



# CARTA DEI SERVIZI



*Il logo ANFFAS è rappresentato*

*da una rosa di colore blu, simbolo di qualcosa di raro e prezioso,*

*il capo reclinato per il peso di dover sostenere per tutta la vita la disabilità,*

*supportata da un tutore che ne rende forte lo stelo e che rappresenta la forza delle famiglie che si danno reciproco sostegno,*

*racchiusa in un riquadro che rappresenta l'unità dell'Associazione*

*“Porsi mete difficili, ma comunque raggiungibili,  
che siano nel contempo punti di arrivo e punti di partenza”*



<b>PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
<b>STORIA E MISSION.....</b>	<b>5</b>
<i>LA STORIA .....</i>	<i>5</i>
<i>LA MISSION.....</i>	<i>6</i>
<b>COMPLIANCE AZIENDALE .....</b>	<b>7</b>
<i>VISIONE DELLA COOPERATIVA .....</i>	<i>7</i>
<b>OFFERTA RIABILITATIVA .....</b>	<b>11</b>
<i>TIPOLOGIA E GAMMA DEGLI INTERVENTI RIABILITATIVI EROGATI NEI PRESIDI.....</i>	<i>11</i>
<b>SERVIZI E PRESIDI .....</b>	<b>14</b>
<i>SEDE LEGALE ED AMMINISTRATIVA.....</i>	<i>15</i>
<i>SERVIZI RIABILITATIVI SEMIRESIDENZIALI .....</i>	<i>17</i>
<i>SERVIZI RIABILITATIVI RESIDENZIALI .....</i>	<i>19</i>
<i>SERVIZI RIABILITATIVI AMBULATORIALI .....</i>	<i>21</i>
<i>SERVIZI RIABILITATIVI EXTRACITTADINI .....</i>	<i>25</i>
<i>SERVIZI ALBERGHIERI.....</i>	<i>26</i>
<i>SPORTELLO ACCOGLIENZA e INFORMAZIONE – “SAI” .....</i>	<i>27</i>
<b>COMPARTECIPAZIONE E CONTRIBUTIONI ECONOMICHE.....</b>	<b>29</b>
<b>IMPEGNI .....</b>	<b>31</b>
<b>MODALITA' DI TUTELA E DI VERIFICA .....</b>	<b>33</b>
<i>SODDISFAZIONE DELL'UTENTE .....</i>	<i>33</i>



La presente **Carta dei Servizi** regola il rapporto tra cittadino-fruitori e la Cooperativa Sociale Genova Integrazione S.C.a r.l. a marchio ANFFAS Onlus.

La Carta è uno strumento a tutela del diritto della salute. Attribuisce al cittadino utente ed alle Associazioni di Volontariato e di tutela la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

La **Carta dei Servizi** attua i principi dell'erogazione dei servizi pubblici contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

I Servizi vengono erogati nel rispetto dei seguenti principi:

- ⇒ **Eguaglianza:** i Servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.
- ⇒ **Imparzialità** il Servizio è erogato tenendo un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale.
- ⇒ **Continuità:** i Servizi sono erogati con continuità.
- ⇒ **Diritto di Scelta:** questo diritto rientra in quello della libertà personale ed in quello della libera circolazione del cittadino che, in ambito sanitario, può scegliere di essere curato ovunque nel territorio nazionale.
- ⇒ **Partecipazione:** al cittadino/utente è garantito il diritto all'informazione sul suo stato di salute e sulle prestazioni che gli vengono erogate; è altresì garantito l'accesso alla conoscenza ed il controllo delle attività dell'Azienda anche attraverso le Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
- ⇒ **Efficienza ed Efficacia:** il Servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza, come rapporto tra risorse impiegate e risultati attesi e l'efficacia, intesa come rapporto tra risorse impiegate e risultati raggiunti.

Con la "Carta dei Servizi" la Cooperativa, a completamento del programma, già avviato si impegna:

- ⇒ ad assicurare il rispetto degli standard previsti nella Carta;
- ⇒ ad individuare e pubblicare gli standard adottati e ad informare il cittadino/utente;
- ⇒ a verificare il rispetto degli standard adottati ed il grado di soddisfazione degli utenti;
- ⇒ ad adottare modalità di Tutela e di Verifica del raggiungimento e mantenimento degli standard dichiarati

La "Carta dei Servizi", sulla base delle indicazioni del Decreto del Consiglio dei Ministri n.65 del 19/5/1995 e delle Linee-guida n.2/1995 emanate dal Ministero della Sanità, è riferita:

- ⇒ **alla degenza residenziale e diurna;**
- ⇒ **all'accesso alle prestazioni ambulatoriali;**
- ⇒ **all'informazione, alla tutela, all'accoglienza e alla partecipazione.**

La Cooperativa ha come obiettivo primario la Qualità Totale. Al fine di garantire la qualità delle prestazioni adotta in via ordinaria il metodo della verifica e della revisione della quantità e della qualità delle prestazioni ed assicura, per il monitoraggio dell'attività, l'attivazione del sistema di indicatori di qualità previsti dall'art. 10, III comma, del D.L.vo 30/12/1992, n.502 e D.L.vo n.517/1993, in conformità alle indicazioni metodologiche contenute nella "Carta dei Servizi" emanata dal Ministero della Sanità e dal Dipartimento della Funzione Pubblica.

**Accreditamento Istituzionale:** La Cooperativa Sociale Genova Integrazione s.c.a r.l. a marchio ANFFAS Onlus ha ottenuto l'accreditamento istituzionale con DGR n. 292 del 22-3-2007 ed il successivo rinnovo con DGR n. 1008 del 21/09/2015, attualmente è in fase di rinnovo.

### LA STORIA



#### **ANFFAS**

L'Associazione Nazionale Famiglie di Fanciulli ed Adulti Subnormali, nasce a Roma il 28 Marzo 1958; nel 1962 si costituisce ANFFAS sezione di Genova.

Nel 1964 ANFFAS acquisisce personalità giuridica (DPR n. 1542). Nel 1997 pur conservando l'acronimo si definisce Associazione Nazionale Famiglie di Disabili Intellettivi e Relazionali. Nel 2000 è riconosciuta ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) e dal 1/01/2002 è in vigore la modifica statutaria che trasforma ANFFAS sulla base di un modello federale.

Anffas Onlus è un'Associazione Nazionale di Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale.



È un grande gruppo di genitori, familiari ed amici di persone con disabilità intellettiva o relazionale.

È nata a Roma il 28 marzo 1958.

Le associazioni Anffas sono in tutta Italia e difendono i diritti delle persone con disabilità e delle loro famiglie per ogni cosa della loro vita (come la scuola, il lavoro, la salute, eccetera).

#### **ANFFAS GENOVA ODV**

È oggi costituita da Associazioni Locali con autonomia giuridica e patrimoniale che fanno propri gli scopi istituzionali enunciati nello Statuto e si impegnano, per mantenere il marchio ANFFAS, ad adottare, tra l'altro, lo schema tipo di carta dei servizi e i livelli minimi di qualità.

**ETS - ODV**  
**ANFFAS**<sup>®</sup>  
**GENOVA**

Il 14/2/2002 è stata costituita la nuova Associazione locale genovese (ANFFAS ONLUS GENOVA), con piena autonomia giuridica e patrimoniale, ma senza "gestione dei servizi".

All'Associazione è stata conferita la qualifica di Onlus il 15/2/2002, nonché la personalità giuridica in data 31/5/2002. L'ANFFAS di Genova è stata annoverata nel registro regionale delle organizzazioni di volontariato (Settore Sicurezza Sociale Genova – 1994/2004).

ANFFAS è costituita da familiari di disabili intellettivi e relazionali e da soci amici che aderiscono e condividono i fini sociali. I diritti e le prerogative dei soci sono regolamentati dal suo Statuto.

## COOPERATIVA SOCIALE GENOVA INTEGRAZIONE S.C.A R.L. A MARCHIO ANFFAS

Dal 1 maggio 2005 la gestione dei Servizi è stata assunta dalla “Cooperativa Sociale Genova Integrazione”, autonomo soggetto giuridico a Marchio ANFFAS ONLUS e con finalità statutarie analoghe, fondata da 11 soci il 26 ottobre 2004.



### LA MISSION

La Cooperativa Sociale Genova Integrazione s.c.a r.l. a marchio ANFFAS Onlus, in armonia con i principi statuari persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale a favore di persone svantaggiate in situazioni di disabilità intellettiva e relazionale e/o del neuro-sviluppo, affinché a tali persone sia garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità.

Svolge inoltre attività di tutela dei soggetti svantaggiati oggetto del proprio scopo istituzionale, nei settori dell'assistenza sociale e socio-sanitaria, assistenza sanitaria, istruzione, beneficenza, formazione, ricerca scientifica.

In ottemperanza al proprio scopo istituzionale, la Cooperativa eroga, tra l'altro, servizi sanitari, socio-sanitari, sociali, socio-assistenziali.

La Cooperativa opera per sviluppare un intervento globale a favore della persona disabile che si concretizzi in un “progetto di vita”, che può così essere definito:

***“l’insieme organizzato delle risposte e degli interventi, che accompagnano la persona disabile nei suoi cicli di vita, seguendone la modificazione dei bisogni nelle differenti fasce di età e in relazione agli ecosistemi in cui è inserita, con l’obiettivo di garantirgli la più alta qualità di vita possibile”.***

*I Committenti della Cooperativa sono coloro che pagano le prestazioni (Regione Liguria, Aziende Sanitarie Locali, Comuni).*

*La Cooperativa si ispira a valori quali:*

- centralità della persona
- democrazia partecipativa
- etica della solidarietà
- pluralismo e riconoscimento della diversità



## **VISIONE DELLA COOPERATIVA**

La Cooperativa Sociale Genova Integrazione S.C.a r.l. a marchio ANFFAS Onlus è un ente gestore che opera in ambito sanitario, socio-sanitario e socio-riabilitativo accreditato al SSN per la riabilitazione delle persone con disabilità intellettiva e relazionale.

Grazie agli sforzi di tutti coloro che ne fanno parte, è riconosciuta come una azienda affidabile e competitiva grazie alla esperienza e competenza del personale, alla qualità dei servizi offerti, alla capacità di identificare le esigenze e le aspettative delle parti interessate interne, ed esterne quali i soci, i dipendenti, le persone disabili ed i loro famigliari, i servizi invianti, i fornitori e la collettività, comprendendo correttamente le loro esigenze ed aspettative, migliorando così anche la propria immagine aziendale sul mercato.

L'attività riabilitativa viene attuata nelle seguenti tipologie di strutture:

- Presidi semiresidenziali
- Presidi residenziali
- Presidi ambulatoriali.
- Presidi socio riabilitativi

## **Missione della Cooperativa**

La Cooperativa Sociale Genova Integrazione S.C.a r.l. a marchio ANFFAS Onlus ha tra i suoi scopi statutari la tutela dei diritti dei disabili intellettivi e relazionali e delle loro famiglie, l'impegno a garantire loro un'alta qualità di vita anche realizzando pienamente le condizioni di pari opportunità e non discriminazione previste dalla Costituzione Italiana e dalla Convenzione ONU sui Diritti delle persone con disabilità attraverso attività finalizzate a:

- stabilire e mantenere i rapporti con gli Organi governativi e legislativi regionali, gli Enti locali e con i Servizi pubblici nel settore della disabilità;
- promuovere e partecipare ad iniziative anche in ambito amministrativo e giudiziario a tutela delle persone con disabilità;
- promuovere e sollecitare la ricerca, la prevenzione e la riabilitazione della disabilità intellettiva e relazionale, proponendo alle famiglie ogni utile informazione di carattere sanitario, sociale e normativo;
- promuovere l'inclusione sociale nei diversi ambiti per una reale e completa affermazione delle persone con disabilità;
- promuovere l'integrazione scolastica, la qualificazione e l'inserimento nel mondo del lavoro delle persone con disabilità;
- supportare il personale delle scuole di ogni ordine e grado;
- assumere in ogni sede la rappresentanza e la tutela, per i singoli e per la categoria, dei diritti umani, sociali e civili di cittadini che, per la loro particolare disabilità intellettiva e/o relazionale, non possono rappresentarsi;
- promuovere lo sviluppo di strutture e servizi riabilitativi, sanitari, sociosanitari educativi, assistenziali e sociali, anche in modo tra loro congiunto, centri di formazione, strutture diurne e/o residenziali, per rispondere ai bisogni delle persone con disabilità, favorendo la consapevolezza che la disabilità è un problema sociale, non privato;
- promuovere, costituire, amministrare organismi editoriali per la pubblicazione e la diffusione di informazioni che trattano la disabilità intellettiva e relazionale.

## Politica per la Qualità e l'Etica, Salute e Sicurezza sul Lavoro

La Cooperativa Sociale Genova Integrazione s.c.a r.l. a marchio ANFFAS Onlus, per raggiungere i propri obiettivi, utilizza il proprio sistema di Gestione per la Qualità, Salute e Sicurezza sul Lavoro, conforme alle norme UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 45001, che sovrintende a tutte le attività aziendali, nel rispetto delle leggi e norme tecniche del settore, che consente di affrontare rischi e opportunità associate al contesto e agli obiettivi che intende perseguire e garantire nel tempo.

Il miglioramento richiede il coinvolgimento e la partecipazione di tutti e si fonda sui seguenti valori prioritari:

- ❖ **Qualità ed Etica Aziendale:** la trasparenza e l'etica devono caratterizzare nitidamente il comportamento collettivo ed individuale. Il Codice Etico ANFFAS ONLUS, adottato, fissa i principi di partecipazione, trasparenza, indipendenza, reciprocità e responsabilità sociale e costituisce un fattore chiave per lo sviluppo della qualità e della competitività aziendale.
- ❖ **La Sicurezza e la Salute sul lavoro:** oltre ad essere un obbligo giuridico e sociale, è un impegno che coinvolge tutti, che si manifesta non solo nel rispetto di comportamenti sicuri nello svolgimento del proprio lavoro, ma anche nel creare condizioni idonee di lavoro affinché ciò avvenga.

Prioritario è l'impegno della Cooperativa Sociale Genova Integrazione s.c.a r.l. a marchio ANFFAS Onlus e dei suoi vertici, nel salvaguardare la sicurezza e la salute dei lavoratori, nel promuovere e diffondere la cultura della sicurezza secondo i seguenti valori essenziali:

- impegno al rispetto della legislazione applicabile alla sicurezza e salute sui luoghi di lavoro;
- affermazione che la responsabilità nella gestione della sicurezza e salute sui luoghi di lavoro riguarda l'intera organizzazione, dal Datore di Lavoro sino ad ogni lavoratore, ciascuno secondo le proprie attribuzioni e competenze;
- impegno a considerare la sicurezza e salute sui luoghi di lavoro ed i relativi risultati come parte integrante della gestione aziendale;
- impegno al miglioramento continuo ed alla prevenzione;
- l'impegno a far sì che i lavoratori siano sensibilizzati e formati per svolgere i loro compiti in sicurezza e per assumere le loro responsabilità in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro;
- impegno al coinvolgimento ed alla consultazione dei lavoratori, anche attraverso i loro rappresentanti per la sicurezza;
- impegno a fornire le risorse umane e strumentali necessarie per la sostenibilità della gestione della di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.

All'interno del suddetto Sistema di Gestione per la Qualità, si garantiscono:

- **le Persone con disabilità:** che sono, assieme ai loro famigliari ed ai soggetti istituzionali affidatari i valutatori principale della qualità dei servizi offerti. A tal proposito il servizio SAI (Servizio Accoglienza e Informazione) e il regolare monitoraggio del grado di soddisfazione dei famigliari sono a garanzia del nostro impegno;
- **il servizio offerto:** in ogni presidio, le elevate prestazioni, la continua evoluzione nelle proposte ed il risultato finale rappresentano elementi irrinunciabili per la promozione delle nostre capacità e della nostra immagine verso l'esterno, si manifesta attraverso il Progetto Riabilitativo Individuale nel rispetto della Carta dei Servizi in essere;
- **I risultati economici positivi:** rappresentano il riferimento di tutte le nostre capacità ed i nostri sforzi e ci garantiscono di poter proseguire sulla strada intrapresa.

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM  
ISO 9001



Relativamente a:

❖ **noi stessi:** per consolidare e per consolidare e migliorare i risultati raggiunti c'è bisogno di persone professionalmente preparate, formate e personalmente motivate, in grado di garantire:

- rispetto per la Persona con disabilità e ciò che gli appartiene;
- sviluppo dell'informazione e della partecipazione a tutti i livelli della Cooperativa;
- un elevato senso di responsabilità, di creatività, di produttività, di autocontrollo e di efficienza;
- giusta considerazione a ciascuno e al suo apporto;
- onestà e spirito costruttivo nella risoluzione dei problemi;
- rispetto delle norme di sicurezza e dell'ambiente di lavoro;
- condivisione dei percorsi e dei risultati.



❖ **I nostri obiettivi:** nell'ottica di confermare l'identità qualificata dei nostri servizi, raggiunta nel corso di questi anni mediante:

- un lento e graduale processo di adeguamento organizzativo, strutturale e gestionale ai disposti ed alle norme di legge;
- un'impostazione terapeutica-riabilitativa e socio-assistenziale che risponda ai criteri di soddisfacimento dei bisogni oltre che ad una ottimizzazione e razionalizzazione di tutti i servizi afferenti alla Cooperativa;
- una riqualificazione del personale operante nei servizi gestiti dalla Cooperativa;
- l'inserimento di figure con professionalità specifiche.

L'impegno della Direzione (C.d.A e Presidente) della Cooperativa Sociale Genova Integrazione S.C.aR.L. per lo sviluppo ed il miglioramento continuo del Sistema di gestione Integrato si evidenzia:

- a) assumendosi la responsabilità dell'efficacia del sistema di gestione integrato;
- b) assicurando che siano stabiliti la politica e gli obiettivi per la qualità e la Sicurezza relativi al sistema di gestione integrato e che essi siano compatibili con il contesto e con gli indirizzi strategici dell'organizzazione;
- c) assicurando l'integrazione dei requisiti del sistema di gestione Integrato nei processi di business dell'organizzazione;
- d) promuovendo l'utilizzo dell'approccio per processi e del risk-based thinking;
- e) assicurando la disponibilità delle risorse necessarie al Sistema di Gestione Integrato;
- f) comunicando l'importanza di una gestione per la qualità e per la SSL efficace, e della conformità ai requisiti del sistema di gestione integrato;
- g) assicurando che il sistema di gestione Integrato consegua i risultati attesi;
- h) facendo partecipare attivamente, guidando e sostenendo le persone affinché contribuiscano all'efficacia del sistema di gestione integrato.

Il Sistema di Gestione per la Qualità non si configura, quindi, come interesse di un'unica funzione ma di tutta la Cooperativa e si autoalimenta nella convinzione acquisita che, per migliorarsi, occorre costantemente auto valutarsi, poiché il miglioramento continuo richiede il coinvolgimento e la partecipazione di tutti.

**La Cooperativa ha adottato dal 2015 il Manuale di Organizzazione,  
Gestione e Controllo di cui al D. Lgs. 231/2001.**

Il Decreto prevede quale adempimento dell'Ente ad efficacia esimente, l'adozione di un Modello che risponda alle seguenti esigenze:

- a) individuare le attività nel cui ambito possono essere commessi reati;
- b) prevedere specifici protocolli diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni dell'ente in relazione ai reati da prevenire;
- c) individuare modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee ad impedire la commissione dei reati;
- d) prevedere obblighi di informazione nei confronti dell'organismo deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli;
- e) introdurre un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello.

Nel corso dell'anno è continuata l'attività di gestione e controllo prevista dal D. Lgs. 231/2001, con incontri dell'Organismo di Vigilanza oltre al supporto tecnico a latere delle nostre attività.

#### **Art. 4 - Convenzione ONU**

*Gli Stati Parti si impegnano a garantire e promuovere la piena realizzazione di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali per tutte le persone con disabilità senza discriminazioni di alcun tipo sulla base della disabilità.*

## TIPOLOGIA E GAMMA DEGLI INTERVENTI RIABILITATIVI EROGATI NEI PRESIDII

Come specificato nel Progetto di Struttura di ogni Presidio vengono erogate le seguenti tipologie di trattamenti riabilitativi:

- **Interventi diretti**
- **Interventi indiretti**
- **Terapia ambientale**

Gli **Interventi Diretti** sono a loro volta distinguibili in *Interventi Terapeutico - Riabilitativi* e *Interventi Abilitativi - Psicoeducativi*.

Gli interventi Terapeutico - Riabilitativi erogati sono:

- *Interventi medici*
- *Interventi psicologici*
- *Interventi infermieristici*
- *Danzamovimentoterapia*
- *Musicoterapia*
- *Fisioterapia*
- *Psicoterapia*
- *Psicomotricità*
- *Logopedia*



### ***Terapie psicofarmacologiche***

La terapia psicofarmacologica può essere mirata ad un quadro clinico psicopatologico o a disturbi del comportamento. La diagnosi, basata sugli aspetti clinici e su una attenta analisi funzionale, indirizzerà verso un intervento terapeutico in alcuni casi, o maggiormente sintomatico in altri. La prescrizione di terapia psicofarmacologica deve essere attentamente valutata e monitorata in relazione alle indicazioni e ai possibili effetti collaterali.

### ***Interventi psicologici e psicoterapici,***

Basati su modelli cognitivo comportamentali e sistemico relazionali, orientati allo sviluppo di competenze sociali e di intersoggettività e all'empowerment e allo sviluppo e potenziamento delle funzioni dell'io.

### ***Interventi infermieristici e di nursing***

Per una promozione della condizione di salute complessiva e per la cura di specifiche patologie nelle persone disabili in carico al Presidio.

### ***Danzamovimentoterapia***

La Danzamovimentoterapia è un trattamento che permette, attraverso il gesto, di migliorare il proprio modo di essere e stare fisicamente e mentalmente nel mondo. In tutti gli uomini è in-scritta una danza, quella dei gesti, del ritmo cardiaco, del ritmo biologico che animano e pulsano negli individui.

Attraverso questi gesti le persone possono, esprimendo e sperimentando nuove forme, modificare comportamenti che generano malessere fisico o psicologico.



### **Musicoterapia**

La Musicoterapia può divenire un efficace strumento di comunicazione, che collude con gli aspetti apparentemente più regressivi, simbiotico-fusionali. Peraltro, essa mobilita strutture profonde di ricezione-espressione delle emozioni, riuscendo a evocare quelle relazioni fra menti e corpi, fra interno ed esterno, fra oggetti interni ed oggetti esterni, fra piacere e dolore che non sono comunicabili attraverso il canale verbale.

### **Fisioterapia**

La Fisioterapia è una branca della medicina che si occupa della prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione delle persone con disabilità affetti da patologie o disfunzioni congenite o acquisite in ambito muscolo scheletrico, neurologico e viscerale attraverso molteplici interventi terapeutici, quali: terapia fisica, terapia manuale/manipolativa, massoterapia, terapia posturale, chinesiterapia, terapia occupazionale e altre.

Il fisioterapista assiste il paziente nel recupero funzionale per quanto concerne le menomazioni e le disabilità motorie qualunque ne sia la causa.

### **Terapia psicomotoria**

La terapia psicomotoria tende ad aprire alla comunicazione attraverso la relazione col terapeuta: questo permette al bambino di essere riconosciuto nella sua unicità, di poter manifestare il suo desiderio, le sue paure e la sua sofferenza celate dalla sua incapacità ad esprimersi.

### **Terapia logopedica**

L'intervento logopedico, che implica una approfondita valutazione e si colloca all'interno del progetto individuale multidisciplinare, è raffigurabile come articolato principalmente su tre livelli: un livello che riguarda la comunicazione all'interno del contesto familiare, un secondo livello di comunicazione in tutte le situazioni di attività condivise tra il bambino e l'ambiente (pasti, bagno, giochi), un terzo livello più specifico, volto al lavoro più diretto sul linguaggio e la comunicazione.



Le modalità di attuazione degli interventi si realizzano singolarmente o in gruppo

Gli interventi Abilitativi - Psicoeducativi erogati vertono su:

- *Attività di laboratorio occupazionale*
- *Interventi su abilità integranti*
- *Interventi su abilità sociali*
- *Interventi di socializzazione*
- *Interventi di cura e accudimento alla persona*
- *Interventi di autonomia personale*
- *Interventi su abilità cognitive*
- *Interventi su abilità espressive*
- *Interventi su comportamenti disadattivi*
- *Interventi sulle funzioni ed abilità di base*



### TEACCH

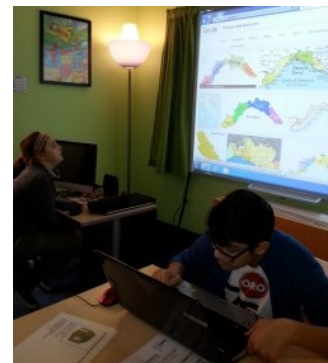
Il Programma TEACCH è stato costruito per sviluppare abilità imitative, funzioni percettive, abilità motorie, capacità d'integrazione oculo-manuale, comprensione e produzione linguistica, gestione del comportamento (autonomie, abilità sociali e comportamentali). Il progetto abilitativo deve comprendere obiettivi che riguardano diverse aree: quelle della comunicazione, del tempo libero, delle autonomie e abilità domestiche, delle abilità sociali e dell'apprendimento in senso stretto.

### LIM (Lavagna Interattiva Multimediale)

Potenziamento cognitivo in piccolo gruppo con l'ausilio della LIM.

Gli interventi vengono svolti dagli educatori professionali, dagli educatori e dagli assistenti, possono avere carattere individuale o di gruppo, sono supervisionati dall'équipe medico psicologica del centro.

Gli **Interventi indiretti** sono quegli interventi che si svolgono non in presenza del disabile e che contribuiscono a creare le condizioni che permettono l'esplicarsi dell'atto riabilitativo, quali ad esempio: *riunioni tecniche per la stesura, l'aggiornamento e la verifica del progetto riabilitativo; équipe multidisciplinari, riunioni con i Servizi del territorio, ecc.*



La **Terapia Ambientale** va intesa come quegli atti rivolti alla persona disabile in termini di contenimento, rafforzamento dell'io, di insegnamento incidentale (qui ed ora) e di organizzazione di situazioni ambientali che favoriscono il mantenimento ed il consolidamento di abilità acquisite e possedute. La terapia ambientale è necessaria per l'attuazione degli interventi riabilitativi in quanto ne crea le premesse indispensabili in termini di stili relazionali ed atteggiamenti riabilitativi che senza ingrediente affettivo sarebbero mero intervento tecnicistico.

**Progetti specifici:** autismo e disturbi generalizzati dello sviluppo; esperienze di inserimento occupazionale, interventi per adolescenti con disabilità intellettiva, trattamenti sui disturbi specifici dell'apprendimento.

Nei presidi diurni e residenziali vengono offerti interventi di riabilitazione intensiva ed estensiva e di riabilitazione di mantenimento.

Quanto previsto dalla normativa regionale in merito alle attività di riabilitazione per persone con disabilità opera una distinzione tra persone in regime di riabilitazione intensiva/estensiva e persone in regime di riabilitazione di mantenimento.

A partire da questi dati è stato individuato un modello di funzionamento dei presidi basato sulla realizzazione di gruppi base e atelier riabilitativi.



### GRUPPI BASE E ATELIER RIABILITATIVI E DI MANTENIMENTO

Le persone con disabilità sono distribuite in gruppi per loro compatibili, strutturati con attività di base e sono presenti degli atelier dove possono svolgere attività riabilitative o di mantenimento di piccolo gruppo o individuali, cadenzate nell'arco della settimana, in aggiunta all'intervento dei terapeuti ed a specifici ed individuali programmi educativi. Tale formula caratterizza tutti i nostri Presidi.

## SERVIZI E PRESIDI

I fruitori dei servizi della Cooperativa Sociale Genova Integrazione s.c.a r.l. a marchio ANFFAS Onlus sono le persone con disabilità intellettiva e/o relazionale, i loro familiari e/o i legali rappresentanti.

La Cooperativa gestisce i seguenti Presidi:

**SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA** Via della Libertà 6 Int. 5 e 6 - Genova

### PRESIDI SEMIRESIDENZIALI

Denominazione

Indirizzo

**Rosa Gattorno**

Via Calda 27 - Genova

**Falchetti**

Via Lavagetto 21 - Mignanego

**Iona**

Via Parini 27 - Genova

### PRESIDI RESIDENZIALI

**Coronata**

S.ta Padre Umile 12 - Genova

**Villa Galletto**

S.ta Staiato 12 - Genova

**Villa Olimpia**

Via M. Pippo 78 - S. Giustina fraz. di Stella - Sv

**Comunità Familiare**

Via Parini 25 - Genova

### PRESIDI AMBULATORIALI

**Ambulatorio I Piccoli Ponente**

P.zza Cesino 4 - Cesino (Ponente/ Valpolcevera/ V. Scrivia)

**Ambulatorio I Piccoli Centro**

Via Pisacane 51-53 R - Genova (Centro/Levante/Val Bisagno)

### PRESIDI PER RICOVERO TERAPEUTICO EXTRACITTADINO

Vengono individuati annualmente.



I servizi offerti dalla Cooperativa Sociale Genova Integrazione s.c.a r.l. a marchio ANFFAS Onlus sono in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale

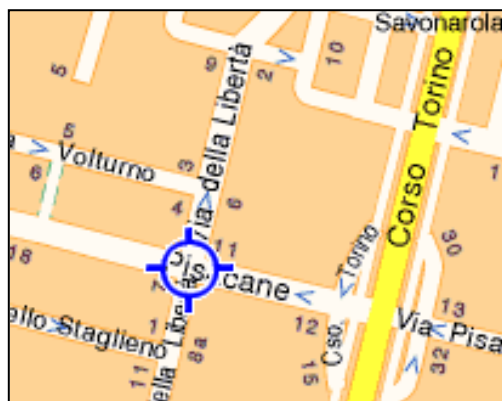
## SEDE LEGALE ED AMMINISTRATIVA

Via della Libertà 6/5-6 Genova

Tel. 0105762511 Fax 0105762541

Email : [segreteria@anffas-genova.it](mailto:segreteria@anffas-genova.it)

Pec: [segreteria@pec.anffas-genova.it](mailto:segreteria@pec.anffas-genova.it)



La Sede è funzionante: dal lunedì al giovedì: ore 8:30 - 12,30; 13,00 - 16,15  
il venerdì: ore 8:30 - 12,30; 13,00 - 16,00

Nella Sede sono locati gli uffici:

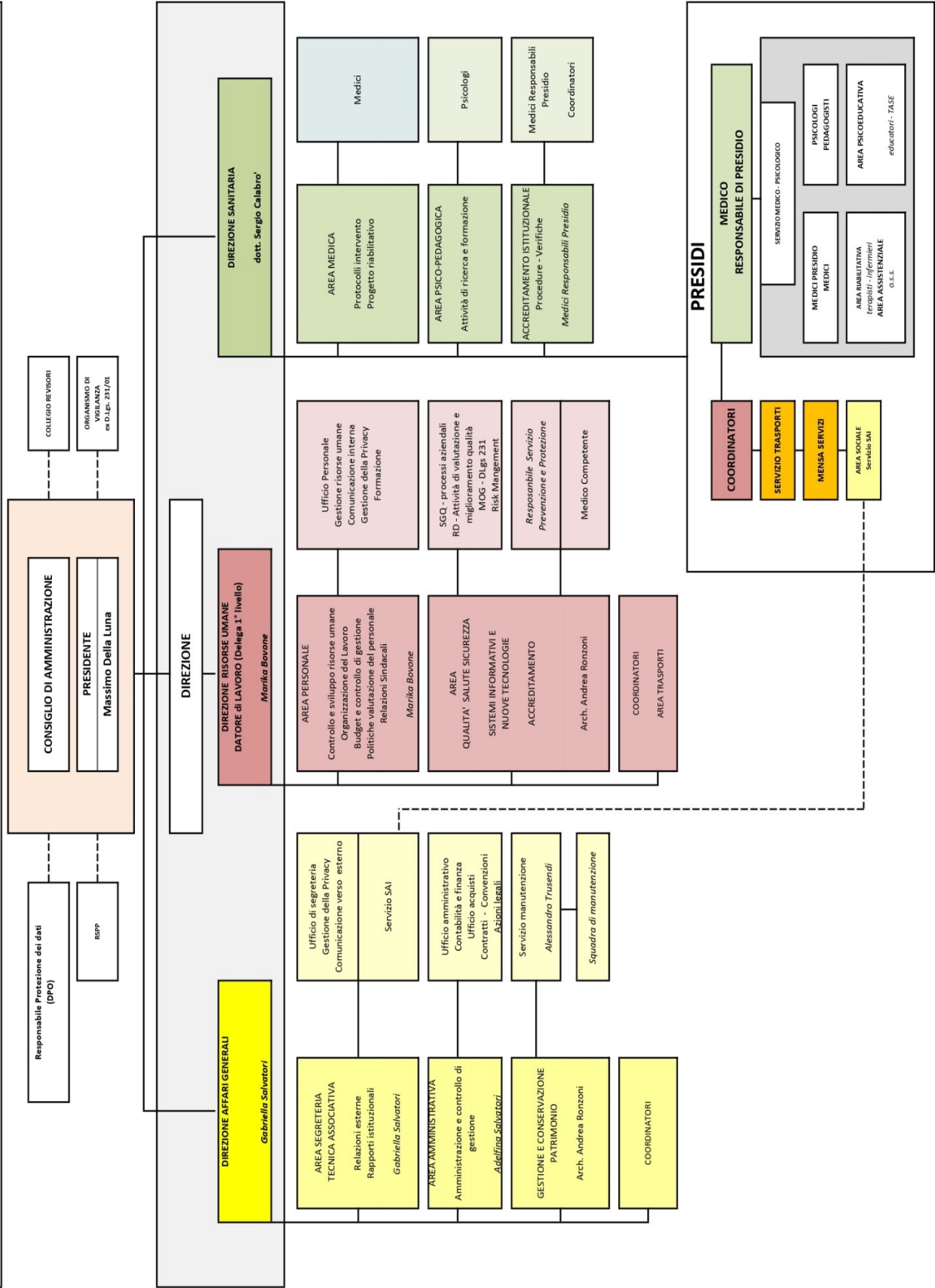
- del Presidente
- del Consiglio di Amministrazione
- dei Direttori (Direttore Affari Generali DAG, Direttore Risorse Umane DRU)
- del Direttore Sanitario (DS)
- dei Responsabili di Area (Responsabile Area Amministrativa, Responsabile Area del Personale e delle Risorse Umane, Responsabile Area Segreteria Tecnica e Pubbliche Relazioni, Responsabile Area Servizi Tecnologici, Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione, Responsabile SAI, Responsabile della Privacy, Responsabile della Gestione Qualità)
- dei Collaboratori e degli Impiegati
- dello Sportello Accoglienza e Informazione - SAI

Nella sede sono altresì ospitati gli uffici dell'Associazione ANFFAS Genova ODV e del Gruppo Sportivo ANFFAS Liguria - Special Team Genova.

Vi si arriva con le seguenti linee del servizio - autobus urbano:

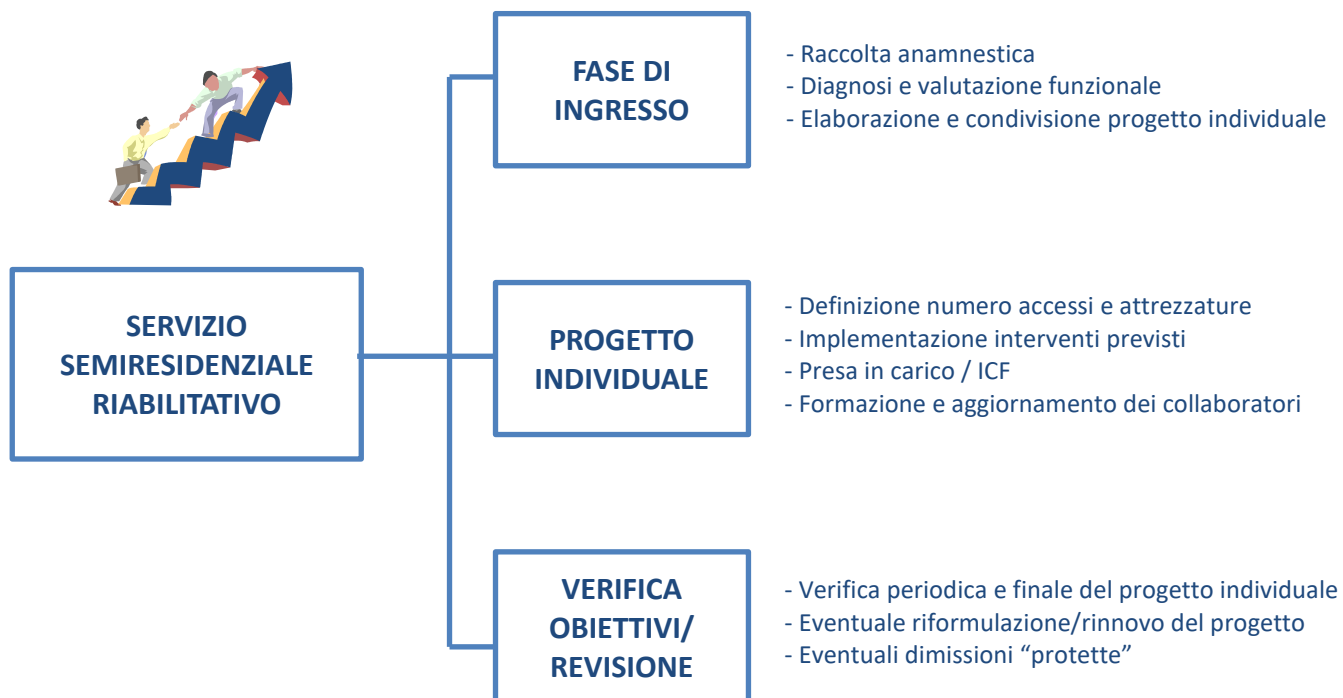
AUTOBUS N° 20 – 42 – 44 – 15 – 43 – 48 – 30 – 36

# ORGANIGRAMMA





## SERVIZI RIABILITATIVI SEMIRESIDENZIALI



Hanno il compito di attivare processi di riabilitazione rivolti a persone con disabilità a partire dai 16 anni di età per 36 ore alla settimana, con il seguente orario:

- dal lunedì al giovedì: ore 8,30 - 15,45
- il venerdì: ore 8,30 – 15,30

L'equipe tecnico multidisciplinare progetta, attua e verifica semestralmente i processi riabilitativi-abililitativi- psicoeducativi a medio lungo termine rivolti a persone con disabilità.

I Presidi sono occupati circa per l'85% dei posti accreditati (265); viene offerta l'opportunità di fruizione del servizio attraverso la trattativa privata.

Viene programmata una condivisione annuale del progetto individuale con le famiglie e con le equipe multidisciplinare garantendo un sostegno in caso di necessità.

I progetti vengono condivisi con la persona con disabilità e la sua famiglia/AdS/Tutore e verificati semestralmente.

La modalità di intervento prevede la formazione di gruppi e di atelier all'interno dei quali si realizzano i progetti.

**PRESIDIO DIURNO "ROSA GATTORNO"**

Via Lodovico Calda 27 - Genova (GE)

Tel. 0108683167

Email: [gattorno@anffas-genova.it](mailto:gattorno@anffas-genova.it)

Il Presidio è accreditato per 60 posti



**PRESIDIO DIURNO "MARIO FALCHETTI"**

Via Lavagetto 21 - Mignanego (GE)

Tel. 0107720259

Email: [mignanego.capannone@anffas-genova.it](mailto:mignanego.capannone@anffas-genova.it)

Il Presidio è accreditato per 80 posti

**PRESIDIO DIURNO "IONA"**

Via Parini 27 - Genova (GE)

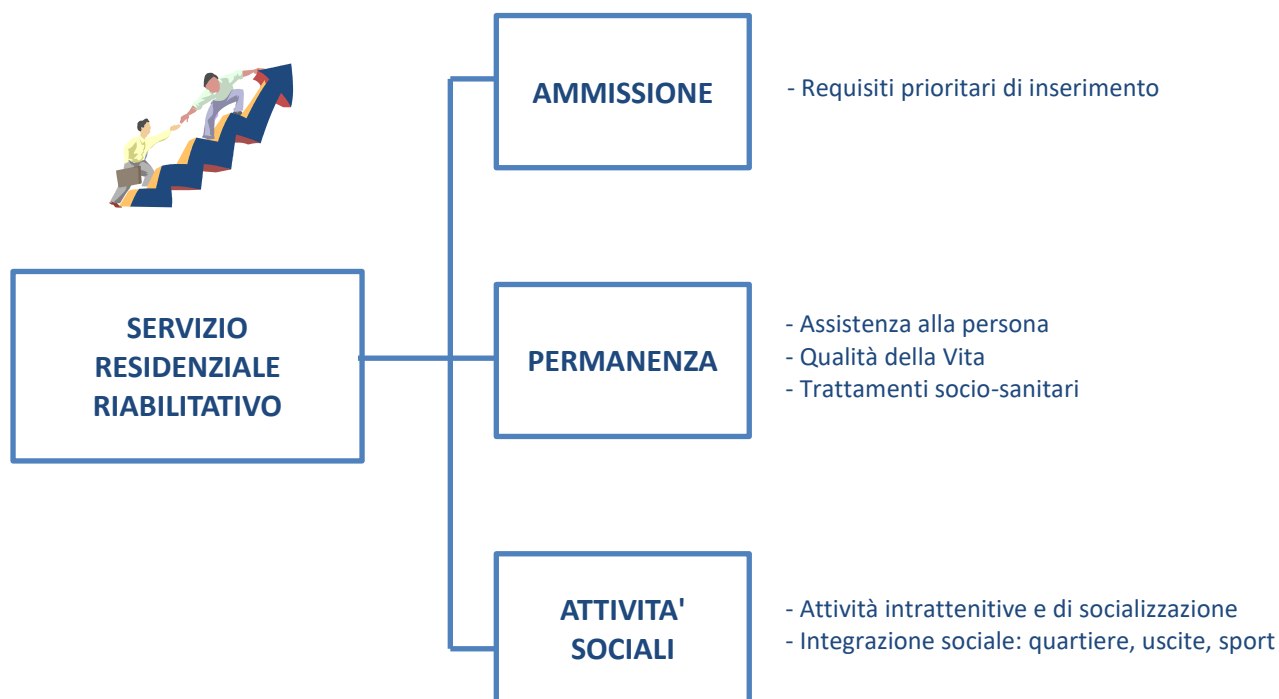
Tel. 0103620422

Email: [iona.centro@anffas-genova.it](mailto:iona.centro@anffas-genova.it)

Il Presidio è accreditato per 125 posti



## SERVIZI RIABILITATIVI RESIDENZIALI



L'equipe tecnico multidisciplinare progetta, attua e verifica semestralmente i processi riabilitativi-abilitativi-psicoeducativi e assistenziali a medio lungo termine rivolti a persone disabili a partire dai 16 anni di età.

I presidi residenziali sono sempre attivi 24h al giorno. I posti accreditati sono 102 di cui il 10% rivolti ai periodi di sollievo con la finalità di intraprendere un percorso emancipativo della persona con disabilità nonché di rispondere a emergenze ed esigenze familiari; in una delle quattro strutture viene offerta l'opportunità di fruizione del servizio attraverso la trattativa privata.

I Presidi Residenziali tendono a mantenere le abilità già acquisite ed a stimolare quelle potenziali e ambiscono al raggiungimento della migliore Qualità di Vita possibile attraverso la soddisfazione dei bisogni espressi dalle persone con disabilità:

- Benessere fisico-materiale emozionale
- autodeterminazione
- sviluppo personale
- relazioni interpersonali
- inclusione sociale
- diritti ed empowerment

I progetti vengono condivisi con la persona con disabilità e la sua famiglia/AdS/Tutore e verificati semestralmente, come da calendario. La modalità di intervento prevede la formazione di gruppi e di atelier all'interno dei quali si realizzano i progetti.

I minutaggi di personale sono adeguati e rispettosi della delibera regionale; l'offerta di prestazioni si attesta su quanto previsto dalla delibera di ALISA sia per il personale educativo assistenziale che per il personale clinico/riabilitativo.



**PRESIDIO RESIDENZIALE "VILLA OLIMPIA"**

Via Michelino Pippo 78 – Santa Giustina – Savona (SV)

Tel. 019703197

Email: [santa.giustina@anffas-genova.it](mailto:santa.giustina@anffas-genova.it)

Il Presidio è accreditato per 17 posti



**PRESIDIO RESIDENZIALE "CORONATA"**

Salita Padre Umile 12 – Genova (GE)

Tel. 0108683200

Email: [coronata@anffas-genova.it](mailto:coronata@anffas-genova.it)

Il Presidio è accreditato per 55 posti

**PRESIDIO RESIDENZIALE "VILLA GALLETTO"**

Salita Staiato 12 - Genova (GE)

Tel. 0108683157

Email: [villa.galleggio@anffas-genova.it](mailto:villa.galleggio@anffas-genova.it)

Il Presidio è accreditato per 16 posti



**PRESIDIO RESIDENZIALE SOCIO-RIABILITATIVO "CASA MAZZONE"**

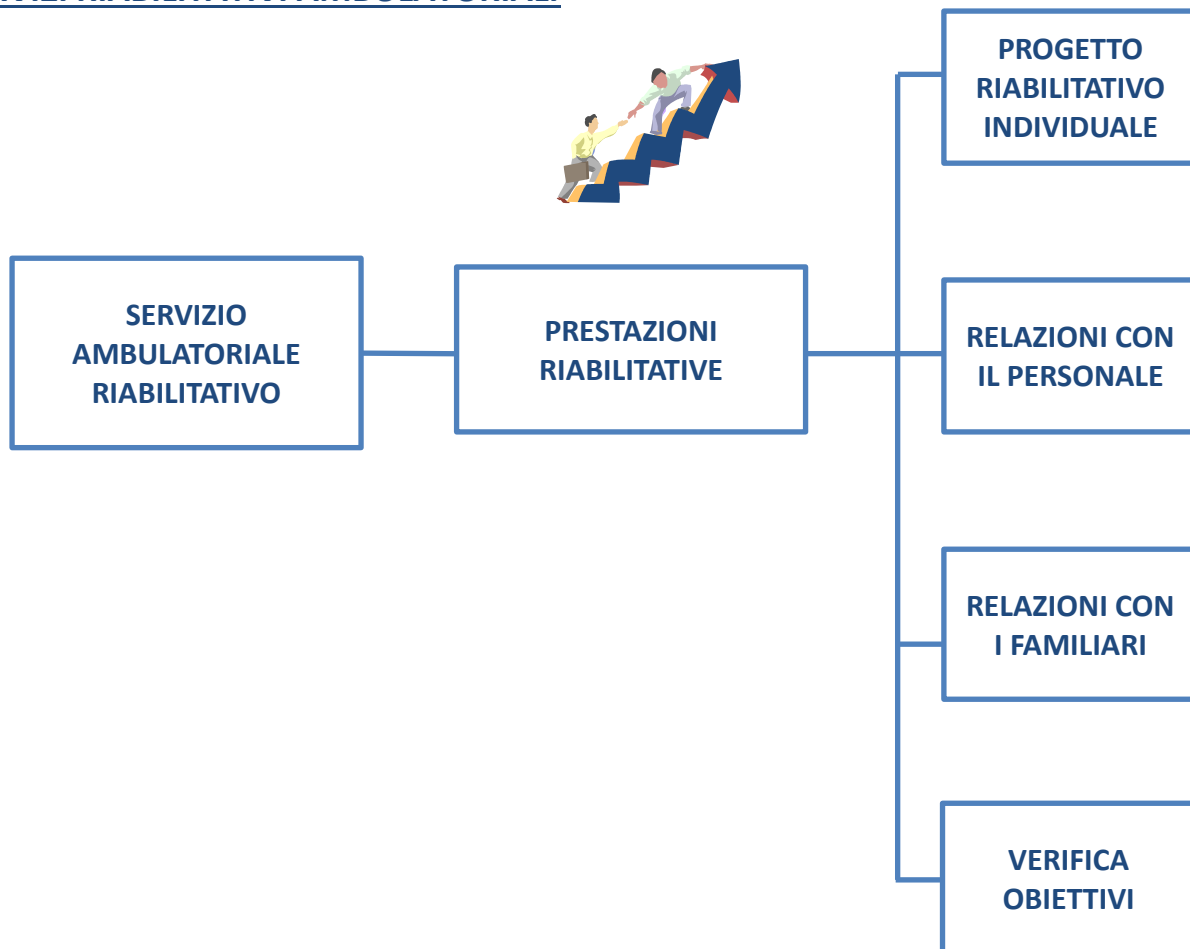
Via Parini 21 – Genova (GE)

Tel. 0100941451

Email: [c.alloggio.parinl@anffas-genova.it](mailto:c.alloggio.parinl@anffas-genova.it)

Il Presidio è accreditato per 14 posti

## SERVIZI RIABILITATIVI AMBULATORIALI



Il Centro riabilitativo ambulatoriale (CAR) nasce come elemento essenziale e di primaria importanza per l'intervento riabilitativo nei primi anni di vita della persona disabile.

Dopo alcuni anni di sperimentazione si consolida diventando punto di riferimento nel territorio e importante collegamento anche con la scuola.

L'attività è svolta in integrazione con gli operatori dei Servizi Territoriali (A.S.L. DISTRETTI SOCIALI, altre strutture riabilitative). È garantita la partecipazione delle famiglie tramite un apposito comitato di rappresentanza.

Attualmente nei due ambulatori vengono seguiti 180 bambini nell'ambulatorio in centro (in via Pisacane) e 104 nell'ambulatorio di ponente (piazza Cesino).

L'ambulatorio è strutturato per progettare e attuare processi di riabilitazione rivolti a minori con disabilità da 0 a 14 anni, indicati dai distretti sulla base dei singoli bisogni attraverso: trattamenti individuali, trattamenti da remoto in periodo pandemico e prossimamente anche di gruppo appena la normativa lo consentirà.

Le riabilitazioni si svolgono con trattamenti settimanali, bisettimanali o a cadenza quindicinale, possono essere individuali e/o svolti in piccoli gruppi della durata di 45 minuti cadauno orientati sui bisogni individuali.

## Obiettivi

- ✓ contribuire all'elaborazione del progetto riabilitativo dei bambini in carico, in collaborazione con l'équipe multidisciplinare, il territorio inviante e la rete scolastica;
- ✓ promuovere l'inserimento scolastico del bambino in maniera efficace e modulabile;
- ✓ sostenere gli insegnanti nella formulazione e nell'applicazione di strategie didattico - educative mirate;
- ✓ fornire consulenza alle famiglie nel rapporto con la scuola

L'intervento abilitativo/riabilitativo è mirato alla presa in carico globale del bambino, con la costituzione e il coordinamento di una rete che comprenda tutte le figure che gli ruotano intorno, al fine di ottimizzare e coordinare i diversi interventi in atto.

Dopo un primo inquadramento e una valutazione multidisciplinare iniziale, viene elaborato un piano di intervento individualizzato, con obiettivi specifici che concorrono ad individuare il progetto "sul" bambino, che è esteso e modulato nei confronti della famiglia e della scuola.

L'intero progetto viene condiviso e concordato periodicamente con i servizi consultoriali di pertinenza.

Un obiettivo costante è volto a promuovere un intervento il più possibile precoce e preventivo su possibili alterazioni comportamentali eventualmente associate o complicanti la patologia di base, stimolando la possibilità di armonizzare al meglio lo sviluppo del bambino, sia dal punto di vista cognitivo che relazionale.

Grande rilevanza viene data al confronto multidisciplinare che comprende il medico neuropsichiatra infantile, il pedagogo, lo psicologo, l'assistente sociale e i terapisti che hanno in carico il bambino, e fornisce un prezioso momento di confronto e un quadro poliedrico e completo della complessità della situazione clinico-relazionale-sociale in cui è inserito il minore.

Con specifica attenzione viene curato l'intervento sui "comportamenti problema", che possono sottendere diverse cause e che, in modo particolare nei pazienti compromessi dal punto di vista dell'espressione verbale, richiedono un'analisi situazionale e una modalità di approccio multimodale, associata eventualmente all'utilizzo di supporti visivi.





L'intervento **fisioterapico** comprende un'ampia tipologia di lavori differenti, che possono essere ad esempio:

- stimolazione e rinforzo di specifici gruppi muscolari;
- miglioramento dell'attività propriocettiva di coordinazione;
- correzione ed acquisizione della posizione seduta ed eretta;
- ginnastica respiratoria e miglioramento della ventilazione

L'intervento **psicoeducativo** può essere di sostegno pedagogico, come l'arteterapia o la musicoterapia. Sono volti, secondo differenti metodologie, a migliorare l'autostima e l'immagine di sé, alla gestione e controllo della sfera emotivo-affettiva, a sviluppare problem solving, ad arricchire strategie cognitive, a sostenere il pensiero metariflessivo ecc.

L'intervento **neuropsicologico** è finalizzato al potenziamento e al recupero delle funzioni esecutive ed attentivi, delle funzioni mnestiche, delle funzioni visuo-spaziali e costruttive, oltre che degli apprendimenti, degli aspetti motivazionali e trasversalmente anche degli aspetti emotivo-affettivi.

L'intervento **logopedico** ha come scopo primario quello di ampliare le competenze comunicative del bambino intese nel senso più ampio. Il lavoro volge all'ampliamento lessicale, al miglioramento della produzione verbale e si utilizza la metodologia della comunicazione aumentativa alternativa in soggetti non verbali. Inoltre all'interno della riabilitazione logopedica si interviene anche per migliorare le capacità di ascolto e supportare gli apprendimenti scolastici.



Di particolare rilievo è l'intervento sulla famiglia, inteso come supporto alla comprensione della diagnosi, delle problematiche specifiche e della prognosi del bambino, sostegno, individuazione e potenziamento di risorse genitoriali nella comprensione e nella gestione educativa di un bambino con disabilità.



L'intervento **neuropsicomotorio** si pone come obiettivo la condivisione di una stabilità relazionale, all'interno del quale il bambino possa esprimere al meglio le sue potenzialità e capacità.

È volto all'acquisizione di una maggiore autonomia, a potenziare la motricità fine e di base e la sfera sensoriale, oltre all'organizzazione del tempo e degli spazi. Lo strumento che rappresenta il canale privilegiato è il gioco

**PRESIDIO AMBULATORIALE "I PICCOLI LEVANTE"**  
Via Pisacane 51r-53r Genova (GE)  
Tel. 0105762527  
Email: pisacane.ambulatorio@anffas-genova.it

**Il Presidio è accreditato per 83 trattamenti giornalieri**



**PRESIDIO AMBULATORIALE "I PICCOLI PONENTE"**  
Piazza Cesino 4 – Genova (GE)  
Tel. 010780753  
Email: cesino.ambulatorio@anffas-genova.it

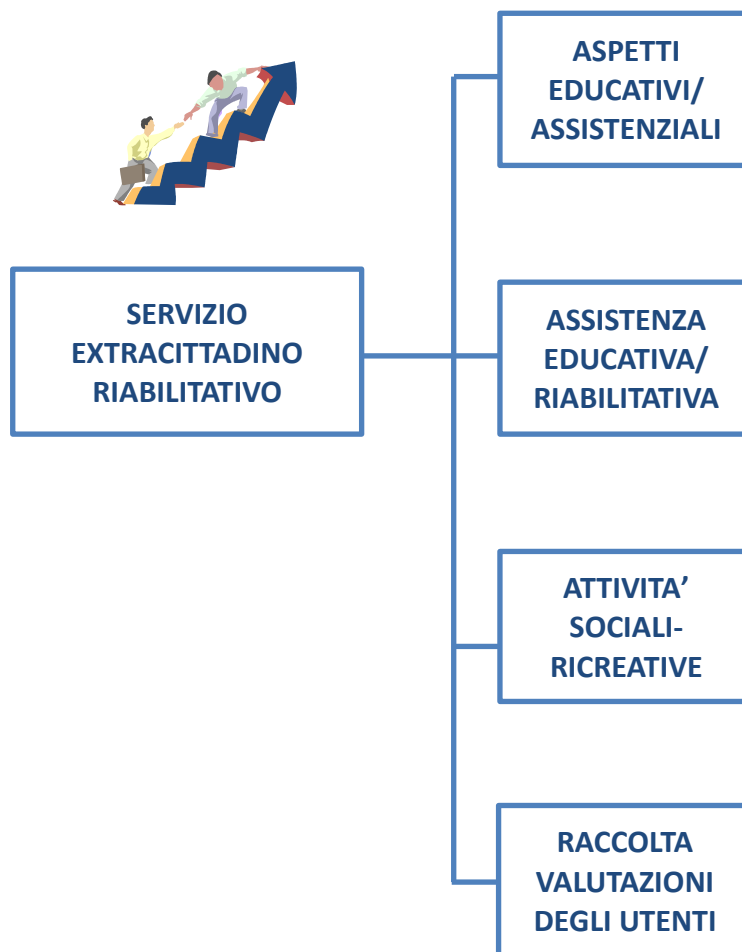
**Il Presidio è accreditato per 50 trattamenti giornalieri**

*I Presidi ambulatoriali "I PICCOLI" sono attivi*

*dal lunedì al venerdì con orario: 8,15 -13,00 • 13,30 - 19,00*



## SERVIZI RIABILITATIVI EXTRACITTADINI



Le sedi dei RTE vengono individuate ogni anno.

Il Ricovero Terapeutico Extracittadino è attivo 24 h al giorno.

Il Ricovero Terapeutico Extracittadino è riservato alle persone disabili frequentanti le strutture della Cooperativa per un periodo di 12 giorni nei mesi di luglio ed agosto.

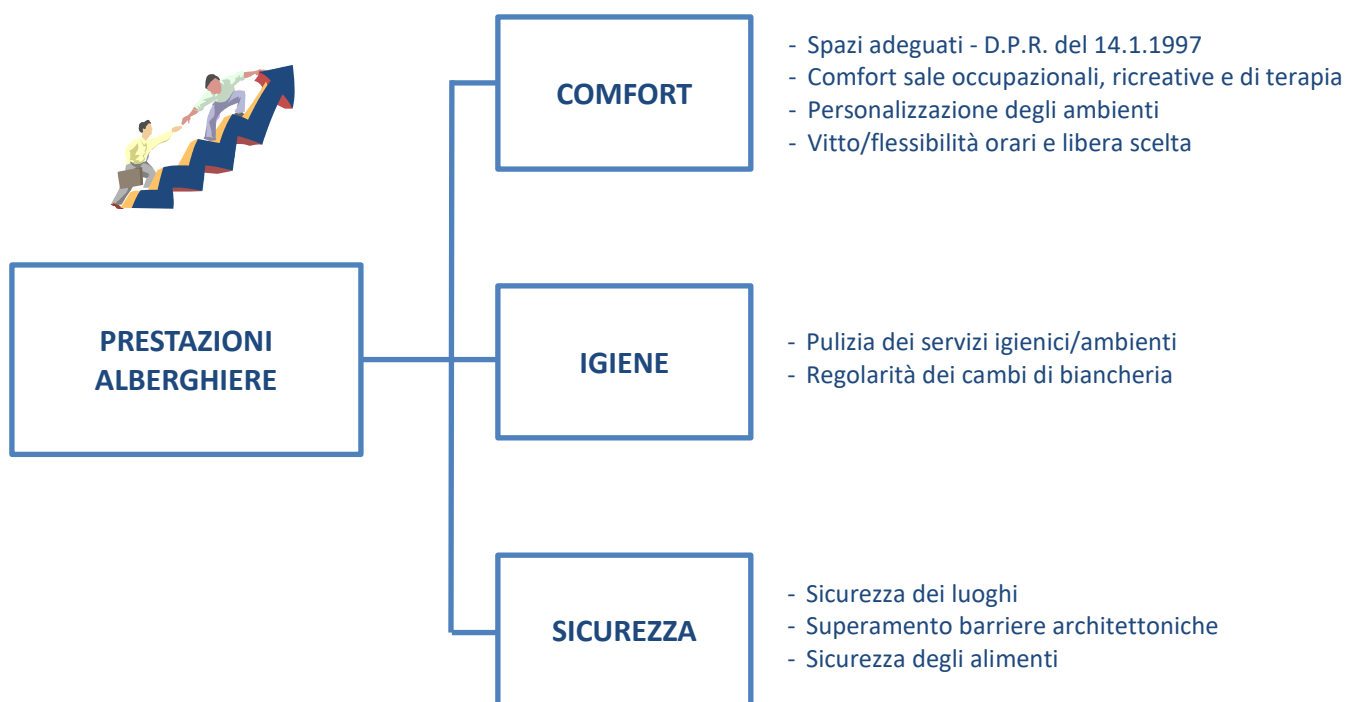


Struttura di Entracque



Struttura di Marina di Massa

## SERVIZI ALBERGHIERI



Ognuno dei Presidi gestiti dalla **Cooperativa Genova Integrazione ANFFAS Onlus** rispetta le caratteristiche previste dal D.P.R. del 14.1.1997 e dalla Legge Regionale N° 20/1999 per le autorizzazioni al funzionamento delle strutture riabilitative.

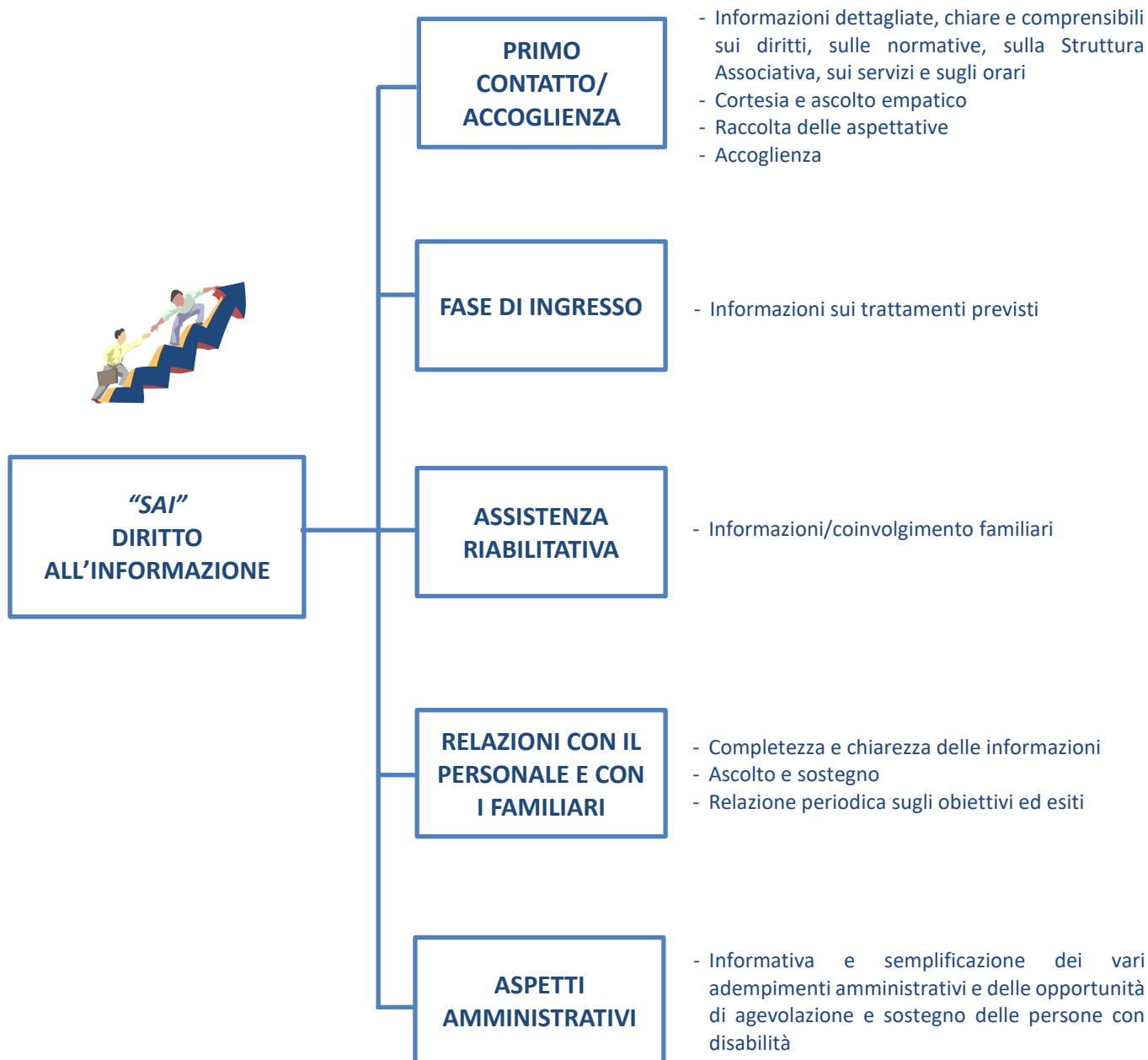
In ogni Presidio gestito dalla **Cooperativa Genova Integrazione ANFFAS Onlus** è presente ed attivo il "DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI" e "IL PIANO DI EVACUAZIONE" come previsto dalla normativa e dalle disposizioni vigenti.

Il servizio di cucina e refezione nei Presidi gestiti dalla **Cooperativa Genova Integrazione ANFFAS Onlus** è rigorosamente rispettoso del sistema di qualità e di autocontrollo dei "punti critici" HACCP, come esige il Decreto Legislativo n. 155 del 1997; ogni componente il servizio di cucina e distribuzione dei pasti partecipa periodicamente ad adeguati corsi di formazione ed aggiornamento in ossequio al citato Decreto sulla "Igiene degli Alimenti".

Nel caso di presidi semiresidenziali, ogni familiare/tutore può consultare il menù dei pasti giornalieri relativi al pranzo del proprio congiunto, anche al fine di regolarsi più appropriatamente per la cena a casa.

Il menù viene bilanciato in generale per andare incontro alle necessità delle persone con disabilità. In caso di particolari situazioni cliniche sono previste le necessarie variazioni, prescritte a seconda dei casi, dai Medici della Cooperativa o da specialisti esterni.

## SPORTELLO ACCOGLIENZA e INFORMAZIONE – “SAI”



Il servizio **SAI** è presente nella sede legale ed amministrativa; l'ufficio **SAI** è gestito dal Responsabile dell'Area della Segreteria Tecnica e Pubbliche Relazioni sotto il coordinamento di un Consigliere delegato della Cooperativa, l'ufficio è operativo negli orari di apertura della sede (ore 8,30 – 12,30; 13,00 - 16,15; il venerdì 8,30 – 12,30; 13,00 - 16,00), su appuntamento.

Il servizio **SAI** è inoltre attivo in ogni Presidio gestito dalla Cooperativa e garantito dalla figura professionale dell'assistente sociale, del Tecnico dell'Accoglienza sociale e dal Coordinatore, negli orari di apertura dei Presidi.

## **SPORTELLO "SAI"**

### **Destinatari**

- Famiglie naturali e/o affidatarie e/o tutori e/o amministratori di sostegno di persone con disabilità intellettiva e relazionale.

### **Scopo del servizio**

Il servizio si configura come

- Luogo specifico di accoglienza e ascolto per la famiglia
- Luogo in cui la famiglia deve sentirsi accolta e trovare direttamente o indirettamente risposta ai bisogni espressi

### **Attività erogate:**

- *Accoglienza*: si intende per *accoglienza* la creazione di un luogo fisico e di relazione che metta la famiglia nella condizione di essere ricevuta e ascoltata. Lo spazio deve essere identificato da una targa segnaletica riportante il logo del servizio. Si deve tendere alla creazione di uno spazio di accoglienza e ricevimento in cui si sappia ascoltare, capire o rendicontare le richieste della famiglia. In ogni caso la famiglia deve essere accolta e ascoltata, con rispetto e cortesia, e agevolata nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.
- *Informazione sui diritti*: si intende per *informazione sui diritti* la tenuta aggiornata di notizie, dati e procedure attraverso le quali la famiglia possa accedere ai diritti previsti dalla normativa vigente (nazionale e regionale). L'operatore deve quindi essere messo nella condizione di garantire l'aggiornamento costante delle informazioni; bisogna sempre avere a disposizione materiali informativi (auto-prodotti o prodotti da altre realtà) in modo da facilitare l'accesso ai diritti da parte delle famiglie. Nei confronti dei propri soci bisogna svolgere almeno un incontro annuo in cui vengono affrontati, tra l'altro, i temi della promozione e tutela dei diritti delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie.
- *Informazione sulla rete dei servizi sanitari, socio-sanitari e assistenziali*: con ciò si intende la tenuta aggiornata delle informazioni essenziali su:
  - o tipologia del servizio (natura del servizio, rivolto a chi)
  - o ubicazione
  - o modalità di accesso dei servizi operanti nel territorio di riferimento della sede locale.

La tenuta delle informazioni essenziali è aggiornata annualmente

## COMPARTECIPAZIONE E CONTRIBUTIONI ECONOMICHE

La normativa Nazionale sui Livelli Essenziali di Assistenza (DPCM 29 novembre 2001) prevede a carico dell'utente una compartecipazione alla spesa per coloro che usufruiscono di servizi residenziali o semiresidenziali di media o bassa intensità assistenziale.

La Regione Liguria ha recepito le disposizioni nazionali con le Deliberazioni di Giunta regionale 1346/2009 e 1848/2009, che prevedono l'applicazione delle aliquote di compartecipazione previste dal DPCM.

Con l'attuazione della delibera regionale n. 1848 del 18/12/2009, la Asl 3 genovese ha effettuato in tutti i Presidi una verifica dei progetti e dei bisogni assistenziali di ogni singolo utente, con una analisi sia della cartella clinica sia del profilo funzionale del disabile: conseguentemente è stato valutato il tipo d'intervento necessario (terapia di mantenimento intensivo o estensivo).

La Regione Liguria con la delibera di Giunta Regionale n. 845 del 4 luglio 2014 "**Contributo di solidarietà per la disabilità**" ha definito nuovi parametri che stabiliscono la compartecipazione economica per usufruire delle prestazioni riabilitative al termine della fase di riabilitazione intensiva/estensiva con decorrenza della nuova compartecipazione dal 1° settembre 2014.

### **Requisiti di accesso al contributo:**

*I requisiti di accesso al contributo, regolamentati come di seguito, sono in vigore dal 1° settembre 2014:*

**1.a.** essere in possesso dell'invalidità al 100% con indennità di accompagnamento

*Oppure*

**1.b.** essere in possesso del verbale d'accertamento dell'invalidità, attestante una percentuale diversa rispetto al punto 1. aggiornato a non più di 2 anni dal momento della domanda di accesso al contributo; in alternativa la persona dovrà accompagnare il verbale dell'Inps (antecedente a non più di 2 anni) con certificazione del medico di medicina generale o dello specialista di struttura pubblica che lo ha in carico, in cui si attesti che l'interessato non presenta un quadro clinico che giustifichi la richiesta di aggravamento. In caso contrario la persona dovrà presentare istanza di aggravamento all'Inps ed esibirne copia al momento della domanda di contributo.

**2.** presentazione dell'Isee standard (ossia conforme: per la quale vengono **inseriti tutti i dati relativi ai componenti del nucleo familiare della persona disabile** così come individuato dallo stato di famiglia con l'estrapolazione dell'Isee individuale parametrato ai criteri dell'Isee standard e ad esso allegato).

Detta delibera individua precise fasce di reddito riferite al valore dell'ISEE individuale della persona con disabilità per identificare i relativi contributi:

### ➤ **la persona con disabilità inserita in struttura RESIDENZIALE compartecipa alla spesa sociale nella misura di:**

#### **Valore ISEE tra € 0 e € 12.000**

- nessuna compartecipazione per chi **non** fruisce di indennità di accompagnamento (vedi punti 1.a – 1.b)
- € 16 al giorno per chi fruisce di indennità di accompagnamento

#### **Valore ISEE tra € 12.001 e € 15.000**

- € 10 al giorno per chi **non** fruisce di indennità di accompagnamento (vedi punti 1.a – 1.b)
- € 26 al giorno per chi fruisce di indennità di accompagnamento

#### **Valore ISEE tra € 15.001 e € 20.000**

- € 14 al giorno per chi **non** fruisce di indennità di accompagnamento (vedi punti 1.a – 1.b)
- € 30 al giorno per chi fruisce di indennità di accompagnamento

#### **Valore ISEE tra € 20.001 e € 40.000**

- € 36 al giorno

**in caso di valore ISEE superiore a € 40.001, l'importo da corrispondere è pari al 30% della retta di pertinenza o 60% in caso di inserimento in struttura Dopo di Noi.**



➤ la persona con disabilità inserita in struttura SEMIRESIDENZIALE partecipa alla spesa sociale nella misura di:

**Valore ISEE tra € 0 e € 12.000**

- € 4 al giorno

**Valore ISEE tra € 12.001 e € 15.000**

- € 5 al giorno

**Valore ISEE tra € 15.001 e € 20.000**

- € 7 al giorno

**Valore ISEE tra € 20.001 e € 40.000**

- € 22 al giorno



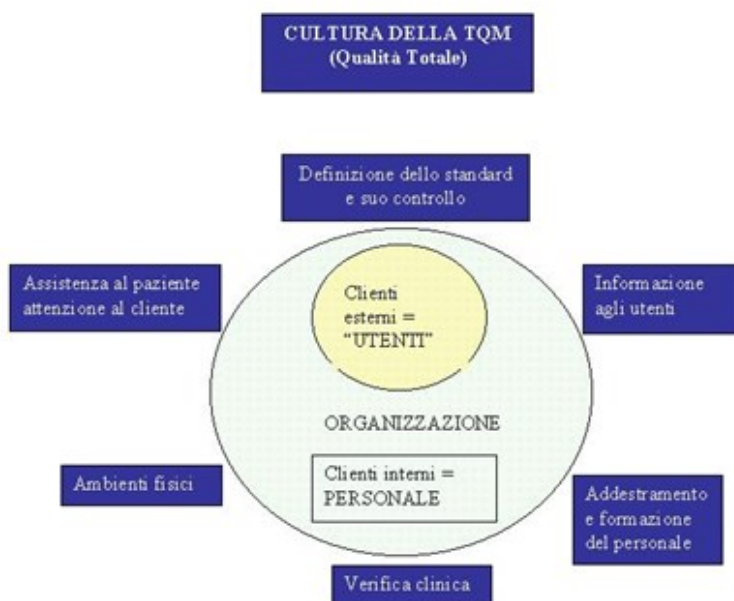
**in caso di valore ISEE superiore a € 40.001, l'importo da corrispondere è pari al 30% della retta di pertinenza.**

Tutte le persone con disabilità che fruiscono dei servizi diurni e residenziali della Cooperativa hanno l'obbligo di presentare la domanda di adesione al contributo di solidarietà accompagnata dall'ISEE standard con estrapolazione dell'Isee individuale.

Per agevolare i familiari nella richiesta dell'ISEE, la Cooperativa ha stipulato un'apposita convenzione con il CAF M.C.L. sito in Corso Torino n. 36, mettendo a disposizione dei famigliari e/o dei tutori una persona del Caf che provvede ad effettuare l'Isee presso la Sede della Cooperativa in una o più giornate settimanali che annualmente vengono identificate.



La **Cooperativa Sociale Genova Integrazione s.c.a r.l. a marchio ANFFAS Onlus** è impegnata all'applicazione del Sistema della Qualità Totale, il cui raggiungimento dipende dalla considerazione dei problemi e delle esigenze sia dei Clienti esterni (utenti e loro famiglie) che dei Clienti interni (operatori).



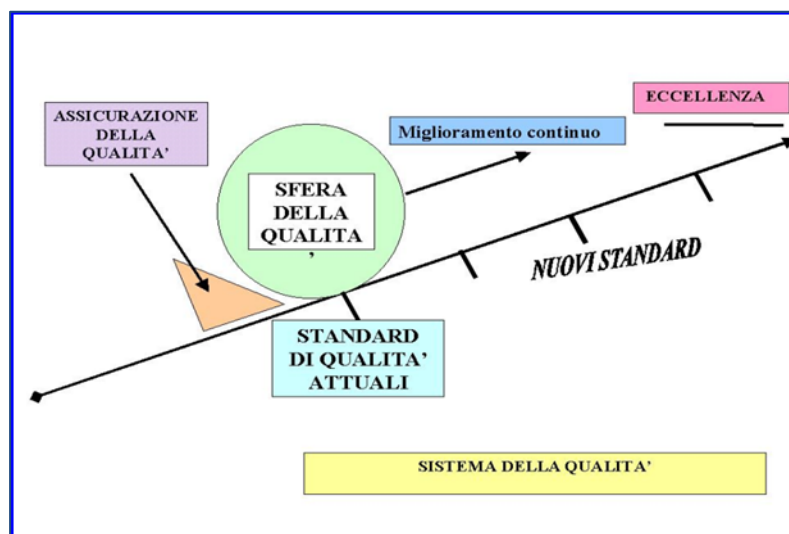
In tal senso dunque diventano vincolanti i seguenti *fattori della qualità* e i relativi standard:

- umanizzazione e personalizzazione degli interventi attraverso un'accurata valutazione e analisi delle richieste e dei bisogni
- diritto all'informazione e alla partecipazione attraverso un'esauritiva informazione sui servizi e sui risultati
- valorizzazione e sostegno del ruolo della famiglia attraverso il consenso informato ed il rispetto della privacy
- sicurezza ed igiene attraverso il rispetto delle normative vigenti e la cura di spazi, arredi, materiali e prestazioni alberghiere (HACCP – 81/08 e s.m.i.- ecc.)
- professionalità del personale ricercata attraverso processi di selezione, formazione, aggiornamento e riqualificazione
- ricerca dell'efficacia e dell'efficienza attraverso il rispetto e l'attenzione a principi basilari quali:

- *la qualità della vita;*
- *l'attivazione di percorsi di normalizzazione ed integrazione;*
- *la programmazione e la definizione di obiettivi concreti, sostenibili e misurabili;*
- *periodica programmazione e verifica delle prestazioni;*
- *lavoro di rete e collaborazione con le risorse istituzionali, culturali e professionali attive sul territorio*
- *economicità dei servizi e delle prestazioni*



La Cooperativa Sociale Genova Integrazione s.c.a r.l. a marchio ANFFAS Onlus, si avvale di strumenti di rilevazione e monitoraggio dei livelli di qualità erogata dai servizi e dalle persone nella logica di elevare e migliorare sempre più gli standard qualitativi che la caratterizzano.



La Cooperativa Sociale Genova Integrazione s.c.a r.l. a marchio ANFFAS Onlus ha istituito un OSSERVATORIO PERMANENTE in tema di Qualità, tale OSSERVATORIO è composto da:

- 1 Consigliere dell'Associazione ANFFAS di Genova
- 1 membro del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale Genova Integrazione s.c.a r.l. a marchio ANFFAS Onlus
- il Responsabile della Qualità





## MODALITA' DI TUTELA E DI VERIFICA

In caso di mancato rispetto degli Standard di qualità dichiarati nella Carta dei Servizi, l'utente non solo può reclamare, ma deve essere tutelato e agevolato dalla stessa Struttura erogatrice nel suo reclamo.

Il reclamo deve essere senza dubbio inquadrato nel contesto di un progetto di miglioramento integrale della qualità dei servizi:

***il reclamo non è da considerare un fine - per quanto essenziale sia la risposta risolutiva data al singolo utente che reclama un suo diritto - ma soprattutto uno strumento volto all'attivazione di un percorso più ampio di miglioramento della qualità.***

La **Cooperativa Sociale Genova Integrazione S.C.a r.l. a marchio ANFFAS Onlus** consapevole della funzione importante e positiva del reclamo per favorirne l'espressione ha predisposto un'ampia distribuzione dei **"punti"** e dei modi di presentazione identificando pertanto diverse modalità di presentazione del reclamo a disposizione degli utenti.

Le modalità di presentazione dei reclami possono pertanto essere:



- consegna presso la sede legale e amministrativa e presso tutte le sedi degli uffici **SAI** nei Presidi
- invio del reclamo tramite lettera
- invio del reclamo tramite fax
- invio del reclamo tramite e-mail
- segnalazione telefonica del reclamo agli uffici **SAI**
- utilizzo di cassette dei reclami presenti in luoghi visibili ed accessibili all'interno delle strutture

La figura identificata in **Cooperativa Sociale Genova Integrazione S.C.a r.l. a marchio ANFFAS Onlus** per la gestione dei reclami (fasi di : istruttoria, risposta e riesame), coerentemente con la logica che vede il reclamo come la positiva segnalazione di una non conformità a quanto presente e dichiarato nella Carta dei Servizi, è il Responsabile della Qualità, sotto il coordinamento di un Consigliere delegato della Cooperativa, a cui tutti i reclami che vengono formalizzati devono essere inviati.

***OLTRE AL RECLAMO E' PREVISTA LA POSSIBILITA' DI ESPRIMERE DA PARTE DEGLI UTENTI SUGGERIMENTI E LODI PER IL SERVIZIO RICEVUTO;*** le lodi, così come i suggerimenti, potranno essere presentate attraverso una modulistica a tal scopo predisposta, l'invio di un fax, di una e-mail, di una lettera o segnalazione telefonica al SAI?.

### SODDISFAZIONE DELL'UTENTE



I reclami pervenuti sono integrati con le risultanze delle "analisi di soddisfazione dell'utente", al fine di elaborare piani di miglioramento continuo degli standard di qualità. La figura identificata in **Cooperativa Sociale Genova Integrazione S.C.a r.l. a marchio ANFFAS Onlus** per l'analisi dei dati relativi ai reclami e all'analisi della soddisfazione dell'utente è il Responsabile della Qualità che presenterà le risultanze dell'analisi dei dati alla Direzione Generale e al CDA con cadenza trimestrale.

Qualunque siano le risultanze dell'inchiesta a meno che il reclamo non sia espresso in forma anonima, la Cooperativa nella persona del Presidente fornirà una esaustiva risposta all'autore del reclamo stesso.

La **Cooperativa Sociale Genova Integrazione S.C.a r.l. a marchio ANFFAS Onlus** ha predisposto che all'interno delle sue strutture i questionari di rilevazione sulla Qualità percepita vengano proposti con cadenza annuale alle famiglie da parte di ogni équipe di struttura e da queste raccolti ed elaborati.

E' indispensabile rilevare mediante indagini, a fronte della Qualità Erogata, sia la Qualità Percepita che la Qualità Attesa.

La **Cooperativa Sociale Genova Integrazione S.C.a r.l. a marchio ANFFAS Onlus** si impegna a predisporre un questionario sulla Qualità Attesa da parte delle famiglie.

Le strutture a Marchio ANFFAS sono impegnate anche per "**dare voce**" direttamente alle persone con disabilità intellettiva e relazionale, tramite questionari che sappiano rilevare il loro **reale** livello di soddisfazione soggettiva sugli ambiti peculiari della quotidianità, adattando e personalizzando le voci di regola maggiormente usate nei classici questionari sulla "qualità della vita".

La **Cooperativa Sociale Genova Integrazione S.C.a r.l. a marchio ANFFAS Onlus** si impegna a predisporre ed utilizzare strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione e di benessere delle persone con disabilità.



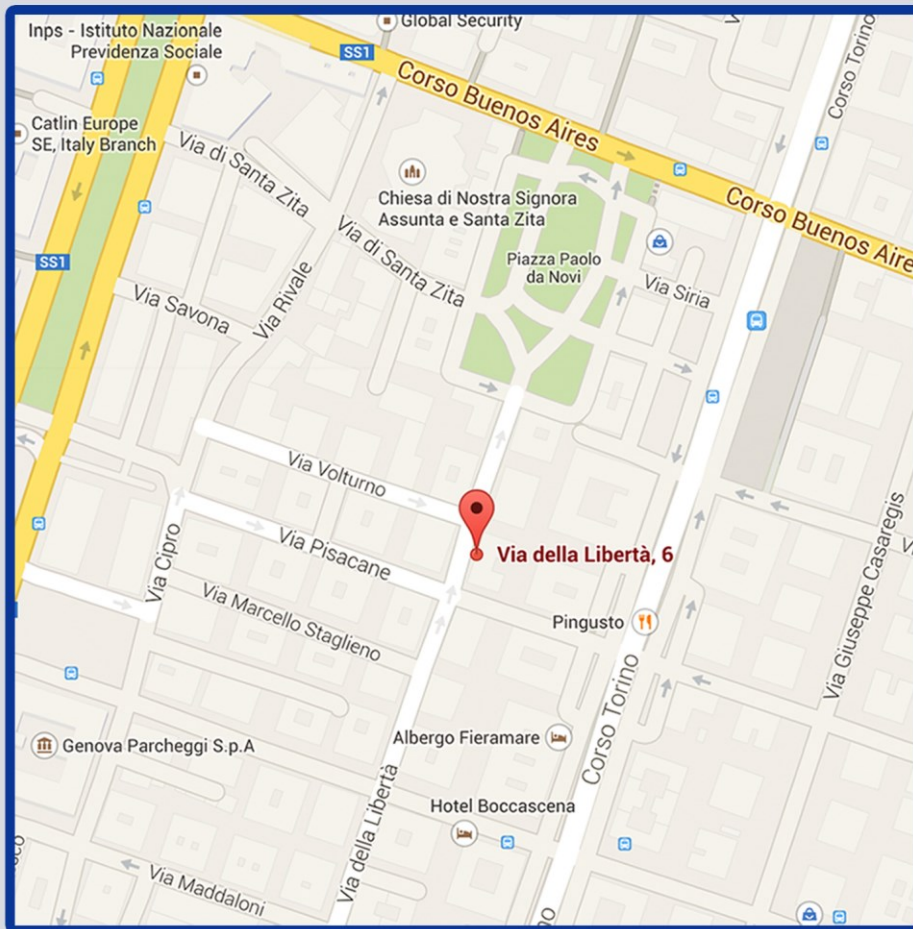
**Aggiornamento febbraio 2023**





a marchio  
**Anffas**

**COOPERATIVA SOCIALE GENOVA INTEGRAZIONE s.c.ar.l.**



Via della Libertà 6/5-6 - 16129 Genova (GE)



010.576.25.11



010.576.25.41



segreteriatecnica@anffas-genova.it



segreteriatecnica@pec.anffas-genova.it



www.anffas-genova.org