



# CARTA DEI SERVIZI

## 2022

Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale  
Cooperativa Sociale La rosa blu - Savigliano a m. Anffas

ORIGINI DELL'ANFFAS	pag. 3
ANFFAS ONLUS DI SAVIGLIANO	pag. 4
COOPERATIVA SOCIALE LA ROSA BLU – SAVIGLIANO	pag. 5
MISSION	pag. 5
ORGANIZZAZIONE	pag. 5
CENTRO RESIDENZIALE – RAF “LA ROSA BLU”	pag. 6
PRESENTAZIONE	pag. 6
MODALITA' DI PRESA IN CARICO	pag. 6
AMBITI E ATTIVITA'	pag. 6
AMBITO COGNITIVO E CULTURALE	pag. 7
AMBITO DELLE ATTIVITA' OCCUPAZIONALI, SOCIALI E DI SVILUPPO ALL'AUTONOMIA	pag. 7
AMBITO RELAZIONALE E RICREATIVO	pag. 7
AMBITO CORPOREO ED ESPRESSIVO	pag. 7
IL S.A.I.? (SERVIZIO ACCOGLIENZA INFORMAZIONI)	pag. 7
SOGGIORNI VACANZA	pag. 7
QUALITA' E RISORSE – LA STRUTTURA	pag. 8
IL CENTRO RESIDENZIALE	pag. 9
OPERATORI	pag. 10
ASSISTENZA MEDICA/CONSULENTI ESTERNI	pag. 10
PROGETTO SOLLIEVO – “PER NOI OGGI E... DOMANI”	pag. 11
EMERGENZE/SOGGIORNI BREVI	pag. 12
PRIVACY	pag. 12
VOLONTARIATO	pag. 12
COLLABORAZIONI CON ASSOCIAZIONI E STRUTTURE	pag. 12
CORSI DI FORMAZIONE	pag. 12
RISPETTO DELLE NORMATIVE SU IGIENE E SICUREZZA	pag. 12
COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA	pag. 13
RECAPITI E ORARI	pag. 14
VERIFICA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	pag. 15
SUGGERIMENTI E RECLAMI	pag. 15
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI	pag. 16
LA CENTRALITA' DELLA PERSONA: PREMESSA DI OGNI ATTIVITA' E SERVIZIO	pag. 17

**Anffas Onlus - Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale - è una grande associazione di genitori, familiari ed amici di persone con disabilità che opera da più di 60 anni; oggi è presente sull'intero territorio nazionale con 181 associazioni locali, 16 organismi regionali e 45 Enti Autonomi.**

Anffas 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 accoglimento. Le persone con disabilità vivevano in una condizione di emarginazione sociale ed il loro destino era, spesso, quello di condurre una vita poco dignitosa, a volte in fatiscenti istituti.

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 per assumere infine, con l'approvazione del nuovo Statuto Associativo - Roma, dicembre 2005 - l'attuale denominazione: "Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale". L'associazione, con decreto del Presidente della Repubblica n. 1542/64, ha ottenuto il riconoscimento della personalità giuridica, nel 2000 si è qualificata come Onlus - Organizzazione non Lucrativa di Utilità Sociale - e nel 2004 è stata iscritta nel Registro Nazionale delle Associazioni di Promozione Sociale. Nel novembre 2000 Anffas, 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. Questa trasformazione è stata realizzata in armonia con il nuovo sistema integrato di interventi e servizi sociali, delineato dalla legislazione in materia e rispondente al nuovo modello di decentramento dello Stato.

Anffas ha struttura democratica, opera prevalentemente su base di volontariato, non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà e di promozione sociale, in campo: sanitario, sociale, socio-sanitario, socio-assistenziale, socio-educativo, sportivo - ludico motorio, della ricerca scientifica, della formazione, della beneficenza, della tutela dei diritti umani e civili, prioritariamente in favore di persone svantaggiate in situazione di disabilità intellettiva e/o relazionale e delle loro famiglie, affinché sia loro garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità.

L'Associazione persegue il proprio scopo anche attraverso lo sviluppo di attività atte a:

**a)** stabilire e mantenere rapporti con gli Organi governativi e legislativi internazionali, europei, nazionali e regionali, con gli Enti Locali e con i Centri pubblici e privati operanti nel settore della disabilità;

**b)** promuovere e partecipare ad iniziative anche in ambito legislativo, amministrativo e giudiziario a tutela delle persone con disabilità e loro familiari;

**c)** promuovere e sollecitare la ricerca, la prevenzione, la cura, l'abilitazione e la riabilitazione sulla disabilità intellettiva e/o relazionale, proponendo alle famiglie ogni utile informazione anche di carattere normativo, sanitario e sociale ed operando per rimuovere le cause di discriminazione e creare le condizioni di pari opportunità;

**d)** promuovere, in tutte le sedi, il principio dell'inclusione sociale, in particolare l'inclusione scolastica, la qualificazione professionale e l'inserimento inclusivo nel proprio contesto sociale e nel mondo del lavoro attraverso il percorso di "presa in carico";

**e)** promuovere la formazione, la qualificazione e l'aggiornamento di docenti e personale di ogni ordine e grado; formare persone impiegate o da impiegare direttamente nelle attività gestite dalle realtà appartenenti all'unitaria struttura Anffas Onlus;

**f)** promuovere lo sviluppo di strutture e servizi: abilitativi, riabilitativi, sanitari, sociali, socio-sanitari, socio-assistenziali, educativi, assistenziali, formativi, socio-educativi, sportivi - ludico motori e pre-sportivi -, centri di formazione, strutture diurne e/o residenziali, anche in modo tra loro congiunto.

**g)** promuovere, costituire, amministrare organismi editoriali per la pubblicazione e la diffusione di informazioni che trattano prioritariamente i temi afferenti alla disabilità.

**h)** assumere, in ogni sede, la rappresentanza e la tutela dei diritti umani, sociali e civili, di cittadini che per la loro particolare disabilità intellettiva e/o relazionale, da soli non fanno o non possono rappresentarsi.

Anffas conta più di 14.000 soci suddivisi in 181 Associazioni locali presenti su tutto il territorio nazionale; garantisce, quotidianamente, servizi e supporto ad oltre 30.000 persone con disabilità e loro genitori e familiari; negli oltre 1000 centri gestiti direttamente o attraverso autonomi enti a marchio Anffas operano 3.000 operatori specializzati, inquadrati nel CCNL Anffas e 5000 tra volontari e collaboratori.

Le diverse attività sono sostenute soprattutto grazie all'opera volontaria e gratuita di migliaia di volontari e sostenitori amici di Anffas che, unitamente ai genitori e familiari, concorrono al raggiungimento degli scopi associativi.

Oltre alla prioritaria attività di promozione dei principi di pari opportunità, non discriminazione ed inclusione sociale e di tutela dei diritti civili ed umani delle persone con disabilità e dei loro genitori e familiari, numerose strutture associative gestiscono servizi in regime di convenzionamento e/o accreditamento con gli enti pubblici.

Nello statuto dell'Anffas Nazionale si dichiara ciò che è e deve essere profondamente comune ad ogni Associazione Socia a marchio Anffas: la propria "Mission", ovvero fini istituzionali nonché i principi fondamentali ai quali ispirare ed uniformare l'erogazione dei servizi. "Ogni Associazione locale Anffas è costituita da familiari di disabili intellettivi e relazionali ma anche da soci "amici", che aderiscono e condividono i fini sociali, e si propone di assicurare primariamente "il benessere e la tutela dei disabili intellettivi e relazionali e delle loro Famiglie" lavorando per rendere concreti i principi delle pari opportunità e della non discriminazione.

A tale fine opera:

- a livello politico, per ottenere normative adeguate ai bisogni delle persone disabili e delle loro famiglie;

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

- a livello di promozione e realizzazione di servizi sanitari, socio-sanitari, educativi e assistenziali rivolti alle persone disabili e alle loro famiglie.

A titolo del tutto esemplificativo, gli obiettivi di ogni Sede mirano:

- al miglioramento della qualità strutturale, organizzativa e tecnica delle prestazioni;

- al miglioramento della sicurezza ambientale e del benessere psicofisico della persona;

- al miglioramento di un "clima" interno, che porti alla soddisfazione degli utenti/clienti interni ed esterni;

- ad organizzare le attività dei servizi in termini di efficienza ed efficacia.

## Anffas Onlus di Savigliano

La Sezione di Savigliano è stata costituita il 26 ottobre 1994 da un gruppo di genitori e familiari di persone con disabilità intellettiva. L'idea del progetto "La rosa blu" è nata nella seconda metà degli anni '90 a seguito di un'indagine condotta sul territorio dell'ex ASL 17 ora ASL CN1 che evidenziò l'esigenza di realizzare un Centro Diurno per soggetti ultra-trentenni (esclusi dai centri diurni esistenti) per i quali si presentano limitate possibilità di socializzazione, ed una residenza assistenziale flessibile (R.A.F.) idonea ad ospitare i disabili medio-gravi e gravi quando le famiglie non possono più, per vari motivi, garantire loro un'assistenza adeguata. Il progetto dell'ANFFAS prevedeva quindi la costruzione di un edificio in Savigliano destinato ad ospitare due strutture socio assistenziali: un centro diurno socio terapeutico educativo per 20 utenti ultra-trentenni e una residenza assistenziale flessibile (R.A.F.) con 10 posti letto.

Con la costruzione e l'attivazione del Centro si intendeva contribuire a raggiungere i seguenti obiettivi:

- fornire al territorio una RAF destinata ad accogliere disabili gravi e gravissimi, ideata per essere un ambiente moderno e gradevole, strutturata ponendo particolare attenzione ai bisogni materiali ed affettivi degli utenti;
- fornire al territorio un centro diurno particolarmente dedicato agli ultratrentenni, che finora venivano esclusi dai centri diurni esistenti per far posto ad utenti più giovani;
- incrementare o mantenere le capacità motorie ed intellettive dei disabili attraverso attività educative e ricreative;
- alleviare le famiglie, permettendo loro di migliorare la gestione quotidiana della vita;
- ridurre il disagio dei genitori anziani, spesso vedovi, che non riescono più a gestire quotidianamente il figlio disabile e sono particolarmente preoccupati dal problema del "dopo di noi".

La struttura è stata completata nel 2004 ed è divenuta operativa il 20 gennaio 2005. Gli utenti dei servizi sono persone affette da patologie quali cerebropatie pre o post-natali, sindrome di Down, ritardi mentali e sindromi rare, spesso associate a disabilità fisiche. Anffas Onlus di Savigliano ha ottenuto il riconoscimento della personalità giuridica con Det. Regione Piemonte n. 336 del 6 aprile 2006 – N. reg. 683.

E' diventata un'Associazione Locale socia di Anffas Onlus Nazionale con piena autonomia giuridica, decisionale, operativa e patrimoniale il 15 marzo 2007.



## Cooperativa Sociale La rosa blu - Savigliano

Nel 2001 l'Associazione Nazionale Anffas (Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e Relazionale) ha deliberato una riforma statutaria che modifica il precedente assetto istituzionale con il conseguente cambiamento della natura giuridica delle sezioni territoriali Anffas. Queste si sono trasformate in nuovi soggetti giuridici e/o autonomi Enti di Gestione (Cooperative sociali ecc.) a marchio Anffas, quali soggetti con finalità statutarie del tutto analoghe a quelle di "Anffas Onlus".

La Cooperativa Sociale La rosa blu – Savigliano a marchio Anffas si è costituita il 30 settembre 2006. Dal 1° gennaio 2007 gestisce la R.A.F. "La rosa blu", struttura residenziale situata in via Mussa 16 a Savigliano costruita dall'Associazione Anffas Onlus di Savigliano, che ospita disabili intellettivi gravi/ gravissimi.

La Cooperativa ha tra i suoi scopi l'erogazione di prestazioni e servizi analoghi a quelli già erogati dall'Anffas Onlus di Savigliano ed offre garanzie in ordine alla continuazione dei servizi.

### Mission

"La Cooperativa Sociale La rosa blu – Savigliano persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale, nel campo dell'assistenza sociale e sociosanitaria, della ricerca scientifica, della formazione, della tutela dei diritti civili a favore di persone svantaggiate in situazioni di disabilità intellettiva e relazionale, affinché a tali persone sia garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità.

L'Associazione persegue il proprio scopo [...] anche attraverso lo sviluppo di attività atte a [...] promuovere, costituire ed amministrare strutture riabilitative, sanitarie, assistenziali, sociali, anche in modo tra loro congiunto, centri di formazione, strutture diurne e /o residenziali idonee a rispondere ai bisogni dei disabili intellettivi e/o relazionali [...] (dall'articolo 3 dello Statuto Anffas – Finalità e Attività).

### Organizzazione

Presidente – Vice Presidente  
Consiglio di Amministrazione  
Direttore Generale

## Centro Residenziale – R.A.F. “La rosa blu”

### Presentazione

Aprì i battenti il 20 gennaio 2005 sotto la gestione diretta dell'Associazione Locale Anffas con autorizzazione definitiva al funzionamento rilasciata dall'Asl 17 – Commissione di Vigilanza – Distretto Fossano/Savigliano il 19/11/2004, accogliendo i primi cinque ospiti (quattro adulti e un adolescente), persone con disabilità intellettiva e relazionale. È una R.A.F. di tipo B.

La Cooperativa Sociale La rosa blu – Savigliano a marchio Anffas, il 1° gennaio 2007 subentra nella gestione.

La struttura è operativa 24 ore su 24, per tutto l'arco dell'anno, prende in carico la persona nella sua globalità e cerca di rispondere alle esigenze del territorio nel momento in cui la famiglia non può più farsi adeguatamente carico delle esigenze della persona disabile. A tal fine si propone di ricreare un ambiente idoneo in grado di rispondere ai bisogni degli ospiti, rispettandone la dignità e provvedendo al loro benessere. A garanzia di questi obiettivi si avvale di operatori qualificati: Educatori Professionali, Infermiera Professionale ed Operatori Socio Sanitari affiancati da figure professionali indispensabili per un efficiente lavoro di equipe (psicologa, musicoterapeuta, psichiatra, fisioterapista...). Rette: per gli inserimenti fino al 31/03/2010 euro 183,08 pro capite die; successivamente euro 157,42.

### Modalità di presa in carico

L'inserimento nel Centro Residenziale “La rosa blu” avviene in seguito alla presentazione della domanda, da parte della famiglia, all'Assistente Sociale di riferimento. Segue la valutazione della Commissione UMVD (Unità Multidisciplinare di Valutazione delle Disabilità), che individua la tipologia di servizio che meglio corrisponde alle esigenze della persona richiedente. Nel caso in cui l'utente venga indirizzato al Centro Residenziale “La rosa blu”, iniziano gli incontri di conoscenza, a cui seguono brevi soggiorni presso la struttura, che permettono la compilazione della “Scheda di valutazione”, primo passo per poter, successivamente all'inserimento definitivo, predisporre un progetto educativo e assistenziale individuale, condiviso, sviluppato e verificato periodicamente con i servizi dell'Asl, i servizi socio-sanitari e con le famiglie. Quest'ultime, prima dell'inserimento, vengono informate su quali prestazioni risultino comprese nella retta a carico dell'ospite e quali siano i servizi che sono, nel rispetto delle prescrizioni normative, a pagamento accessorio.

La struttura prende in carico la persona, sostenendola in tutte le sue necessità, e si propone di mantenere e alimentare i rapporti relazionali degli ospiti, coinvolgendo e valorizzando la famiglia nell'opera educativa. Si pone particolare attenzione alla qualità dell'esperienza emozionale e relazionale quotidiana, alle norme igieniche e al decoro della persona nel rispetto della privacy di ciascun ospite. L'intervento viene effettuato da operatori in possesso dei titoli prescritti dalla normativa vigente, sulla base dei bisogni dei singoli ospiti, per ciascuno dei quali verrà predisposto un programma socio-educativo ed assistenziale individualizzato. Tutti gli ospiti sono incoraggiati, in base alle loro capacità ed autonomie, a collaborare nelle attività domestiche di presidio, nella cura del proprio spazio di vita e di quello collettivo.

Nel caso di mutate condizioni di vita degli ospiti, che comportino una riprogettazione dell'intervento, si relaziona all'Ente inviante che, mediante la valutazione dell'UMVD, ridefinisce il progetto di vita. Le dimissioni dalla struttura possono avvenire: a richiesta della persona ospite e/o del suo legale rappresentante (tutore o amministratore di sostegno); a richiesta dell'Ente inviante (Asl o Servizi Sociali) o a richiesta motivata della Cooperativa che provvederà a comunicarlo, con congruo preavviso, all'ospite e/o al legale rappresentante, all'Ente e/o all'Asl inviante.

### Ambiti e attività

La proposta educativa prevede la partecipazione degli ospiti alla gestione del quotidiano, allo scopo di favorire la crescita del senso di appartenenza all'ambiente in cui vivono. Inoltre, vengono proposte attività più specifiche che interessano i vari ambiti di sviluppo della persona. La vita quotidiana all'interno della R.A.F. cerca di riproporre le caratteristiche di una situazione familiare: gli ospiti, nel rispetto delle basilari regole di convivenza, godono di spazi di autonomia con la possibilità di dedicarsi alle attività preferite.

In particolare si cura l'apprendimento, il miglioramento e la conservazione delle autonomie nelle seguenti aree: percettiva e motoria / igiene e cura della persona / comunicazione interpersonale / competenze cognitive / espressione delle emozioni / autoregolazione emozionale / vita di relazione / scoperta e sperimentazione

### Ambito cognitivo e culturale

Disegno  
Giochi didattici  
Laboratori creativi

### Ambito delle attività occupazionali, sociali e di sviluppo all'autonomia

Riordino ambienti  
Cura della persona  
Organizzazione e sistemazione della tavola e degli ambienti  
Spesa

### Ambito relazionale e ricreativo

Socializzazione e integrazione territoriale  
Soggiorni vacanza  
Laboratorio di comunicazione e utilizzo pc  
Organizzazione feste  
Ascolto musica  
Visione TV

### Ambito corporeo ed espressivo

Musicoterapia  
Massaggio/Rilassamento  
Palestra - Piscina – Atletica - Ippoterapia  
Laboratorio di attività manuale  
Attività di laboratorio sensoriale

### Il S.A.I.? (Servizio Accoglienza Informazioni)

È uno spazio opportunamente strutturato nel quale le persone vengono accolte e ascoltate nelle espressioni dei loro bisogni e dove possono ottenere informazioni per quanto riguarda i diritti delle persone disabili e delle loro famiglie, gli aggiornamenti sulla normativa di riferimento, le informazioni sulla rete dei servizi socio-sanitari e assistenziali. Al servizio può accedere chiunque previo appuntamento da concordare in orario di segreteria.

### Soggiorni vacanza

I soggiorni vacanza, organizzati in Liguria, hanno lo scopo di offrire ad alcuni ospiti l'opportunità di esperienze in un ambiente nuovo. Sono gestiti da personale della struttura (Educatori Professionali ed Operatori Socio Sanitari).



## QUALITA' E RISORSE

### La Struttura

All Centro Residenziale R.A.F. La rosa blu e il parcheggio riservato antistante la struttura

La struttura si trova a Savigliano in Via Mussa 16 (dietro l'ipermercato Conad) ed è costituita da un edificio costruito ex novo dall'Associazione Anffas Onlus di Savigliano su terreno ottenuto con diritto di superficie dal Comune di Savigliano.

Al piano terra, in cui trova sede l'ufficio dell'Associazione, è in attesa di attivazione il Centro Diurno, mentre la R.A.F. si trova al primo piano e risponde pienamente alle normative in materia di abbattimento barriere architettoniche.

## IL CENTRO RESIDENZIALE è così strutturato:

### Zona giorno

Soggiorno  
Cucina di piano  
Sala da pranzo  
Ufficio  
Postazione operatori  
Servizi per il personale  
Servizi collettivi  
Deposito farmaci  
Laboratorio per attività occupazionali  
Laboratorio per attività didattiche  
Laboratorio  
Palestra  
Spogliatoio personale con relativi servizi  
Vano di servizio

Il servizio mensa è garantito dalla certificazione HACCP ed è gestito dall'Anffas Onlus di Savigliano. Il servizio di lavanderia e stireria è interno al nucleo R.A.F. ed è svolto dagli operatori dello stesso.

### Zona notte

N. 6 camere singole e n. 2 camere doppie, ciascuna con il proprio bagno  
Un bagno assistito  
Vano di servizio

L'edificio è circondato da spazio verde abbellito da panchine e gazebo. Adiacente la struttura è stata recentemente realizzata, dal Comune di Savigliano, una zona verde attrezzata con spazio relax e campo da calcio per i residenti.



## IL CENTRO RESIDENZIALE è così strutturato:

### OPERATORI

Il personale della struttura è costituito da:

Direttore Generale  
Educatori Professionali  
Operatori Socio Sanitari  
Infermiera Professionale

in numero superiore a quello previsto dalle normative regionali in materia.

Gli operatori sono in possesso di specifici titoli di studio e garantiscono un servizio altamente professionale. Vengono periodicamente effettuate riunioni di équipe e di supervisione con consulenti professionisti (psicologa e psicoterapeuta) al fine di migliorare l'organizzazione del lavoro educativo e la gestione delle dinamiche del gruppo operativo.

L'arco della giornata è lavorativamente suddivisa in tre turni di otto ore ciascuno: durante il giorno sono presenti almeno due/tre Operatori Socio Sanitari e un Educatore Professionale per turno.

Durante il turno notturno sono sempre presenti due Operatori Socio Sanitari.

### ASSISTENZA MEDICA/CONSULENTI ESTERNI

L'assistenza medico generica, coadiuvata dall'Infermiere Professionale che opera all'interno della R.A.F., è garantita dai medici di base.

Durante la notte e nelle giornate pre-festive e festive, l'assistenza medico generica è assicurata dalla guardia medica o dalle strutture ospedaliere. In situazioni di emergenza si seguono le procedure che prevedono l'intervento del servizio di pronta emergenza sanitaria (chiamata al 112).

Il complesso delle attività e dei servizi viene garantito, oltre che dagli Operatori in carico alla struttura, dall'affiancamento di consulenti esterni la cui specifica professionalità e competenza concorre al benessere dell'ospite.

Il fisioterapista, la musicoterapeuta, lo psichiatra e il fisiatra garantiscono l'approccio multidisciplinare necessario ad ogni percorso educativo-assistenziale-sanitario.

Sul fronte ausili per l'incontinenza, periodica collaborazione con consulenti della Comark per scambio informazioni e aggiornamenti sulle esigenze degli ospiti e le novità del settore.

Ausili tecnici: fornitore di fiducia locale che assiste gli operatori nell'individuazione degli strumenti più idonei a soddisfare le esigenze di intervento e di lavoro (sollevatore, saturimetro, sfigmomanometro ecc.).

## IL CENTRO RESIDENZIALE è così strutturato:

### PROGETTO SOLLIEVO – “Per noi oggi e... domani”

L'Area Progetti del Consorzio Monviso Solidale ha costituito un gruppo di lavoro formato da famiglie, rappresentanti delle Associazioni Anffas di Saluzzo e Savigliano ed operatori dello stesso Consorzio, che si è posto come obiettivo la ricerca di risposte possibili alle esigenze di chi vive quotidianamente la disabilità, nell'ambito della legge n. 104/92.

Le famiglie e le Associazioni sono diventate le protagoniste nella progettazione di nuovi servizi ed il tema che ha maggiormente catalizzato l'attenzione è stato il “Dopo di noi”: dopo la scuola, dopo la formazione, dopo la scomparsa dei genitori.

Il bisogno di poter conoscere nel presente cosa sarà del futuro dei propri figli e diventare, come genitori, garanti di questo percorso, ha portato i componenti del gruppo ad attivare un intervento di sollievo che ha come obiettivo quello di pensare, progettare e sperimentare ora il “Dopo di noi” attraverso brevi permanenze al di fuori dell'ambiente familiare. Il progetto non intende, quindi, soltanto dare una risposta alla esigenza di sollievo delle famiglie, bensì diventare un percorso che consenta di affrontare il difficile argomento del “Dopo di noi” e di sperimentare i tempi e le modalità del distacco tra la persona disabile ed i suoi familiari evitando, nell'urgenza, risposte non sufficientemente pensate e preparate.

Dal 2005, anno di apertura della R.A.F., nei fine settimana è in corso una serie di inserimenti, a turnazione, di ragazzi disabili. Tenuto conto che il progetto poggia sulla fiducia tra famiglia e struttura, questo rapporto di fiducia non si esaurisce nella percezione, da parte della famiglia, di aver individuato un ambiente nel quale il proprio figlio riceve tutte le attenzioni necessarie, ma si consolida nel continuo dialogo e scambio di informazioni sui cambiamenti dello stesso tra un week end e l'altro, al fine di agevolare la struttura nel predisporre un'accoglienza attenta al vissuto momentaneo del disabile, garantendone una permanenza serena. La Cooperativa ha ereditato e proseguito il progetto alle stesse condizioni stabilite precedentemente con l'Associazione Anffas Onlus di Savigliano. I soggiorni sono periodicamente sottoposti a verifica.

Questo progetto, ma soprattutto il modo di attuazione, presenta alcune peculiarità che sicuramente forniscono alla persona disabile ed ai suoi familiari nuove opportunità. Nello specifico:

- la persona disabile conosce ambienti nuovi in cui può esprimersi, relazionarsi con persone diverse, scoprire e condividere spazi, vivere la propria quotidianità;
- la famiglia del disabile recupera tutta una serie di contatti sociali e relazionali, ridimensionatisi nel tempo, con il mondo esterno e riscopre una nuova comunicazione a livello di coppia e con gli altri figli, indispensabili per mantenere una sana e corretta dinamica a livello familiare e prolungare la permanenza del figlio disabile al proprio interno, desiderio comune a tutti i genitori di un figlio disabile.



## IL CENTRO RESIDENZIALE è così strutturato:

### EMERGENZE/SOGGIORNI BREVI

Come già iniziato dall'Associazione Anffas Onlus di Savigliano, anche la Cooperativa, subentrando nella gestione della R.A.F., ha messo a disposizione delle famiglie la possibilità di ospitare temporaneamente i loro figli in caso di emergenze o necessità degli stessi di vivere per brevi periodi al di fuori del nucleo familiare, qualora si manifestino problematiche di insofferenza relative alla convivenza.

### PRIVACY

Riservatezza: è la "caratteristica di quanto è improntato a discrezione e a rispetto del segreto e dell'intimità". Serietà e riservatezza significano impegno a non rivelare notizie apprese, ma anche la capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti. La Cooperativa ha adottato un Documento programmatico sulla sicurezza dei dati raccolti redatto ai sensi e per gli effetti dell'art. 34 comma 1 lettera g) del D. Lgs. 196/2003.

### VOLONTARIATO

Il volontariato è una risorsa fondamentale ed altamente valorizzata all'interno del Centro Residenziale per il contributo significativo che offre. I volontari Anffas, instaurando relazioni significative con gli ospiti, contribuiscono a divulgare i valori della solidarietà sociale e a far conoscere finalità e obiettivi perseguiti.

Operano previa preparazione e affiancamento da parte degli Educatori Professionali: quando si ha la possibilità di strutturare gli interventi e le attività si predispone un progetto.

### COLLABORAZIONI CON ALTRE ASSOCIAZIONI E STRUTTURE

La Cooperativa, per meglio realizzare la proprie finalità, intesse una fitta rete di rapporti con:

Enti locali (Comune, Consorzio Monviso Solidale, Asl, Istituti Scolastici)

Istituzioni (Enti, Organizzazioni benefiche)

Associazioni (Associazioni di volontariato, Centri sportivi)

Le collaborazioni sono di due tipi: economico ed operativo. Il supporto economico consiste soprattutto in convenzioni, finanziamenti per la realizzazione di progetti, obblazioni. Le collaborazioni di tipo operativo e progettuale hanno lo scopo di promuovere interventi per migliorare la qualità della vita delle persone con disabilità e delle persone in situazione di disagio sociale, favorendone l'inclusione nel tessuto locale.

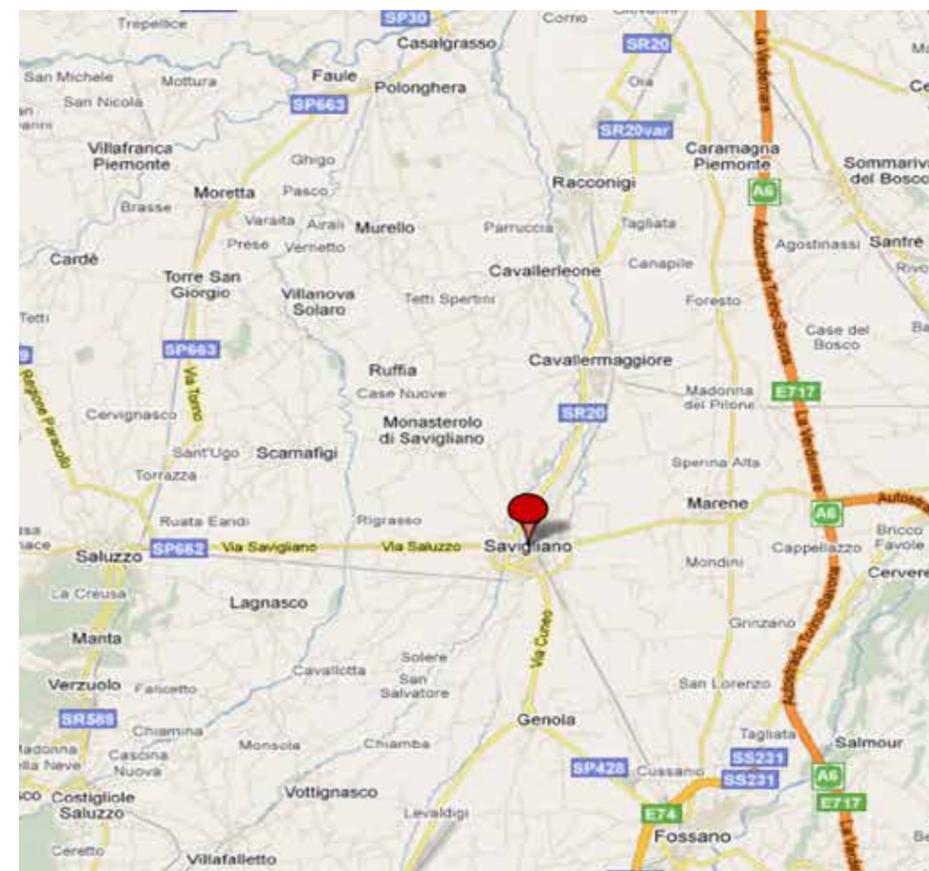
### CORSI DI FORMAZIONE

La Cooperativa promuove la formazione del personale attraverso corsi, seminari, convegni, supervisioni per l'aggiornamento e la crescita professionale degli operatori. Si occupa, inoltre, di formare i volontari con l'obiettivo di fornire le competenze necessarie per un corretto approccio con il mondo della disabilità.

### RISPETTO DELLE NORMATIVE SU IGIENE E SICUREZZA

La struttura ed i servizi erogati sono ospitati in luoghi rispettosi delle norme vigenti in materia di igiene, di sicurezza per gli impianti elettrici e per gli impianti termici, idraulici e di condizionamento. Tutti gli impianti sono corredati da idonea documentazione e periodicamente sottoposti a controlli. Il servizio mensa è interno, ed applica il sistema HACCP (Analisi dei rischi e di controllo dei punti critici).

Pagina successiva: cartina topografica che indica come raggiungere Savigliano e la cartina satellitare che evidenzia la localizzazione della struttura nell'assetto urbano



## RECAPITI E ORARI:

### Cooperativa Sociale La rosa blu – Savigliano

Via Mussa 16 – 12038 SAVIGLIANO CN  
Tel. 0172 726209 – Fax 0172 375438  
Codice Fiscale/Partita Iva: 03126830045

e-mail: segreteria@anffas-savigliano.it  
www.anffas-savigliano.it

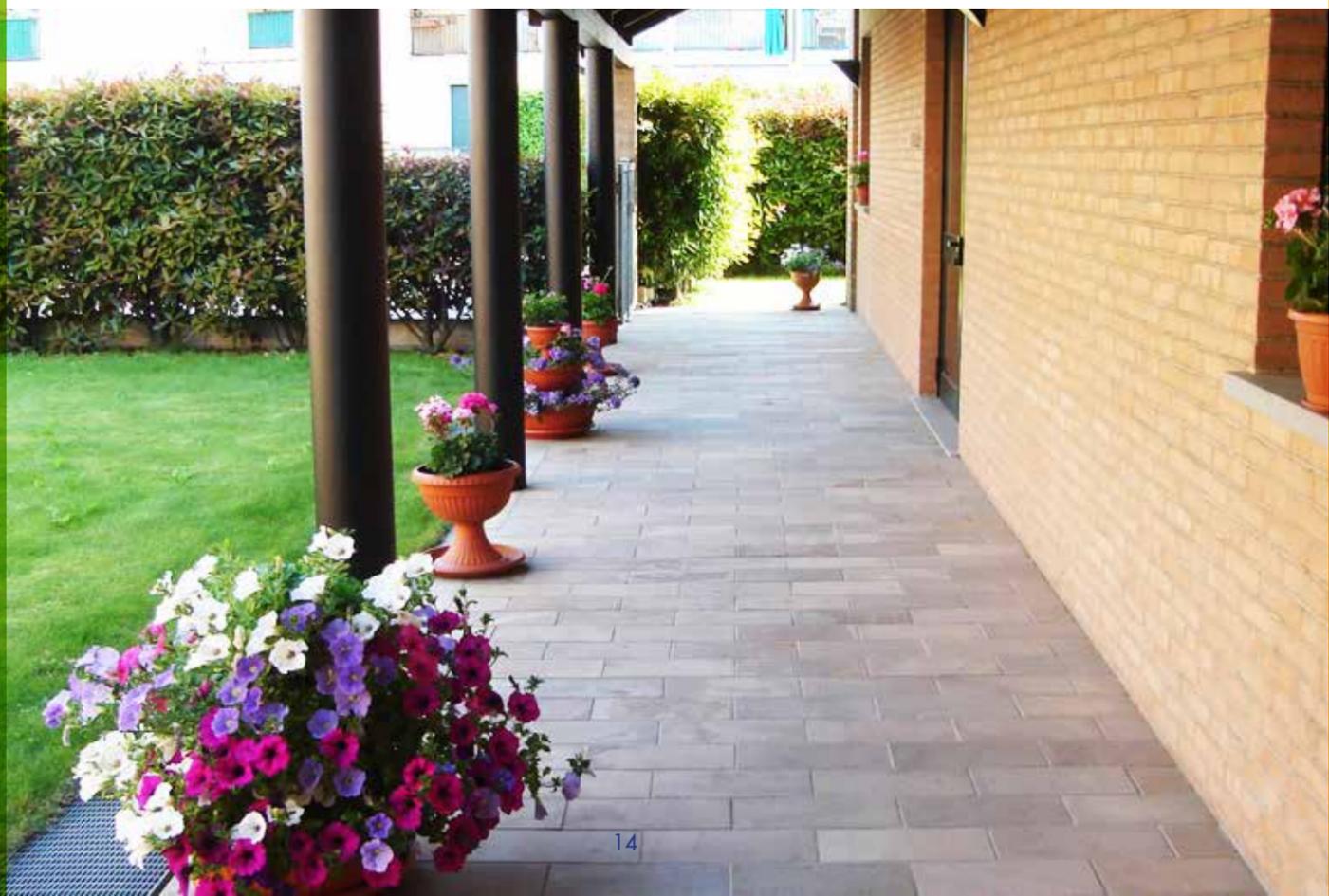
Segreteria

Lunedì: 8,30 – 12,30; martedì: 8,30 – 12,30 / 13,30 – 16,30; mercoledì: 8,30 – 12,30; giovedì: 8,30 – 12,30; venerdì: 8,30 – 12,30

### Centro residenziale R.A.F. La rosa blu

Visite agli ospiti: durante il giorno i familiari possono accedere alla struttura quando lo desiderano, tenendo conto delle attività settimanali e dei programmi che quotidianamente coinvolgono gli ospiti. Altri visitatori: dalle ore 16 alle 18.

Gli operatori rispondono alle telefonate 24 ore su 24.



## VERIFICA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

E' utopistico immaginare un'organizzazione che sia esente da critiche da parte dei suoi utenti, così com'è difficile pensare che una Struttura possa impostare degli interventi volti al miglioramento della qualità senza tenere conto dell'opinione o del rimando degli ospiti e/o dei loro familiari. E' pertanto fondamentale disporre di strumenti che permettano di cogliere i segnali di disagio e di insoddisfazione.

Il reclamo può quindi rappresentare il punto di partenza per mettere in moto azioni di miglioramento dopo aver individuato i nodi critici evidenziati, nel contesto di un progetto di evoluzione ed ottimizzazione della qualità del servizio offerto.

Le indagini per conoscere la soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction) sono indispensabili se si desidera conoscerne con attendibilità il grado. Qualità erogata, percepita ed attesa: le risposte, tramite la compilazione del questionario, permettono alla Struttura di intervenire, correggere errori e migliorare il livello.

## SUGGERIMENTI E RECLAMI

La modalità per rilevare la soddisfazione degli utenti e/o delle famiglie e valutare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati avviene attraverso la compilazione di schede o questionari.

Scheda suggerimenti e reclami

Sig./Sig.ra.....

In qualità di.....

Indirizzo..... Città.....

Recapito telefonico..... e-mail.....

Oggetto della segnalazione

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Autorizzo il trattamento dei dati personali ai sensi della Legge 196/2003

Data.....

Firma.....

Da consegnare o spedire in Via Mussa, 16 – 12038 Savigliano Cn – Cooperativa Sociale La rosa blu - Savigliano

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI

<b>PROFESSIONALITA' DEGLI OPERATORI</b>			
	Non sufficiente	Sufficiente	Buono
Competenza e professionalità della Direzione			
Competenza e professionalità degli Educatori Professionali			
Competenza e professionalità degli Operatori Socio Sanitari			
Chiarezza delle informazioni			
Grado di ascolto, cortesia e disponibilità			
<b>PIANO SOCIO-EDUCATIVO INDIVIDUALE</b>			
Chiarezza e coerenza nella definizione degli obiettivi			
<b>LOCALI E SERVIZIO MENSA</b>			
Grado di igiene e pulizia			
Comfort e qualità			
<b>RISPETTO DELLA PRIVACY DEGLI OSPITI</b>			
Grado di rispetto dei diritti fondamentali dell'ospite			
Grado di rispetto degli spazi personali dell'ospite			
<b>CONDIVISIONE PARTECIPAZIONE DEI FAMILIARI</b>			
Modalità e grado di coinvolgimento dei familiari/tutori			
Qualità dello scambio di informazioni relative alla situazione dell'ospite			
Qualità dell'informazione e della formazione su temi educativi/riabilitativi			
<b>EVENTUALI OSSERVAZIONI</b>			

Data..... Firma del compilatore.....

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. "Codice in materia di protezione dei dati personali" si comunica che i dati raccolti mediante il presente modulo sono trattati dal gestore al solo scopo di assumere le informazioni e i suggerimenti utili per migliorare le condizioni di vita del familiare ospite della R.A.F.

Firma per il consenso.....

## La centralità della persona: premessa di ogni attività e servizio

L'Organizzazione Mondiale della Sanità ha configurato un nuovo modo di intendere la salute che, prescindendo dallo stato di malattia, cerca di valutare e valorizzare le funzioni presenti in ogni singola persona. La funzione va perciò a sostituire il concetto di disabilità aprendosi ad una valorizzazione delle diverse abilità che ogni individuo è in grado di esprimere all'interno del suo contesto sociale; quindi la Persona come risorsa attiva in grado di realizzare e raggiungere i propri obiettivi personali e sociali.

Date queste premesse, viene naturale sottolineare che la struttura socio assistenziale non deve operare per sé stessa, per la sua buona organizzazione, ma agire e funzionare per la persona che vi è ospitata. Quindi la persona/utente dovrà ricevere le dovute risposte ai problemi reali che fanno parte della sua dimensione, e non ai problemi, a volte irreali, che fanno parte della dimensione della famiglia di origine o di chi gestisce la struttura socio assistenziale.

E' quindi necessario ricercare il compromesso ideale tra la funzionalità della persona e la funzionalità della struttura; il processo di crescita dovrebbe essere dato dalla continua ricerca di metodologie e strategie idonee ad attuare il compromesso. Punti cardine di questo tipo di impostazione lavorativa sono le figure professionali che ruotano attorno all'utente del servizio e che promuovono iniziative e progetti volti al recupero della persona sia dal punto di vista fisico che mentale. E' utile sottolineare che la centralità della persona porta inevitabilmente a considerazioni che vanno a modificare gli atteggiamenti da parte di tutto il personale dipendente e conseguentemente anche all'organizzazione.

Lo studio e l'analisi degli atteggiamenti di chi opera nella struttura socio assistenziale devono diventare una costante per far sì che si possa valutare e valorizzare la figura di ciascun individuo.

La formazione del personale passa attraverso questo stadio, che porta alla coscienza del vero significato dell'esistenza di una persona e quindi motiva l'intervento dell'operatore, che sarà più pronto a dare servizi assistenziali con gli atteggiamenti giusti e valorizzanti. E' importante, in quest'ottica operativa, la verifica e la trasmissione del bagaglio di esperienze che ciascun operatore in questa dimensione assistenziale accumula; per questo è necessario il confronto tra le varie figure professionali. Cambiare atteggiamento nei confronti delle persone provoca delle modifiche nelle risposte da parte dell'utente del servizio, sia egli auto o non autosufficiente, determinando un meccanismo definito di "autoattivazione" che semplicemente corrisponde alla forza che alimenta il desiderio del vivere. Quindi si assisterà al passaggio dalla fase in cui l'operatore presta aiuto alla persona, alla fase in cui anche la persona stessa è partecipe nell'aiutarsi.

Quanto detto getta le basi per comprendere come non esistano regole assolute di comportamento organizzativo o un mansionario definito poiché, partendo dalla centralità della persona, diventa possibile ed attuabile ogni modifica organizzativa che consente di generare cambiamento.

L'approccio che orienta gli interventi all'interno della RAF "La rosa blu" si basa su due presupposti:

- il concetto di RISPETTO: "rispetto" dal latino "respicere" = guardare, volgere lo sguardo attorno, rivolgere l'attenzione. Il rispetto, il riguardo per qualcuno o qualcosa, nasce da uno sguardo, da uno scorgere. Rispettare è accorgersi, notare, fermare la propria attenzione. In questo senso il contrario del rispetto è l'indifferenza, il non accorgersi, il calpestare (per incuria o spirito di prevaricazione) ciò che si incontra sul cammino. E' un vedere senza osservare.

Notare, guardare, osservare. Ma che cosa? In primo luogo che gli altri sono, che esistono. E che appunto possono ex-sistere, cioè etimologicamente uscir fuori, mostrarsi, apparire, solo se qualcuno li nota e ascolta il loro sommesso bussare. E al loro desiderio di esistenza socchiude la porta. Due persone si relazionano con RISPETTO quando poste l'una di fronte all'altra si scoprono ENTRAMBE con abilità e disabilità. Così il "tuo" modo di essere e di fare mi pone nella condizione di "es-primere" = manifestare in forma adeguata e/o "deprimere" = ridurre, portare ad un livello inferiore, il mio modo di essere e di fare e viceversa.

Guardarsi rispettandosi implica l'eliminazione del concetto assoluto (cioè senza confronto) di disabilità versus abilità - normalità e rende le persone reciprocamente responsabili di quanto avviene nella relazione e di ciò che si scambiano mentre interagiscono. Dati tali presupposti, possiamo ritenere che educare significa educarsi.

- L'importanza delle RELAZIONI SIGNIFICATIVE: intese sia come i legami fondamentali che caratterizzano ogni singolo individuo (famiglia, territorio etc...), sia come primo strumento di lavoro alla base di ogni intervento educativo.

L'équipe della struttura assiste, educa, riabilita la persona/ospite collaborando con la famiglia di origine e condividendo con essa la costruzione e la responsabilità del progetto di vita del proprio familiare, mantenendo la diversità dei ruoli e delle funzioni di entrambe le parti. In particolare, accoglie i diversi bisogni che l'ospite esprime comunemente in ambito familiare/domestico e risponde in un contesto comunitario alle varie esigenze cercando di offrire attività ed interventi che promuovano il benessere fisico, psichico, affettivo e relazionale della persona stessa.

“Prendi a cuore ogni momento che vivi e valorizzalo di più...  
perché lo hai condiviso con una persona speciale”

