



ANFFAS[®] Onlus
dal 1958 la persona al centro
CENTO

Carta dei Servizi ***2020***

CSRR "COCCINELLA GIALLA"



Via dei Tigli n. 2/B – 44042 CENTO (FE) – Tel. 051.6832060 – Fax 051.6853621

CARTA DEI SERVIZI

CSRR "Coccinella Gialla"

1. Cosa è ANFFAS ONLUS

L'associazione **ANFFAS Onlus Nazionale** è stata fondata a Roma il 28 marzo 1958, da un gruppo di genitori radunati attorno a Maria Luisa Ubershag Menegotto, in un'Italia appena risolleatasi dal conflitto mondiale, dove le esigenze dei più deboli non trovavano accogliamento.

La prima denominazione assunta dall'Associazione all'atto della sua costituzione è stata "Associazione Nazionale Famiglie di Fanciulli Minorati Psicici".

L'originaria denominazione ha subito, di pari passo con l'evoluzione socio culturale ed associativa, numerose trasformazioni: "Associazione Nazionale Famiglie di Fanciulli Subnormali", "Associazione Nazionale Famiglie di Fanciulli e Adulti Subnormali" che corrisponde all'attuale acronimo ANFFAS, per assumere infine la denominazione di Associazione Nazionale Famiglie di Disabili Intellettivi e Relazionali.

L'associazione, nel dicembre 1964, ha ottenuto il riconoscimento della personalità giuridica con Decreto del Presidente della Repubblica n. 1542.

Oggi, dopo quasi mezzo secolo, ANFFAS rappresenta una delle maggiori associazioni a tutela delle persone con disabilità ed è presente capillarmente su tutto il territorio nazionale.

Nel febbraio 2000 l'Associazione si è qualificata come "Organizzazione non lucrativa di utilità sociale" (Onlus).

Nel novembre 2000 l'Associazione, da sempre con un'unica personalità giuridica, ha attuato una profonda modifica alla struttura associativa superando il precedente modello e trasformando la propria base associativa da sezioni in autonome associazioni locali.

L'ANFFAS conta oggi circa 14.000 soci suddivisi in 176 associazioni in tutta Italia che fanno capo a 14 comitati di coordinamento regionale.

L'Associazione sostiene oltre 10.000 famiglie, assiste oltre 8.000 persone con disabilità ed opera con circa 3.000 dipendenti.

L'ANFFAS Onlus di Cento, a sua volta, si è costituita nel 1990, quando un gruppo di genitori ha deciso di unirsi al fine di perseguire determinati obiettivi, ovvero dare la possibilità ai propri congiunti con disabilità di vivere insieme agli altri e, come gli altri, di avere l'opportunità di inserirsi prima nel mondo della scuola, poi

in quello del lavoro, valorizzando le capacità di ciascuno. I famigliari trovarono nei principi ANFFAS i loro stessi principi, sposandone la causa.

L'Associazione, si propone di aiutare le famiglie delle persone con disabilità che si trovano ogni giorno ad affrontare le difficoltà di una vita resa ancora più dura per situazioni familiari il più delle volte critiche. Fra i servizi offerti da ANFFAS Onlus Cento c'è anche quello di documentazione, informazione e di consulenza. Tali servizi sono rivolti principalmente alle famiglie, che cercano nell'Associazione una risposta alle molteplici problematiche quotidiane.

A tutt'oggi l'Associazione di Cento è costituita da oltre 90 Soci: famigliari di persone con disabilità intellettiva e relazionale e da Soci amici che aderiscono e condividono i fini sociali. I diritti e le prerogative dei soci sono regolamentati dallo Statuto dell'ANFFAS Onlus Cento.

2. Scopi dell'Associazione

L'ANFFAS Onlus Cento, in armonia con la giurisprudenza enunciata dalla Convenzione Onu dei Diritti delle Persone con Disabilità ratificata in Italia con legge n°18 del 3 marzo 2009 e 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 tutelano i loro diritti;
- avversa qualsiasi principio etico, religioso, giuridico o normativo che possa ridurre o eliminare la libertà e i diritti delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

A tal fine si impegna:

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

Nell'ambito delle finalità statutarie e attingendo dalle proprie risorse patrimoniali e/o da proventi derivanti dalle attività di fundraising, l'Associazione ANFFAS Onlus Cento ha la facoltà di attivare **specifici interventi di sostegno** in varie forme, anche economiche, a favore di casi personali e familiari che versino

in condizioni di particolare difficoltà e di bisogno, secondo valutazioni adottate e deliberate dal Consiglio Direttivo dell'Associazione a proprio insindacabile giudizio.

3. Chi sono le persone con disabilità di ANFFAS Onlus Cento ed i servizi offerti

I destinatari di ANFFAS Onlus Cento sono le persone con disabilità fisiche, intellettive o relazionali, i loro familiari e/o legali rappresentanti.

L'associazione offre servizi diversificati alle persone con disabilità a seconda delle loro esigenze:

- Attraverso il Centro Socio Riabilitativo-Residenziale "Coccinella Gialla", accreditato presso la Regione Emilia Romagna, nel complesso centrale della sede (inviati dal servizio pubblico);
- Nei gruppi appartamento che si trovano nell'area cortiliva retrostante la struttura principale;
- Nella sede Anffas Onlus Cento "Open-Space" dove vengono organizzate Attività di Tempo Occupato per le persone con disabilità dell'hinterland cento-pievese;
- Con il "Progetto Mansarda" che prevede l'organizzazione di fine settimana alternati di convivenza in un appartamento del centro cittadino per un gruppo di 5 persone con disabilità alla volta, in modo da ricostruire un ambiente di tipo familiare nel quale la persona con disabilità è seguita nelle attività quotidiane.

4. Il valore della partecipazione delle persone con disabilità

- L'ANFFAS Onlus Cento promuove e favorisce la partecipazione e la condivisione delle scelte da parte delle persone con disabilità.
- Le persone con disabilità devono essere coinvolte, per quanto possibile, nella definizione dei progetti e degli interventi e nelle azioni di verifica e valutazione di efficacia.
- Le persone con disabilità sono invitate e sollecitate ad esprimersi periodicamente sulla qualità del servizio reso e atteso.
- Elementi basilari saranno l'accoglienza, l'ascolto, l'informazione ed il sostegno delle persone con disabilità.

5. Principi fondamentali

L'ANFFAS Onlus Cento fa propri e adotta i principi fondamentali di:

- eguaglianza;
- imparzialità;
- diritto di scelta;
- continuità;
- partecipazione;
- efficienza ed efficacia.

6. Principi generali

I servizi a marchio ANFFAS, gestiti autonomamente o in regime di accreditamento o di convenzionamento, sono organizzati e gestiti in maniera da garantire sempre alle persone con disabilità:

- accurata valutazione delle richieste e dei bisogni;
- esaustiva informazione sul servizio e sui risultati attesi;
- condivisione e partecipazione;
- personalizzazione degli interventi;
- valorizzazione e sostegno del ruolo della famiglia al fine di favorire la permanenza della persona con disabilità all'interno della stessa;
- rispetto della dignità e della privacy;
- rilascio scritto del consenso informato, liberamente espresso;
- 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 di "Coccinella Gialla";
- collaborazioni e sinergie con le risorse istituzionali, culturali e professionali;
- miglioramento della qualità della vita.

7. Servizio S.A.I.?

Il S.A.I.? Servizio Accoglienza e Informazione, è un Servizio gratuito a disposizione di tutti i cittadini, un luogo di ascolto, accoglienza, assistenza, supporto e informazione per le persone con disabilità intellettiva e/o relazionale, per i loro genitori e familiari, per affrontare alcune tematiche quotidiane che possono mettere in difficoltà le famiglie.

L'auspicio è quello di realizzare una rete SAI? che coinvolga in modo diretto le stesse persone con disabilità e ciò in piena linea con quella che è la mission associativa di Anffas Onlus e alla luce della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità.

Attualmente le tematiche principali affrontate dal SAI? sono:

- Agevolazioni Lavorative;
- Inclusione Scolastica;
- Inserimento Lavorativo;
- Invalidità Civile e Stato di handicap;
- Mobilità;
- Tutela Giuridica.

Anffas Onlus Cento mette a disposizione le competenze dei propri Professionisti per far fronte alle varie richieste ricevute dal proprio sportello SAI? che ha sede a Cento in via Dei Tigli 2/b, presso il C.S.R.R. "Coccinella Gialla".

Lo sportello è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9:30 alle ore 12:00 e risponde ai seguenti recapiti:

tel. 349 82 42 495

mail: sportellosai@anffascento.it

8. Standard di qualità, impegni e programmi

I titolari dei Servizi con marchio ANFFAS Onlus si impegnano al raggiungimento degli standard di qualità che, per definizione, sono un processo dinamico di miglioramento continuo e graduale della qualità. Gli indicatori e gli standard vanno osservati, applicati e documentati in maniera puntuale e rigorosa.

L'ANFFAS Onlus ha individuato in via prioritaria i seguenti fattori della qualità su cui fissare i relativi standard:

- umanizzazione e personalizzazione degli interventi;
- efficienza ed efficacia dei servizi alla persona;
- diritto all'informazione e alla partecipazione;
- obblighi relativi alla sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro;
- prestazioni alberghiere;
- trasformazione e somministrazione degli alimenti;
- formazione ed aggiornamento del personale
- somministrazione delle terapie farmacologiche necessarie.

9. Finalità e scopo della Carta dei Servizi

La stesura della Carta deve costituire per il CSRR (Centro Socio-Riabilitativo Residenziale) "Coccinella Gialla", un'occasione di riflessione sulla propria organizzazione, sulle modalità operative e sulla qualità globale dei servizi erogati. L'elaborazione della Carta dei Servizi inoltre può essere vista come una tappa del percorso educativo rivolto ai residenti della struttura ed ai loro familiari, affinché percepiscano questo strumento sia come legittimazione dei loro diritti, sia come opportunità di partecipazione attiva alla vita di "Coccinella Gialla". Lo scopo principale del documento è quello di informare, dando alle persone con disabilità la possibilità di sviluppare il senso di appartenenza alla struttura.

10. Modalità di utilizzo e diffusione del documento

Le fasi di diffusione della Carta sono le seguenti:

- Distribuzione (se diversa dall'anno precedente) ai parenti ed alle persone con disabilità ospiti del CSRR tramite incontro di presentazione della relazione annuale e del PEAI;
- Disponibilità del documento nell'ufficio del Responsabile delle Comunicazioni e Politiche Sociali;
- Consegna del documento al momento della richiesta di ingresso in "Coccinella Gialla";
- Inoltro ai possibili Enti inviati (Comuni ed AUSL limitrofe).

Qualora siano previsti allegati utili, elaborati successivamente e pertanto non inseriti da subito nella Carta, sarà cura della Struttura inoltrarli ai famigliari.

11. Finalità e scopo di ANFFAS

ANFFAS ha tra i suoi scopi quello di operare, oltre che per la prevenzione dell'handicap, per il benessere e per la tutela delle esigenze, dei diritti delle persone con disabilità intellettiva e/o relazionale e delle loro famiglie, grazie anche alla solidarietà di tantissime persone concretizzata con donazioni o attività di volontariato.

12. Obiettivi di "Coccinella Gialla"

Gli obiettivi prioritari di "Coccinella Gialla" sono essenzialmente due:

- essere luogo dove soddisfare i bisogni di vita primari ovvero poter garantire uno spazio individuale e sociale in cui vivere, dormire, mangiare, intrecciare relazioni, sviluppare l'affettività;

- aiutare le persone con disabilità ospiti a *rifarsi il ritratto*, cioè permettere di modificare la rappresentazione personale e sociale dei soggetti coinvolgendoli in attività che possano dare luogo a cambiamenti significativi in ordine all'essere, al saper essere e al saper fare ovvero al modo di pensare, sentire e agire avendo come obiettivo prioritario la qualità della vita della persona stessa.

Per questo nella elaborazione del progetto personale, chi più chi meno a seconda delle peculiarità della persona, si presterà un'attenzione particolare all'autodeterminazione che ha come scopo lo sviluppo di tutte quelle autonomie personali necessarie ad acquisire ed agire ruoli individuali e sociali atti a permettere alle persone coinvolte opportunità di integrazione sociale da sperimentare sia all'interno della struttura che li ospita, sia nel territorio circostante (ove sia possibile).

13. Autorizzazione al Funzionamento, Accreditemento, Contratto di Servizio

Il Centro Socio-Riabilitativo Residenziale "Coccinella Gialla", privo di qualsiasi barriera architettonica, è situato in un'ampia area verde in Cento (Ferrara).

Per le persone con disabilità ospiti, a seconda delle caratteristiche personali, sono a disposizione stanze a due posti nelle quali è garantita l'opportunità di sistemare arredi e suppellettili concordati con la persona con disabilità stessa e la famiglia nel rispetto dei limiti dimensionali della stanza e nel rispetto dell'eventuale compagno di stanza.

Non sono ammessi animali all'interno della struttura, tranne pesci di piccole dimensioni che possono essere contenuti all'interno di acquari di dimensioni non superiori a 2 metri.

"Coccinella Gialla" è dotata di cucina e lavanderia gestite in proprio. La struttura è in possesso di tutti gli standard gestionali e strutturali previsti dalle normative Nazionali e Regionali in vigore in tema di strutture socio-assistenziali e socio-sanitarie. È altresì completamente climatizzato ed attrezzato con i moderni sistemi di controllo e sicurezza "Call Way" che assicura alle persone con disabilità ospiti un "ricovero" piacevole e protetto.

La Struttura "Coccinella Gialla" è Autorizzata al Funzionamento per 20 persone come Centro Socio-Riabilitativo Residenziale, e funziona in via continuativa per tutto l'anno.

A seguito delle disposizioni emanate con Delibera della Giunta Regionale Emilia-Romagna in data 20 aprile 2009, n. 514, il Centro Socio-Riabilitativo Residenziale "Coccinella Gialla" ha ottenuto il provvedimento di Accreditemento definitivo dal Comune di Cento con Determinazione n° 120 del 18/02/2016 del Dirigente dei Servizi alla persona del Comune di Cento.

14. Accesso alla Struttura

A "Coccinella Gialla", situata a Cento (FE) in Via dei Tigli n. 2/B, si accede attraverso Via Bologna, in direzione Pieve di Cento per chi viene da Ferrara o Modena, e in direzione Ferrara per chi viene da Bologna, svoltando sulla via Don Minzoni dove, circa a metà della stessa, si trova Via dei Tigli.

Per ogni contatto è possibile fare riferimento ai seguenti numeri:

Telefono uffici: 051.6831370 - Fax: 051.6853621

Telefono "Coccinella Gialla": 051.6832060

Il Servizio Amministrativo situato al secondo piano dell'edificio è a disposizione per tutte le informazioni dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.30 (per casi particolari è possibile, previo appuntamento, concordare un orario diverso).

È sempre possibile, su appuntamento, svolgere visite guidate alla struttura con il Responsabile di "Coccinella Gialla" (o suo delegato).

15. Destinatari

Il Centro Socio-Riabilitativo Residenziale "Coccinella Gialla" è una struttura destinata ad accogliere persone con handicap o disabilità di tipo fisico, intellettuale o relazionale che, al momento dell'inserimento, abbiano di norma una età maggiore di 14 anni. In presenza di soggetti che rientrano per età nella fascia d'obbligo scolastico, sarà loro garantita la frequenza agli istituti scolastici, se ritenuto necessario dai servizi invianti.

16. Convenzionamento con gli Enti Inviati

L'inserimento delle persone con disabilità presso "Coccinella Gialla" è di norma subordinato al contratto di servizio stipulato con l'Ufficio di piano Distretto Ovest della provincia di Ferrara, tra l'Ausl di Ferrara, i comuni del distretto Socio-Sanitario ed Anffas Onlus Cento.

In questo sono definiti i compiti ed i doveri delle parti, oltre alla definizione della retta (Allegato annesso al contratto di servizio).

A seguire, il responsabile del caso (in genere l'assistente sociale territorialmente competente) definisce:

- durata dell'inserimento (sono infatti possibili ricoveri programmati di sollievo, vedi *Servizi resi*);
- modalità di ammissione e dimissione;

- natura dei servizi offerti e modalità di valutazione;

In presenza di posti disponibili verrà valutata la possibilità di accogliere domande di inserimento avanzate direttamente da privati e comunque valutabili singolarmente.

17. Ammissione presso "Coccinella Gialla"

Il protocollo di ammissione presso "Coccinella Gialla" prevede che la richiesta di inserimento debba essere presentata ad ANFFAS Onlus Cento dall'Ente Inviante (Comune o AUSL di residenza) - previo accertamento di idoneità sanitaria e conseguente benessere della Commissione U.V.M. (Unità Valutazione Multidimensionale) o Commissione similare territorialmente competente in base alla residenza della persona per la quale si chiede l'inserimento.

Eventuali domande di inserimento da parte di famiglie o privati verranno dirottate agli Enti Pubblici di residenza preposti per la presa in carico delle persone con disabilità, i quali provvederanno a redigere specifiche graduatorie sentito il parere valutativo dell'U.V.M.

La richiesta di inserimento deve essere accompagnata da dettagliata documentazione anamnestica, sanitaria e sociale utile ad inquadrare il caso al fine di cogliere gli elementi caratteristici del soggetto e poter valutare la sussistenza dei pre-requisiti necessari (vedi *Destinatari*).

Nel caso vi sia la disponibilità di posti per nuovi inserimenti, viene dato il via ad un iter che prevede:

- colloqui con la persona con disabilità ed i famigliari;
- test psicologici;
- osservazione diretta attraverso una o più settimane di inserimento entro due settimane;
- valutazione dei dati;
- comunicazione dell'esito - positivo o negativo - alla domanda d'inserimento;
- organizzazione dell'eventuale inserimento attraverso l'affidamento ad un gruppo di presa in carico formato da 2 o 3 operatori.
- informazione a persone con disabilità e/o loro familiari circa il diritto alla detrazione/deduzione fiscale riferita ai costi per l'assistenza medica generica e l'assistenza specifica, relativamente alla quota eventualmente assunta a proprio carico (Delibera Giunta Regionale E.R. n. 477/1999).

18. Dimissioni da "Coccinella Gialla"

Nel caso l'esperienza di una persona con disabilità ospite possa essere fonte di gravi difficoltà per il soggetto stesso o per la vita delle altre persone con disabilità ospiti, l'équipe - sentiti anche i pareri della persona stessa, della Famiglia e dell'Ente Inviante oltre alla valutazione della commissione U.V.M. territorialmente competente (o commissione simile) - valuta innanzitutto l'esistenza delle condizioni e delle risorse per elaborare un nuovo progetto individuale di presa in carico, finalizzato alla rimozione delle difficoltà sopraggiunte.

Qualora non venissero riscontrate tali condizioni, l'équipe propone alla Direzione, e questi al Consiglio Direttivo dell'Associazione, la proposta di dimissioni e la conseguente valutazione dell'U.V.M. del soggetto concordando con l'Ente Inviante i tempi e le modalità.

Se invece risulta possibile elaborare un nuovo progetto individuale di presa in carico, si sottopongono all'esame dell'Ente Inviante le nuove proposte d'intervento: l'approvazione del nuovo progetto è condizione essenziale per continuare l'esperienza di inserimento nel Centro.

Nel caso la valutazione dell'U.V.M. sia tale per cui l'Ente Inviante non ritenga di approvare il nuovo progetto educativo, viene attivato l'iter per le dimissioni.

L'Ente inviante può disporre direttamente le dimissioni della persona con disabilità fatte salve le condizioni previste all'interno del Contratto di servizio.

19. Figure di riferimento e Coordinamento

Presidente e Legale Rappresentante dell'ANFFAS Onlus Cento: *Giordana Govoni*;
Responsabile di "Coccinella Gialla": *Michele Bronzino Cesario*;
Responsabile Amministrativo: *Diego Buriani*;
Coordinamento Operativo: *Benedetta Balboni*.

20. Organizzazione

Per la realizzazione del progetto "Coccinella Gialla", ANFFAS Onlus Cento si avvale di un'équipe di operatori composta dalle seguenti figure professionali:

- *Responsabile della Struttura*
- *Coordinatore*
- *Psicologa supervisore dei casi*
- *Responsabile Attività Assistenziali (R.A.A.)*
- *Responsabile Attività Sanitarie (R.A.S.)*
- *Educatori qualificati*

- *Infermieri*
- *Operatori Socio-Sanitari (O.S.S.)*

Lo staff di "Coccinella Gialla" comprende inoltre:

- *Personale amministrativo;*
- *Responsabile dell'Area Comunicazioni e Politiche Sociali;*
- *Responsabile della Qualità;*
- *Addetti ai servizi ausiliari: cucina, lavanderia, pulizie, manutenzione...*
- *Altre figure che, in collaborazione con gli Operatori interni, svolgono attività all'interno della Struttura, il cui servizio è preceduto da un necessario programma formativo ed informativo che prevede anche un periodo di affiancamento iniziale:*
 - *Volontari;*
 - *Volontari del Servizio Civile Nazionale;*
 - *Tirocinanti.*

Per quanto riguarda gli aspetti sanitari, "Coccinella Gialla" si avvale di:

- *medici dei servizi pubblici territoriali per la medicina specialistica;*
- *medico di Medicina Generale per la presa in carico sanitaria delle singole persone con disabilità ospiti, il quale è presente in Struttura generalmente nella giornata di mercoledì, dalle ore 12,00 alle 14,00, nonché su specifica chiamata;*
- *infermieri professionali, presenti in struttura per la preparazione/somministrazione delle terapie farmacologiche nelle fasce orarie:*
 - *dalle ore 7,00 alle 9,00 - dalle 14,00 alle 17,00 - dalle 18,00 alle 20,30 - nonché su specifica chiamata.*
 - *Inoltre, una volta al mese viene indetta una riunione organizzativa per definire un adeguato sistema di turnazione del "gruppo Infermieri".*
- *fisioterapista, presente in Struttura per circa 6 ore settimanali secondo le esigenze della programmazione delle attività delle persone con disabilità assistite nelle giornate di lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00. I familiari che desiderano incontrarla possono richiedere un appuntamento direttamente.*

L'ANFFAS Onlus Cento provvede a stipulare le opportune coperture assicurative sia per il personale dipendente che per i volontari che operano in Struttura.

21. Metodologia della presa in carico della persona con disabilità

Per garantire l'informazione, l'ascolto e la partecipazione delle persone con

disabilità ospiti di Coccinella Gialla e dei familiari degli stessi, esiste una raccolta documentata delle richieste, desideri, gradimenti e valutazioni espresse dalle singole persone e/o dai familiari/tutori.

Ciò avviene attraverso:

- la somministrazione di un questionario con strumenti e modalità facilitate, per la valutazione del grado di soddisfazione delle prestazioni erogate dal servizio;
- la presentazione dei risultati dello stesso in assemblea plenaria con le famiglie/tutori/amministratore di sostegno, realizzata nel mese di Gennaio di ogni anno;
- anticipazione sulle attività "pensate" per comprendere il gradimento (in caso di persone con disabilità non in grado di esprimersi a parole il gradimento può essere dedotto dall'approccio e dal grado di coinvolgimento diretto nell'attività);
- colloqui individuali con le persone con disabilità e con le famiglie/tutori/amministratori di sostegno;
- la consegna della Carta dei Servizi;
- l'individuazione di un educatore di riferimento per ognuno delle persone con disabilità che:
 - redige il PEAI e la relazione della persona;
 - si preoccupa di fissare gli appuntamenti con la famiglia/tutore/amministratore di sostegno (almeno una volta l'anno) per la condivisione del PEAI (invitando all'incontro anche l'assistente sociale responsabile del caso);
 - avvisa la famiglia ogni qualvolta il proprio congiunto abbia una visita ospedaliera e/o specialistica per dare la possibilità di poter essere presenti per chi lo desidera, ed alla fine della stessa riporta gli esiti del referto;
 - periodicamente informa i famigliari/tutori/amministratori di sostegno "dell'andamento" dell'ospite nel caso siano passati più di due/tre mesi dall'ultimo contatto;
 - predispone insieme alla Coordinatrice ed alla Responsabile delle Attività Assistenziali il documento di presa visione e condivisione del PEAI e dell'avvenuta consegna della Carta dei Servizi;
 - si preoccupa di verificare i progetti con il gruppo operativo ogni sei mesi circa, e di informare le persone con disabilità, la famiglia/tutore/amministratore di sostegno di eventuali sostanziali

cambiamenti per la condivisione e l'accettazione di quanto modificato;

- l'accesso libero al servizio per i familiari e amici; è consigliata una telefonata di preavviso per non compromettere il regolare svolgimento delle attività previste, per non rischiare che il congiunto sia in uscita per una attività esterna e per avere possibilità di maggiore ascolto e attenzione. Comunque non è precluso nessun orario diurno per far visita alle persone ospiti di "Coccinella Gialla";
- la possibilità di modificare quanto progettato in qualsiasi momento e soprattutto nell'accettazione del PEAI all'inizio anno all'interno di un modulo predisposto per questo scopo;
- colloqui con le figure apicali del Centro ma anche con il fisioterapista o l'infermiere od anche il medico di medicina generale della persona;
- la possibilità di effettuare reclami. Questi possono essere formulati anche in forma verbale o telefonica per dar corso all'avvio della "pratica". Però viene sempre richiesto di tramutare, appena possibile, in forma scritta quanto dichiarato verbalmente;
- colloqui con una psicologa per un sostegno individuale, sia per le persone con disabilità che per i familiari degli stessi.

22. Giornata tipo e Regole di Vita Comunitaria

La giornata tipo delle persone con disabilità ospiti della Struttura dal lunedì al venerdì prevede:

- sveglia, alzata, doccia, igiene personale e colazione tra le ore 7 e le ore 9.45
- 10.00 / 12.15 attività interne/esterne a "Coccinella Gialla"
- 12.30 pranzo
- 13.45 / 14.30 attività di igiene post-prandiale
- 14.30 / 17.00 attività interne/esterne a "Coccinella Gialla"
- 17.00 / 19.30 igiene personale e tempo libero (all'interno o all'esterno di "Coccinella Gialla")
- 19.30 cena
- 20.30 / 22.00 attività ricreative (interne o esterne a "Coccinella Gialla")
- ore 22.00/23.00 messa a letto.

Regole di vita comunitaria:

- La persona con disabilità ospite non può allontanarsi da sola dalla struttura se non preventivamente concordato con l'assistente sociale di riferimento e inserito nel suo Progetto educativo individualizzato.
- I visitatori che accedono al C.S.R.R., sono invitati a mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti delle altre persone con disabilità ospiti.
- Per un buon andamento dell'assistenza è importante il rispetto della privacy e dei momenti dedicati all'attività di cura personale delle persone con disabilità ospiti.
- È richiesta la cortesia di prestare attenzione e non disturbare durante le attività riabilitative, i visitatori possono intrattenersi con i loro famigliari nei luoghi comuni al piano terra o nel salottino del C.S.R.R.
- È severamente vietato l'accesso al personale non addetto, alle camere da letto durante l'attività di igiene e cura della persona.
- È severamente vietato fumare o utilizzare dispositivi infiammabili all'interno della Residenza Socio-Sanitaria.

23. Obiettivi di socializzazione e Rete territoriale

All'esterno e all'interno del C.S.R.R. "Coccinella Gialla" (in linea con le normative vigenti) si organizzano momenti di socializzazione rivolti a persone con disabilità dell'hinterland cento-pievese (e non solo) per occupare il cosiddetto "tempo libero".

Tali attività possono essere svolte presso la Struttura (in risposta alle normative vigenti) o al di fuori della stessa con l'obiettivo di creare una salda rete comunicativa territoriale con: associazioni di volontariato, parrocchie, servizi, scuole, ecc...

In questo ambito, si valorizza in modo esponenziale - come suggerito da più leggi Regionali - una collaborazione attiva per mezzo di feste, progetti specifici, come la "messa alla prova" con le Scuole, progetti vari con il Distretto Socio Sanitario di Cento ed anche quelli limitrofi, oppure l'organizzazione di eventi socializzanti, come la Festa del Volontariato la quale prende vita annualmente grazie all'attività delle associazioni di volontariato del territorio.

Anche la partecipazione e far parte del Consiglio Direttivo del Coordinamento delle associazioni di volontariato "Cento Insieme" è fondamentale per condividere momenti aggregativi con gli altri Enti del territorio. Periodicamente vengono effettuati incontri con il gruppo "Disabilità-Salute" per l'elaborazione di progetti trasversali tra i vari componenti del gruppo.

In struttura, infine, sono attivi progetti di "Tirocini" con il Servizio Sociale, il C.S.M. ed Enti formativi. Inoltre, sono stati siglati accordi con Enti e Scuole di vario ordine e grado per la gestione di tirocini formativi. In particolare la nostra Struttura é convenzionata con le Università di Ferrara, di Bologna, di Padova e di Chieti.

24. Visite dei familiari in "Coccinella Gialla"

Le visite da parte di familiari e conoscenti della persona con disabilità ospite sono possibili tutti i giorni senza orari prestabiliti; per evitare di non trovare la stessa presso "Coccinella Gialla" è consigliabile dare preavviso agli operatori del gruppo di presa in carico, ma ciò non è assolutamente vincolante (vedi anche il paragrafo 21).

25. Rientri delle persone con disabilità ospiti del C.S.R.R. in famiglia

In rispetto al PEAI che viene redatto per ogni persona con disabilità ospite e quindi in accordo con l'Assistente Sociale (responsabile del caso) ed informato l'U.V.M., in assenza di condizioni o prescrizioni che limitino il rientro in famiglia (concordandolo con quest'ultima), la persona con disabilità può allontanarsi per uno o più giorni da "Coccinella Gialla".

Se la persona con disabilità si ammala durante questo periodo, prima del rientro in Struttura sarà necessario presentare apposito **certificato medico** attestante l'assenza di patologie infettive.

26. Rette di assistenza

A seguito delle disposizioni emanate con Delibera della Giunta Regionale Emilia-Romagna del 20/04/2009, n. 514, in materia di Accreditamento delle Strutture socio-assistenziali, gli importi delle rette di assistenza vengono calcolati in base al nuovo "Sistema omogeneo di tariffa" approvato dalla Regione E.R. con delibera di Giunta in data 13/09/2010, n. 1336 e successive integrazioni con le delibere n° 292/2014 e n° 273/2016.

Tale sistema prevede una diversificazione delle rette che vengono definite in riferimento ad alcuni parametri ben precisi, accertati con rilevazioni oggettive:

- a) la qualità e la quantità dei servizi generali e specifici offerti dalla Struttura socio-assistenziale di accoglienza;
- b) il grado individuale di disabilità della persona con disabilità (moderato, severo, completo) ed il relativo carico assistenziale che ne deriva.

In considerazione di quanto sopra, per l'anno **2018** gli importi delle rette giornaliere di assistenza sono definiti come segue:

da un minimo di Euro 135,47 ad un massimo di Euro 229,23 giornalieri;

Il pagamento della retta di assistenza è dovuto dal primo giorno di ingresso sino al giorno di dimissione, entrambi compresi.

In caso di **assenze concordate e motivate, con mantenimento del posto**, la retta di assistenza sarà dovuta in misura **pari all' 80%** a carico di ciascun soggetto debitore.

L'onere della retta è a carico dell'Ente Inviante, ma **la famiglia della persona o la persona stessa** può essere tenuta al pagamento di una **quota giornaliera** definita dai Servizi Sociali competenti in base alle disposizioni Regionali, da versare direttamente all'Amministrazione di ANFFAS Onlus Cento, quale partecipazione alle spese di carattere alberghiero.

La quota giornaliera a carico della famiglia dell'assistito può variare da un minimo di **Euro 17,00** ad un massimo differente a seconda del Distretto Socio-Sanitario di provenienza della persona con disabilità e che comunque in alcuni casi prevede la possibilità di pagare per intero la quota sociale della retta. Nessuna cauzione viene richiesta alle persone per l'ingresso in Struttura.

La persona ospite in caso di morosità, inutilmente sollecitato al pagamento di quanto dovuto, viene segnalata ai Servizi Sociali territorialmente competenti che valuteranno se sussistono le condizioni per erogare un eventuale contributo integrativo.

In caso di diniego, saranno avviate le procedure legali previste per il recupero del credito, e pertanto in aggiunta alle rette dovute saranno addebitati:

- il rimborso delle spese legali;
- le spese sostenute per il recupero del credito;
- gli interessi legali;
- una penale aggiuntiva di euro 100,00 (cento/00) per ogni mese di ritardo.

27. Servizi resi e compresi nella retta di ricovero di "Coccinella Gialla"

L'ANFFAS Onlus Cento si impegna alla conduzione della struttura in conformità agli indirizzi e per il perseguimento degli obiettivi propri dell'unità di offerta, così come definiti dalle normative vigenti in materia. L'assistenza sanitaria verrà garantita tramite il S.S.N.

L'ANFFAS Onlus Cento assicura il servizio per tutti i giorni dell'anno.

Sono inoltre compresi nella retta:

- Il vitto (preparato presso la cucina all'interno del Centro, con possibilità di diete personalizzate in base alle varie esigenze e/o patologie);
- L'alloggio ed il servizio di lavanderia (interna per la biancheria personale) e di guardaroba;
- L'assistenza alla persona con disabilità all'interno del Centro;
- La presa in carico globale della persona con disabilità ospite attraverso le procedure previste dal Progetto Individuale di presa in carico annualmente aggiornato;
- Le attività previste all'interno del Progetto Individuale di presa in carico, con esclusione di quelle elencate all'articolo successivo.

Punto a sé stante è il progetto in ottemperanza alle indicazioni Regionali che rientra sotto il termine di "respite care", cioè di quegli interventi atti ad alleviare le famiglie attraverso i cosiddetti "ricoveri di sollievo" programmati che possano prevedere alcuni giorni, uno o più fine settimana, periodi interi di 10, 15 o più giorni a seconda di esigenze e/o necessità, sempre previa valutazione dell'U.V.M. ed accettazione da parte degli Enti Inviati.

Questo progetto sarà definito e commisurato in base alle specifiche esigenze dell'assistito e dei suoi familiari, in ordine alla durata, agli obiettivi, alle finalità, alle aspettative, ecc...

ANFFAS Onlus Cento provvede inoltre per le persone con disabilità ospiti di "Coccinella Gialla" a stipulare un'assicurazione per la responsabilità civile a copertura di eventuali danni cagionati a se stessi, ad altri soggetti del Centro, o ai terzi.

28. Servizi non compresi nella retta di ricovero in Struttura

Restano a carico della persona con disabilità ospite o dei familiari o dell'Ente Inviante le seguenti spese:

- spese relative al vestiario;
- acquisti di altri generi personali;
- soggiorni climatici e vacanze;
- gite di 1 o più giorni;
- attività sportive a carattere individuale (ippoterapia, piscina individuale, corsi di ginnastica individuali, ecc.);
- costi di tipo sanitario non coperti dal Servizio Sanitario Nazionale come: eventuali tickets su esami diagnostici, visite specialistiche private, Podologo, prestazioni sanitarie specialistiche, farmaci non generici non erogati gratuitamente dal S.S.N. e preparati fito-terapici prescritti dai medici

curanti o da strutture sanitarie, presidi sanitari non erogati gratuitamente dal S.S.N.

- assistenza esterna in caso di ricovero ospedaliero.

29. Rilevazione del grado di soddisfazione - Segnalazione Reclami

Annualmente viene distribuito alle persone con disabilità stesse o, eventualmente ai relativi familiari e/o Tutori e/o Amministratori di Sostegno, un questionario in forma anonima finalizzato a:

- 1) rilevare il grado di soddisfazione e di apprezzamento dei servizi erogati;
- 2) segnalare eventuali reclami e lamentele specifiche;
- 3) proporre suggerimenti tesi al miglioramento dei servizi.

Il suddetto questionario, inoltrato in forma anonima, è da depositare nell'apposita cassetta predisposta o, in alternativa, consegnandolo direttamente alle figure di riferimento (articolo n° 19) di "Coccinella Gialla".

Eventuali lamentele e reclami potranno essere segnalati in qualsiasi momento alle persone appena menzionate oppure "imbucate" nella cassetta presente alla reception situata all'ingresso di Coccinella e contraddistinta dalla dicitura "Reclami e/o suggerimenti".

Inoltre, per osservazioni e/o suggerimenti circa il servizio erogato contattare la sig.ra Sara Zago al numero 349/8242495.

I dati relativi al sistema di valutazione, una volta aggregati ed elaborati (confrontati con l'eventuale standard di qualità), vengono socializzati attraverso la redazione di un *report* distribuito a tutte le persone con disabilità ospiti, ai familiari, agli operatori ed anche ai Servizi invianti.

* * *