interno dl progetto di vita della persona, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi condivisi e promuovendo la piena partecipazione alla vita della comunità, nel rispetto dei diritti, dell'autodeterminazione e della dignità di ogni persona.

## *Organizzazione del Servizio e Attività Didattico-Laboratoriali*

Le attività quotidiane all'interno del Centro Diurno seguono una programmazione logica e routinaria, volta a scandire il tempo in modo rassicurante e abilitativo.

*Schema giornata tipo del servizio:*

| **FASCIA ORARIA** | **ATT I V ITÁ** |
|---|---|
| 09.00-10.00 | Apertura della sede, servizio di trasporto dedicato dal domicilio, arrivo delle persone con disabilità presso il Centro Diurno e prima accoglienza. |
| 10.00-11.00 | Avvio della prima sessione di attività educative e socio-occupazionali della giornata, unite a percorsi specifici per lo sviluppo delle autonomie. |
| 11.00-12.00 | Svolgimento coordinamento delle attività mattutine programmate. |
| 12.00 - 12.30 | Momenti dedicati alla cura e all'igiene personale della persona con disabilità e preparazione del pranzo. |
| 13.00 - 14.00 | Pranzo |
| 14.00 - 15.00 | Attività ricreative di decondizionamento |
| 15.00 - 18.00 | Sessione pomeridiana dedicata ai laboratori artigianali e produttivi, attività ricreativo - espressive, riordino e successiva chiusura della sede con rientro protetto al domicilio. |

I percorsi laboratoriali e le attività sopra descritte non rispondono a una logica meramente assistenziale o di natura occupazionale, bensì costituiscono l'articolazione operativa di un paradigma metodologico integrato, strutturato in assoluta coerenza con il modello bio-psico-sociale di riferimento. Ogni singolo intervento è progettato per agire sinergicamente sulle diverse

dimensioni di funzionamento, declinando i sostegni in funzione dello sviluppo dell'autodeterminazione e del contrasto attivo ai fenomeni di isolamento sociale. La flessibilità strutturale dei moduli proposti e la costante attività di taratura e calibrazione dei fattori facilitanti, assicurata dall'equipè multidisciplinare, consentono di elevare la routine quotidiana del Centro Diurno a contesto abilitativo permanente, finalizzato al proseguimento del benessere della persona con disabilità, all'inclusione sociale e alla massimizzazione della qualità della vita.

### *Attività proposte presso il centro diurno*

Le attività programmate si articolano in specifiche macro-aree:

- **Attività Manuali e Artigianali:** attività orientate all'acquisizione della padronanza dei materiali plastici e alla stimolazione tattile, finalizzate in modo specifico allo sviluppo, al mantenimento e al recupero della motricità fine e della coordinazione oculo-manuale;

- **Attività Grafico Pittoriche:** spazio finalizzato alla progettazione e alla realizzazione di manufatti ed elaborati artistici. Attraverso l'uso di diverse tecniche e stili espressivi, si favorisce l'espressione delle emozioni e la valorizzazione del potenziale ideativo del singolo;

- **Attività di Animazione, Ricreative e Musicali:** attività di gruppo orientate alla stimolazione dei canali espressivi alternativi. L'utilizzo dei codici sonori, ritmici e performativi è finalizzato all'ampliamento delle capacità comunicativo-relazionali e all'armonizzazione delle dinamiche di gruppo;

- **Attività Sportive Non Agonistiche:** Sessione di esercizio corporeo strutturato, calibrate sulle specifiche abilità motorie dei partecipanti. L'attività persegue il mantenimento e l'esercizio delle funzioni cognitive, l'equilibrio posturale e dinamico, nonché lo sviluppo di competenze affettivo-relazionali legate al rispetto delle regole del gioco e alla cooperazione;

- **Utilizzo di Strumenti Informatici e Telematici:** uso guidato e funzionale della tastiera e del PC, finalizzato al potenziamento delle competenze di letto-scrittura e di calcolo, supportando attivamente il rinforzo della memoria procedurale;

- **Attività di Giardinaggio e all'Aperto:** programmazione che prevede la cura delle aree verdi e l'organizzazione stagionale di uscite, passeggiate ed escursioni guidate sul territorio. L'attività è strutturata per stimolare la socializzazione in contesti allargati e promuovere la cittadinanza attiva e il benessere psicofisico;
- **Attività di potenziamento dell'autonomia personale:** percorso educativo trasversale applicato alle pratiche della vita quotidiana. Gli interventi sono focalizzati sul consolidamento delle routine igienico-sanitarie e della cura del sé, sull'uso funzionale e corretto degli utensili a tavola durante il pasto e sul monitoraggio guidato per la modulazione dei comportamenti problema.

Tale articolazione costituisce l'impianto metodologico attraverso cui l'equipé multidisciplinare promuove la centralità della persona. La costante interconnessione tra le diverse aree funzionali garantisce una presa in carico globale, capace di trasformare ogni momento della routine quotidiana in un'opportunità di apprendimento e di emancipazione, orientata al consolidamento dell'autodeterminazione, alla socializzazione, inclusione sociale e al raggiungimento della massima qualità della vita possibile per ciascuna persona con disabilità.

### *Risorse strutturali e Logistica della sede*

Il Centro Diurno si sviluppa all'interno di ambienti architettonici privi di barriere e conformi ai requisiti di igiene e sicurezza, strutturati per garantire la massima funzionalità dei servizi:

- Sede Principale: Via Alessandro Italia s.n.c. 96010 Palazzolo Acreide (SR);
- Articolazione interna degli spazi: i locali del presidio sono suddivisi in:

  - n.7 stanze destinate alle differenti attività educative, occupazionali e riabilitative (alcune in fase di adeguamento periodico);

  - n. 1 (Ambiente A) stanza dedicata esclusivamente agli Uffici Amministrativi della Fondazione;

  - n.1 (Ambiente B) stanza riservata allo svolgimento di attività di Ascolto e Segretariato Sociale (Sportello S.A.I.);

- n.1 (Ambiente C) stanza attrezzata per il Laboratorio di Ceramica e attività manuali;

-n.1 (Ambiente D) stanza adibita alle attività ludico-ricreative e assembleari;

- n.1 locale cucina attrezzato per le attività occupazionali e la somministrazione dei pasti;

- n.1 nucleo di servizi igienici interamente attrezzato per persone con disabilità;

- n.2 nuclei dei servizi igienici riservati al personale operante.

## *Organigramma Tecnico del Centro Diurno*

Tutte le figure professionali operanti all'interno dl Centro Diurno sono in possesso dei titoli di studio stabiliti dalla normativa vigente. la composizione dell'equipe è così articolata:

- n.1 Assistente Sociale
- n. 1 Psicologo
- n.1 Educatore
- n. 4 OSA
- n.1 Amministrativo
- n. 1 Applicato di segreteria
- n. 1 Autista
- Volontari del Servizio Civile Universale

## *Organizzazione Del Lavoro. Equipe Educativa*

L'èquipe educativa è responsabile, in sede individuale e collettiva, della qualità e dell'andamento tecnico degli interventi attuati. Il gruppo di lavoro partecipa a riunioni di coordinamento periodiche aventi valore di crescita professionale, usufruendo di percorsi costanti di supervisione e formazione specialistica erogata da enti accreditati. Al fine di massimizzare il benessere della persona con disabilità e la sua qualità di vita, l'équipe mantiene un'interfaccia metodologica costante con riferimenti pubblici (servizi sociali ed èquipe territoriali) titolari delle persone prese in carico.

## *Modalità di Gestione della Comunicazione con le Famiglie*

Il coinvolgimento attivo della famiglia della persona con disabilità, costituisce un elemento cardine per la riuscita dei programmi educativi. I flussi informativi e i momenti di confronto istituzionale sono regolati secondo le seguenti scadenze:

1. **Incontri di èquipe ordinari:** l'équipe provvede ad informare direttamente la famiglia in merito all'andamento generale e ai progressi e le criticità emerse nel percorso della persona con disabilità;
2. **Incontri straordinari o d'urgenza:** qualora emergano situazioni urgenti connesse alla persona con disabilità, l'équipe convoca un incontro straordinario con tutte le figure di riferimento della persona con disabilità. Nei casi di maggiore complessità, tali incontri possono essere replicati più volte nel corso dell'anno, strutturandosi in veri e propri gruppi di lavoro e di sostegno formativo ed educativo;
3. **Incontri di monitoraggio periodico:** con cadenza bimestrale e trimestrale, vengono programmati colloqui volti alla verifica ordinaria degli obiettivi raggiunti, l'esito di tali incontri viene formalizzato mediante un verbale contenente i punti salienti discussi;
4. **Coinvolgimento programmatici:** le famiglie vengono costantemente informate e inviate a prendere parte attiva a eventi, manifestazioni e programmi elaborati dalla Fondazione in favore delle persone con disabilità.

### *Indicazioni Qualitative E Strumenti Di Monitoraggio*

Al fine di garantire il costante mantenimento degli standard qualitativi e l'effettiva rispondenza delle attività agli obiettivi definiti nel Progetto di Vita Individualizzato, la Fondazione applica un rigoroso sistema di monitoraggio e misurazione dell'efficacia del servizio svolto, che prevede una formale restituzione annuale alla famiglia incentrata sulla verifica degli obiettivi raggiunti del famigliare con disabilità. Tale valutazione continua si avvale dell'impegno sistematico e obbligatorio di specifici strumenti di rilevazione tecnica, tra cui le griglie quotidiane di presenza delle persone con disabilità, i diari giornalieri, le relazioni e osservazioni semestrali, sull'andamento globale, curate dall'educatore e trasmesse dall'assistente sociale per la raccolta dei dati di processo, nonché i questionari di customer satisfaction somministrati annualmente ai beneficiari dei servizi e ai loro familiari per rilevare la qualità percepita e il livello di soddisfazione complessivo.

## 9.3 Servizio trasporto

Il Trasporto e accompagnamento delle persone con disabilità rappresenta un presidio fondamentale per garantire l'accessibilità, il diritto allo studio e la continuità della frequenza sia alle attività scolastiche sia ai percorsi del Centro Diurno. Il servizio è finalizzato all'abbattimento delle barriere motorie e logistiche, promuovendo il raggiungimento del maggior grado di autonomia e di partecipazione sociale possibile. Il trasporto non si configura come una mera prestazione logistica, ma viene valorizzato come spazio di relazione ed esperienza ad alta valenza educativa, integrato all'interno del Progetto di Vita Personalizzato e Partecipato di ciascuna persona.

In un'ottica di piena risposta ai bisogni delle persone con disabilità e alle loro famiglie, la Fondazione Anffas garantisce altresì la possibilità di usufruire del servizio trasporto anche in forma privatistica.

### *Inquadramento e finalità del servizio*

Per l'esecuzione del servizio, la Fondazione si avvale della presenza costante e coordinata di due figure professionali dedicate: l'autista, responsabile della conduzione in sicurezza dei veicoli e l'assistente al trasporto, dedicato alla cura e alla supervisione della persona con disabilità durante il tragitto. Nello svolgimento della propria funzione, l'assistente si attiene rigorosamente ai seguenti compiti e principi di condotta:

- **Assistenza e Supporto Fisico:** provvede all'accoglienza e al supporto della persona nelle fasi di salita e discesa dal veicolo. L'intervento assistenziale viene erogato secondo un principio di gradualità, commisurato ai bisogni di sostegno della persona con disabilità.
- **Supervisione e Sicurezza a Bordo:** accertata la completa e corretta salita sul mezzo della persona con disabilità, ne garantisce l'idoneo stazionamento all'interno dell'abitacolo e il rigoroso rispetto delle norme di sicurezza prima di autorizzare la partenza del veicolo;
- **Raccordo Comunicativo e Flussi Informativi:** è tenuto alla tempestiva segnalazione verso l'équipe educativa o i familiari in merito a eventi di rilievo o anomalie riscontrate durante il tragitto. Assume inoltre la diretta responsabilità della presa in carico, custodia e consegna

della corrispondenza e delle comunicazioni ufficiali intercorrenti tra la struttura e i nuclei familiari;

- **Puntualità e Valenza Educativo-Relazionale**: opera nel pieno rispetto della programmazione oraria definita, adottando uno stile relazionale caratterizzato da costante disponibilità, sensibilità e capacità di ascolto, promuovendo modalità comunicative volte a favorire un clima accogliente e pienamente rispettoso della dignità di ciascuna persona con disabilità.

### *Indicazioni Qualitative E Strumenti Di Monitoraggio*

La Fondazione assicura un sistema di monitoraggio volto a verificare la regolarità del servizio, la qualità delle prestazioni e il rispetto degli standard organizzativi e assistenziali previsti. La presenza e l'effettivo svolgimento del servizio, vengono documentati attraverso un registro giornaliero, nel quale vengono annotate le prestazioni effettuate e le relative ore di servizio. Il registro viene sottoscritto dalla persona con disabilità che usufruisce del servizio, ove necessario, da un familiare o da altra persona autorizzata, quale attestazione dell'effettiva fruizione del servizio.

Il servizio è inoltre oggetto di monitoraggio periodico da parte dell'assistente sociale, che provvede alla predisposizione di specifiche relazioni rivolte agli enti finanziatori competenti. Tali relazioni documentano lo svolgimento del servizio, la regolarità delle prestazioni e il rispetto delle condizioni previste per garantire un servizio adeguato, sicuro e rispondente ai bisogni della persona con disabilità.

Al fine di rilevare anche la percezione e il livello di soddisfazione delle persone con disabilità, vengono annualmente somministrati questionari di customer satisfaction alle persone che usufruiscono del servizio e/o ai loro familiari. La raccolta e l'analisi dei questionari consentono di acquisire valutazioni sull'andamento del servizio, individuare eventuali criticità e raccogliere osservazioni, suggerimenti e proposte utili al miglioramento del servizio.

## 9.5 Servizi domiciliari per persone con disabilità

Attivo da aprile 2023, prima in forma privata e successivamente in convenzione con gli enti pubblici quali Distretto Socio Sanitario D48 e il comune di Palazzolo Acreide, la Fondazione è iscritta all'albo Regionale ai sensi dell'articolo 26 della Legge Regionale 22/86.

Il servizio garantisce sostegno socio-assistenziale presso il domicilio della persona con disabilità, con l'obiettivo primario, di continuare la permanenza della persona nel proprio contesto di vita, valorizzandone le autonomie e offrendo un concreto supporto alla famiglia nella gestione quotidiana e una riduzione del carico assistenziale.

**L'accesso al servizio** è garantito a tutte le perone in possesso del riconoscimento di disabilità ai sensi della Legge 104/1992. Per attivare il servizio finanziato dall'ente pubblico, l'iter amministrativo prevede che la persona con disabilità o un suo familiare presenti istanza presso l'Ufficio dei Servizi Sociali del Comune di residenza. I Servizi Sociali comunali procedono alla valutazione dei bisogni di sostegno per stabilire il monte ore di assistenza e garantire la relativa copertura finanziaria. Una volta definito il bisogno di sostegno il Comune invita la persona con disabilità a scegliere liberamente l'Ente accreditato a cui affidare il servizio.

## 9.6 Assistenza Domiciliare Anziani

In risposta all'invecchiamento progressivo e alle necessità di rispondere ai bisogni specifici della terza età, nei primi mesi dell'anno 2022 la Fondazione ha avviato l'iter per garantire il servizio domiciliare anche alle persone anziane. Avendo maturato i requisiti previsti dalla normativa vigente, la Fondazione ha presentato istanza di accreditamento e ha ottenuto l'iscrizione all'Albo Regionale nella sezione Assistenza Domiciliare Anziani con D.D.G. n. 1001 del 3 giugno 2022, al numero 5670. Contestualmente, la Fondazione ha intrapreso le procedure di accreditamento presso il Distretto Socio Sanitario D48 per l'erogazione diretta del servizio sul territorio.

**L'accesso al servizio domiciliari anziani**, è garantito a tutte le persone in possesso del riconoscimento di disabilità grave ai sensi dell'articolo 3, comma 3, della Legge 104/1992. Per attivare il servizio finanziato dall'ente pubblico, la persona con disabilità o un suo familiare occorre che presenti istanza presso l'Ufficio dei Servizi Sociali del Comune di residenza. I Servizi Sociali comunali valuteranno l'intensità del bisogno di sostegno e definiscono le ore di servizio necessarie

e la relativa copertura finanziaria. Una volta definito il bisogno di sostegno il Comune invita la persona con disabilità a scegliere liberamente l'Ente accreditato a cui affidare il servizio.

### *Organizzazione Del Lavoro Dei Servizi Domiciliari*

L'organizzazione dei servizi si fonda sulla centralità della persona e risponde in modo mirato e flessibile ai specifici bisogni di sostegno di ciascun beneficiario. Le prestazioni assicurate dai servizi domiciliari si articolano in tre macro-aree di intervento:

**1) Prestazioni di supporto ai bisogni primari della persona con disabilità:** interventi diretti all'igiene e alla cura della persona, all'aiuto nella vestizione, al sostegno nella mobilità domestica, alla preparazione e somministrazione dei pasti e al costante esercizio e mantenimento di abilità di vita quotidiana;

**2) Prestazioni relative alla cura dell'alloggio:** attività volte al mantenimento delle condizioni di igiene, decoro e vivibilità degli ambienti domestici in cui vive la persona con disabilità, comprendenti la pulizia ordinaria della casa, il riordino degli spazi di vita e la gestione del cambio della biancheria;

**3) Prestazioni di affiancamento e supporto nella gestione familiare:** interventi volti ad alleggerire il carico quotidiano del nucleo familiare attraverso il disbrigo di commissioni esterne (come l'acquisto di farmaci o della spesa), l'accompagnamento presso presidi sanitari e il sostegno nella gestione delle attività relazionali e di vita quotidiana.

### *Risorse Umane e Figure Professionali Impiegate nei Servizi Domiciliari*

Per garantire un'assistenza qualificata e multidisciplinare nell'erogazione dei Servizi Domiciliari, la Fondazione si avvale di un'équipe professionale così articolata:

n.1 Amministrativo: incaricato della gestione burocratica e contabile del servizio;

n.1 Assistente Sociale Coordinatore: con funzione di pianificazione, monitoraggio e coordinamento dei progetti assistenziali;

n. 19 Assistenti domiciliari: addetti all'assistenza diretta e al supporto alle persone con disabilità e alle loro famiglie;

n.1 Psicologo a progetto: dedicato al supporto psicologico e alla consulenza specialistica;

n. 1 Autista addetto ai servizi di accompagnamento: per il trasporto protetto nei casi in cui sia richiesto.

### *Orario Giornaliero E Calendario*

La pianificazione oraria dei servizi non segue uno schema rigido, ma si caratterizza per una elevata flessibilità organizzativa, definita e concordata direttamente con la persona con disabilità e con i suoi familiari.

### *Indicazioni Qualitative E Strumenti Di Monitoraggio*

Il monitoraggio delle attività svolte e la valutazione degli interventi realizzati costituiscono elementi fondamentali per verificare la qualità e l'efficacia del servizio, nonché la rispondenza degli interventi ai bisogni della persona con disabilità.

A tal fine, viene utilizzato un registro firma di servizio giornaliero, compilato dagli operatori che svolgono il servizio, nel quale vengono registrate e annotate sinteticamente le attività svolte durante gli interventi. Il registro viene controfirmato giornalmente dalla persona con disabilità o, da un familiare o altra persona di riferimento, quale conferma dell'effettiva fruizione del servizio e delle attività realizzate.

Il monitoraggio viene inoltre effettuato attraverso relazioni e osservazioni semestrali predisposte dall'assistente sociale, finalizzate a verificare l'andamento complessivo del servizio e il raggiungimento degli obiettivi previsti da servizio o da Progetto Individualizzato qualora la persona ne fosse in possesso.

Periodicamente viene somministrato alle persone con disabilità e alle loro famiglie un questionario di Customer Satisfaction con l'obiettivo di raccogliere e valutare il livello di soddisfazione rispetto al servizio ricevuto. La rilevazione permette di individuare eventuali criticità e raccogliere suggerimenti e spunti utili per orientare le azioni di miglioramento e garantire nel tempo una qualità del servizio sempre più rispondente ai bisogni delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

## 9.7 Servizio ASACOM

La Fondazione Anffas Palazzolo Acreide eroga il Servizio di Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione (ASACOM) presso gli istituti scolastici del territorio della provincia di Siracusa, rivolto agli studenti con disabilità che necessitano di supporto specialistico finalizzato a favorire la piena partecipazione alla vita scolastica, all'inclusione e lo sviluppo delle autonomie personali e sociali.

L'assistente all'Autonomia e alla Comunicazione è una figura professionale a supporto dello studente con disabilità, in collaborazione con gli insegnanti, il personale scolastico, la famiglia e gli altri soggetti coinvolti nel percorso educativo e assistenziale. Il suo intervento è finalizzato a promuovere le potenzialità dello studente, sostenendone la partecipazione alle attività didattiche, educative e relazionali e favorendo il superamento delle barriere che possono ostacolare l'autonomia, la comunicazione e l'inclusione nel contesto scolastico.

Il servizio si propone di garantire allo studente pari opportunità di partecipazione alla vita scolastica, nel rispetto della sua individualità, dei suoi desideri e bisogni, delle sue capacità e dei sui tempi di apprendimento. L'intervento viene pertanto, orientato alla valorizzazione delle competenze già acquisite e allo sviluppo progressivo di nuove autonomie, evitando ogni forma di sostituzione e promuovendo per quanto possibile, la partecipazione attiva dello studente.

### *Finalità del servizio ASACOM*

L'attività ASACOM è orientata principalmente a:

1) **Promuovere l'autonomia e lo sviluppo personale,** sostenendo lo studente nell'acquisizione e nel consolidamento delle autonomie personali e sociali e nello sviluppo delle proprie competenze, in relazione ai bisogni e alle potenzialità individuali;

2) **Favorire la comunicazione, la relazione e la partecipazione,** facilitando l'integrazione con gli adulti e coetanei e la piena partecipazione alle attività didattiche, educative, laboratoriali e ricreative, attraverso modalità, strumenti e strategie adeguati allo studente con disabilità;

3) **sostenere l'inclusione e il benessere nel contesto scolastico,** favorendo l'inserimento nel gruppo classe, la gestione delle eventuali difficoltà e la continuità tra scuola, famiglia e territorio, contribuendo alla costruzione di un ambiente scolastico accessibile e rispettoso.

Il servizio ASACOM viene definito in relazione ai bisogni specifici dello studente con disabilità e si inserisce all'interno del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) e della programmazione condivisa con la scuola e la famiglia.

Particolare attenzione viene rivolta alla personalizzazione dell'intervento, ovvero strumenti, strategie e modalità operative vengono calibrate tenendo conto delle caratteristiche individuali dello studente, dei sui bisogni e del contesto nel quale si svolgono le attività. Quando necessario possono essere utilizzate metodologie educative specifiche, strumenti di comunicazione aumentativa e alternativa, ausili e tecnologie assistive, nonché tecniche finalizzate all'apprendimento, alla comunicazione e alla partecipazione.

L'intervento ASACOM si realizza attraverso una stretta collaborazione tra scuola, famiglia e servizi coinvolti, mediante il confronto e la condivisione degli obiettivi educativi e assistenziali. Tale sinergia consente di garantire un intervento personalizzato e coerente con i bisogni e le potenzialità dello studente, favorendo l'autonomia, la partecipazione e l'inclusione e assicurando continuità tra il contesto scolastico, familiare e sociale.

### *Presa in carico e attivazione del servizio ASACOM*

Il Servizio di Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione (ASACOM) è rivolto agli studenti con disabilità frequentanti le istituzioni scolastiche, per i quali sia riconosciuto il bisogno di assistenza specialistica finalizzata a favorire l'autonomia personale, la partecipazione e l'inclusione scolastica, in relazione alle specifiche caratteristiche e ai bisogni dello studente.

L'accesso al servizio è collegato alla certificazione della condizione di disabilità ai sensi della Legge n.104 del 1992 e alla documentazione sanitaria e funzionale prevista dalla normativa vigente, sulla base della quale vengono individuati i bisogni di supporto dello studente e definiti gli interventi necessari nell'ambito del percorso di inclusione scolastica e del **Piano Educativo Individualizzato (PEI)**.

Ai fini dell'attivazione del servizio, la richiesta viene presentata dalla famiglia o da chi rappresenta lo studente minorenne, o dalla stesso se maggiorenne, secondo alcune procedure previste dell'Ente di competenza e dall'istituzione scolastica. La richiesta è corredata dalla documentazione attestante la condizione di disabilità e dal Profilo di Funzionamento o dalla documentazione funzionale prevista dalla normativa vigente.

Si precisa altresì che le competenze amministrative e le modalità di servizio cambiano a seconda dei diversi ordini e gradi di istruzione. Per gli alunni frequentanti le scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado, il servizio ASACOM rientra nelle competenze dei Comuni, per gli studenti frequentanti la scuola secondaria di secondo grado, il servizio è invece di competenza delle Città Metropolitane e del Libero consorzio Comunale, nell'ambito delle rispettive competenze territoriali.

### *Indicazioni Qualitative E Strumenti Di Monitoraggio*

La Fondazione mette in atto un sistema strutturato di monitoraggio e verifica dell'attività ASACOM, finalizzato a garantire la continuità, la tracciabilità e l'adeguatezza degli interventi realizzati. Le ore di servizio svolte, vengono quotidianamente registrate attraverso un registro giornaliero.

Nell'ambito del percorso di presa in carico, la relazione iniziale costituisce il punto di partenza per la definizione e la successiva verifica dei bisogni di sostegno dello studente. Attraverso l'osservazione e il confronto con lo studente, la famiglia, la scuola e tutte le persone coinvolte, vengono rilevati i desideri, le aspettative e le preferenze dello studente, al fine di definire obiettivi individualizzati, concreti e coerenti con le sue potenzialità.

L'andamento del percorso individuale di ciascuno studente, viene monitorato attraverso griglie di osservazione e relazioni periodiche di monitoraggio, predisposte in relazione ai bisogni e alle potenzialità dello studente e agli obiettivi individuati nel Piano Educativo Individualizzato (PEI).

Tali strumenti consentono di monitorare nel tempo i progressi raggiunti, le eventuali criticità e il raggiungimento degli obiettivi, ove necessario, di adeguare le modalità di intervento.

L'intero sistema di verifica è orientato al miglioramento continuo del servizio e alla personalizzazione degli interventi, con l'obiettivo di accompagnare ogni studente nel proprio

percorso scolastico, promuovendone il benessere, l'autonomia, la comunicazione, la partecipazione e l'inclusione, nel pieno rispetto dei diritti e delle potenzialità individuali.

## 9.8 Soluzione Alloggiativa ai sensi della L. 112/2016 “Dopo Di Noi” presso Palazzolo Acreide (SR)

La Fondazione Anffas Palazzolo Acreide DONIAMO SORRISI, in piena attuazione della Legge n. 112 del 22 giugno 2016 "Durante e Dopo di Noi"( recante *"Disposizioni in materia di assistenza in favore delle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare"*), ha inaugurato il 06 maggio 2019 "la Mia Casa". Ubicata nel cuore del centro storico del Comune di Palazzolo Acreide, la soluzione alloggiativa è rivolta a giovani e adulti con disabilità grave prive del sostegno familiare o in vista del venir meno.

L'appartamento si configura come un vero e proprio laboratorio di vita indipendente che supera la dimensione assistenzialistica tradizionale, promuovendo un modello abitativo a carattere familiare, ideato per contrastare i rischi di istituzionalizzazione e valorizzare l'autodeterminazione della persona con disabilità.

Situata a Palazzolo Acreide (SR) in via Giardino Pubblico n.1, la struttura si compone di un'area comune per le attività di gruppo, camere da letto, di cui una destinata al personale di servizio, una cucina abitabile e due servizi igienici. La posizione centrale dell'immobile, a pochi passi dalla Villa Comunale e dal cuore del centro storico, facilita l'accesso al territorio delle persone con disabilità ospiti e favorisce una reale inclusione sociale mediante il rafforzamento dei legami di vicinato e la costruzione di reti di supporto sia individuali che di gruppo.

Il servizio rivolto a giovani e adulti con disabilità grave (accertata ai sensi dell'art.3, comma 3, della Legge 104/1992), non determinata dal naturale invecchiamento o da patologie senili, che si trovano nella condizione di essere prive del sostegno familiare o per le quali il nucleo familiare non sia più in grado di garantire un adeguato supporto, anche in prospettiva di futuro e progressivo distacco. L'accesso al servizio avviene principalmente mediante la predisposizione da parte del Comune di residenza e dall'ASP di competenza, del Progetto di Vita Individuale, Personalizzato e Partecipato. Partendo dall'ascolto dei desideri e delle aspettative della persona con disabilità vengono individuati i bisogni di supporto, gli obiettivi di autonomia e il relativo Budget di progetto

con le risorse necessarie, affinché sia pienamente garantita la vita indipendente e l'autodeterminazione della persona con disabilità. Per coloro che non dispongono di Progetto di Vita attivato dall'ente pubblico, il servizio viene garantito in forma privata con finanziamento tramite fondi propri, previa valutazione da parte dell'équipe della Fondazione.

## 9.9 Comunità Alloggio per disabili Psichici – Casa Chiara, Ispica (RG)

La Fondazione Anffas Palazzolo Acreide "Doniamo Sorrisi", nell'ambito delle proprie attività a favore delle persone con disabilità, gestisce la Comunità Alloggio "Casa Chiara", situata nel Comune di Ispica, in provincia di Ragusa, in Corso Vittorio Emanuele n. 38.

La struttura nasce per offrire alle persone con disabilità psichica una soluzione abitativa accogliente e personalizzata, orientata alla promozione dell'autonomia, dell'autodeterminazione e della partecipazione alla vita sociale, nel rispetto della Legge Regionale 9 Maggio 1986, n.22 e della normativa regionale vigente in materia di Comunità Alloggio per persone con disabilità psichica.

La comunità è concepita come un ambiente di vita di tipo familiare, nel quale la persona può mantenere e sviluppare relazioni significative, partecipare alla vita della comunità e usufruire delle opportunità presenti sul territorio. Gli interventi sono orientati a contrastare l'isolamento e l'emarginazione sociale e a favorire, per quanto possibile, il mantenimento dei legami familiari e con il territorio.

L'appartamento è organizzato in spazi destinati alla vita quotidiana e alla socializzazione ed è composto da una zona comune per le attività e la convivialità, camere da letto, una cucina e servizi igienici, oltre agli spazi necessari allo svolgimento delle attività assistenziali e organizzative. Gli ambienti sono organizzati in modo da garantire condizioni di accoglienza, sicurezza, riservatezza e rispetto della dignità delle persone accolte.

Il servizio è garantito da un'équipe di operatori qualificati, coordinati dall'assistente sociale, che assicurano il supporto nelle attività quotidiane, nella cura della persona, nella gestione della vita comunitaria e nelle attività finalizzate al mantenimento e allo sviluppo delle autonomie. Gli interventi vengono programmati in relazione alle caratteristiche e ai bisogni di ciascuna persona con disabilità e sono orientati alla promozione del benessere personale, dell'autonomia e della partecipazione.

Particolare attenzione è dedicata alla promozione delle relazioni sociali, al mantenimento dei rapporti con la famiglia e alla partecipazione alla vita del territorio, favorendo il benessere, l'inclusione e la valorizzazione delle capacità personali di ciascuna persona con disabilità. La Fondazione opera in collaborazione con la famiglia, i servizi territoriali e tutti i soggetti coinvolti nel percorso della persona, garantendo il monitoraggio periodica degli interventi e l'adeguatezza dei sostegni ai bisogni emergenti.

La Comunità alloggio "Casa Chiara" si configura come un ambiente di accoglienza e di vita finalizzato a promuovere autonomia, partecipazione e qualità della vita nel rispetto della dignità e dell'individualità di ogni persona.

# ALBERO DELLA QUALITÀ
# FONDAZIONE ANFFAS PALAZZOLO ACREIDE
# "DONIAMO SORRISI"

## OBIETTIVO GENERALE

Promuovere il benessere, l'autonomia, l'autodeterminazione e l'inclusione sociale delle persone con disabilità e delle loro famiglie attraverso servizi di qualità, personalizzati e orientati al **Progetto di Vita Individuale, Personalizzato e Partecipato.**

### 1. CENTRALITÀ DELLA PERSONA

- Rispetto della dignità, dei diritti e delle unicità
- Ascolto, accoglienza e personalizzazione degli interventi
- Partecipazione attiva della persona e della famiglia
- Promozione dell'autodeterminazione e della piena cittadinanza

### 2. QUALITÀ DEGLI INTERVENTI

- Progettazione individualizzata e Progetto di vita individualizzato, personalizzato e partecipato
- Interventi educativi, assistenziali e sociali
- Sviluppo delle autonomie, delle competenze e delle potenzialità
- Attività occupazionali, laboratoriali, ricreative e di inclusione sociale

### 3. PROFESSIONALITÀ E LAVORO DI ÉQUIPE

- Équipe multidisciplinare qualificata
- Confronto, coordinamento e riunioni periodiche
- Formazione continua e aggiornamento
- Condivisione delle informazioni e delle responsabilità

### 4. AMBIENTI, SICUREZZA E ACCESSIBILITÀ

- Ambienti accessibili, sicuri e privi di barriere
- Spazi adeguati alle attività e ai bisogni
- Rispetto delle norme igienico-sanitarie e di sicurezza
- Manutenzione e adeguatezza delle strutture e delle attrezzature

### 5. FAMIGLIA E RETE TERRITORIALE

- Coinvolgimento e sostegno alla famiglia
- Comunicazione costante e trasparente
- Collaborazione con servizi sociali, sanitari, scolastici, enti e associazioni
- Condivisione degli obiettivi e continuità degli interventi

FONDAZIONE ANFFAS PALAZZOLO ACREIDE
"DONIAMO SORRISI"

### 6. CONTINUITÀ, ACCESSIBILITÀ E TEMPESTIVITÀ

- Procedure di accesso chiare e trasparenti
- Presa in carico tempestiva e coerente con i bisogni
- Continuità nell'erogazione dei servizi
- Flessibilità e adeguamento agli ed evoluzione dei bisogni

### 7. PARTECIPAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE

- Promozione della partecipazione alla vita della comunità
- Sviluppo delle relazioni e della socializzazione
- Attività sul territorio e cittadinanza attiva
- Contrasto all'isolamento e valorizzazione delle capacità

### 8. MONITORAGGIO, VERIFICA E MIGLIORAMENTO CONTINUO

- Monitoraggio sistematico delle attività
- Verifica periodica degli obiettivi
- Relazioni periodiche degli operatori
- Relazioni dell'assistente sociale agli enti finanziatori con attestazione del servizio e dei requisiti
- Riesame e miglioramento dei processi

### 9. SODDISFAZIONE E TUTELA DELLA PERSONA CON DISABILITÀ

- Questionari di gradimento periodici a persone e familiari
- Raccolta di osservazioni, suggerimenti e criticità
- Gestione dei reclami e delle segnalazioni
- Riscontro e azioni di miglioramento

### 10. TRASPARENZA E RESPONSABILITÀ

- Informazione chiara e completa sui servizi
- Rispetto della privacy e tutela dei dati personali
- Legalità, etica e responsabilità sociale
- Rendicontazione e comunicazione dei risultati

## I SERVIZI ANFFAS

**CENTRO DIURNO**
Percorsi educativi, abilitativi e occupazionali per adolescenti, adulti e anziani con disabilità.

**ASACOM**
Assistenza all'autonomia e alla comunicazione a supporto della vita quotidiana.

**PROGETTI INNOVATIVI DI CITTADINANZA ATTIVA**
Iniziative di inclusione, volontariato e partecipazione alla vita della comunità.

**VITA INDIPENDENTE**
Soluzioni abitative e servizi di sostegno per l'autonomia e la vita indipendente.

**MOBILITÀ E SOLIDARIETÀ SOCIALE**
Servizi di trasporto e assistenza domiciliare per persone con disabilità e anziani.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

- Eguaglianza e non discriminazione
- Partecipazione e corresponsabilità
- Inclusione sociale e pari opportunità
- Qualità, efficacia e appropriatezza
- Trasparenza, ascolto e rispetto

## MIGLIORAMENTO CONTINUO

L'insieme delle attività di verifica, valutazione, ascolto e partecipazione consente il miglioramento costante dei servizi per rispondere sempre meglio ai bisogni delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

# 10. Tutela della privacy

La Fondazione ANFFAS Palazzolo Acreide “Doniamo Sorrisi” garantisce la tutela e la riservatezza dei dati personali delle persone con disabilità, dei loro familiari e di tutti i soggetti coinvolti che usufruiscono dei servizi, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, in conformità al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e al D. Lgs. 196/2003 come modificato dal D. Lgs. 101/2018.

La Fondazione assicura che i dati personali siano raccolti e trattati esclusivamente per finalità connesse all'erogazione, alla gestione e al monitoraggio dei servizi, nonché per gli adempimenti amministrativi, istituzionali e di legge. Particolare attenzione viene riservata ai dati relativi alla salute e alle altre informazioni appartenenti alle categorie particolari previste dalla normativa, che vengono trattati nel rispetto delle specifiche garanzie previste dalla legge.

al momento della raccolta dei dati, la persona interessata e, ove necessario, il familiare o il rappresentante legale, viene adeguatamente informato in merito alle finalità e alle modalità del trattamento, alla natura dei dati raccolti, agli eventuali destinatari o categorie di destinatari, ai tempi di conservazione e ai diritti esercitati nei confronti del titolare del trattamento.

La fondazione adotta misure organizzative, tecniche e procedurali finalizzate a prevenire la perdita, la distruzione, l'accesso non autorizzato, la divulgazione o l'utilizzo improprio dei dati personali. L'accesso alle informazioni è consentito esclusivamente al personale autorizzato e per le finalità connesse alle proprie mansioni.

Il personale della Fondazione è adeguatamente informato e formato in maniera di riservatezza e protezione dei dati personali ed è tenuto al rispetto degli obblighi di riservatezza anche successivamente alla cessazione del rapporto di lavoro o collaborazione.

La persona interessata può esercitare i diritti previsti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, secondo le modalità indicate nell'informativa privacy predisposta dalla Fondazione.

# 11. Obblighi relative alla sicurezza ed all'igiene

La Fondazione Anffas Palazzolo Acreide "Doniamo Sorrisi" garantisce lo svolgimento delle proprie attività in condizioni di sicurezza, igiene e adeguatezza degli ambienti, adottando tutte le misure previste dalla normativa vigente e, in particolare, dal D. Lgs n. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

La Fondazione provvede alla valutazione dei rischi connessi alle attività svolte e all'adozione delle misure di prevenzione e protezione necessarie a tutelare la salute e la sicurezza delle persone con disabilità, dei familiari, degli operatori, dei volontari e di tutti coloro che frequentano le strutture e gli ambienti nei quali vengono erogati i servizi.

Gli ambienti, gli impianti, le attrezzature e gli strumenti utilizzati nei servizi sono sottoposti alle necessarie attività di controllo, manutenzione e verifica, al fine di garantire la sicurezza, la funzionalità e l'adeguatezza rispetto alle attività svolte.

La Fondazione garantisce inoltre l'informazione e la formazione del personale in materia di salute e sicurezza, affinché gli operatori siano in grado di riconoscere i potenziali rischi, adottare comportamenti corretti e intervenire secondo le procedure previste in caso di emergenza.

La Fondazione assicura il rispetto delle condizioni igienico-sanitarie degli ambienti e modalità di svolgimento delle attività, attraverso procedure di pulizia, sanificazione e manutenzione coerenti con la tipologia dei servizi erogati e con la normativa vigente.

# 12. Gestione dei reclami

La Fondazione Anffas Palazzolo Acreide "Doniamo Sorrisi" considera il reclamo uno strumento di tutela della persona con disabilità, ai familiari o alle persone di riferimento, la possibilità di segnalare eventuali disservizi, criticità, comportamenti non adeguati o situazioni che non risultino conformi agli standard e agli impegni dichiarati nella presente Carta dei Servizi.

La gestione dei reclami costituisce uno strumento di tutela dei diritti della persona con disabilità, di ascolto e di partecipazione e rappresenta, al contempo, un importante strumento di verifica e di miglioramento continuo della qualità dei servizi. A tal fine, la Fondazione mette a disposizione un apposito modulo per la presentazione dei reclami e delle segnalazioni, attraverso il quale è possibile descrivere la situazione rilevata e fornire gli elementi utili alla sua presa in carico e verifica.

La procedura di gestione dei reclami viene attuata nel rispetto dei principi di trasparenza, imparzialità, accessibilità, tempestività, riservatezza e tutela della dignità della persona, in coerenza con la normativa vigente in materia di servizi sociali e di tutela delle persone con disabilità, secondo quanto previsto all'art. 13 della Legge 8 novembre 2000, n. 328.

## 12.1 Modalità di presentazione del reclamo

La persona con disabilità, il familiare o la persona di riferimento, può presentare una segnalazione o un reclamo direttamente alla Fondazione, attraverso i canali di comunicazione messi a disposizione dalla stessa, anche mediante posta e PEC.

La segnalazione può essere presentata in forma scritta o utilizzando l'apposito "Modulo di presentazione del reclamo", predisposto dalla Fondazione e disponibile presso gli uffici della struttura e sul sito internet della Fondazione, nella sezione dedicata alla Carta dei Servizi. La segnalazione dovrà contenere, per quanto possibile, gli elementi utili a individuare la situazione segnalata, indicando il servizio interessato, la circostanza verificatasi e, ove conosciuti, il periodo e gli operatori coinvolti. La segnalazione può essere consegnata direttamente presso gli uffici della Fondazione oppure trasmessa attraverso i recapiti indicati nella presente Carta dei Servizi e mediante posta elettronica a: fondazioneanffaspalazzoloacrei@gmail.com o alla PEC a: anffaspalazzolo@pec.it.

La Fondazione garantisce modalità di presentazione dei reclami semplici, accessibili e comprensibili. La presentazione di un reclamo o di una segnalazione è un diritto della persona e non può in alcun

modo determinare conseguenze negative, discriminazioni o limitazioni nell'accesso ai servizi. La Fondazione assicura che ogni segnalazione viene accolta e trattata con rispetto, riservatezza e imparzialità, rappresentando anche un'opportunità di ascolto e di miglioramento delle modalità di erogazione del servizio.

## 12.2 Presa in carico e verifica della segnalazione

Ogni reclamo ricevuto viene preso in carico dalla Fondazione e sottoposto a consiglio d'Amministrazione per una verifica finalizzata ad accertarne i fatti rappresentati.

A seconda della natura della segnalazione, possono essere acquisiti documenti, informazioni e chiarimenti dagli operatori interessati e dagli altri soggetti coinvolti nel percorso assistenziale, educativo o sociale della persona con disabilità, nel rispetto delle competenze e della normativa sulla protezione dei dati personali.

Qualora il reclamo riguardi aspetti che non rientrano nella competenza della Fondazione, la stessa provvede, ove possibile, a fornire alla persona con disabilità o al familiare le informazioni necessarie per rivolgersi al soggetto competente.

## 12.3 Risposta al reclamo

Al termine della verifica, la fondazione provvede a favorire una risposta alla persona con disabilità o al soggetto che ha presentato il reclamo per suo conto, comunicando, nei limiti consentiti dalla normativa sulla riservatezza, l'esito degli accertamenti effettuati e le eventuali misure adottate.

La Fondazione assume come standard organizzativo un termine massimo di 30 giorni dalla ricezione del reclamo per fornire risposta, salvo i casi che, per la loro particolare complessità, richiedono ulteriori approfondimenti.

Nel caso non sia possibile concludere la verifica entro tale termine, la Fondazione si impegna a comunicare circa lo stato di avanzamento della procedura e i motivi della necessità di ulteriori accertamenti.

La risposta al reclamo viene formulata utilizzando un linguaggio chiaro, comprensibile e accessibile.

## 12.4 Riesame

Qualora la persona con disabilità, il familiare o una persona di riferimento ritenga non adeguata la risposta ricevuta o disponga di ulteriori elementi utili, può chiedere alla Fondazione un riesame della segnalazione.

Il riesame consente di effettuare una nuova valutazione degli elementi disponibili e di consentire eventuali ulteriori informazioni o circostanze non precedentemente esaminate.

La Fondazione valuta gli elementi emersi e comunica l'esito del riesame secondo le modalità previste dalla propria organizzazione interna.

## 12.5 Monitoraggio dei reclami e miglioramento della qualità

I reclami e le segnalazioni costituiscono una fonte importante per il monitoraggio della qualità dei servizi. La Fondazione provvede pertanto alla raccolta e all'analisi delle segnalazioni ricevute, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali, al fine di individuare criticità ricorrenti, disfunzioni organizzative o aspetti suscettibili di miglioramento.

Gli esiti dell'analisi possono determinare l'adozione di azioni correttive e preventive, interventi organizzativi, attività di formazione dl personale o altre misure ritenute necessarie per migliorare la qualità, l'efficacia e l'appropriatezza dei servizi.

La gestione dei reclami viene pertanto integrata alle attività di monitoraggio della qualità, rilevazione della soddisfazione e valutazione dei servizi, contribuendo al processo di miglioramento continuo della fondazione.

# 11. La misurazione della qualità

La nostra Fondazione Anffas Palazzolo Acreide "Doniamo Sorrisi" ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

1. la qualità così come percepita dal Cliente:
2. la qualità così come percepita dall'Operatore:

Entrambi gli aspetti contribuiscono a determinare la cosiddetta qualità totale del servizio fornito dalla Fondazione.

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

## 11.1. Strumenti Di Valutazione Della Qualità Percepita

In questo caso, lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione del Cliente, anche noto come customer satisfaction.

Si tratta di un'intervista a sondaggio, da somministrare ai Clienti, costituita da domande, con risposte volutamente semplici, con cui l'intervistato assegna un giudizio sul servizio ricevuto.

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono ad un questionario di soddisfazione, molto più articolato con domande inerenti vari aspetti legati alla propria attività presso la Fondazione Anffas. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio, e su aspetti legati alla motivazione interna, responsabilità, organizzazione ecc.

Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del Cliente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

## 11.2. Standard Di Qualità

Nella pagina che segue vengono illustrati gli standard di qualità che la Fondazione s'impegna a rispettare ed a verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei Servizi erogati.

Per standard di qualità intendiamo il livello qualitativo minimo che un servizio deve garantire ai propri Clienti.

Nell'individuare gli standard di qualità abbiamo definito degli indicatori di qualità (Iq) che la Fondazione Anffs ha analizzato e reso misurabili, qui di seguito esposti:

Per il Cliente:

Iq 1 aspetti connessi alla percezione del servizio da parte del cliente

(giudizio: scarso, sufficiente, buono, ottimo);

Per l'Operatore:

Iq 2 aspetti connessi alla percezione della qualità del servizio (risposta da 0 a 5);

Iq 3 aspetti connessi alla motivazione interna (risposta da 0 a 5);

Iq 4 aspetti connessi a: responsabilità, autonomia e competenza (risposta da 0 a 5);

Iq 5 aspetti connessi alla struttura ed organizzazione (risposta da 0 a 5);

Altri aspetti quali:

Iq 6 Il numero di reclami ricevuti rispetto al numero di assistiti

Iq 7 Il numero di reclami risolti positivamente rispetto al numero di reclami ricevuti

Gli indicatori di qualità sono parametri qualitativi e quantitativi scelti per valutare e misurare un dato fenomeno, proprio perché sono ritenuti indicativi del fenomeno stesso.

La verifica degli indicatori è effettuata dal Responsabile Assicurazione Qualità almeno annualmente (possibilmente ogni sei mesi).

In seguito vengono riassunti gli Standard di qualità della Fondazione Anffas con gli obiettivi minimi previsti per ogni indicatore definito.

### *GRIGLIA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ*

| **Indicatore** | *SCRIZIONE* | **Campione valutato** | **Obiettivo** | **RISULTATO (al 06/2026)** |
|---|---|---|---|---|
| *IQ1* | percezione della qualità del servizio da parte del ***cliente*** | Almeno il 20 % degli assistiti | 100% dei giudizi fra buono e ottimo | **100%** |
| **Iq2** | percezione della qualità del servizio da parte dell'***Operatore*** | Tutti gli Operatori | Punteggio medio maggiore di 8/10 | **8.16** |
| **Iq3** | motivazione interna | Tutti gli Operatori | Punteggio medio maggiore di 20/25 | **21.38** |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| *IQ4* | Responsabilità, autonomia e competenza | Tutti gli Operatori | Punteggio medio maggiore di 20/25 | **23.05** |
| **Iq5** | struttura ed organizzazione | Tutti gli Operatori | Punteggio medio maggiore di 20/25 | **20.38** |
| **Iq6** | numero di reclami ricevuti rispetto al numero di assistiti | Tutti i reclami | Meno di 2 reclami per ogni 50 Assistiti | **0** |
| **Iq7** | numero di reclami risolti positivamente rispetto al numero di reclami ricevuti | Tutti i reclami | 100% dei reclami risolti | **N. D.** |

# 12. Rapporti con il territorio

La Fondazione Anffas Palazzolo Acreide "Doniamo Sorrisi" considera il rapporto con il territorio un elemento fondamentale per promuovere l'inclusione sociale e garantire interventi rispondenti ai bisogni delle persone con disabilità e alle loro famiglie. A tal fine, la Fondazione favorisce la collaborazione e il confronto con le realtà presenti nel territorio, quali Enti pubblici, servizi sociali e sanitari, istituzioni scolastiche, associazioni, organizzazioni di volontariato, cooperative, Enti di Terzo Settore, gruppi e altre realtà della comunità locale. Attraverso la costruzione e il consolidamento di una rete territoriale di risorse, la Fondazione promuove lo scambio di competenze, esperienze e informazioni, favorendo la collaborazione tra i diversi soggetti coinvolti e la condivisione di interventi e iniziative a sostegno della persona. Il lavoro di rete consente di valorizzare le risorse presenti nella comunità, sviluppare opportunità di partecipazione e socializzazione e favorire percorsi di autonomia, inclusione e cittadinanza attiva.

## I nostri recapiti:

Fondazione Anffas Palazzolo Acreide Doniamo Sorrisi

Via A. Italia snc, Palazzolo Acreide (SR)

Tel. 0931/572973, Cell. 334/9485739

fondazioneanffaspalazzoloacrei@gmail.com

www.fondazioneanffaspalazzoloacreide.it

anffaspalazzolo@pec.it

***"Volere è poco; occorre volere con ardore per raggiungere l'obiettivo."***

***Ovidio***

*Ultima redazione:*

04/11/2026