

# CARTA DEI SERVIZI



***ASSOCIAZIONE LOCALE DI FAMIGLIE E PERSONE CON  
DISABILITÀ INTELLETTIVE E DISTURBI DEL NEUROSVILUPPO***

Iscritta al RUNTS n. 92489 - Codice Fiscale 92147710286  
Tel. 0859/063807 – Fax 0859/063807





## LA CARTA DEI SERVIZI

---

Cara amica / Caro amico

quella che stai per leggere è la Carta dei Servizi che ANFFAS PADOVA APS ha realizzato con l'obiettivo di aiutarti a conoscere l'Associazione e per poter usufruire in modo trasparente dei servizi che offre.

Nelle nostre intenzioni, quindi, questa Carta vuole essere un semplice e agevole strumento per dialogare con tutti coloro che a vario titolo desiderano conoscere le attività da noi svolte (famiglie, Pubblica Amministrazione, società civile, volontari, mass-media; etc.).

In un contesto come quello sociale, dove trasparenza e chiarezza rappresentano due indispensabili requisiti attraverso i quali ogni tipo d'intervento guadagna significato e validità, questa Carta dei Servizi rappresenta il nostro impegno a garantire determinati livelli di qualità nelle attività sociali da noi realizzate e uno strumento con cui creare un clima di reciproca fiducia e collaborazione, nel rispetto di tutti gli interlocutori coinvolti.

Questa Carta non rappresenta quindi un documento imposto da disposizioni di legge, ma bensì uno strumento i cui contenuti sono il risultato di un consapevole e democratico processo di crescita della consapevolezza interno alla nostra Associazione.

Affinché la Carta dei Servizi diventi uno strumento in grado d'indirizzare il nostro lavoro verso il miglioramento continuo della qualità, è stato predisposto un sistema di verifica e aggiornamento periodico, in modo tale da rendere quanto riportato in questo documento e i contenuti delle attività sociali organizzate il più possibile coerenti con le esigenze della nostra base sociale e le potenzialità e competenze operative della nostra Associazione. Al riguardo, quindi, ci impegniamo a monitorare in modo continuativo i risultati di volta in volta raggiunti e a predisporre adeguati strumenti per l'ascolto e il confronto con le famiglie socie.



**ANFFAS**  
PADOVA

# LA CARTA DEI SERVIZI

## PREMESSA

### Indice

## 1) FINALITA' ISTITUZIONALI E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 La Storia di Anffas

1.2 Scopi dell'Associazione Nazionale - la "Mission"

1.3 Principi fondamentali

## 2) ANFFAS PADOVA APS DI PADOVA

2.1 Cenni storici

2.2 Principi generali

2.3 Ubicazione

2.4 Organigramma dell'Associazione

2.5 Assemblea dei Soci, Presidente e Consiglio Direttivo

2.6 Chi sono i soci Anffas

2.7 Destinatari dei servizi

2.8 Attività Associativa

2.9 Principali Attività e Servizi

## 3) MODALITA' DI ISCRIZIONE ALL'ASSOCIAZIONE

## 4) MODALITA' DI VERIFICA E MIGLIORAMENTO CONTINUO

4.1 Questionario di soddisfazione

## 1) FINALITA' ISTITUZIONALI E PRINCIPI FONDAMENTALI

### 1.1. La Storia di ANFFAS

Anffas nasce a Roma il 28 marzo 1958 come “Associazione Nazionale Famiglie di Fanciulli ed Adulti Subnormali” e viene riconosciuta Ente con Personalità giuridica con DPR N.1542 del 1964. Nel 1997 l’Associazione, pur conservando l’acronimo, si definisce “Associazione Nazionale Famiglie di Disabili Intellettivi e/o Relazionali” e nel 2000 ottiene il riconoscimento di Onlus (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale).

Anffas Onlus, con l’approvazione della modifica statutaria nel novembre 2000, ha riorganizzato la propria attività su un modello associativo di tipo federale, riconoscendo piena autonomia giuridica, patrimoniale e gestionale alle Associazioni locali. Si è inoltre prevista la costituzione di Organismi Regionali rappresentativi delle Associazioni socie.

L’unitaria struttura ANFFAS é così costituita dalle Associazioni Locali con autonomia giuridica e patrimoniale, legate tra loro da un patto di solidarietà che ne connota le caratteristiche e ne delinea i valori e i principi ispiratori di riferimento: i diritti di cittadinanza, il sostegno alle famiglie e la solidarietà tra le persone.

Ogni Associazione locale è costituita da familiari di persone con disabilità intellettive/relazionali e disturbi del neurosviluppo che aderiscono all’Anffas e ne condividono le finalità sociali.

Ogni Associazione si propone di assicurare il benessere e la tutela delle persone con disabilità intellettiva e/o relazionale e delle loro famiglie, operando a più livelli per rendere concreti i principi delle pari opportunità, della non discriminazione e dell'inclusione sociale:

- a livello politico, per ottenere normative adeguate ai bisogni delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie;
- a livello sociale e culturale, per favorire concreti processi di inclusione contro ogni forma di esclusione e di emarginazione;
- a livello di promozione per la realizzazione da parte dell'Ente Gestore di servizi sanitari, sociali, socio-sanitari, educativi e assistenziali rivolti alle persone con disabilità e alle loro famiglie, nonché di ogni altra attività – anche formativa – nel rispetto delle finalità statutarie;
- a livello familiare, per creare una rete di genitori informati, preparati e capaci di intervenire attivamente e consapevolmente.

## 1.2. Scopi dell'Associazione Nazionale – la “Mission”

L'associazione 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.

### Scopo di ANFFAS è:

- garantire il diritto inalienabile a una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità;
- assicurare il benessere e la tutela delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie, onde rendere concreti i diritti delle pari opportunità, della non discriminazione e dell'inclusione sociale, anche e soprattutto alla luce della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità, ratificata e divenuta legge dello Stato il 03.03.2009 al n. 18;
- promuovere e favorire la partecipazione e la condivisione delle scelte da parte dei Soci coinvolgendoli nella definizione dei progetti e degli interventi e nelle azioni di verifica ed efficacia
- incentivare l'accoglienza, l'ascolto, l'informazione ed il sostegno, elementi peculiari comuni a tutte le Associazioni.

### 1.3. Principi fondamentali

ANFFAS Padova APS adotta i principi fondamentali ai sensi dello Statuto e della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- **EGUAGLIANZA** – Nessuna distinzione nella erogazione del servizio può essere compiuta. Va garantita la parità di trattamento. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- **IMPARZIALITA'** – Si assume l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **CONTINUITA'** – L'erogazione del servizio deve essere continua e regolare.
- **DIRITTO DI SCELTA** – Il legale rappresentante dell'utente che stipula il contratto con l'Anffas, ha il diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio scelto.
- **PARTECIPAZIONE** – La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita. Il familiare ha diritto di accesso alle informazioni che vanno comunicate in modo chiaro e comprensivo.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** - Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, valutando e confrontando attentamente: risorse impiegate, risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti.

## 2) ANFFAS PADOVA APS

### 2.1. Cenni storici

L'Associazione Anffas di Padova nasce nel 1962 su iniziativa di un gruppo di genitori che si adopera per l'integrazione dei propri figli all'interno delle scuole materne della città.

All'inizio degli anni 80 promuove e organizza le prime esperienze di soggiorno estivo per persone con disabilità.

Nel 1981 stipula la prima convenzione con l'ente pubblico per la gestione diretta di un Centro Diurno per i propri familiari disabili.

Negli anni successivi l'Associazione amplia la rete di servizi fondando una Cooperativa di Inserimento Lavorativo e avviando un centro di Formazione Professionale.

A partire dal 2008 ANFFAS Padova promuove la costituzione della Fondazione *"Patavium Anffas Onlus"* che gestisce:

- 5 Centri diurni che accolgono complessivamente circa 120 utenti,
- 3 Comunità Alloggio che accolgono 23 persone adulte con disabilità.

Oggi ANFFAS PADOVA APS è una Associazione riconosciuta con personalità giuridica (iscritta al Registro regionale delle Persone Giuridiche al n°156); è iscritta al Registro Regionale del Veneto delle Associazioni di Volontariato al n. PD0033 ed annovera 230 soci.

## 2.2. Principi generali

L'Associazione ANFFAS Padova APS non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà, attivandosi per la tutela di diritti civili a favore di persone con disabilità intellettiva e/o relazionale e delle loro famiglie, affinché sia loro garantito il diritto inalienabile a una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente, nel rispetto della propria dignità.

Principale riferimento dell'operato dell'Associazione è la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle Persone con disabilità finalizzata a promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, promuovendo il rispetto della loro intrinseca dignità.

ANFFAS Padova APS fa propri i principi dettati dalla Convenzione Internazionale:

- a) il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone;
- b) la non discriminazione;
- c) la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società;
- d) il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa;
- e) la parità di opportunità;
- f) l'accessibilità;
- g) la parità tra uomini e donne;
- h) il rispetto dello sviluppo delle capacità dei minori con disabilità e il rispetto del diritto dei minori con disabilità a preservare la propria identità.

ANFFAS Padova APS di Padova condivide e adotta la Mission e i principi fondamentali enunciati nello Statuto di Anffas Nazionale; aderisce all'Organismo Regionale Anffas Veneto; adotta lo schema tipo della Carta dei Servizi e i livelli minimi di qualità proposti dal Nazionale.

ANFFAS Padova APS gode di autonomia giuridica e patrimoniale.

Per ANFFAS Padova il principio di uguaglianza poggia le proprie basi sul riconoscimento e sulla valorizzazione della persona e in quanto tale ha il diritto di essere aiutata a realizzare e a mettere a frutto tutte le sue potenzialità all'interno del proprio progetto di vita. Tale aiuto sarà opportunamente modulato in considerazione dell'età, delle condizioni della persona e delle circostanze concrete di vita (familiari; sociali; economiche; etc.).

L'approccio d'intervento prescelto è quindi quello di partire da ciò che la persona ha (e non da ciò che manca), cercando di potenziare al massimo le risorse di cui è portatore, favorendo in tale modo la promozione e l'inclusione della persona all'interno della società di riferimento (scuola; mondo del lavoro; comunità territoriale; etc.).

## 2.3. Ubicazione

La Sede di ANFFAS Padova APS è situata in Via Due Palazzi, 41 – Padova, in prossimità del Casello autostradale di Padova Ovest ed è raggiungibile con le linee del Servizio Urbano Bus n.11 (Capolinea Due Palazzi).

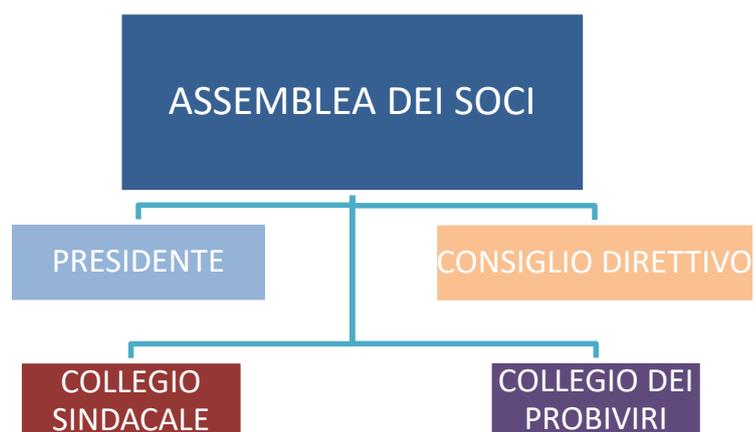
**Recapiti telefonici: 049-8901188; fax. 049-89012015**

**Indirizzo e-mail: [sede@anffaspadova.it](mailto:sede@anffaspadova.it)**

**Sito internet: [www.anffaspadova.it](http://www.anffaspadova.it)**

**La Sede è attiva dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00**

## 2.4. Organigramma dell'Associazione



## **2.5. Assemblea dei Soci, Presidente e Consiglio Direttivo**

L'Assemblea dei Soci elegge ogni quattro anni il Presidente, i membri del Consiglio Direttivo, il Collegio Sindacale e il Collegio dei Probiviri.

Il Presidente è il legale rappresentante ed agisce in rappresentanza dell'Associazione nei rapporti con le Istituzioni (Enti locali, Anffas Nazionale e Regionale ecc.), coordina il Consiglio Direttivo, guida la politica associativa generale e ne mantiene l'unità di indirizzo.

Il Consiglio Direttivo è composto da n°6 consiglieri che si occupano delle varie attività Istituzionali, di promozione e di volontariato sulla base degli incarichi stabiliti in sede di Consiglio.

Il Presidente di ANFFAS Padova APS è di diritto presidente della Fondazione Patavium Anffas Onlus, Ente gestore a marchio Anffas.

Il Presidente, il Consiglio Direttivo, il Collegio Sindacale ed il Collegio dei Probiviri non percepiscono alcuna remunerazione e prestano il loro impegno umano e professionale in modo volontario.

## **2.6. Chi sono i soci Anffas**

I Soci Anffas sono coloro che rappresentano la persona con disabilità Intellettiva e/o relazionale: i familiari, il tutore o l'amministratore di sostegno secondo quanto stabilito dallo Statuto. Essi prendono parte e collaborano alle attività dell'Associazione in base al principio della solidarietà sociale.

La partecipazione viene favorita attraverso le Assemblee, di norma convocate due volte all'anno, durante le quali i Soci vengono invitati ad

esprimere le loro valutazioni in merito alla qualità dei servizi dell'Associazione, sui progetti e le azioni intraprese o da promuovere. Elementi comuni e peculiari a tutte le Associazioni locali Anffas sono l'accoglienza, l'ascolto, l'informazione ed il sostegno dei Soci.

## **2.7. Destinatari dei servizi**

I destinatari dei servizi forniti dall'Associazione ANFFAS Padova APS sono i soci, i tutori, gli amministratori di sostegno di persone con disabilità intellettiva e relazionale, le istituzioni e i cittadini.

## **2.8. Attività associativa**

Anffas Padova APS, nel suo operato quotidiano, sulla base dei principi già enunciati, promuove:

- La condivisione e la partecipazione;
- La valorizzazione, il sostegno e la centralità del ruolo della famiglia;
- L'accurata valutazione dei bisogni e delle richieste al fine di ricercare possibili e adeguate risposte;
- Il miglioramento della qualità di vita delle persone con disabilità e delle loro famiglie;
- Iniziative volte a caratterizzarsi come realtà visibili, qualificanti e propulsive della Comunità;
- Collaborazioni e sinergie con le realtà istituzionali, culturali e professionali.

Nel Centro Polifunzionale di Via Due Palazzi, 41 di Padova hanno sede:

- La Presidenza e Il Consiglio Direttivo
- La Segreteria
- La gestione Amministrativa e Contabile dell'Associazione
- Il Servizio di Accoglienza e Informazione "SAI?" promosso dall'associazione.

In questa sede si opera per la progettazione e la concretizzazione di attività istituzionali e promozionali.

## **2.9 Principali Attività e Servizi**

### **a) Partecipazione alla vita associativa di Anffas Nazionale e Regionale**

L'associazione locale ANFFAS Padova APS è socia di Anffas Nazionale e Anffas Veneto. Partecipa attivamente ai tavoli, alle iniziative, alle campagne organizzate dai due organismi oltre che a tutte le attività istituzionali previste da Statuto.

### **b) Partecipazione e rapporti con le Istituzioni locali a livello politico, culturale, scientifico, educativo**

ANFFAS Padova APS ha fatto proprio, condividendolo appieno, lo slogan "Niente Su di Noi senza di Noi". Tutte le scelte assunte di volta in volta a livello politico, culturale, scientifico, educativo, non possono trascurare il coinvolgimento della persona disabile e/o di chi la rappresenta.

Questo è il primo passo per considerare la centralità della persona con disabilità in ogni contesto possibile.

Facendo proprio questo impegno Anffas Padova è presente:

- nelle Commissioni Mediche delle Aziende Sanitarie Locali attraverso i medici nominati dall'associazione;
- nel Glip (Gruppi di Lavoro Inter-istituzionali provinciali per l'integrazione scolastica);
- ai tavoli tematici per la disabilità del Terzo Settore nei Piani di Zona di Padova;
- al gruppo tematico disabilità dell'Albo Comunale di Padova delle libere forme associative;
- componente della Fish provinciale di Padova;
- al Comitato Welfare per tutti ;
- al CSV (Centro Servizi Volontariato della Provincia di Padova).

Inoltre, ANFFAS Padova APS aderisce e sostiene le iniziative promosse da FISH Veneto.

### **c) Promozione della protezione giuridica delle persone con disabilità**

ANFFAS Padova APS si impegna nella diffusione di una cultura sull'Amministratore di Sostegno presso le famiglie, le associazioni e gli enti pubblici nel territorio della Provincia di Padova.

Inoltre, con decreto interministeriale del 30 Aprile 2008 del Dipartimento per le pari opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri, ANFFAS Padova APS è legittimata ad agire per la tutela giudiziaria delle persone con disabilità, vittime di discriminazioni.

## d) **Promozione del S.A.I.: Sportello Accoglienza e Informazione**

Il **SAI** rientra nei livelli minimi di qualità previsti dalla Carta dei Servizi di Anffas e rappresenta quindi un servizio fondamentale che ogni struttura associativa Anffas è tenuta a garantire. ANFFAS Padova APS ha codificato e formalizzato attraverso l'istituzione dello Sportello "**SAI**"

L'attività di sostegno alle famiglie svolta fin dalla costituzione di Anffas, non intende sostituirsi ai servizi sociali e sociosanitari (Comuni, ASL, Uffici INPS e Patronati) presenti sul territorio, bensì fornisce alla famiglia le informazioni e le competenze necessarie per rivolgersi alle strutture competenti con cognizione di causa. Il servizio è rivolto sia ai soci Anffas, sia alla generalità delle famiglie di persone con disabilità.

Lo sportello **SAI** si configura come:

- Luogo specifico di **accoglienza e ascolto** per le famiglie;
- Luogo in cui la famiglia deve sentirsi supportata nel trovare direttamente o indirettamente una **risposta ai bisogni** di cui è portatrice;
- Luogo strutturato per ciò che attiene all'**attività informativa**, attento alle evoluzioni della normativa e alle disposizioni della programmazione locale;
- Luogo di **crescita** di consapevolezza e di benessere;

## **Lo sportello SAI offre:**

- consulenza e accompagnamento su aspetti della vita relazionale, affettiva, educativa e sociale legati alla presenza di un familiare disabile;
- informazione e approfondimento sulle normative per l'acquisizione di diritti e della loro tutela (riconoscimento di invalidità, amministratore di sostegno e altre forme di tutela, integrazione scolastica e sociale, accesso ai servizi socio-sanitari, agevolazioni fiscali, barriere architettoniche....);
- formazione attraverso l'attivazione di incontri a tema di approfondimento, convegni;
- orientamento e supporto nei contatti con le Istituzioni del territorio: ASL, Comuni, Aziende ospedaliere, realtà della comunità locale.

**Destinatari:** si rivolge ai genitori, ai familiari, ai Tutori/Amministratori di persone con disabilità intellettiva e relazionale, ai servizi e alle istituzioni del territorio.

**Caratteristiche strutturali e organizzative:** Il ricevimento si svolge nell'ufficio **SAI** appositamente predisposto per garantire agli utenti il rispetto e la privacy, nella Sede associativa di Via Due Palazzi, 41 a Padova.

E' coinvolto nel servizio un socio volontario, che in base a necessità specifiche si avvale di figure professionali quali: Avvocato, Commercialista, Psicologo, Pedagogista, Educatore.

**Accesso:** per informazioni telefoniche e/o fissare appuntamenti è possibile contattare il **SAI** telefonando allo 049.8901188 martedì dalle 9,00 alle 12,30 e venerdì dalle 14,00 alle 16,00.

## **e) Sportello di ascolto psicologico e sostegno psicoterapeutico**

Presso la sede associativa è attivo, a partire dal 2021, uno sportello di ascolto psicologico e sostegno psicoterapeutico. Questo servizio si configura come uno spazio ed un tempo dedicati alle persone con disabilità e ai loro familiari, in cui essi possano trovare ascolto e sostegno, con l'opportunità di costruire assieme strategie relazionali che possano contribuire al miglioramento della qualità della propria vita e di quella dell'intero nucleo familiare.

L'obiettivo di tale servizio è quello di sostenere le persone nell'affrontare i problemi di vita quotidiana, le condizioni di difficoltà, la situazione di solitudine ed isolamento. La possibilità di raccontarsi favorisce l'attivazione delle risorse personali e determina le condizioni per il diritto all'ascolto e all'autodeterminazione.

## **f) Eventi formativi e culturali**

L'Associazione, anche in concorso con altre realtà che si occupano delle stesse tematiche, cura l'organizzazione di eventi formativi e culturali sui temi della disabilità rivolti ai soci ed ai cittadini in generale, al fine di:

- produrre cultura sociale sui valori e sui diritti inalienabili delle persone con disabilità;
- fornire a chi è coinvolto in prima persona, familiari ed operatori, momenti di approfondimento, riflessione e confronto su specifiche tematiche;

- promuovere interesse e motivazione all'impegno associativo nelle famiglie;
- ampliare e valorizzare l'attività di collaborazione con la rete dei servizi pubblici e di privato sociale nel territorio;
- avvicinare e motivare nuove persone al volontariato.

Da numerosi anni ANFFAS Padova APS collabora e sostiene l'Università di Padova nella realizzazione del Master di primo livello in "Disabilità ed educazione inclusiva nelle istituzioni e nel territorio":

- ospitando presso la propria sede alcune lezioni del Master;
- partecipando al percorso formativo con la presentazione delle proprie esperienze;
- offrendo borse di studio;
- accogliendo in tirocinio alcuni partecipanti al corso accademico.

## **g) Organizzazione di iniziative promozionali**

Allo scopo di ampliare la conoscenza dell'associazione sul territorio ed offrire l'opportunità di adesione di nuove persone, ANFFAS Padova APS partecipa a manifestazioni sociali ed eventi di diversa natura (sportivi, culturali, sociali, ecc.) organizzati nel territorio della Provincia di Padova. Esempi sono la presenza dello stand Anffas in occasione della Giornata Nazionale sulla Disabilità organizzata da Anffas in tutta Italia, o la partecipazione alla Festa annuale del Volontariato, come la partecipazione alla "Maratona di S. Antonio" o alla "Corri per Padova".

## h) Volontariato

ANFFAS Padova APS promuove il valore e la cultura del volontariato.

Il volontariato, rappresenta una risorsa preziosa per ampliare le opportunità di integrazione per le persone con disabilità e diffondere i valori e la cultura della diversità attraverso la ricerca del superamento di tutti gli ostacoli che impediscono la piena realizzazione delle potenzialità di ogni persona nel proprio contesto di vita.

All'Anffas di Padova, prestano la loro opera di volontariato uomini e donne di diverse età (dai 18 ad oltre i 70 anni) con diverse esperienze di vita e professionali, le quali mettono a disposizione il loro tempo a seconda della loro personale disponibilità e all'interno di iniziative progettate anche con il loro contributo di idee ed esperienze.

### Attività svolte:

- ✓ *il volontario nei soggiorni climatici.* I soggiorni climatici sono organizzati per periodi continuativi di 15 giorni nei mesi di luglio e agosto sia al mare che in montagna. Il volontario, coordinato e sostenuto dall'operatore referente del soggiorno, si prende cura di una o più persone con disabilità in relazione al grado di assistenza richiesta e eventualmente opera affiancato da un altro volontario. Si tratta di un'esperienza di vita comunitaria per la durata prevista dal soggiorno, durante la quale affianca, sostiene ed aiuta la persona con disabilità nelle azioni quotidiane legate alla cura di sé, all'igiene personale, al pasto e alle attività ludico ricreative e di svago, in collaborazione con il gruppo di volontari che partecipano all'esperienza.

- ✓ *Il volontario nelle attività di tempo libero.* Le attività organizzate dall'Associazione in favore delle persone con disabilità sono molteplici e differenziate tra loro. Vanno dalla partecipazione a "Sport Anch'io" (attività ludico motoria e sportiva non agonistica organizzata dal Comune di Padova) ad uscite e visite a mostre, musei, parchi divertimento, eventi sportivi, concerti, cinema o altre attività strutturate come corsi e laboratori. Il volontario si affianca alla persona con disabilità nell'attività prescelta, accompagnandola con mezzi pubblici o con mezzi messi a disposizione da Anffas, sostenendola e incoraggiandola ad affrontare possibili ostacoli, permettendo di usufruire al meglio delle opportunità offerte dal territorio ampliando in tal modo le opportunità partecipando anche ad iniziative proposte sia dalla persona con disabilità che dal volontario stesso.
  
- ✓ *il volontario nei servizi diurni.* Il volontario svolge il proprio operato in orario diurno all'interno di uno dei gruppi nei quali è organizzato il servizio. Collabora con gli operatori nelle attività di: laboratorio (ceramica, cartotecnica, falegnameria, ortofloricoltura, tessitura, ecc.); espressive, motorie (nuoto, ginnastica) e nei percorsi legati all'autonomia; partecipa inoltre alle uscite nel territorio.
  
- ✓ *il volontario nei servizi residenziali.* L'esperienza di volontariato nelle comunità alloggio si svolge sia in orario pomeridiano che serale/notturno in qualsiasi giorno della settimana.

Le attività svolte in favore delle persone con disabilità ospiti, affiancando gli operatori in turno, riguardano i diversi aspetti della vita di comunità: condivisione degli spazi abitativi attraverso la cura di sé e del proprio ambiente di vita, momenti di intimità familiare, di gioco, di svago e di tempo libero.

Periodicamente, Anffas Padova organizza momenti formativi finalizzati a fornire adeguato supporto alle attività dei propri volontari approfondendo sia aspetti legati all'esperienza di volontariato e alle motivazioni, sia legate alla conoscenza dei possibili approcci alla disabilità e alla relazione d'aiuto.

Per maggiori informazioni, sulle opportunità di volontariato è possibile contattare il responsabile per le attività di volontariato telefonando in segreteria dell'Associazione al n°049.8901188.

## **i) Soggiorni Estivi**

L'Associazione organizza annualmente periodi di soggiorno climatico, svolti durante i mesi estivi in località marine e montane, che danno risposta a circa 80 persone. Inoltre sempre l'Associazione dispone di una casa in montagna in località Conco (VI), con 14 posti letto, arredata e priva di barriere architettoniche. Questa abitazione può essere utilizzata dai servizi residenziali e diurni della Fondazione Patavium Anffas in regime di autogestione.

I Soggiorni sono un servizio attivato per le persone socie con disabilità, con una valenza socializzante, di autonomia, nonché ludico ricreativa.

Il servizio persegue le seguenti finalità:

- offrire alle persone con disabilità l'opportunità di vivere una vacanza serena in un clima di autonomia dalla famiglia, creando occasioni di socializzazione e svago in diversi contesti turistici;
- offrire alle famiglie la possibilità di avere a disposizione un periodo di riposo e ricarica;
- offrire a volontari l'opportunità di vivere un'esperienza diversa, ricca e stimolante, in un'ottica di crescita, confronto e collaborazione.

In caso di disponibilità di posti possono essere accolte domande di persone non socie dell'associazione.

Modalità di funzionamento: attualmente sono previsti tre turni di 14 giorni ciascuno, due dei quali si svolgono al mare nel mese di luglio e uno in montagna nella seconda metà di agosto. Complessivamente il servizio ogni anno dà risposta a circa 70/80 persone disabili e alle loro famiglie. Le strutture utilizzate rispondono a caratteristiche di adeguatezza e conformità alle necessità e ai bisogni delle persone disabili partecipanti, e sono ubicate in zone turistiche conosciute (ad es. Cavallino di Jesolo o Lignano, Altopiano di Asiago) e servite in termini di servizi sanitari, culturali e ludico-ricreativi.

Il servizio viene realizzato grazie alle risorse di persone volontarie che mettono a disposizione dell'associazione il loro tempo libero nei mesi estivi per l'assistenza e la cura delle persone disabili partecipanti.

Ogni periodo vede la figura di 1 Operatore Socio Sanitario quale referente del soggiorno, con compiti di sostegno al gruppo dei volontari nelle attività previste.

L'Associazione garantisce la funzione di coordinamento tecnico dell'esperienza.

Attività: nel corso dei soggiorni vengono proposte:

- attività di autonomia personale, nelle quali si stimola la persona ad avere cura di sé e dell'ambiente che la ospita;
- attività socializzanti individuali e di gruppo, per favorire relazioni amicali significative tra le persone disabili, tra volontari e nel gruppo;
- attività culturali, gite, escursioni, visite a mostre locali;
- attività ludico ricreative, giochi vari, canto, esperienze grafiche e di animazione.

Metodologia: la persona con disabilità vive un'esperienza di vita comunitaria per l'intero periodo del soggiorno, durante il quale viene sostenuta e aiutata dal volontario nelle azioni quotidiane legate alla cura di sé, all'igiene personale, al pasto e alle attività ludico ricreative e di svago.

Il volontario ha in carico diretto delle persone con disabilità, in numero variabile a seconda della gravità del soggetto, e svolge il suo operato collaborando con tutti gli altri volontari del gruppo.

Nell'ottica di una maggiore adeguatezza degli interventi, i soggiorni vengono organizzati con la collaborazione:

- della famiglia della persona disabile: laddove possibile, vengono previsti incontri domiciliari al fine di un migliore passaggio di consegne e informazioni relative alla cura e all'assistenza della persona;

- delle Equipe di lavoro dei Servizi Diurni: attraverso un confronto con gli operatori che hanno in carico nel corso dell'anno le persone con disabilità, sono previsti dei momenti di incontro e di conoscenza diretta.

Formazione degli accompagnatori: ai volontari vengono proposti momenti in/formativi relativi alle seguenti aree:

- relazione d'aiuto e presa in carico;
- aspetti sanitari e di pronto soccorso;
- animazione.

L'attività formativa viene attivata in base alle richieste dei volontari e alle risorse disponibili.

Valutazione: sono previsti dei momenti di coordinamento del gruppo dei volontari per l'elaborazione e la verifica in itinere dell'esperienza, nonché la somministrazione di un questionario di rilevazione della soddisfazione alla fine dell'esperienza, al fine di raccogliere suggerimenti e osservazioni per gli anni seguenti.

Documentazione: per un'adeguata raccolta di informazioni, vengono utilizzati i seguenti strumenti:

- scheda conoscitiva compilata dalla famiglie, in cui vengono rilevate abitudini alimentari, aspetti del comportamento, abilità a grado di autonomia, osservazioni di carattere generale;
- scheda informativa compilata dagli operatori dei servizi di riferimento, in cui vengono rilevate abilità e grado di autonomia relativamente all'alimentazione, igiene personale, motricità, comportamento e comunicazione, nonché eventuali interessi;
- scheda sanitaria compilata dal medico di base;
- scheda terapia compilata dal medico di base.

Modalità di accesso al servizio: è prevista l'iscrizione ad un solo turno per garantire la partecipazione del maggior numero di persone disabili. La conferma al soggiorno viene data nella misura in cui viene raggiunto il numero di volontari sufficiente a garantire un rapporto numerico adeguato tra i volontari e le persone disabili.

Viene data la precedenza a coloro che non hanno mai partecipato a questo tipo di esperienze.

## **I) Sostegno ad iniziative di Promozione alla pratica sportiva per persone adulte con disabilità**

Anffas Padova promuove e sostiene nel proprio territorio attività di promozione allo sport collaborando con il Comune di Padova e con L'Associazione Sportiva Uno a Cento nel far avvicinare all'attività motoria persone con disabilità intellettiva e relazionale.

Questa attività ha lo scopo di coinvolgere il maggior numero di persone che hanno difficoltà a praticare un tradizionale pratica sportiva, affinché anche coloro che presentano una disabilità intellettiva relazionale possano gustare, grazie ad esperienze ludico-motorie, oltre ad una salutare attività fisica, il piacere della socializzazione e dell'amicizia. Queste attività vengono guidate da competente personale professionale (animatori sportivi qualificati) e da volontari che, oltre a garantire l'accompagnamento casa-palestra, affiancano e offrono supporto di sicurezza alle persone con disabilità partecipanti.

## **m) Promozione della socialità**

Tra i soci di ANFFAS Padova APS si è costituito il “Gruppo gite I Rovinassi” con l’obiettivo di organizzare momenti di aggregazione e conoscenza reciproca tra le famiglie. Durante l’anno il gruppo programma delle gite sociali con visite a siti culturali con caratteristiche di accessibilità per le persone con disabilità. Tali esperienze accrescono le opportunità di costruzione di relazioni significative tra le persone attivando momenti di sostegno e aiuto reciproco.

## **n) Comunicazione**

Alla scopo di favorire la circolazione delle informazioni e la diffusione del “pensiero Anffas” tra i soci dell’Associazione, i volontari, gli operatori della Fondazione Patavium Anffas, e più in generale tutte le persone e le realtà interessate al mondo della disabilità, Anffas Padova pubblica da oltre 15 anni il notiziario periodico “Contatto” che documenta la vita dell’Associazione e delle attività dei Servizi della Fondazione.

A tale servizio lavora con continuità una redazione composta dai rappresentanti dei diversi settori di attività promossi da Anffas Padova. Sono inoltre curate alcune pubblicazioni specifiche in occasione di occasioni particolari, come convegni, mostre o ricorrenze.

## **o) Attività di segreteria**

La segreteria è posta al primo piano della sede (accessibile con ascensore) e si occupa dei seguenti servizi:

- gestione telefonate, protocollo, corrispondenza;
- invio periodico ai soci di: notizie/comunicazioni varie;
- invio richieste e programmazione appuntamenti con il SAI? ;
- rapporti con le varie istituzioni locali: Comuni, Provincia, ASL, Tavoli istituzionali vari;
- rinnovo quota associativa;
- aggiornamento dati relativi ai soci e trasmissione degli stessi alla sede nazionale;
- supporto alla realizzazione delle attività sociali e promozionali;
- convocazione del Consiglio Direttivo su mandato del Presidente;
- raccolta della documentazione preparatoria per le sedute del Consiglio Direttivo;
- gestione dei libri sociali;
- supporto ai compiti di natura amministrativo-contabile;
- accoglimento suggerimenti-reclami;
- tenuta contabilità, prima nota, redazione situazioni patrimoniali periodiche, stesura bilanci, preventivi e consuntivi;
- relazione periodica della situazione patrimoniale e gestionale al Consiglio Direttivo;
- rapporti con i fornitori necessari per l'esercizio dell'attività.

Ed inoltre per i nuovi soci:

- informazioni di carattere generale sulla sede locale e sui servizi gestiti dalla Fondazione;

- compilazione della modulistica per l'iscrizione e raccolta dati sul nucleo familiare e sulla persona con disabilità;
- consegna dello statuto sociale, della Carta di Servizi e di ogni altro documento informativo disponibile.

## p) Attività promozionali e di raccolta fondi

ANFFAS Padova APS promuove iniziative di sensibilizzazione sui temi della disabilità ed impegna risorse umane e finanziarie per assicurare alle persone con disabilità e alle loro famiglie una migliore qualità della vita. Per far fronte agli impegni economici ogni anno ANFFAS Padova APS promuove iniziative per l'autofinanziamento attraverso il contributo di tutti: privati, famiglie, aziende e società civile.

Per sostenere ANFFAS Padova APS e le sue attività è possibile effettuare una donazione mediante:



Versamento su CCP n. 21038294



Bonifico presso la Banca Intesa SanPaolo  
IBAN: IT 92 X 03069 09606 10000 0016152



Destinazione del 5x1000 - C.F.  
92147710286

La somma devoluta ad Anffas può essere detratta dalla denuncia dei redditi.

### **3) MODALITA' DI ISCRIZIONE ALL'ASSOCIAZIONE**

Per diventare Socio di ANFFAS Padova APS è necessario fare richiesta di ammissione al Consiglio Direttivo attraverso la compilazione del modulo d'iscrizione. Il modulo può essere ritirato presso la segreteria dell'Associazione.

L'Ammissione a Socio è deliberata a giudizio insindacabile del Consiglio Direttivo e decorre dalla data della delibera e dalla contestuale iscrizione nel libro soci.

L'iscrizione prevede il rilascio della tessera associativa nominativa emessa dalla Sede Nazionale e l'abbonamento gratuito alla rivista Anffas sulla disabilità "La Rosa Blu", notiziario periodico informativo dell'Anffas Nazionale e "Contatto" notiziario periodico di Anffas Padova.

### **4)MODALITA' DI VERIFICA E MIGLIORAMENTO CONTINUO**

#### **4.1 Questionario di soddisfazione**

Coerentemente con le logiche e le strategie di miglioramento delle proprie attività, Anffas Padova si impegna a somministrare periodicamente un questionario creato al fine di rilevare il livello soddisfazione dei propri soci.

Il questionario rappresenta, in modo economico, veloce e anonimo, uno strumento quantitativo per rilevare le percezioni e i livelli di soddisfazione degli utenti che hanno fruito di un servizio.

Chiedendo direttamente agli utenti di rileggere la propria esperienza personale mediante risposta alle domande proposte è possibile misurare

il loro livello di soddisfazione in relazione ai servizi fruiti, evidenziare i “punti di forza” dei singoli servizi e fare emergere le possibili aree di miglioramento.

Lo strumento è stato pensato in modo tale da consentire a ogni singola famiglia di esprimere la propria opinione rispetto a determinate aree del servizio (comunicazione con l’associazione; rapporto con i volontari; ecc.), nonché di manifestare in modo più libero e diretto i propri suggerimenti.



**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE" DEL SOCIO**

Socio Sig./Sig.ra...(facoltativo) ..... Data : .....

1: scarso; 2: mediocre; 3: sufficiente; 4: buono; 5: ottimo

**Accoglienza**

1) Avete trovato difficoltà od ostacoli all'accesso ?    SI NO |\_\_|\_\_|

1   2   3   4   5

- 2) Cortesia ed ascolto |\_|\_|\_|\_|
- 3) Comfort, stato e pulizia dei locali e dei servizi |\_|\_|\_|\_|
- 4) Accessibilità dei servizi offerti |\_|\_|\_|\_|

**Informazioni**

- 5) Informazioni generali sulla struttura |\_|\_|\_|\_|
- 6) Chiarezza della segnaletica e servizio di orientamento |\_|\_|\_|\_|
- 7) Attenzione ricevuta relativamente alle Vostre richieste |\_|\_|\_|\_|
- 8) Chiarezza su diritti/doveri dei soci e normative dell'associazione |\_|\_|\_|\_|
- 9) Chiarezza delle spiegazioni ricevute |\_|\_|\_|\_|
- 10) Proposte di attività di partecipazione e coinvolgimento |\_|\_|\_|\_|

**Personalizzazione Rapporto**

- 11) Raccolta delle aspettative |\_|\_|\_|\_|
- 12) Chiarezza delle spiegazioni |\_|\_|\_|\_|
- 13) Partecipazione e coinvolgimento del personale |\_|\_|\_|\_|
- 14) Riservatezza nelle comunicazioni e nell'uso delle notizie. |\_|\_|\_|\_|
- 15) Professionalità del personale di supporto |\_|\_|\_|\_|

**Aspetti amministrativi**

- 16) Disponibilità di questionari di "soddisfazione" |\_|\_|\_|\_|
- 17) Chiarezza dei questionari |\_|\_|\_|\_|
- 18) Semplicità degli adempimenti amministrativi |\_|\_|\_|\_|

**EVENTUALI NOTE**

---



---



---



---





**ANFFAS**  
PADOVA



**Aggiornamento Della Carta dei Servizi**

*Prima Edizione : Marzo 2008*

*Seconda Revisione : Gennaio 2021*

*Terza revisione: Luglio 2022*



Anffas Onlus Padova - in cammino per una società migliore

**ANFFAS PADOVA APS**  
**Via Due Palazzi, 41 – 35136 Padova**  
**Tel. 049/ 8901188 Fax 049/ 8901205**  
**E-mail: [sede@anffaspadova.it](mailto:sede@anffaspadova.it)**