



# CARTA DEI SERVIZI

## Sommario

- 3 Presentazione dell'Associazione
- 4 Storia dell'Associazione
- 5. Le finalità istituzionali e i principi fondamentali
- 6. Mission – Vision - Fonti etico valoriali di riferimento
- 7. Codice Etico
- 8 Le nostre strutture
- 9 Modalità di accesso ai servizi
- 9. SAI (Servizio Accoglienza e Informazione)
- 11 Standard di servizio
- 11. Sicurezza
- 12. Servizio di cucina/refezione.
- 12. Tutela Privacy
- 12. Gestione infezioni ospedaliere
- 12 Modalità di tutela e verifica della soddisfazione dei servizi
- 14. Le strutture per prestazioni intensive ed estensive residenziali di “Villa Gimelli” e “Casa di San Michele Arcangelo”
- 18. La struttura per prestazioni intensive ed estensive semi-residenziali di “Villa Gimelli”
- 21. La Struttura socio-riabilitativa semi-residenziale di “Villa Gimelli”
- 24 Le Strutture socio-riabilitative residenziali di “Via Gattorno” e “Villa Gimelli”
- 27 Servizio ambulatoriale (C.A.R.) e servizi domiciliari
- 30. Interventi assistenziali ed educativi domiciliari (L.104/92 e L.162/98)
- 30 Attività esterne di tempo libero e soggiorni estivi
- 32 La Carta dei Servizi. Significato e funzione
- 35. Contatti

## **CARTA DEI SERVIZI ANFFAS “VILLA GIMELLI”**

*Redazione a cura di:*

*Giandario Storace Presidente Associazione Anffas “Villa Gimelli”*

*Illustrazioni di copertina: Sig.ra Stefania Queirolo*

*Edizione marzo 2022*

## Presentazione dell'Associazione

La Carta dei Servizi che presentiamo è uno strumento di lavoro e di verifica sia per quanti operano direttamente, sia per quanti hanno la responsabilità legale, civile ed etica della gestione globale dei servizi offerti dall'Associazione Anffas "Villa Gimelli" di Rapallo Onlus.

Questo documento è dunque la nostra carta d'identità, che si presenta nella sua interezza alla valutazione degli utenti dei servizi, delle famiglie dei soci e non soci e dei nostri interlocutori pubblici e privati.

È doveroso precisare che da anni la nostra Associazione porta avanti, sul territorio del Tigullio, una serie di servizi di rilevante importanza con impegno, professionalità e spirito di volontariato, al fine di rispondere con prontezza e sensibilità ai bisogni delle persone con disabilità e tutelare i loro diritti, per ottemperare agli obiettivi del nostro Statuto. Per questo motivo abbiamo accolto con soddisfazione lo schema tipo di "carta dei servizi" predisposto dall'Anffas Onlus Nazionale, adeguandolo alla nostra realtà locale.

Se è giusto che ogni cittadino italiano possa usufruire durante i diversi periodi della sua esistenza di una rete di servizi nei vari settori (assistenza, scuola, lavoro, sanità, ecc.), che garantisca e soddisfi i bisogni reali dell'essere umano in una società civile, a maggior ragione l'Anffas Nazionale, costituitasi fin dal 1958 per la tutela dei diritti delle persone con disabilità intellettive e relazionali, deve istituzionalizzare nelle sue sedi locali la "carta dei servizi", che garantisca non solo l'attuazione dei propri obiettivi statutari, ma un'offerta di servizi adeguati, continuamente monitorati e costantemente mirati ad un processo di miglioramento della qualità degli stessi.

Un impegno non facilmente raggiungibile se non lealmente condiviso da tutti quelli che operano nel nostro ambito di lavoro e che richiede l'assunzione delle proprie responsabilità professionali, deontologiche e di autentica collaborazione.

L'Anffas ha più di cinquanta anni di vita: ha iniziato con passione, grande coraggio e spirito di volontariato questa "missione" che ora potremmo definire di "autoaiuto", in una società in cui non esisteva nemmeno l'ombra dei servizi di cui ora trattiamo e che aveva paura dei... subnormali e doveva isolarli... per difendersi.

Gli stessi genitori, umiliati ed incapaci di affrontare il difficile problema del figlio diverso si sentivano esclusi da ogni diritto.

La strada è stata lunga e faticosa ma l'Anffas ha portato avanti i suoi obiettivi statutari, con generosità e determinazione. Si deve molto alla nostra Associazione se negli ultimi trent'anni è avvenuta una reale presa di coscienza da parte degli Enti pubblici e della società, per garantire i diritti inalienabili delle persone con disabilità e dando risposte soddisfacenti ai bisogni delle famiglie e dei nostri ragazzi con disabilità, in modo da consentire loro un livello di vita decoroso e dignitoso.

*Giandario Storace* (Presidente Associazione Anffas "Villa Gimelli" di Rapallo Onlus)

**L'Associazione Anffas "Villa Gimelli" di Rapallo Onlus  
cura la presa in carico delle persone  
con disabilità intellettive e relazionali,  
dei loro familiari e/o legali rappresentanti.**

## **Storia dell'associazione**

L'Anffas, "Associazione Nazionale Famiglie di Fanciulli ed Adulto Subnormali", viene costituita a Roma il 28 marzo 1958 dalla dottoressa Luisa Menegotto.

Nel 1964 acquisisce Personalità Giuridica (DPR n. 1542). Nel 1997 si definisce "Associazione Nazionale Famiglie di Disabili Intellettivi e Relazionali". Nel 2000 è riconosciuta Onlus (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale), con l'acronimo Anffas Onlus.

Nel 2001, con l'approvazione della modifica statutaria autorizzata dal Decreto del 16 Maggio 2001 del Prefetto di Roma, l'Associazione adotta un modello di organizzazione federale.

**L'Associazione Anffas Villa Gimelli di Rapallo Onlus**, già "Anffas Sezione Tigullio Ovest", si costituisce a Rapallo il 7 gennaio 2002, a seguito del succitato Decreto Prefettizio di Roma, con cui acquisisce autonomia patrimoniale e giuridica.

Offre servizi educativi, riabilitativi ed assistenziali differenziati, a vantaggio di persone con disabilità intellettive e delle loro famiglie, presenti sul territorio di competenza.

Si avvale di circa sessanta operatori tra dipendenti e collaboratori, che con le varie professionalità garantiscono la qualità degli interventi (figure assistenziali, educative, sanitarie, ecc.) I soci dell'Anffas sono ordinari e amici: i primi sono parenti entro il quarto grado, ed affini entro il secondo grado o tutori, amministratori di sostegno, curatori o affiliati di persone con disabilità intellettiva e relazionale e comunque nel limite di tre per singola persona con disabilità. I soci amici sono le persone che prendono parte e collaborano alla vita dell'associazione da almeno un anno. L'ammissione della domanda di socio è deliberata dal consiglio direttivo.

I diritti e i doveri dei soci sono sanciti dallo statuto e dal regolamento dell'associazione.

L'Associazione Anffas Villa Gimelli di Rapallo Onlus è presente nella realtà territoriale del Tigullio gestendo tre strutture residenziali che ospitano numerose persone e un centro semiresidenziale cui afferiscono molti utenti dal territorio. Svolge anche servizi domiciliari e ambulatoriali.

## Le finalità istituzionali e i principi fondamentali

Anffas Onlus, in armonia con i principi statutari:

- promuove e tutela i diritti delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie;
- opera per rendere concreti i principi delle pari opportunità e della non discriminazione delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e di quanti ne tutelano i diritti;
- avversa qualsiasi principio etico, religioso, giuridico o normativo che possa ridurre o eliminare la libertà e i diritti delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie;
- sollecita e sostiene, a livello politico, iniziative adeguate alle aspettative e ai bisogni delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie;
- favorisce, a livello sociale e culturale, concreti processi di integrazione e di inclusione sociale e contrasta ogni forma di esclusione e di emarginazione;
- sollecita e promuove, a livello della pubblica amministrazione, servizi sanitari, sociosanitari, educativi e assistenziali rivolti alle persone con disabilità intellettiva e relazionale e alle loro famiglie;
- opera a livello di promozione e realizzazione di servizi sanitari, sociali, socio-riabilitativi, educativi e assistenziali rivolti alle persone con disabilità intellettiva e relazionale e alle loro famiglie, nonché di ogni altra attività – anche formativa – nel rispetto delle finalità statutarie, riferendosi costantemente al modello della «presa in carico» globale delle persone con disabilità intellettiva e relazionale attraverso la elaborazione, implementazione e verifica costante di “progetti di vita” individualizzati (P.R.I.).

L’Anffas Villa Gimelli di Rapallo Onlus considera valori di coesione e continuità tra mission associativa e politica gestionale dei servizi:

- la **centralità della persona** che si realizza a livello dei soci, dei dipendenti, dei collaboratori e, naturalmente, degli utenti;
- la **democrazia partecipativa** che sollecita la partecipazione attiva e il consenso nella programmazione, erogazione dei servizi e definizione degli obiettivi;
- **l’etica della solidarietà** quale elemento guida di tutte le iniziative;
- il **pluralismo e riconoscimento della diversità** come risorsa attraverso il rispetto e la valorizzazione delle idee e delle esperienze individuali e collettive.

## **Mission**

Per Anffas la dignità della persona è un valore fondamentale, che si può raggiungere sia attraverso il diritto alla predisposizione del progetto individuale o progetto globale di vita nella convinzione che ciò rappresenti, se realizzato in modo adeguato e con strumenti innovativi l'unica via possibile per garantire alle stesse rispetto dei diritti, qualità della vita e inclusione sociale sia attraverso un impegno costante contro le discriminazioni e a favore dell'autodeterminazione della persona con disabilità, dei principi di pari opportunità e di inclusione sociale.

Anffas lavorando all'obiettivo del miglioramento della qualità di vita ha inoltre portato in primo piano il protagonismo delle persone con disabilità ognuna per le proprie capacità e bisogni.

## **Vision**

Anffas crede sia possibile e realistico pensare e realizzare una Società in cui il protagonismo delle persone con disabilità, la loro autodeterminazione e auto-rappresentanza nella massima misura possibile, siano fatti condivisi e riconosciuti da tutti. Secondo questa visione la questione della disabilità viene affrontata nell'ambito di quei diritti fondamentali di cui ogni persona è titolare in quanto essere umano. Anffas promuove inoltre la partecipazione attiva delle famiglie nella società. L'approfondimento di quest'ambito ha portato l'Associazione a individuare e definire "otto diritti fondamentali", cioè eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza e efficacia e riservatezza, per la cui affermazione opera all'interno della propria comunità sociale. Per ottenere questo, l'Associazione è disponibile al confronto e al lavoro comune con altre Associazioni o Enti che condividono la medesima finalità.

## **Fonti etico valoriali di riferimento**

Per la codifica degli orientamenti e dei principi etici e valoriali occorre partire dalla consapevolezza che, nel tempo, sono divenute molteplici le fonti etiche e valoriali alle quali una realtà ANFFAS può e deve riferirsi per caratterizzare il proprio operato e per aderire coerentemente al nuovo contesto di riforma del Terzo settore.

La scelta metodologica è di evidenziare gli elementi imprescindibili a cui riferirsi in misura costante e crescente per condizionare il proprio operato e correttamente procedere alla definizione e successiva implementazione dei sistemi di autocontrollo e rendicontazione soprattutto con riferimento a:

Carta dei Servizi

ALL.06.2.1 Rev. 5

1. La Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità;
2. Il Codice del Terzo Settore;
3. La Linea Associativa ANFFAS
4. Il Codice Etico ANFFAS.

Per completare il quadro dei riferimenti etico valoriali occorre a questo punto inserire gli elementi cardine che definiscono la Linea Associativa ANFFAS.

La linea si sviluppa su cinque piani di elaborazione e di azione:

- I diritti delle persone con disabilità vanno sempre (tempo), dovunque (luogo) e comunque (contesto) rispettati e garantiti;
- Le Famiglie delle persone con disabilità devono essere sostenute e tutelate per il miglioramento della loro qualità di vita;
- Promuovere l'inclusione sociale è la condizione a cui devono corrispondere i sostegni in favore delle persone con disabilità. In tal senso occorre assumere che: Inclusione Sociale = curare le comunità per curare le persone = Anffas non può agire da sola;
- I servizi "a marchio Anffas" sono servizi per il potenziamento delle abilità delle persone con disabilità ai fini della loro inclusione sociale;
- Si opera sempre nel pieno rispetto delle regole e in regime di trasparenza.

## Il Codice Etico

Il Codice Etico di ANFFAS anticipa la necessità che alle dichiarazioni seguano, in misura coerente, i comportamenti. Le premesse introduttive del documento in oggetto evidenziano che «il Codice Etico induce ad affrontare un processo di implementazione articolato in tre momenti fondamentali»:

- presa di coscienza e chiara esplicitazione dei riferimenti valoriali sui quali deve fondarsi la vita associativa;
- assimilazione dei contenuti di valore individuati come orizzonte etico condiviso che si traduca in una prassi con esso coerente;
- valutazione della prassi in una prospettiva di sviluppo dei riferimenti valoriali essenziali.

Valori essenziali che pongono al primo posto il «prendersi cura e carico delle persone con disabilità e dei loro familiari, nel rispetto della loro dignità e diritti civili ed umani». Il rispetto della dignità (nella sua duplice dimensione umana e sociale) assume quindi, il significato di inclusione e riduzione delle disuguaglianze”.

## Le nostre strutture

Le strutture dell'Associazione sono autorizzate al funzionamento dal Comune di Rapallo per le seguenti attività:

### **Strutture per riabilitazioni intensive ed estensive e per le disabilità complesse:**

- Presidio di riabilitazione funzionale dei soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali a ciclo **diurno di "Villa Gimelli"** (capacità ricettiva 32 posti).
- Presidio di riabilitazione funzionale dei soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali a ciclo **residenziale di "Villa Gimelli"** (capacità ricettiva 14 posti letto).
- Presidio di riabilitazione funzionale dei soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali a ciclo **residenziale di "Casa di San Michele Arcangelo"** (capacità ricettiva 12 posti letto).

### **. Centro ambulatoriale di riabilitazione di "Casa di San Michele Arcangelo"**

-**Centro socio riabilitativo diurno di "Villa Gimelli"** (capacità ricettiva 8 posti).

### **. Centro socio-riabilitativo residenziale di "Via Gattorno"** (capacità ricettiva 8 posti)

**Centro socio-riabilitativo residenziale di "Villa Gimelli"** (capacità ricettiva 4 posti)

Gli stessi sono contrattualizzati con Alisa e con le ASL 3 e 4.

Per le strutture di "Villa Gimelli" e "Casa di San Michele Arcangelo" che offrono servizi riabilitativi intensivi ed estensivi residenziali e diurni sono a disposizione le seguenti figure:

- DIRETTORE SANITARIO
- MEDICO DI STRUTTURA
- PSICOLOGA
- PERSONALE DELLA RIABILITAZIONE
- SERVIZIO INFERMIERISTICO
- OSS
- SERVIZI AUSILIARI

Per le strutture di “Villa Gimelli” e “Via Gattorno” che offrono servizi socio-riabilitativi residenziali e diurni sono a disposizione le seguenti figure:

- EDUCATORE CON FUNZIONI DI COORDINAMENTO
- SERVIZIO INFERMIERISTICO
- OSS
- SERVIZI AUSILIARI

Per tutte le strutture sono a disposizione le seguenti figure:

- UFFICIO PERSONALE
- SEGRETERIA
- CONTABILITÀ
- ECONOMATO
- ASSISTENTE SOCIALE

Con sede operativa a “Villa Gimelli”.

### **Modalità di accesso ai servizi**

Per accedere ai servizi dell’Associazione ANFFAS, il rappresentante legale dell’utente dovrà presentare domanda all’Ente Pubblico di competenza cioè alla ASL3 e Distretto 13 o ASL4 e Distretto 14 a seconda della residenza della famiglia.

Verranno in seguito predisposti:

- Colloquio conoscitivo della famiglia con l’equipe socio-sanitaria dell’Associazione.
- Compilazione della Cartella Sanitaria dell’ospite Integrata
- E’ previsto un periodo di osservazione (di norma 60 giorni) da parte dell’equipe dell’Ente prima dell’ammissione definitiva.

### **SAI (Sportello Accoglienza e Informazione)**

L’Anffas “Villa Gimelli” di Rapallo Onlus ha istituito, presso il Centro di “Villa Gimelli” lo **Sportello Accoglienza e Informazione** (“SAI”) per offrire ascolto, guida e sostegno alle persone con disabilità intellettiva e relazionale, ai loro familiari, ai soci e a chiunque volesse chiarimenti su:

associazione;

- diritti delle persone con disabilità;
- servizi sociosanitari;
- servizi socioriabilitativi;
- scuola;
- inserimento lavorativo;
- tutela previdenziale;

- agevolazioni fiscali;
- amministratore di sostegno;
- tutela e cura;
- reclami e livello di soddisfazione degli utenti.

**Il “SAI” può essere contattato  
lunedì, martedì, mercoledì e giovedì  
dalle ore 9,30 alle 13,00  
al numero 0185.289478.  
Le informazioni possono essere richieste  
anche via fax al numero 0185.289191  
o via e-mail: [info@villagimelli.it](mailto:info@villagimelli.it)**

## Standard di servizio

Anffas “Villa Gimelli” di Rapallo Onlus si adopera quotidianamente per garantire che i servizi, sempre orientati a soddisfare le richieste esplicite ed implicite degli utenti, siano maggiormente efficaci ed efficienti.

L’Anffas considera condizioni di **efficacia**:

- agire in congruenza con la politica associativa e il progetto teorico del servizio;
- intercettare e comprendere i bisogni e le aspettative dell’utente per proporre un intervento appropriato con presa in carico olistica e globale;
- curare lo scambio di relazioni, comunicazioni e condivisione con gli utenti/clienti;
- programmare e definire obiettivi concreti, sostenibili e misurabili;
- garantire una costante ricontrattazione, rivalutazione e flessibilità delle prestazioni.

L’Anffas considera condizioni di **efficienza**:

- dotare il personale degli strumenti e dei modelli teorici e operativi per l’osservazione e la rilevazione dei bisogni;
- garantire incontri periodici di programmazione e verifica delle prestazioni;
- promuovere la consapevolezza e la crescita professionale di tutti gli operatori.

L’Anffas “Villa Gimelli” di Rapallo Onlus ha individuato in via prioritaria degli standard della qualità per ogni servizio suddivisi in fasi.

## Sicurezza

Ogni struttura dell’Associazione dispone di:

- sistema di segnali stradali atti ad agevolare l’accesso alla struttura stessa;
- segnalazione degli ingressi e dei parcheggi;
- planimetria della struttura con indicazione di servizi/reparti;
- segnalazione dei percorsi di accesso alle prestazioni e ai servizi amministrativi;

Caratteristiche della segnaletica:

- leggibilità dei caratteri;
- semplicità di linguaggio;
- protezione dalle manomissioni.

E’ presente in struttura nei giorni feriali un RSPP con orari dalle 9.30 alle 13.00.

## Servizio cucina/refezione

Presso il Presidio di “Villa Gimelli” è presente una cucina gestita dalla società CIRFOOD in cui vengono preparati i pasti che vengono poi somministrati anche alle altre strutture. Il servizio viene costantemente monitorato con il sistema di autocontrollo HACCP (D. Lgs. 155/97) e da una commissione composta anche da soci dell’Associazione.

## Tutela della privacy

Le attività svolte dall’Associazione vengono svolte secondo il Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR, regolamento UE 2016/679).

## Gestione infezioni ospedaliere

Tutto il personale sanitario lavora in conformità con le leggi nazionali e regionali per la prevenzione delle infezioni ospedaliere (COVID, Clostridium, Clebsliella, etc.) La Direzione Sanitaria valuterà caso per caso in funzione della gravità dell’evento l’eventualità di limitare o sospendere l’accesso dei parenti in struttura.

## Modalità di tutela e verifica della soddisfazione dei servizi

L’Utente, in caso di mancato rispetto degli Standard dichiarati, ha il diritto di reclamare e di essere guidato e tutelato dalla stessa Associazione. I reclami vanno indirizzati al Rappresentante Legale dell’Associazione Anffas “Villa Gimelli” di Rapallo Onlus, utilizzando, preferibilmente, il modello che si può ritirare presso il SAI.

La gestione dei reclami mira a garantire:

- l’acquisizione e la valutazione di tutti i reclami;
- la medesima considerazione ed equo trattamento;
- la riservatezza di quanto denunciato;
- una rapida e chiara risposta.

I reclami pervenuti sono integrati con le risultanze delle analisi di “soddisfazione dell’utente”, al fine di elaborare i piani di miglioramento progressivo degli Standard di qualità.

Il modulo reclamo, a disposizione della segreteria presso “Villa Gimelli”, o scaricabile dal sito [www.villagimelli.it](http://www.villagimelli.it) può essere presentato con le seguenti modalità:

- consegna presso la sede centrale all’ufficio SAI ;
- invio tramite lettera Anffas Villa Gimelli Salita Banchi 20 16035 Rapallo (GE);
- invio tramite e-mail a [info@villagimelli.it](mailto:info@villagimelli.it);

Anffas “Villa Gimelli” di Rapallo Onlus adotta idonee procedure per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti e si impegna:

- a compiere la rilevazione almeno una volta l'anno per ogni tipologia di servizio;
- ad analizzare e rendere noti i risultati e confrontarli con gli standard prefissati;
- ad attivare, in relazione alle risorse disponibili, azioni di miglioramento della qualità.

## Le strutture per prestazioni riabilitative intensive ed estensive residenziali “Villa Gimelli” e “Casa di San Michele Arcangelo”.

Le Strutture per prestazioni riabilitative intensive ed estensive e per le disabilità complesse, sono state organizzate per rispondere al fabbisogno di persone disabili con diversi livelli di gravità e complessità assistenziale e con diversi bisogni riabilitativi. Le prestazioni erogate «dirette al recupero funzionale e sociale dei soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali, dipendenti da qualunque causa» (ex art. 26 – L. 833/78) in regime residenziale si avvalgono di due sedi, ubicate rispettivamente a “Villa Gimelli”, Salita Banchi, 20 a Rapallo e nella “Casa di San Michele Arcangelo”, Via degli Aranci, 13 a San Michele di Pagana. L’accesso ai servizi riabilitativi avviene solo previa autorizzazione dell’Azienda Sanitaria Locale (ASL) – ai sensi delle normative vigenti – e del distretto sociosanitario cui fa riferimento l’utente.

La presa in carico riabilitativa viene proposta nell’ambito di un **progetto riabilitativo individuale** (PRI) (privilegiando l’**approccio cognitivo-comportamentale** in un contesto affettivo-relazionale), in cui sono definite le modalità della presa in carico, le aree di intervento specifiche, gli obiettivi a breve termine, i tempi e le modalità di erogazione degli interventi, gli operatori coinvolti, la verifica e l’aggiornamento degli interventi.

Presso la **struttura di “Villa Gimelli” con 14 posti** sono offerti trattamenti individuali e di piccoli gruppi di riabilitazione sanitaria programmati in:

- Laboratorio attività di base
- Laboratorio di bricolage
- Laboratori di falegnameria
- Laboratorio di ceramica e decorazione
- Laboratorio teatrale
- Attività ludiche
- Attività espressivo - creative
- Attività logico-intellettive
- Riabilitazione cognitiva con supporti informatici
- Fisiokinesiterapia
- Riabilitazione motoria
- Psicomotricità
- Aula multimediale - LIM
- Sostegno psicologico

Presso la **struttura di “Casa di San Michele Arcangelo” con 12 posti** sono offerti trattamenti individuali e di piccoli gruppi di riabilitazione sanitaria programmati in:

- Laboratorio attività di base

- Laboratorio di bricolage
- Laboratorio attività musicali
- Attività ludiche
- Attività espressivo - creative
- Riabilitazione motoria
- Psicomotricità
- Sostegno psicologico

## ALBERO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO NELLE STRUTTURE RESIDENZIALI PER PRESTAZIONI INTENSIVE ED ESTENSIVE

Qualità del servizio nei nostri centri residenziali con presa in carico  
dell'ospite e della famiglia

	<b>FASI DELL' ESPERIENZA</b>	<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>STANDARD</b>
<b>ACCESSO</b>	<b>PRIMO CONTATTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni generali su struttura, servizi, disponibilità</li> <li>• Cortesia ed ascolto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta dei Servizi</li> <li>• Servizio SAI?</li> </ul>
	<b>FASE DI INGRESSO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valutazione di ingresso</li> <li>• Elaborazione progetto riabilitativo individualizzato</li> <li>• Condivisione del Progetto individualizzato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresso in 15gg da autorizzazione e ASL</li> <li>• Elaborazione PRI entro 15 gg da ingresso</li> <li>• Condivisione PRI con la famiglia entro 15 gg da elaborazione</li> </ul>
	<b>ASPETTI AMMINISTRATIVI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Semplicità dei vari adempimenti amministrativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio SAI?</li> <li>• Segreteria dal lun al ven dalle ore 9 alle 13 e dalle 14.30 alle 16.30</li> </ul>
<b>PERMANENZA</b>	<b>PRESTAZIONI ALBERGHIERE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pulizia degli ambienti</li> <li>• Confort della struttura e possibilità di personalizzare gli ambienti</li> <li>• Regolarità dei cambi di biancheria</li> <li>• Vitto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllo igiene spazi settimanale</li> <li>• Cambio biancheria almeno settimanale</li> <li>• Pranzo dalle 12 alle 13 e cena dalle 19 alle 20</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi di assistenza personalizzati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cucina interna</li> <li>• Servizi personalizzati definiti nel PRI</li> </ul>
	<b>TRATTAMENTI ASSISTENZIALI E RIABILITATIVI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riunioni di equipe su PRI</li> <li>• Tenuta registri di settore</li> <li>• Riunioni con le famiglie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riunioni semestrali per verifica PRI</li> <li>• Aggiornamento registri ad ogni intervento</li> </ul>
	<b>RELAZIONI CON I FAMILIARI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accessibilità dei familiari e orari visite</li> <li>• Confort degli ambienti adibiti alle visite dei familiari</li> <li>• Colloqui con i familiari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visite su appuntamento</li> <li>• Colloqui su appuntamento</li> </ul>
	<b>RELAZIONI CON IL PERSONALE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completezza e chiarezza delle informazioni ricevute</li> <li>• Confort ed adeguatezza degli ambienti dedicati alle attività ricreative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redazione annuale piano di formazione</li> <li>• Manutenzione e costante degli ambienti</li> </ul>
	<b>ATTIVITA' SOCIALI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmi specifici per l'integrazione sociale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipazione ad attività del territorio</li> <li>• Moduli di uscita</li> </ul>
	<b>RACCOLTA VALUTAZIONE DEGLI UTENTI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiarezza e disponibilità di questionari di soddisfazione</li> <li>• Semplicità di inoltro del reclamo</li> <li>• Tempo adeguato di risposta al reclamo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionari disponibili in segreteria</li> <li>• Modulo di reclamo disponibile in segreteria e scaricabile dal sito</li> </ul>

## Struttura per prestazioni riabilitative intensive ed estensive semiresidenziali a “Villa Gimelli”.

Il centro semiresidenziale Anffas “Villa Gimelli” eroga prestazioni riabilitative “dirette al recupero funzionale e sociale dei soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali, dipendenti da qualunque causa” (ex art. 26 – L. 833/78). L’accesso ai servizi riabilitativi avviene solo previa autorizzazione dell’Azienda Sanitaria Locale (ASL) – DGR 1031 del 5/8/13 – all. B – e del distretto sociosanitario cui fa riferimento l’utente. La presa in carico riabilitativa viene proposta nell’ambito di un progetto riabilitativo individuale (PRI) (privilegiando l’approccio cognitivo-comportamentale in un contesto affettivo-relazionale), in cui sono definite le modalità della presa in carico, le aree di intervento specifiche, gli obiettivi a breve termine, i tempi e le modalità di erogazione degli interventi, gli operatori coinvolti, la verifica e l’aggiornamento degli interventi. Il Centro Anffas “Villa Gimelli” è una struttura circondata da spazi verdi, da un ampio giardino sottostante e da cui si gode una suggestiva vista mare, ubicata in Salita Banchi, 20 a Rapallo.

La **struttura di “Villa Gimelli” offre trattamenti individuali e di piccoli gruppi di riabilitazione sanitaria per un massimo di 32 persone** con disabilità, programmati in:

- Laboratorio attività di base
- Laboratorio di bricolage
- Laboratori di falegnameria
- Laboratorio di ceramica e decorazione
- Laboratorio teatrale
- Attività ludiche
- Attività espressivo-creative
- Attività logico-intellettive
- Riabilitazione cognitiva con supporti informatici
- Fisiokinesiterapia
- Riabilitazione motoria
- Psicomotricità
- Aula multimediale - LIM
- Sostegno psicologico

Dal Lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00.

## ALBERO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO NELLA STRUTTURA SEMI-RESIDENZIALE PER PRESTAZIONI INTENSIVE ED ESTENSIVE

Qualità del servizio nel nostro centro semi-residenziale con presa in carico dell'ospite e della famiglia

	<b>FASI DELL' ESPERIENZA</b>	<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>STANDARD</b>
<b>ACCESSO</b>	PRIMO CONTATTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni generali su struttura, servizi, disponibilità</li> <li>• Cortesia ed ascolto</li> <li>• Raccolta delle aspettative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta dei Servizi</li> <li>• Servizio SAI?</li> </ul>
	<b>FASE DI INGRESSO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valutazione di ingresso</li> <li>• Elaborazione progetto riabilitativo individualizzato</li> <li>• Informazioni sugli interventi previsti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresso in 15gg da autorizzazione e ASL</li> <li>• Elaborazione PRI entro 15 gg da ingresso</li> <li>• Condivisione PRI con la famiglia entro 15 gg da elaborazione</li> </ul>
	<b>ASPETTI AMMINISTRATIVI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Semplicità dei vari adempimenti amministrativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio SAI?</li> <li>• Segreteria dal lun al ven dalle ore 9 alle 13 e dalle 14.30 alle 16.30</li> </ul>
<b>FREQUENZA DIURNA</b>	<b>TRASPORTO CASA-CENTRO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione e comunicazione orari</li> <li>• Adeguati mezzi di trasporto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio garantito dalle Pubbliche Assistenze</li> </ul>
	<b>PRESTAZIONI ALBERGHIERE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pulizia degli ambienti</li> <li>• Confort sale occupazionali,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllo igiene spazi settimanale</li> <li>• Manutenzion e/sicurezza</li> </ul>

		ricreative e di terapia • Vitto	• Pranzo dalle 12 alle 13 • Cucina interna
	<b>ASSISTENZA SOCIO-EDUCATIVA-RIABILITATIVA</b>	• Rispetto del progetto individuale • Informazioni/coi nvolgimento utente/famiglia – condivisione • Ambienti attrezzati per le attività • Formazione e aggiornamento	• Riunioni semestrali di equipe per verifica PRI • Aggiornamen to registri ad ogni intervento • Riunioni con le famiglie • Redazione annuale piano di formazione
	<b>RELAZIONI CON I FAMILIARI</b>	• Informazioni ascolto sostegno • Tutela dei diritti all'informazione	• Colloqui con le famiglie
	<b>RELAZIONI CON IL PERSONALE</b>	• Completezza e chiarezza delle informazioni • Rispetto della privacy e dignità umana	• Carta dei Servizi, PRI • Informativa completa GDPR
<b>REVISIONE / RINNOVO / DIMISSIONE</b>	<b>VERIFICA OBIETTIVI</b>	• Verifica periodica del PRI • Eventuale riformulazione e/o rinnovo del PRI	• Riunioni semestrali di equipe
	<b>RACCOLTA VALUTAZIONE DEGLI UTENTI</b>	• Chiarezza e disponibilità di questionari di soddisfazione • Semplicità di inoltro del reclamo • Tempo adeguato di risposta al reclamo	• Questionari disponibili in segreteria • Modulo di reclamo disponibile in segreteria e scaricabile dal sito

## La Struttura socio-riabilitativa semiresidenziale “Villa Gimelli”.

L'accesso ai servizi socio-riabilitativi avviene solo previa autorizzazione dell'Azienda Sanitaria Locale (ASL) – DGR 1031 del 5/8/13 - all.C - e del distretto sociosanitario cui fa riferimento l'utente.

La struttura semi residenziale è organizzata in un modulo da massimo 8 persone con disabilità, caratterizzate da un diverso impegno assistenziale e tutelare.

Il Centro socio-riabilitativo semiresidenziale è operativo all'interno della struttura di “Villa Gimelli”.

La **struttura di “Villa Gimelli” offre trattamenti socio-riabilitativi per un massimo di 8 persone** con disabilità, programmati in:

- Laboratorio espressivo-creativo
- Laboratorio di bricolage e cartotecnica
- Laboratorio di informatica - LIM
- Laboratorio di animazione musicale
- Laboratorio teatrale
- Attività ludico-motoria
- Attività integranti

Il centro è attivo nei giorni feriali dal lun al ven: 9,00 - 16,00.

## **ALBERO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO NELLA STRUTTURA SEMI-RESIDENZIALE SOCIO- RIABILITATIVA**

Qualità del servizio nel nostro centro semi-residenziale con presa in carico dell'ospite e della famiglia

	<b>FASI DELL' ESPERIENZA</b>	<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>STANDARD</b>
<b>ACCESSO</b>	PRIMO CONTATTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni generali su struttura, servizi, disponibilità</li> <li>• Cortesia ed ascolto</li> <li>• Raccolta delle aspettative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta dei Servizi</li> <li>• Servizio SAI?</li> </ul>
	FASE DI INGRESSO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valutazione di ingresso</li> <li>• Elaborazione progetto riabilitativo individualizzato</li> <li>• Informazioni sugli interventi previsti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresso in 15gg da autorizzazione e ASL</li> <li>• Elaborazione PRI entro 15 gg da ingresso</li> <li>• Condivisione PRI con la famiglia entro 15 gg da elaborazione</li> </ul>
	ASPETTI AMMINISTRATIVI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Semplicità dei vari adempimenti amministrativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio SAI?</li> <li>• Segreteria dal lun al ven dalle ore 9 alle 13 e dalle 14.30 alle 16.30</li> </ul>
<b>FREQUENZA DIURNA</b>	TRASPORTO CASA-CENTRO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione e comunicazione orari</li> <li>• Adeguati mezzi di trasporto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio garantito dalle Pubbliche Assistenze</li> </ul>
	PRESTAZIONI ALBERGHIERE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pulizia degli ambienti</li> <li>• Confort sale occupazionali,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllo igiene spazi settimanale</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>ricreative e di terapia</li> <li>• Vitto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manutenzione e sicurezza</li> <li>• Pranzo dalle 12 alle 13</li> <li>• Cucina interna</li> </ul>
	<b>ASSISTENZA SOCIO-EDUCATIVA-RIABILITATIVA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispetto del progetto individuale</li> <li>• Informazioni/coi nvolgimento utente/famiglia – condivisione</li> <li>• Ambienti attrezzati per le attività</li> <li>• Formazione e aggiornamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riunioni semestrali di equipe per verifica PRI</li> <li>• Aggiornamento registri ad ogni intervento</li> <li>• Riunioni con le famiglie</li> <li>• Redazione annuale piano di formazione</li> </ul>
	<b>RELAZIONI CON I FAMILIARI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni ascolto sostegno</li> <li>• Tutela dei diritti all'informazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloqui con le famiglie</li> </ul>
	<b>RELAZIONI CON IL PERSONALE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completezza e chiarezza delle informazioni</li> <li>• Rispetto della privacy e dignità umana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta dei Servizi, PRI</li> <li>• Informativa completa GDPR</li> </ul>
<b>REVISIONE / RINNOVO / DIMISSIONE</b>	<b>VERIFICA OBIETTIVI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica periodica del PRI</li> <li>• Eventuale riformulazione e/o rinnovo del PRI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riunioni semestrali di equipe</li> </ul>
	<b>RACCOLTA VALUTAZIONE DEGLI UTENTI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiarezza e disponibilità di questionari di soddisfazione</li> <li>• Semplicità di inoltro del reclamo</li> <li>• Tempo adeguato di risposta al reclamo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionari disponibili in segreteria</li> <li>• Modulo di reclamo disponibile in segreteria e scaricabile dal sito</li> </ul>

## Le Strutture residenziali socio-riabilitative di “Via Gattorno” e di “Villa Gimelli”.

L’Associazione ha acquistato nel 2002, grazie ad un contributo della Regione Liguria, l’appartamento di “Via Gattorno” a Rapallo, che ospita persone con disabilità intellettiva e relazionale. Il servizio residenziale socioriabilitativo dispone poi anche di un’area specifica della struttura di “Villa Gimelli”.

L’accesso ai servizi avviene solo previa autorizzazione dell’Azienda Sanitaria Locale (ASL) – DGR 1031 del 5/8/13 - all.C - e del distretto sociosanitario cui fa riferimento l’utente.

La struttura residenziale è organizzata in un modulo da 8 posti letto nella struttura di “Via Gattorno” e 4 posti letto nella struttura di “Villa Gimelli”.

Per gli ospiti delle due residenze socio-riabilitative la **struttura di “Villa Gimelli” offre trattamenti socio-riabilitativi** programmati in:

- Laboratorio espressivo-creativo
- Laboratorio di bricolage e cartotecnica
- Laboratorio di informatica - LIM
- Laboratorio di animazione musicale
- Laboratorio teatrale
- Attività ludico-motoria
- Attività integranti

## ALBERO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO NELLE STRUTTURE RESIDENZIALI SOCIO-RIABILITATIVE

Qualità del servizio nei nostri centri residenziali con presa in carico  
dell'ospite e della famiglia

	<b>FASI DELL' ESPERIENZA</b>	<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD</b>
<b>ACCESSO</b>	PRIMO CONTATTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni generali su struttura, servizi, disponibilità</li> <li>• Cortesia ed ascolto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta dei Servizi</li> <li>• Servizio SAI?</li> </ul>
	FASE DI INGRESSO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valutazione di ingresso</li> <li>• Elaborazione progetto riabilitativo individualizzato</li> <li>• Condivisione del Progetto individualizzato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresso in 15gg da autorizzazione e ASL</li> <li>• Elaborazione PRI entro 15 gg da ingresso</li> <li>• Condivisione PRI con la famiglia entro 15 gg da elaborazione</li> </ul>
	ASPETTI AMMINISTRATIVI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Semplicità dei vari adempimenti amministrativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio SAI?</li> <li>• Segreteria dal lun al ven dalle ore 9 alle 13 e dalle 14.30 alle 16.30</li> </ul>
<b>PERMANENZA</b>	PRESTAZIONI ALBERGHIERE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pulizia degli ambienti</li> <li>• Confort della struttura e possibilità di personalizzare gli ambienti</li> <li>• Regolarità dei cambi di biancheria</li> <li>• Vitto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllo igiene spazi settimanale</li> <li>• Cambio biancheria almeno settimanale</li> <li>• Pranzo dalle 12 alle 13 e cena dalle 19 alle 20</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi di assistenza personalizzati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cucina interna</li> <li>• Servizi personalizzati definiti nel PRI</li> </ul>
	<b>TRATTAMENTI ASSISTENZIALI E RIABILITATIVI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riunioni di equipe su PRI</li> <li>• Tenuta registri di settore</li> <li>• Riunioni con le famiglie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riunioni semestrali per verifica PRI</li> <li>• Aggiornamento registri ad ogni intervento</li> </ul>
	<b>RELAZIONI CON I FAMILIARI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accessibilità dei familiari e orari visite</li> <li>• Confort degli ambienti adibiti alle visite dei familiari</li> <li>• Colloqui con i familiari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visite su appuntamento</li> <li>• Colloqui su appuntamento</li> </ul>
	<b>RELAZIONI CON IL PERSONALE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completezza e chiarezza delle informazioni ricevute</li> <li>• Confort ed adeguatezza degli ambienti dedicati alle attività ricreative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redazione annuale piano di formazione</li> <li>• Manutenzione e costante degli ambienti</li> </ul>
	<b>ATTIVITA' SOCIALI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmi specifici per l'integrazione sociale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipazione ad attività del territorio</li> <li>• Moduli di uscita</li> </ul>
	<b>RACCOLTA VALUTAZIONE DEGLI UTENTI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiarezza e disponibilità di questionari di soddisfazione</li> <li>• Semplicità di inoltro del reclamo</li> <li>• Tempo adeguato di risposta al reclamo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionari disponibili in segreteria</li> <li>• Modulo di reclamo disponibile in segreteria e scaricabile dal sito</li> </ul>

## Servizio ambulatoriale (C.A.R.)

La struttura di “Casa di San Michele Arcangelo” offre servizi di riabilitazione in regime ambulatoriale o domiciliare, nell’ambito di una globale presa in carico della persona. Le prestazioni sanitarie di riabilitazione erogate sono mirate al sostegno dello sviluppo e recupero dal punto di vista funzionale, dei minori e degli adulti con disabilità fisiche, psichiche, relazionali (ex art.26 – L.833/78) al fine di una loro migliore partecipazione ambientale ed integrazione sociale.

Il C.A.R. è attivo 5 giorni/settimana

L’accesso ai servizi riabilitativi avviene solo previa autorizzazione dell’Azienda Sanitaria Locale (ASL) – DGR 1031 del 5/8/13 cui fa riferimento l’utente.

La tipologia di intervento, le modalità di erogazione, gli obiettivi e la durata dei trattamenti riabilitativi ambulatoriali e domiciliari sono elaborati caso per caso, in relazione alla patologia in esame e in base alla valutazione clinica dell’ASL.

La presa in carico riabilitativa viene definita in uno specifico **progetto riabilitativo individuale** (PRI), che prevede altresì la definizione degli operatori coinvolti, la programmazione degli interventi, la verifica e l’aggiornamento degli stessi; il progetto è esteso e modulato nei confronti della famiglia e della scuola, condiviso e concordato periodicamente con i servizi ASL di pertinenza.

I trattamenti riabilitativi ambulatoriali e domiciliari offerti dall’Associazione sono i seguenti:

- Fisiokinesiterapia
- Neuropsicomotricità
- Logopedia
- Trattamento educativo
- Trattamento neuropsicologico

Il servizio ambulatoriale di svolge nei locali a pian terreno, presso la struttura di “Casa di San Michele Arcangelo”, via degli Aranci 13 - San Michele di Pagana.

## ALBERO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO AMBULATORIALE (C.A.R.)

Qualità del servizio ambulatoriale

	<b>FASI DELL' ESPERIENZA</b>	<b>FATTORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD</b>
<b>ACCESSO</b>	PRIMO CONTATTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni generali su struttura, servizi, disponibilità</li> <li>• Cortesia ed ascolto</li> <li>• Raccolta delle aspettative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta dei Servizi</li> <li>• Servizio SAI?</li> </ul>
	FASE DI INGRESSO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborazione progetto riabilitativo individualizzato</li> <li>• Informazioni sugli interventi previsti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresso in 30gg da autorizzazione ASL</li> <li>• Obiettivi del progetto elaborati entro 10 incontri di osservazione</li> <li>• Condivisione del progetto con la famiglia entro 1 mese da elaborazione</li> </ul>
	ASPETTI AMMINISTRATIVI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Semplicità dei vari adempimenti amministrativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio SAI?</li> <li>• Segreteria dal lun al ven dalle ore 9 alle 13 e dalle 14.30 alle 16.30</li> </ul>
<b>PRESTAZIONI RIABILITATIVE</b>	ACCESSO E ATTESA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiarezza della segnaletica e servizio di orientamento</li> <li>• Confort della sala d'attesa</li> <li>• Igiene e pulizia degli ambienti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sanificazione ambienti plurigiornaliere con personale dedicato</li> </ul>
	PROGETTO RIABILITATIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attuazione del piano riabilitativo</li> <li>• Implementazione e rispetto del piano di intervento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riunioni periodiche di verifica Piano di intervento</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aggiornamento registro di annotazione riabilitativo almeno semestrale</li> <li>• Riunioni con le famiglie</li> <li>• Incontri con le scuole e partecipazione a GLO</li> </ul>
	<b>RELAZIONI CON I FAMILIARI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni ascolto sostegno</li> <li>• Relazione periodica e finale del progetto</li> <li>• Coinvolgimento attivo nel processo di verifica e follow up</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloqui con le famiglie</li> </ul>
	<b>RELAZIONI CON IL PERSONALE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completezza e chiarezza delle informazioni</li> <li>• Rispetto della privacy e dignità umana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta dei Servizi, PRI</li> <li>• Informativa completa GDPR</li> </ul>
<b>REVISIONE / RINNOVO / DIMISSIONE</b>	<b>VERIFICA OBIETTIVI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica periodica degli obiettivi ed eventuale riformulazione/rinnovo del progetto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riunioni periodiche di verifica Piano di intervento</li> <li>• Relazione fornita alla famiglia al termine del progetto</li> </ul>
	<b>RACCOLTA VALUTAZIONE DEGLI UTENTI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiarezza e disponibilità di questionari di soddisfazione</li> <li>• Semplicità di inoltro del reclamo</li> <li>• Tempo adeguato di risposta al reclamo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionari disponibili in segreteria</li> <li>• Modulo di reclamo disponibile in segreteria e scaricabile dal sito</li> </ul>

### ***Interventi assistenziali ed educativi domiciliari (L.104/92 e L.162/98)***

L'Associazione Anffas Villa Gimelli collabora, insieme ai Comuni del Distretto Sociosanitario N.14 e al Nucleo Operativo Disabili della ASL 4 Chiavarese, alla realizzazione di progetti educativi domiciliari individuali e di gruppo. I progetti, destinati a persone con disabilità intellettive e relazionali, mirano all'incremento delle autonomie personali anche all'esterno e a favorire l'inclusione sociale.

L'Anffas garantisce, altresì, supervisione agli operatori, riunioni di verifica e aggiornamento dei casi con l'ASL, i Comuni e il Distretto.

Gli interventi educativi (tramite Progetto Vita indipendente individuale e di gruppo, o accesso al Fondo Gravissime Disabilità) vengono svolti dal nostro personale presso l'abitazione della persona con disabilità.

### **Attività esterne di tempo libero e soggiorni estivi**

Oltre a giornate di uscite o gite programmate, gli utenti usufruiscono dei soggiorni estivi, che si svolgono durante i mesi più caldi dell'estate, in località climatiche e vi partecipano utenti della struttura residenziale e del centro semiresidenziale, oltre che delle strutture del socio-riabilitative, con un numero di operatori adeguato alle caratteristiche degli utenti partecipanti.

A seconda delle tipologie di ospiti vengono inserite nel PRI anche attività che usufruiscono della disponibilità di strutture sul territorio, dove possono svolgere numerose attività esterne (piscina, campo sportivo, canottaggio, danza, ecc.), che vengono utilizzati anche in momenti più strutturati durante alcuni week-end dell'anno (organizzazione del Trofeo di Bocce "Serra-Bulgarelli", gare di nuoto, ecc.)

Le strutture deputate ad ospitare i gruppi sono adeguatamente attrezzate e i luoghi di destinazione sono località climatiche, dove gli ospiti beneficiano di comfort e dei momenti di benessere offerti dalle caratteristiche locali, accompagnati da personale qualificato.

Per le attività di tempo libero i servizi operano sempre nel rispetto dei principi fondamentali di **uguaglianza, imparzialità, diritto di scelta, continuità assistenziale** e assicurano:

- un'accurata valutazione delle richieste e dei bisogni;
- condivisione, partecipazione e personalizzazione degli interventi;
- l'esaustiva informazione sul servizio e sui risultati attesi;
- la valorizzazione e sostegno del ruolo della famiglia;
- il rilascio scritto del consenso informato, liberamente espresso;
- rispetto della privacy;
- l'affidamento a personale qualificato, abilitato, aggiornato e motivato;
- approcci, metodiche e strategie sicure, validate ed efficaci;

- condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;
- iniziative volte a caratterizzarsi come realtà visibili, qualificanti e propulsive della comunità;
- collaborazioni con le risorse istituzionali, culturali e professionali attive sul territorio;
- il miglioramento della qualità della vita.

## La Carta dei Servizi. Significato e funzione

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

- 1) i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini
- 2) i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "Carta dei Servizi", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

### La Carta dei Servizi

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", la nostra Associazione presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- 1) adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto
- 2) pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso la somministrazione del questionario di soddisfazione dell'utente
- 3) garantire al Cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Il questo modo il cittadino con i suoi suggerimenti riveste il ruolo di primo attore. La Carta dei Servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

### I Principi fondamentali

I principi fondamentali che hanno ispirato la Carta dei Servizi sono:

**Eguaglianza** ed imparzialità: nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

**Rispetto**: gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

**Continuità**: l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.

**Diritto di scelta**: l'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

**Partecipazione**: la partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito.

**Efficienza ed efficacia:** il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico e rispondenti alle aspettative della Clientela.

### I diritti e i doveri dei Cittadini-Utenti

I diritti sotto riportati, dei quali garantiamo il rispetto, sono tra quelli indicati dal "Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove carte dei diritti del Cittadino", approvati il 14/06/95 dal Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del Malato.

**Diritto al tempo:** ogni Cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo.

**Diritto all'informazione ed alla documentazione sanitaria:** ogni Cittadino ha diritto di ricevere le informazioni e la documentazione di cui necessita e ad entrare in possesso di tutti gli altri atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

**Diritto alla sicurezza:** chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione ed a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture o dei servizi.

**Diritto alla protezione:** la struttura sanitaria ha il dovere di proteggere ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in condizione di debolezza.

**Diritto alla certezza:** ogni Cittadino ha diritto ad avere la certezza del trattamento appropriato ed a non essere vittima di conflitti professionali ed organizzativi.

**Diritto alla fiducia:** Ogni Cittadino ha diritto ad essere trattato come un soggetto degno di fiducia.

**Diritto alla qualità:** ogni Cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità.

**Diritto alla differenza:** ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.

**Diritto alla normalità:** ogni Cittadino ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

**Diritto alla decisione:** il Cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.

**Diritto alla riparazione dei torti:** ogni Cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi ed in misura congrua.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Ottemperare ad un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Per questi motivi invitiamo i

Clienti al rispetto di queste poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti.

Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.

E' opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri utenti della struttura.

Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.

Nei centri sanitari è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri ed un sano stile di vita.

Nei centri è garantito l'accesso ai Ministri di Culto delle diverse fedi religiose.

## Contatti

Il **Direttore Sanitario** è disponibile ai colloqui con i famigliari, previo appuntamento da concordare, anche telefonicamente, con la Segreteria dell'Associazione al numero unico.

**Psicologa e Medico di Struttura** o altro personale a disposizione dei famigliari, sono contattabili al numero unico.

La **Segreteria** è attiva dalle ore 9:00 alle ore 17:00 dal lunedì al venerdì e contattabile al numero unico.

Altri contatti per informazioni

I familiari degli ospiti o loro referenti possono contattare, per ulteriori informazioni, l'ufficio **Assistenza Sociale** dal lunedì al giovedì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 al numero unico

È possibile altresì effettuare una visita preliminare del Centro, accompagnati dal **Presidente**, previo appuntamento telefonico da prendersi con la Segreteria al numero unico dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 17:00.

**Numero unico +39 0185 289478**