

CARTA DEI SERVIZI



*« L'autodeterminazione della persona è al tempo stesso
punto di partenza e traguardo di una piena cittadinanza.
È il cuore della Convenzione Onu. »*

Presidente della Repubblica - Sergio Mattarella

CAPITOLO 1	5
❖ Presentazione	5
Riferimenti normativi	5
CAPITOLO 2	6
❖ Chi siamo	6
La nostra attività	6
Lavorare in rete	6
Il nostro impegno	6
CAPITOLO 3	7
❖ Mission, Vision e Valori	7
La nostra Mission	7
I nostri Valori	7
Centralità della persona	7
Autodeterminazione	7
Inclusione sociale	7
Qualità della vita	7
Partecipazione delle famiglie	7
Professionalità e competenza	8
Trasparenza e responsabilità	8
Il nostro impegno	8
CAPITOLO 4	8
❖ I Principi ispiratori	8
Centralità della persona	8
Il Progetto di Vita	8
Autodeterminazione e partecipazione	8
Il paradigma dei sostegni	9
Inclusione sociale	9
Uguaglianza e imparzialità	9
Continuità e qualità dei servizi	9
Partecipazione e corresponsabilità	9
Trasparenza	9
Miglioramento continuo	9
CAPITOLO 5	10
❖ L'organizzazione della Fondazione/ Governance	10
Gli organi della Fondazione	10
La Direzione – Presidente, CdA, Organo di Controllo	10
Personale	10
La rete territoriale	11
La qualità organizzativa	11
CAPITOLO 6	11
❖ La rete dei servizi della Fondazione	11
Un percorso costruito intorno alla persona	11
I servizi della Fondazione	12
La presa in carico	12
Il lavoro di rete	12
L'innovazione come valore	12
CAPITOLO 7	13
❖ La presa in carico e il Progetto di Vita	13
La presa in carico	13
Il Progetto Personalizzato	13
Il ruolo della persona e della famiglia	13
Il lavoro dell'équipe	14
La verifica del percorso	14

Un approccio orientato alla qualità della vita	14
CAPITOLO 8	14
❖ Le Comunità Alloggio.....	14
Il servizio	14
A chi è rivolto.....	15
Finalità.....	15
Le attività.....	15
L'organizzazione della vita comunitaria	15
Le figure professionali.....	16
Il rapporto con la famiglia	16
La qualità del servizio	16
CAPITOLO 9	16
❖ Il Centro Diurno Sant'Alberto Magno	16
Il servizio	16
A chi è rivolto.....	16
Finalità.....	17
Le attività.....	17
L'organizzazione del servizio.....	17
Le figure professionali.....	17
Il rapporto con le famiglie	18
La qualità del servizio	18
CAPITOLO 10	18
❖ I Gruppi Appartamento	18
Il servizio	18
A chi è rivolto.....	18
Finalità.....	19
La vita in appartamento.....	19
Il ruolo degli operatori	19
Il rapporto con la famiglia	19
Le figure professionali.....	19
La qualità del servizio	20
CAPITOLO 11	20
❖ Girasole Giovani	20
Il servizio	20
A chi è rivolto.....	20
Finalità.....	20
Le attività.....	21
Un ponte verso il futuro	21
Le figure professionali.....	21
Il rapporto con la famiglia	21
La qualità del servizio	21
CAPITOLO 12	22
❖ L'attività - Doposcuola	22
L'Attività	22
A chi è rivolto.....	22
Finalità.....	22
Le attività.....	22
L'organizzazione del servizio.....	22
Le figure professionali.....	23
Il rapporto con la famiglia	23
La qualità del servizio	23
CAPITOLO 13	23

❖ La collaborazione con le famiglie e la rete dei servizi	23
La famiglia come partner del Progetto di Vita	23
Modalità di collaborazione	24
Il lavoro di rete	24
L'inclusione nella comunità	24
Comunicazione e trasparenza	24
Un impegno condiviso	24
CAPITOLO 14	25
❖ Modalità di accesso ai servizi	25
Informazioni e orientamento	25
Domanda di accesso	25
Colloquio conoscitivo	25
Accoglienza	26
Documentazione	26
Lista d'attesa	26
Dimissioni	26
Il nostro impegno	26
CAPITOLO 15	27
❖ La qualità dei servizi e il miglioramento continuo	27
I nostri impegni	27
Come valutiamo la qualità	27
La formazione del personale	27
L'ascolto delle persone e delle famiglie	28
Il miglioramento continuo	28
I nostri standard di qualità	28
Il nostro impegno verso il futuro	28
CAPITOLO 16	28
❖ Diritti della persona, segnalazioni e reclami	28
Informazioni utili e contatti	30
Come contattarci	30
Comunicazione con le famiglie	31
Trasparenza e protezione dei dati	31
Un impegno condiviso	31

CAPITOLO 1

❖ Presentazione

La Carta dei Servizi della Fondazione ANFFAS Serenissima ETS rappresenta l'impegno dell'Ente a garantire servizi di qualità alle persone con disabilità intellettive e con disturbi del neurosviluppo e alle loro famiglie, nel rispetto dei principi di trasparenza, partecipazione, uguaglianza e miglioramento continuo.

Questo documento ha lo scopo di presentare in modo chiaro l'organizzazione della Fondazione, i servizi offerti, le modalità di accesso, i diritti e i doveri delle persone accolte e delle loro famiglie, nonché gli strumenti adottati per garantire la qualità degli interventi.

La Carta costituisce uno strumento di informazione, tutela e partecipazione, favorendo un rapporto di fiducia e collaborazione tra la Fondazione, le persone con disabilità, le famiglie, gli Enti pubblici e la comunità locale.

L'attività della Fondazione è ispirata ai principi sanciti dalla Costituzione della Repubblica Italiana, dalla Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità, dal Codice del Terzo Settore e dalla normativa nazionale e regionale vigente.

Ogni intervento è orientato alla costruzione del **Progetto di Vita** della persona, valorizzandone capacità, aspirazioni, autodeterminazione e partecipazione attiva alla vita della comunità.

La Fondazione considera la qualità della vita della persona il principale obiettivo della propria attività, promuovendo sostegni personalizzati, inclusione sociale e pieno esercizio dei diritti di cittadinanza.

La Carta dei Servizi viene periodicamente aggiornata per recepire le evoluzioni normative, organizzative e metodologiche e rappresenta uno degli strumenti attraverso cui la Fondazione rende trasparente il proprio operato e rinnova il proprio impegno verso il miglioramento continuo dei servizi.

Riferimenti normativi

La Fondazione opera nel rispetto delle principali disposizioni normative che regolano i servizi rivolti alle persone con disabilità, tra cui:

- Costituzione della Repubblica Italiana;
- Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità;
- Legge 328/2000;
- D.Lgs. 117/2017 (Codice del Terzo Settore);
- D.Lgs. 62/2024;
- Legge Regionale Veneto n. 22/2002 e relativi provvedimenti attuativi;
- normativa regionale in materia di autorizzazione e accreditamento dei servizi sociosanitari.

Questa Carta rappresenta l'impegno della Fondazione ANFFAS Serenissima ETS a costruire, insieme alle persone con disabilità, alle loro famiglie e alla rete dei servizi territoriali, percorsi di sostegno orientati al benessere, all'inclusione sociale e alla piena realizzazione del Progetto di Vita.

CAPITOLO 2

❖ Chi siamo

La **Fondazione ANFFAS Serenissima ETS** è un Ente del Terzo Settore che opera nel territorio della Città Metropolitana di Venezia per promuovere i diritti, l'inclusione sociale e la qualità della vita delle persone con disabilità intellettive e con disturbi del neurosviluppo.

Costituita il **6 ottobre 2025** e iscritta al **Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS)** il **28 gennaio 2026**, la Fondazione rappresenta la naturale evoluzione dell'esperienza maturata da **ANFFAS Mestre**, presente sul territorio dal 1981, raccogliendone il patrimonio di competenze, valori e relazioni costruito in oltre quarant'anni di attività.

La Fondazione aderisce alla rete **ANFFAS Nazionale**, condividendone i principi, i valori e gli indirizzi culturali, con particolare riferimento alla promozione dei diritti umani, dell'autodeterminazione e della piena cittadinanza delle persone con disabilità.

L'attività della Fondazione è rivolta prevalentemente a persone adulte con disabilità intellettive e con disturbi del neurosviluppo e alle loro famiglie, attraverso servizi educativi, assistenziali e sociosanitari orientati alla realizzazione del **Progetto di Vita** della persona.

La nostra attività

La Fondazione gestisce servizi autorizzati e accreditati dalla Regione del Veneto, oltre a progetti innovativi di inclusione sociale e lavorativa, offrendo percorsi personalizzati che valorizzano le capacità, le aspirazioni e le potenzialità di ciascuna persona.

In particolare, gestisce:

- due **Comunità Alloggio**;
- un **Centro Diurno**;
- un **Gruppi Appartamento** per percorsi di vita adulta e autonomia;
- il progetto **Girasole Giovani**;
- l'attività del Doposcuola;
- attività di inclusione sociale, tempo libero e partecipazione alla vita della comunità;
- servizi di informazione, orientamento e supporto alle famiglie.

La Fondazione sviluppa inoltre numerosi progetti educativi, occupazionali e di inclusione, realizzati in collaborazione con enti pubblici, scuole, imprese, associazioni e realtà del territorio.

Lavorare in rete

La qualità degli interventi si fonda sulla collaborazione con le persone accolte, le famiglie, l'Azienda ULSS, i Comuni, le istituzioni scolastiche, gli enti del Terzo Settore, il volontariato e tutte le realtà che contribuiscono alla costruzione del Progetto di Vita.

La Fondazione promuove una cultura della corresponsabilità, nella convinzione che l'inclusione delle persone con disabilità sia un obiettivo condiviso dall'intera comunità.

Il nostro impegno

Ogni attività della Fondazione è orientata a garantire:

- il rispetto della dignità e dei diritti della persona;
- la personalizzazione dei sostegni;
- la partecipazione attiva della persona e della famiglia;
- la qualità dei servizi e il miglioramento continuo;
- la promozione dell'autonomia e dell'inclusione sociale.

Attraverso un'équipe multidisciplinare qualificata e una costante attenzione all'innovazione, la Fondazione opera ogni giorno affinché ogni persona possa essere protagonista del proprio percorso di vita e partecipare pienamente alla comunità.

CAPITOLO 3

❖ Mission, Vision e Valori

La nostra Mission

La **Fondazione ANFFAS Serenissima ETS** opera per promuovere la piena inclusione sociale, la tutela dei diritti e il miglioramento della qualità della vita delle persone con disabilità intellettive e con disturbi del neurosviluppo.

Attraverso servizi educativi, assistenziali e sociosanitari, la Fondazione accompagna ogni persona nella costruzione e nella realizzazione del proprio **Progetto di Vita**, valorizzandone capacità, aspirazioni e potenzialità.

Ogni intervento è orientato a favorire l'autodeterminazione, la partecipazione alla vita della comunità e il pieno esercizio dei diritti di cittadinanza, promuovendo opportunità di crescita personale, relazioni significative e inclusione sociale.

La Fondazione opera in stretta collaborazione con le famiglie, i servizi pubblici, il territorio e la rete associativa ANFFAS, nella convinzione che il benessere della persona sia il risultato di un lavoro condiviso e partecipato.

I nostri Valori

L'azione della Fondazione si ispira ai valori propri della rete ANFFAS e ai principi della Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità.

In particolare, la Fondazione promuove:

Centralità della persona

Ogni persona è unica e irripetibile. I servizi sono progettati e realizzati nel rispetto della storia, delle capacità, delle aspirazioni e delle esigenze individuali.

Autodeterminazione

Ogni persona deve poter partecipare alle decisioni che riguardano la propria vita, ricevendo i sostegni necessari per esprimere preferenze, desideri e obiettivi.

Inclusione sociale

La disabilità non deve rappresentare un limite alla partecipazione alla vita della comunità. La Fondazione promuove percorsi che favoriscono relazioni, cittadinanza attiva, lavoro, cultura, sport e tempo libero.

Qualità della vita

Ogni intervento è orientato al miglioramento della qualità della vita della persona, attraverso sostegni personalizzati che favoriscano benessere, autonomia e partecipazione sociale.

Partecipazione delle famiglie

La famiglia rappresenta una risorsa fondamentale nella costruzione del Progetto di Vita. Per questo la Fondazione promuove il dialogo, la corresponsabilità e la collaborazione continua con i familiari e con le persone di riferimento.

Professionalità e competenza

Gli interventi sono realizzati da personale qualificato, costantemente aggiornato e impegnato nel miglioramento continuo delle competenze professionali e organizzative.

Trasparenza e responsabilità

La Fondazione opera con correttezza, trasparenza e responsabilità nei confronti delle persone accolte, delle famiglie, degli enti pubblici, dei finanziatori e della comunità.

Il nostro impegno

La Fondazione ANFFAS Serenissima ETS si impegna quotidianamente a garantire servizi di qualità, personalizzati e rispettosi dei diritti della persona, promuovendo una cultura dell'inclusione e della partecipazione.

Ogni attività è orientata alla costruzione di percorsi di vita significativi, sostenendo la persona nello sviluppo delle proprie autonomie, nella valorizzazione delle capacità e nella piena partecipazione alla vita sociale.

In questo percorso, la Fondazione considera essenziali il dialogo con le famiglie, la collaborazione con la rete dei servizi e il confronto costante con il territorio, nella convinzione che l'inclusione sia una responsabilità condivisa.

CAPITOLO 4

❖ I Principi ispiratori

L'attività della **Fondazione ANFFAS Serenissima ETS** si fonda sul rispetto della dignità della persona, sulla promozione dei diritti umani e sulla costruzione di percorsi di sostegno personalizzati che favoriscano la piena partecipazione alla vita della comunità.

Ogni intervento è orientato a riconoscere la persona con disabilità come protagonista del proprio percorso di vita, valorizzandone capacità, aspirazioni e potenzialità, nel rispetto dei principi sanciti dalla Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità, dalla normativa nazionale e regionale e dai valori della rete ANFFAS.

Centralità della persona

La persona è al centro di ogni decisione e di ogni intervento.

Ogni progetto educativo, assistenziale e sociosanitario viene costruito partendo dalla conoscenza della persona, della sua storia, delle sue esigenze, delle sue preferenze e delle sue aspettative, riconoscendone il diritto ad essere ascoltata e coinvolta nelle scelte che la riguardano.

Il Progetto di Vita

La Fondazione orienta la propria attività alla realizzazione del **Progetto di Vita** della persona, inteso come percorso personalizzato finalizzato a promuovere benessere, autonomia, inclusione sociale e piena partecipazione alla comunità.

Il Progetto di Vita viene costruito con la partecipazione della persona, della famiglia e della rete dei servizi, valorizzando le risorse individuali e individuando i sostegni necessari per il raggiungimento degli obiettivi condivisi.

Autodeterminazione e partecipazione

Ogni persona ha il diritto di esprimere desideri, preferenze e obiettivi riguardo alla propria vita.

La Fondazione promuove percorsi che favoriscono l'autodeterminazione, sostenendo la persona nelle proprie scelte e mettendo a disposizione gli strumenti necessari affinché possa partecipare in modo consapevole alle decisioni che la riguardano.

Il paradigma dei sostegni

La disabilità non è considerata una caratteristica esclusiva della persona, ma il risultato dell'interazione tra le caratteristiche individuali e il contesto di vita.

Per questo motivo gli interventi della Fondazione sono orientati a fornire **sostegni personalizzati**, modulati in funzione dei bisogni, delle capacità e degli obiettivi della persona, favorendone la massima autonomia possibile e la partecipazione ai diversi contesti di vita.

Inclusione sociale

La Fondazione promuove una cultura dell'inclusione, favorendo la partecipazione delle persone con disabilità alla vita della comunità, al lavoro, alla formazione, alla cultura, allo sport e al tempo libero.

L'inclusione rappresenta un processo continuo che coinvolge non solo la persona, ma anche le istituzioni, le famiglie, il volontariato, le imprese e l'intera comunità.

Uguaglianza e imparzialità

I servizi sono erogati nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità e non discriminazione.

Ogni persona ha diritto ad accedere ai servizi senza distinzione di età, sesso, origine, convinzioni personali, condizioni economiche o sociali, nel rispetto dei criteri previsti dalla normativa vigente e dai requisiti di accesso ai singoli servizi.

Continuità e qualità dei servizi

La Fondazione garantisce la continuità delle prestazioni e si impegna a mantenere elevati standard qualitativi attraverso il miglioramento continuo dell'organizzazione, la formazione del personale, il monitoraggio degli interventi e la valutazione della soddisfazione delle persone accolte e delle loro famiglie.

Partecipazione e corresponsabilità

La qualità dei servizi si fonda sulla collaborazione tra la persona, la famiglia, gli operatori e la rete territoriale.

La Fondazione favorisce il dialogo, l'ascolto e il coinvolgimento attivo delle famiglie, riconoscendone il ruolo fondamentale nella costruzione e nella realizzazione del Progetto di Vita.

Trasparenza

La Fondazione opera secondo criteri di correttezza, trasparenza e responsabilità, garantendo un'informazione chiara sui servizi offerti, sulle modalità di accesso, sugli standard di qualità e sugli strumenti di tutela a disposizione delle persone e delle loro famiglie.

Miglioramento continuo

La qualità rappresenta un impegno quotidiano.

La Fondazione verifica periodicamente l'efficacia dei propri servizi attraverso il monitoraggio degli obiettivi, la rilevazione della soddisfazione degli utenti e delle famiglie, la formazione continua del personale e la revisione delle proprie procedure organizzative, al fine di rispondere in modo sempre più adeguato ai bisogni delle persone.

CAPITOLO 5

❖ L'organizzazione della Fondazione/ Governance

La **Fondazione ANFFAS Serenissima ETS** opera secondo principi di trasparenza, responsabilità, partecipazione e buona amministrazione, garantendo una gestione orientata alla qualità dei servizi e alla tutela dei diritti delle persone con disabilità.

L'organizzazione della Fondazione è strutturata per assicurare un'efficace integrazione tra gli organi di governo, la direzione, i servizi e le professionalità coinvolte nella presa in carico delle persone accolte.

Gli organi della Fondazione

La Fondazione è amministrata dagli organi previsti dallo Statuto, ai quali sono attribuite le funzioni di indirizzo, amministrazione e controllo.

Gli organi della Fondazione operano nel rispetto dei principi di legalità, trasparenza e correttezza amministrativa, definendo gli obiettivi strategici dell'Ente e vigilando sul corretto perseguimento delle finalità istituzionali.

La Direzione – Presidente, CdA, Organo di Controllo

La Direzione coordina l'organizzazione dei servizi e assicura l'attuazione degli indirizzi definiti dagli organi della Fondazione.

In particolare:

- organizza le attività dei servizi;
- coordina il personale;
- garantisce il rispetto degli standard di qualità;
- promuove il miglioramento continuo dell'organizzazione;
- cura i rapporti con le istituzioni, gli enti invianti e le famiglie.
- Vigila sulla corretta applicazione normativa vigente e statutaria

Personale

La qualità dei servizi è garantita dal lavoro integrato di un'équipe composta da professionisti con competenze educative, assistenziali, psicologiche e amministrative, coadiuvata dal personale dei Servizi delle PA

L'équipe opera in modo coordinato per:

- elaborare e aggiornare i Progetti di Vita;
- monitorare gli obiettivi individuali;
- condividere le strategie educative e assistenziali;
- valutare periodicamente gli interventi realizzati.

Il lavoro interdisciplinare consente di offrire risposte personalizzate e coerenti con i bisogni della persona.

La Fondazione si avvale di personale qualificato e costantemente aggiornato, selezionato sulla base delle competenze professionali e dei requisiti previsti dalla normativa vigente.

Ogni operatore è chiamato a svolgere il proprio ruolo nel rispetto dei valori della Fondazione, promuovendo relazioni fondate sull'ascolto, sul rispetto della persona e sulla collaborazione con le famiglie.

La formazione continua rappresenta uno strumento fondamentale per garantire la qualità degli interventi e l'aggiornamento professionale degli operatori.

La rete territoriale

La Fondazione opera in stretta collaborazione con:

- Azienda ULSS;
- Comuni;
- Servizi Sociali;
- scuole e istituti di formazione;
- enti del Terzo Settore;
- associazioni di volontariato;
- imprese e realtà produttive del territorio;
- famiglie e amministratori di sostegno.

La collaborazione con la rete territoriale favorisce la realizzazione di percorsi di inclusione e la costruzione di opportunità di vita significative per le persone accolte.

La qualità organizzativa

La Fondazione adotta procedure organizzative finalizzate a garantire:

- la continuità dei servizi;
- la sicurezza delle persone accolte e dei lavoratori;
- la tutela della privacy;
- la gestione delle segnalazioni e dei reclami;
- il monitoraggio degli standard di qualità;
- il miglioramento continuo delle attività.

L'organizzazione viene periodicamente verificata attraverso strumenti di monitoraggio, valutazione e confronto con le persone accolte, le famiglie, il personale e gli enti competenti.

CAPITOLO 6

❖ La rete dei servizi della Fondazione

La **Fondazione ANFFAS Serenissima ETS** offre una rete integrata di servizi educativi, assistenziali e sociosanitari finalizzati a sostenere le persone con disabilità intellettive e con disturbi del neurosviluppo nelle diverse fasi della vita.

L'organizzazione dei servizi è orientata alla realizzazione del **Progetto di Vita** della persona, attraverso interventi personalizzati che promuovono autonomia, benessere, partecipazione e inclusione sociale.

Ogni servizio rappresenta una risposta a specifici bisogni, ma tutti operano in modo coordinato, condividendo obiettivi, metodologie e valori comuni.

Un percorso costruito intorno alla persona

La Fondazione considera ogni persona unica, con caratteristiche, desideri, capacità e bisogni propri.

Per questo motivo non propone percorsi standardizzati, ma costruisce, insieme alla persona, alla famiglia e alla rete dei servizi, interventi personalizzati che possono evolvere nel tempo in relazione ai cambiamenti della vita, delle esigenze e delle aspirazioni individuali.

L'obiettivo non è soltanto garantire assistenza, ma sostenere ciascuno nello sviluppo delle proprie potenzialità, favorendo una vita il più possibile autonoma, ricca di relazioni e pienamente inserita nella comunità.

I servizi della Fondazione

La Fondazione gestisce servizi autorizzati e accreditati dalla Regione del Veneto e promuove progetti innovativi rivolti all'inclusione sociale.

In particolare offre:

- **Comunità Alloggio**, dedicate a persone adulte che necessitano di un sostegno residenziale continuativo;
- **Centro Diurno**, finalizzato allo sviluppo delle autonomie personali, relazionali e sociali attraverso attività educative, occupazionali e riabilitative;
- **Gruppi Appartamento**, rivolti a persone che intraprendono percorsi di maggiore autonomia abitativa e di vita indipendente;
- **Girasole Giovani**, servizio dedicato ai giovani adulti con percorsi di occupabilità che permettere di sperimentare una soft esperienza "lavorativa", ma particolarmente inclusiva ed inoltre attività orientati all'autonomia, e allo sport;
- **Doposcuola, Attività di supporto didattico ed educativo** rivolto a studenti dalla classe 4a elementare in su, a supporto del percorso scolastico e dello sviluppo delle autonomie;
- **Progetti di inclusione sociale** laboratori, iniziative culturali, sportive e ricreative realizzate in collaborazione con il territorio.

Ogni servizio opera in stretta connessione con gli altri, favorendo continuità nei percorsi e risposte flessibili ai bisogni delle persone.

La presa in carico

L'accesso ai servizi avviene nel rispetto delle modalità previste dalla normativa vigente e in collaborazione con i servizi invianti competenti.

La presa in carico prevede una fase di conoscenza della persona, dei suoi bisogni, delle risorse personali e familiari e delle aspettative rispetto al percorso da intraprendere.

Sulla base delle informazioni raccolte viene definito un progetto personalizzato che individua gli obiettivi, i sostegni necessari, le modalità di intervento e i tempi di verifica.

Il lavoro di rete

La Fondazione promuove una costante collaborazione con:

- la persona e la sua famiglia;
- l'Azienda ULSS;
- i Comuni;
- i Servizi Sociali;
- gli istituti scolastici e gli enti di formazione;
- i servizi sanitari e specialistici;
- il mondo del lavoro;
- il volontariato e il Terzo Settore.

Il lavoro di rete rappresenta uno strumento fondamentale per garantire continuità, efficacia e coerenza agli interventi, favorendo la piena partecipazione della persona alla vita della comunità.

L'innovazione come valore

Accanto ai servizi tradizionali, la Fondazione promuove progetti innovativi che ampliano le opportunità di partecipazione e di inclusione.

Laboratori artistici, attività espressive, percorsi di educazione all'autonomia, esperienze di cittadinanza attiva, iniziative di agricoltura sociale, attività di ristorazione e progetti di inserimento lavorativo rappresentano occasioni concrete per valorizzare le capacità delle persone e rafforzarne il ruolo all'interno della comunità.

L'innovazione nasce dall'ascolto dei bisogni delle persone e delle famiglie e dalla collaborazione con il territorio, nella consapevolezza che la qualità della vita si costruisce attraverso esperienze significative e relazioni autentiche.

CAPITOLO 7

Ad oggi la Fondazione non garantisce la partecipazione all'equipe multidisciplinare che redige il **Progetto di Vita**, ma collabora con i servizi per le PcD che sono inserite nei servizi

❖ **La presa in carico e il Progetto di Vita**

La Fondazione ANFFAS Serenissima ETS pone al centro della propria attività la persona con disabilità, riconoscendone il diritto a costruire il proprio percorso di vita nel rispetto delle aspirazioni, delle capacità, dei bisogni e delle preferenze individuali.

Ogni intervento educativo, assistenziale e sociosanitario è orientato alla realizzazione del **Progetto di Vita**, inteso come un percorso personalizzato che accompagna la persona nelle diverse fasi dell'esistenza, promuovendone il benessere, l'autonomia, l'inclusione sociale e la piena partecipazione alla comunità.

Il Progetto di Vita non coincide con il singolo servizio fruito, ma rappresenta un percorso più ampio, costruito insieme alla persona, alla famiglia e alla rete dei servizi, nel quale ciascun intervento contribuisce al raggiungimento degli obiettivi condivisi.

La presa in carico

La presa in carico inizia con un percorso di conoscenza della persona, della sua storia, delle sue capacità, delle relazioni significative e del contesto di vita.

Questa fase consente di individuare i bisogni di sostegno, le risorse disponibili e gli obiettivi prioritari, ponendo le basi per la definizione di un progetto personalizzato.

La Fondazione opera in collaborazione con i servizi invianti, con la persona e con la famiglia, garantendo un confronto continuo durante tutte le fasi del percorso.

Il Progetto Personalizzato

Per ogni persona viene predisposto un **Progetto Personalizzato**, elaborato dall'équipe multidisciplinare con il coinvolgimento diretto della persona e della famiglia.

Il progetto definisce:

- gli obiettivi educativi, assistenziali e sociali;
- i sostegni necessari;
- le attività previste;
- le modalità di realizzazione;
- i tempi di verifica e aggiornamento.

Il progetto viene periodicamente monitorato e modificato in relazione all'evoluzione dei bisogni e al raggiungimento degli obiettivi.

Il ruolo della persona e della famiglia

La persona è protagonista del proprio percorso.

Compatibilmente con le proprie capacità e modalità comunicative, viene coinvolta nelle decisioni che la riguardano, affinché possa esprimere desideri, preferenze e aspettative.

La famiglia rappresenta un interlocutore fondamentale nella costruzione del progetto e partecipa, insieme agli operatori, alla definizione degli obiettivi e alla verifica dei risultati raggiunti.

La Fondazione promuove un rapporto fondato sull'ascolto, sulla condivisione delle informazioni e sulla corresponsabilità educativa.

Il lavoro dell'équipe

Il Progetto Personalizzato è realizzato da un'équipe multidisciplinare composta da figure professionali con competenze educative, assistenziali, sanitarie e psicologiche.

L'équipe collabora in modo integrato per:

- osservare l'evoluzione della persona;
- programmare gli interventi;
- monitorare gli obiettivi;
- condividere le strategie operative;
- valutare l'efficacia dei sostegni.

Il confronto costante tra i professionisti garantisce continuità e coerenza negli interventi.

La verifica del percorso

Il Progetto Personalizzato è uno strumento dinamico, soggetto a verifiche periodiche.

Le verifiche consentono di valutare il raggiungimento degli obiettivi, individuare eventuali nuovi bisogni e ridefinire, quando necessario, gli interventi e i sostegni.

Un approccio orientato alla qualità della vita

La Fondazione ispira la propria attività ai principi della qualità della vita e del paradigma dei sostegni, promuovendo interventi che favoriscano il benessere complessivo della persona.

L'obiettivo non è esclusivamente rispondere ai bisogni assistenziali, ma creare opportunità di crescita, autodeterminazione, partecipazione sociale e sviluppo delle autonomie, affinché ogni persona possa vivere una vita ricca di relazioni, esperienze significative e opportunità di scelta.

Budget di progetto

Sarà l'équipe, sentita la famiglia, a redigere il budget e definire la valorizzazione e partecipazione economica

CAPITOLO 8

❖ Le Comunità Alloggio

Il servizio

Le **Comunità Alloggio** della Fondazione ANFFAS Serenissima ETS sono servizi residenziali destinati a persone adulte con disabilità intellettive e con disturbi del neurosviluppo che, per la loro situazione personale, familiare o sociale, necessitano di un sostegno abitativo continuativo.

Le Comunità rappresentano un ambiente di vita accogliente e familiare, nel quale ogni persona viene accompagnata nello sviluppo delle proprie autonomie, nella cura di sé, nelle relazioni interpersonali e nella partecipazione alla vita della comunità.

La Fondazione gestisce due Comunità Alloggio autorizzate e accreditate dalla Regione del Veneto:

- **Comunità Alloggio Nuova Cipressina**
- **Comunità Alloggio Ca' de Le Crete**

Entrambe operano secondo gli standard previsti dalla normativa regionale, garantendo interventi educativi, assistenziali e sociosanitari personalizzati.

A chi è rivolto

Il servizio è rivolto a persone adulte con disabilità intellettive e con disturbi del neurosviluppo che necessitano di un sostegno residenziale stabile o di lungo periodo, in conformità ai requisiti previsti dalla normativa regionale e ai progetti definiti dai servizi competenti.

L'accoglienza avviene in collaborazione con l'Azienda ULSS e gli altri enti invianti, nel rispetto del Progetto di Vita della persona.

Finalità

Le Comunità Alloggio perseguono i seguenti obiettivi:

- garantire una risposta abitativa stabile e sicura;
- promuovere il benessere e la qualità della vita;
- sostenere e mantenere le autonomie personali;
- favorire relazioni significative e una positiva convivenza;
- sviluppare competenze utili alla vita quotidiana;
- promuovere l'inclusione sociale e la partecipazione alla vita del territorio;
- assicurare continuità assistenziale ed educativa.

Ogni intervento è personalizzato e costruito sulla base delle caratteristiche, delle capacità e delle aspirazioni della persona.

Le attività

La quotidianità della Comunità è organizzata per offrire un ambiente di vita il più possibile simile a quello familiare.

Le principali attività riguardano:

- cura della persona e del proprio benessere;
- gestione degli spazi domestici;
- preparazione e condivisione dei pasti;
- sviluppo delle autonomie personali e sociali;
- attività ricreative, culturali e sportive;
- uscite sul territorio;
- mantenimento delle relazioni familiari e sociali;
- partecipazione ad attività occupazionali o diurne, quando previste dal Progetto di Vita.

Ogni attività rappresenta un'opportunità educativa finalizzata allo sviluppo delle competenze e dell'autonomia della persona.

L'organizzazione della vita comunitaria

La vita in Comunità è scandita da ritmi quotidiani che favoriscono sicurezza, stabilità e partecipazione.

Gli operatori accompagnano le persone nelle attività della giornata, promuovendo il coinvolgimento attivo nelle decisioni e nelle attività domestiche, nel rispetto delle capacità di ciascuno.

Particolare attenzione viene dedicata alla personalizzazione degli ambienti di vita, alla tutela della privacy e al mantenimento delle relazioni con la famiglia e con la rete sociale della persona.

Le figure professionali

Nelle Comunità operano professionisti qualificati, tra cui:

- Referente del servizio;
- Educatori professionali;
- Operatori Socio Sanitari (OSS);
- Personale amministrativo e di supporto.

L'équipe multidisciplinare lavora in modo integrato per garantire continuità, qualità e personalizzazione degli interventi.

Si collabora con la rete dei servizi sociali e soprattutto con il MMG, distretto sanitario ecc

Il rapporto con la famiglia

La Fondazione considera la famiglia un partner fondamentale nel percorso di vita della persona.

Sono promossi incontri periodici, momenti di confronto e occasioni di partecipazione finalizzati alla condivisione degli obiettivi e alla verifica del Progetto Personalizzato.

Il dialogo costante con i familiari e con gli amministratori di sostegno contribuisce a garantire continuità e coerenza negli interventi.

La qualità del servizio

La qualità delle Comunità Alloggio è garantita attraverso:

- la personalizzazione degli interventi;
- la formazione continua del personale obbligatorie e professionale;
- il lavoro dell'équipe multidisciplinare;
- la verifica periodica dei Progetti Personalizzati;
- il monitoraggio della soddisfazione delle persone accolte e delle famiglie;
- il rispetto degli standard previsti dalla normativa regionale e dal sistema di gestione della qualità della Fondazione.

L'obiettivo è offrire un ambiente di vita sicuro, accogliente e rispettoso della dignità della persona, favorendo il massimo livello possibile di autonomia e di inclusione sociale.

CAPITOLO 9

❖ Il Centro Diurno Sant'Alberto Magno

Il servizio

Il **Centro Diurno Nuovo Sant'Alberto Magno** è un servizio semiresidenziale della Fondazione ANFFAS Serenissima ETS rivolto a persone adulte con disabilità intellettive e con disturbi del neurosviluppo.

Il Centro rappresenta un luogo di crescita, relazione e partecipazione, nel quale ogni persona viene accompagnata nello sviluppo delle proprie autonomie, delle competenze personali e delle relazioni sociali, attraverso interventi educativi personalizzati.

Le attività si svolgono nel rispetto del **Progetto di Vita**, se presente, e sono finalizzate a valorizzare le capacità di ciascuno, favorendo una partecipazione attiva alle attività proposte, e un mantenimento delle autonomie.

A chi è rivolto

Il servizio è rivolto a persone adulte con disabilità che necessitano di un percorso educativo e assistenziale diurno, definito in collaborazione con l'Azienda ULSS e gli altri servizi competenti.

L'accesso avviene secondo le modalità previste dalla normativa regionale e in coerenza con il progetto personalizzato della persona.

Finalità

Il **Centro Diurno Nuovo Sant'Alberto Magno** si propone di:

- promuovere la qualità della vita della persona;
- sviluppare e mantenere le autonomie personali e sociali;
- favorire le relazioni interpersonali;
- sostenere le competenze comunicative e relazionali;
- valorizzare interessi, capacità e talenti individuali;
- prevenire situazioni di isolamento sociale;
- promuovere la partecipazione attiva alla vita della comunità.

Ogni attività viene adattata alle caratteristiche e agli obiettivi di ciascuna persona.

Le attività

Il **Centro Diurno Nuovo Sant'Alberto Magno** propone un programma articolato di attività educative, espressive, occupazionali e socializzanti.

Tra le principali attività rientrano:

- laboratori artistici e creativi;
- attività manuali e occupazionali;
- laboratori di cucina;
- percorsi per lo sviluppo delle autonomie personali;
- attività motorie e sportive;
- uscite sul territorio;
- attività culturali e ricreative;
- educazione ambientale;
- percorsi di inclusione sociale;
- esperienze di cittadinanza attiva.

Particolare attenzione è dedicata ai progetti innovativi promossi dalla Fondazione, che permettono alle persone di sperimentare ruoli attivi all'interno della comunità e di valorizzare le proprie capacità attraverso attività concrete e significative.

L'organizzazione del servizio

Le attività sono organizzate secondo una programmazione educativa che tiene conto delle caratteristiche, dei bisogni e degli obiettivi delle persone accolte.

Durante la giornata vengono alternati momenti dedicati ai laboratori, alle attività individuali, ai gruppi educativi, alla socializzazione e al tempo libero, in un ambiente che favorisce il benessere, la partecipazione e il rispetto dei ritmi individuali.

Ogni persona partecipa alle attività secondo quanto previsto dal proprio Progetto Personalizzato.

Le figure professionali

Nel Centro Diurno operano professionisti qualificati che collaborano in modo integrato per garantire la qualità degli interventi.

L'équipe è composta da:

- Referente del servizio;
- Educatori professionali;
- Operatori Socio Sanitari (OSS);
- altre figure professionali coinvolte nei progetti educativi e riabilitativi, se richieste

L'équipe programma realizza e verifica gli interventi, promuovendo una presa in carico condivisa e personalizzata.

Il rapporto con le famiglie

La collaborazione con la famiglia rappresenta un elemento fondamentale del percorso educativo.

La Fondazione promuove incontri periodici, momenti di confronto e una comunicazione costante, al fine di condividere gli obiettivi del Progetto Personalizzato e monitorarne l'evoluzione.

La partecipazione attiva delle famiglie contribuisce a garantire continuità tra il contesto del servizio e la vita quotidiana della persona.

La qualità del servizio

La qualità del Centro Diurno è garantita attraverso:

- la personalizzazione degli interventi;
- il lavoro dell'équipe multidisciplinare;
- la formazione continua degli operatori obbligatorie e professionale;
- il monitoraggio periodico dei Progetti Personalizzati;
- la collaborazione con la rete dei servizi territoriali;
- la rilevazione della soddisfazione delle persone accolte e delle loro famiglie.

Il Centro Diurno si propone di essere un luogo nel quale ogni persona possa sentirsi accolta, valorizzata e sostenuta nel proprio percorso di crescita, sviluppando competenze, relazioni e opportunità di partecipazione alla vita della comunità.

CAPITOLO 10

❖ I Gruppi Appartamento

Il servizio

I **Gruppi Appartamento** della Fondazione ANFFAS Serenissima ETS sono servizi residenziali a carattere educativo rivolti a persone adulte con disabilità intellettive e con disturbi del neurosviluppo che desiderano intraprendere un percorso di maggiore autonomia abitativa e di vita adulta.

Gli appartamenti rappresentano un contesto di vita il più possibile simile a quello di una normale abitazione, nel quale le persone possono sperimentare responsabilità, relazioni e competenze necessarie per una vita indipendente, ricevendo i sostegni adeguati ai propri bisogni.

Il servizio si inserisce nel più ampio percorso del **Progetto di Vita**, promuovendo l'autodeterminazione, la partecipazione e la piena inclusione nella comunità.

A chi è rivolto

Il servizio è destinato a persone adulte con disabilità che possiedono un livello di autonomia compatibile con la vita in appartamento, pur necessitando di un sostegno educativo e assistenziale modulato in relazione ai bisogni individuali.

L'inserimento avviene in collaborazione con l'Azienda ULSS, i Comuni, la famiglia e gli altri servizi coinvolti nella presa in carico della persona.

Finalità

I Gruppi Appartamento hanno l'obiettivo di:

- promuovere percorsi di vita adulta e autonomia abitativa;
- sviluppare competenze nella gestione della vita quotidiana;
- favorire l'autodeterminazione e la capacità di compiere scelte;
- sostenere la costruzione di relazioni significative;
- incentivare la partecipazione alla vita della comunità;
- valorizzare le capacità individuali attraverso esperienze concrete di vita domestica e sociale.

Ogni percorso è costruito sulla base delle caratteristiche, delle potenzialità e degli obiettivi della persona.

La vita in appartamento

La quotidianità è organizzata affinché ogni persona possa partecipare attivamente alla gestione della casa, sperimentando responsabilità e sviluppando competenze utili alla vita indipendente.

Con il supporto degli operatori, gli ospiti vengono coinvolti nelle attività quotidiane, quali:

- preparazione dei pasti;
- gestione e riordino degli ambienti domestici;
- cura della propria persona;
- gestione della biancheria e degli effetti personali;
- pianificazione della spesa e dei piccoli acquisti;
- organizzazione del tempo libero;
- utilizzo dei servizi del territorio;
- gestione delle relazioni sociali.

Ogni attività rappresenta un'occasione educativa finalizzata al consolidamento delle autonomie personali e sociali.

Il ruolo degli operatori

Gli educatori e gli operatori sociosanitari affiancano le persone nel rispetto delle loro capacità e dei loro tempi, offrendo sostegni proporzionati ai bisogni individuali.

L'obiettivo non è sostituirsi alla persona, ma accompagnarla nell'acquisizione di competenze, favorendo progressivamente la massima autonomia possibile.

Gli interventi vengono costantemente monitorati e adattati in relazione all'evoluzione del Progetto Personalizzato.

Il rapporto con la famiglia

La famiglia continua a rappresentare un punto di riferimento importante anche durante il percorso di autonomia.

La Fondazione promuove una collaborazione costante con i familiari e con gli amministratori di sostegno, favorendo il confronto, la condivisione degli obiettivi e la verifica periodica del percorso.

L'obiettivo è costruire un progetto condiviso che accompagni la persona verso una vita adulta sempre più autonoma e consapevole.

Le figure professionali

Nei Gruppi Appartamento operano professionisti qualificati, tra cui:

- Referente del servizio,
- Educatori professionali;
- Operatori Socio Sanitari (OSS);

L'équipe multidisciplinare collabora nella progettazione, realizzazione e verifica degli interventi, garantendo un approccio personalizzato e integrato.

La qualità del servizio

La qualità dei Gruppi Appartamento è garantita attraverso:

- la personalizzazione dei sostegni;
- il monitoraggio periodico del Progetto Personalizzato;
- la formazione continua del personale;
- la collaborazione con la famiglia e con la rete territoriale;
- la verifica della soddisfazione delle persone accolte e dei loro familiari;
- il rispetto degli standard previsti dalla normativa regionale.

Il servizio si propone di offrire un ambiente di vita sicuro, accogliente e inclusivo, nel quale ogni persona possa sperimentare un ruolo attivo nella gestione della propria quotidianità e sviluppare competenze utili alla costruzione del proprio futuro.

CAPITOLO 11

❖ Girasole Giovani

Il servizio

Girasole Giovani è un servizio educativo della Fondazione ANFFAS Serenissima ETS rivolto a giovani con disabilità intellettive e con disturbi del neurosviluppo che stanno affrontando il delicato passaggio dalla scuola alla vita adulta.

Il servizio nasce con l'obiettivo di accompagnare ogni giovane nella costruzione del proprio **Progetto di Vita**, se presente, offrendo esperienze educative, occupazionali e socializzanti che favoriscano lo sviluppo dell'autonomia, delle competenze personali e della partecipazione alla comunità.

Attraverso percorsi personalizzati, Girasole Giovani sostiene i giovani nella scoperta delle proprie capacità, nella definizione dei propri

A chi è rivolto

Il servizio è rivolto a giovani con disabilità che necessitano di un accompagnamento educativo nel percorso verso la vita adulta, in particolare nella fase successiva al termine dell'obbligo scolastico o durante il passaggio ai servizi per l'età adulta.

L'accesso avviene in collaborazione con la famiglia, l'Azienda ULSS, e gli altri servizi territoriali.

Finalità

Girasole Giovani si propone di:

- favorire il passaggio dalla scuola alla vita adulta;
- sviluppare autonomie personali, relazionali e sociali;
- valorizzare interessi, capacità e potenzialità individuali;
- promuovere esperienze di inclusione nella comunità;
- sostenere l'orientamento verso percorsi occupazionali, formativi o lavorativi;
- rafforzare le competenze necessarie per una vita adulta il più possibile autonoma, con i sostegni adeguati.

Ogni percorso è costruito sulla base delle caratteristiche e degli obiettivi della persona.

Le attività

Le attività proposte sono finalizzate a favorire l'apprendimento attraverso esperienze concrete e significative.

Tra le principali attività rientrano:

- percorsi per lo sviluppo delle autonomie personali e sociali;
- laboratori educativi, creativi ed espressivi;
- attività di gruppo e socializzazione;
- esperienze di cittadinanza attiva;
- attività sportive, culturali e ricreative;
- percorsi di orientamento e avvicinamento al mondo del lavoro;
- collaborazioni con enti, associazioni e realtà produttive del territorio;
- esperienze di volontariato e partecipazione alla vita della comunità.

Le attività vengono costantemente aggiornate per rispondere ai bisogni e agli interessi dei partecipanti.

Un ponte verso il futuro

Girasole Giovani rappresenta un'opportunità per sperimentare nuovi ruoli, rafforzare le competenze personali e acquisire maggiore consapevolezza delle proprie capacità.

Il servizio accompagna i giovani nella costruzione di percorsi che possono evolvere verso altre opportunità offerte dalla Fondazione o dal territorio, come esperienze occupazionali, inserimenti lavorativi, percorsi di autonomia abitativa o altri progetti previsti dal Progetto di Vita.

Le figure professionali

Il servizio è gestito da un'équipe multidisciplinare composta da professionisti qualificati, tra cui:

- Referente del servizio;
- Educatori professionali;
- Operatori Socio Sanitari (OSS), ove previsti;

L'équipe collabora con la famiglia e con la rete territoriale per garantire continuità e coerenza agli interventi.

Il rapporto con la famiglia

La Fondazione promuove incontri periodici di confronto e condivisione, favorendo la partecipazione dei familiari alla definizione e alla verifica del Progetto Personalizzato.

La collaborazione tra famiglia, operatori e servizi territoriali rappresenta un elemento fondamentale per accompagnare il giovane verso una vita adulta ricca di opportunità e relazioni significative.

La qualità del servizio

La qualità di Girasole Giovani è garantita attraverso:

- la personalizzazione dei percorsi;
- la progettazione condivisa con la persona e la famiglia;
- il lavoro dell'équipe multidisciplinare;
- la collaborazione con scuole, servizi e territorio;
- la verifica periodica degli obiettivi;
- il monitoraggio della soddisfazione delle persone accolte e delle loro famiglie.

Il servizio si propone di offrire ai giovani un ambiente accogliente, stimolante e inclusivo, nel quale ciascuno possa sviluppare competenze, rafforzare la propria autonomia e costruire il proprio futuro con fiducia e consapevolezza.

CAPITOLO 12

❖ L'attività - Doposcuola

L'Attività

Il **Doposcuola** della Fondazione ANFFAS Serenissima ETS è un processo didattico educativo rivolto a studenti di età scolare dai 9 anni in su, finalizzato a sostenere il percorso scolastico, lo sviluppo delle autonomie personali nel percorso didattico e la crescita relazionale.

Il servizio offre un ambiente accogliente e inclusivo nel quale i partecipanti possono essere accompagnati nello svolgimento dei compiti, nel consolidamento degli apprendimenti e nella partecipazione ad attività ludiche proposte.

L'intervento si inserisce nel più ampio percorso di crescita della persona, favorendo il benessere, la socializzazione e la collaborazione con la famiglia e con la scuola.

A chi è rivolto

Il servizio è rivolto a studenti in età scolare a partire dalla 4 elementare che necessitano di un supporto didattico extrascolastico, volto a favorire l'apprendimento, l'autonomia e la socializzazione tra pari.

L'accesso è libero, ma su iscrizione all'attività secondo le modalità organizzative definite dalla Fondazione e, quando previsto, in collaborazione con i servizi territoriali competenti.

Finalità

Il Servizio Doposcuola si propone di:

- sostenere il percorso scolastico e gli apprendimenti;
- favorire lo sviluppo delle autonomie personali e organizzative;
- promuovere le competenze relazionali e sociali;
- valorizzare interessi, capacità e potenzialità di ciascun partecipante;
- offrire uno spazio educativo nel quale vivere esperienze positive di inclusione e condivisione;

Le attività

Le attività vengono organizzate tenendo conto dell'età, delle caratteristiche e dei bisogni dei partecipanti.

Tra le principali proposte rientrano:

- supporto nello svolgimento dei compiti scolastici;
- attività di potenziamento delle autonomie personali;
- laboratori creativi, artistici ed espressivi;
- giochi educativi e attività di gruppo;
- percorsi di educazione alle relazioni;
- attività motorie e ricreative;
- iniziative di socializzazione e inclusione.

Le attività vengono progettate per favorire un apprendimento attivo e il piacere di stare insieme, rispettando i tempi e le modalità di ciascun ragazzo.

L'organizzazione del servizio

Il Doposcuola si svolge in orario pomeridiano, in ambienti adeguati e sicuri, predisposti per favorire l'apprendimento e la partecipazione.

Le attività si alternano tra momenti dedicati allo studio, laboratori educativi, esperienze ricreative e occasioni di socializzazione, in un clima sereno e rispettoso delle esigenze individuali.

Gli operatori accompagnano ogni partecipante con un approccio educativo personalizzato, promuovendo progressivamente l'autonomia e la fiducia nelle proprie capacità.

Le figure professionali

Il servizio è gestito da personale qualificato, composto da:

- Tutor didattico;
- Operatori con competenze educative;
- Volontari, adeguatamente formati, a supporto delle attività, quando previsti.

L'équipe collabora con la famiglia e, ove necessario, con la scuola e con i servizi territoriali per garantire continuità educativa.

Il rapporto con la famiglia

La collaborazione con la famiglia rappresenta un elemento fondamentale del servizio.

Attraverso incontri, momenti di confronto e una comunicazione costante, il personale monitora il percorso del ragazzo e promuovono strategie comuni per favorire il suo sviluppo.

Il dialogo con la famiglia contribuisce a costruire un ambiente educativo coerente tra casa, scuola e attività.

La qualità del servizio

La qualità del Servizio Doposcuola è garantita attraverso:

- la personalizzazione degli interventi educativi;
- la qualificazione del personale;
- la collaborazione con le famiglie e con la scuola;
- la verifica periodica degli obiettivi educativi;
- il miglioramento continuo dell'organizzazione e delle attività.

Il servizio si propone di offrire agli studenti un ambiente nel quale imparare, crescere, sviluppare relazioni positive e vivere esperienze che favoriscano l'autonomia e l'inclusione.

CAPITOLO 13

❖ La collaborazione con le famiglie e la rete dei servizi

La Fondazione ANFFAS Serenissima ETS riconosce nella collaborazione con le famiglie, con i servizi territoriali e con la comunità un elemento essenziale per la qualità degli interventi e per la realizzazione del Progetto di Vita della persona.

Ogni percorso educativo, assistenziale e sociosanitario viene costruito attraverso il dialogo, il confronto e la condivisione degli obiettivi, valorizzando il contributo di tutti i soggetti coinvolti.

La famiglia come partner del Progetto di Vita

La famiglia rappresenta il primo contesto di vita della persona ed è una risorsa fondamentale nella conoscenza della sua storia, delle sue capacità, dei suoi bisogni e delle sue aspirazioni.

Per questo motivo la Fondazione promuove un rapporto basato su fiducia, ascolto reciproco e corresponsabilità educativa, coinvolgendo i familiari nelle principali fasi del percorso.

La partecipazione della famiglia contribuisce a garantire continuità tra gli interventi realizzati nei servizi e la vita quotidiana della persona.

Modalità di collaborazione

La Fondazione favorisce una comunicazione costante attraverso:

- colloqui individuali con i familiari;
- incontri periodici di verifica del Progetto Personalizzato;
- momenti di informazione e confronto;
- partecipazione a iniziative, eventi e attività promosse dalla Fondazione;
- condivisione degli obiettivi educativi e assistenziali.

Ogni famiglia può rivolgersi agli operatori e al coordinatore del servizio per informazioni, chiarimenti o esigenze particolari.

Il lavoro di rete

La Fondazione opera in stretta collaborazione con i servizi e le istituzioni del territorio, nella consapevolezza che il benessere della persona dipende dalla capacità di costruire interventi integrati e coordinati.

La rete comprende, tra gli altri:

- Azienda ULSS;
- Comuni e Servizi Sociali;
- scuole e istituti di formazione;
- servizi sanitari e specialistici;
- amministratori di sostegno e tutori;
- enti del Terzo Settore;
- associazioni di volontariato;
- imprese e realtà profit del territorio.

La collaborazione con la rete favorisce la continuità dei percorsi e l'individuazione di nuove opportunità di inclusione sociale, abitativa e lavorativa.

L'inclusione nella comunità

La Fondazione promuove una cultura inclusiva, favorendo la partecipazione delle persone con disabilità alla vita della comunità.

Attraverso collaborazioni con enti pubblici, associazioni, scuole, aziende e realtà del territorio vengono realizzate attività che consentono alle persone accolte di vivere esperienze significative, sviluppare relazioni e contribuire attivamente alla vita sociale.

L'inclusione non rappresenta soltanto un obiettivo dei servizi, ma un impegno condiviso che coinvolge l'intera comunità.

Comunicazione e trasparenza

La Fondazione garantisce un'informazione chiara e tempestiva riguardo all'organizzazione dei servizi, alle attività proposte e agli aspetti che riguardano il percorso della persona.

La comunicazione avviene attraverso incontri, comunicazioni scritte, strumenti informatici e altri canali ritenuti idonei a favorire il dialogo con le famiglie e con i soggetti coinvolti nel Progetto di Vita.

Un impegno condiviso

La qualità dei servizi nasce dalla collaborazione tra persone, famiglie, operatori, istituzioni e territorio.

La Fondazione ANFFAS Serenissima ETS considera il lavoro di rete un elemento imprescindibile per costruire percorsi personalizzati, promuovere l'autodeterminazione e garantire il pieno esercizio dei diritti delle persone con disabilità.

Solo attraverso una responsabilità condivisa è possibile creare opportunità di vita significative, favorire l'inclusione e sostenere ogni persona nella realizzazione del proprio progetto di vita.

CAPITOLO 14

❖ Modalità di accesso ai servizi

La Fondazione ANFFAS Serenissima ETS garantisce modalità di accesso ai propri servizi improntate ai principi di trasparenza, equità e pari opportunità, nel rispetto della normativa vigente e delle disposizioni regionali in materia di servizi sociosanitari.

L'accesso ai servizi avviene in collaborazione con l'Azienda ULSS, i Comuni e gli altri enti competenti, attraverso procedure finalizzate a garantire la risposta più adeguata ai bisogni della persona.

Informazioni e orientamento

La Fondazione mette a disposizione delle persone interessate, delle famiglie e dei servizi territoriali un servizio di informazione e orientamento per illustrare le caratteristiche dei servizi offerti, le modalità di accesso e le opportunità disponibili.

È possibile richiedere informazioni attraverso:

- contatto telefonico;
- posta elettronica;
- sito internet della Fondazione;
- appuntamento presso gli uffici amministrativi.

Su richiesta possono essere organizzati incontri conoscitivi e visite alle strutture.

Domanda di accesso

Le modalità di accesso variano in relazione alla tipologia di servizio.

Per i servizi accreditati e convenzionati, l'inserimento avviene secondo le procedure definite dall'Azienda ULSS e dagli enti competenti, attraverso la valutazione multidimensionale della persona e la predisposizione del relativo progetto.

Per i servizi gestiti direttamente dalla Fondazione, l'accesso avviene previa presentazione della domanda e verifica della disponibilità dei posti.

Colloquio conoscitivo

Prima dell'inserimento viene effettuato un colloquio con la persona, la famiglia e, ove necessario, con i servizi invianti.

Il colloquio ha lo scopo di:

- conoscere la storia e le caratteristiche della persona;
- raccogliere la documentazione necessaria;
- approfondire i bisogni e le aspettative;
- presentare il servizio e le modalità organizzative;
- valutare l'adeguatezza del percorso proposto.

Quando opportuno, possono essere programmati incontri di osservazione o periodi di inserimento graduale.

Accoglienza

L'ingresso nel servizio rappresenta un momento particolarmente importante per la persona e per la famiglia.

Per favorire un inserimento sereno, la Fondazione predispone un percorso di accoglienza che comprende:

- presentazione degli ambienti e degli operatori;
- condivisione delle informazioni utili;
- definizione delle modalità organizzative;
- avvio del Progetto Personalizzato;
- monitoraggio del periodo di inserimento.

L'accoglienza viene personalizzata in relazione ai bisogni e alle caratteristiche della persona.

Documentazione

Al momento dell'ingresso viene richiesta la documentazione amministrativa e sanitaria necessaria all'attivazione del servizio, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

La documentazione viene trattata nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali.

Lista d'attesa

Qualora non vi sia immediata disponibilità di posti, la richiesta viene temporaneamente sospesa, in attesa di rivalutare le opportunità che possono emergere successivamente. Mentre per i servizi in convenzione la lista d'attesa è redatta e monitorata dall' Azienda

Dimissioni

La conclusione del percorso può avvenire:

- per raggiungimento degli obiettivi previsti dal Progetto di Vita;
- per trasferimento ad altro servizio;
- su richiesta della persona o della famiglia, ove compatibile con la situazione;
- per decisione condivisa con i servizi competenti;
- per altre motivazioni previste dalla normativa o dagli accordi di presa in carico.

Le dimissioni vengono pianificate con attenzione, al fine di garantire continuità assistenziale ed educativa e favorire il passaggio verso il nuovo contesto di vita.

Il nostro impegno

La Fondazione si impegna ad accompagnare ogni persona fin dal primo contatto, garantendo ascolto, disponibilità e informazioni chiare.

Ogni richiesta viene accolta con attenzione e valutata nel rispetto delle caratteristiche della persona, con l'obiettivo di individuare il percorso più adeguato e costruire, insieme alla famiglia e ai servizi territoriali, un progetto coerente con i bisogni e le aspirazioni individuali.

CAPITOLO 15

❖ La qualità dei servizi e il miglioramento continuo

La Fondazione ANFFAS Serenissima ETS considera la qualità un valore fondamentale e un impegno quotidiano nei confronti delle persone accolte, delle loro famiglie e della comunità.

La qualità non riguarda soltanto l'organizzazione dei servizi, ma soprattutto la capacità di rispondere ai bisogni delle persone, promuoverne il benessere, favorirne l'autodeterminazione e contribuire alla realizzazione del Progetto di Vita, se presente.

Per questo motivo la Fondazione adotta un sistema di lavoro orientato al miglioramento continuo, attraverso il monitoraggio delle attività, la valutazione dei risultati e il coinvolgimento delle persone, delle famiglie e degli operatori.

I nostri impegni

La Fondazione si impegna a garantire:

- servizi personalizzati e centrati sulla persona;
- professionalità e competenza degli operatori;
- rispetto della dignità, dei diritti e della riservatezza;
- ambienti sicuri, accoglienti e adeguati ai bisogni delle persone;
- continuità degli interventi;
- collaborazione con le famiglie e con la rete dei servizi;
- trasparenza nella gestione delle attività.

Come valutiamo la qualità

La qualità dei servizi viene monitorata attraverso strumenti che consentono di verificare l'efficacia degli interventi e di individuare eventuali aree di miglioramento.

Tra questi:

- verifica periodica dei Progetti Personalizzati;
- riunioni dell'équipe multidisciplinare;
- monitoraggio degli obiettivi educativi e assistenziali;
- raccolta delle segnalazioni e dei suggerimenti;
- questionari di soddisfazione rivolti alle persone accolte, alle famiglie e, quando opportuno, agli enti invianti;
- verifiche interne sull'organizzazione dei servizi.

Le informazioni raccolte vengono utilizzate per migliorare continuamente l'organizzazione e la qualità degli interventi.

La formazione del personale

La qualità dei servizi dipende anche dalle competenze delle persone che vi operano.

Per questo motivo la Fondazione promuove la formazione e l'aggiornamento continuo del personale, favorendo lo sviluppo delle competenze professionali, organizzative e relazionali.

La formazione riguarda, tra gli altri:

- gli aspetti educativi e assistenziali;
- la sicurezza nei luoghi di lavoro;
- la tutela della salute;
- la gestione delle emergenze;
- la comunicazione e la relazione con la persona e la famiglia;
- l'evoluzione della normativa e delle buone pratiche.

L'ascolto delle persone e delle famiglie

Le opinioni delle persone accolte e delle loro famiglie rappresentano uno strumento prezioso per migliorare i servizi.

La Fondazione favorisce la partecipazione attraverso:

- colloqui periodici;
- incontri con le famiglie;
- questionari di soddisfazione;
- raccolta di suggerimenti e proposte;
- gestione delle segnalazioni e dei reclami.

Ogni contributo viene preso in considerazione con attenzione e utilizzato per migliorare la qualità dei servizi offerti.

Il miglioramento continuo

Il miglioramento continuo è un processo costante che coinvolge tutta l'organizzazione.

Attraverso il confronto tra operatori, persone accolte, famiglie e servizi territoriali, la Fondazione individua nuove opportunità di sviluppo, aggiorna le proprie modalità operative e promuove soluzioni innovative per rispondere ai bisogni delle persone.

L'obiettivo è offrire servizi sempre più efficaci, personalizzati e orientati alla qualità della vita.

I nostri standard di qualità

La Fondazione si impegna a garantire:

- accoglienza e presa in carico personalizzate;
- definizione e aggiornamento del Progetto Personalizzato;
- continuità educativa e assistenziale;
- coinvolgimento della persona e della famiglia;
- personale qualificato e formato;
- monitoraggio periodico dei risultati;
- tutela dei diritti e della riservatezza;
- gestione delle segnalazioni e dei reclami;
- promozione dell'inclusione sociale e della partecipazione alla vita della comunità.

Il nostro impegno verso il futuro

La Fondazione ANFFAS Serenissima ETS considera la qualità un percorso in continua evoluzione.

L'impegno quotidiano è quello di offrire servizi sempre più rispondenti ai bisogni delle persone, valorizzando l'innovazione, la collaborazione con il territorio e il contributo delle famiglie, nella convinzione che ogni miglioramento organizzativo rappresenti un'opportunità per migliorare la qualità della vita delle persone accolte.

CAPITOLO 16

❖ Diritti della persona, segnalazioni e reclami

La Fondazione ANFFAS Serenissima ETS riconosce e promuove i diritti delle persone con disabilità, nel rispetto della Costituzione Italiana, della Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità e della normativa nazionale e regionale vigente.

Ogni persona accolta nei servizi della Fondazione è considerata protagonista del proprio percorso di vita e ha diritto a ricevere interventi personalizzati, rispettosi della propria dignità, delle proprie scelte e delle proprie aspirazioni.

La Fondazione opera affinché ogni servizio sia un luogo di rispetto, ascolto, partecipazione e inclusione.

I diritti della persona

Ogni persona accolta ha diritto a:

- essere trattata con dignità, rispetto e cortesia;
- ricevere interventi personalizzati, coerenti con il proprio Progetto di Vita;
- partecipare, secondo le proprie capacità, alle decisioni che la riguardano;
- essere ascoltata e vedere valorizzate le proprie preferenze e aspirazioni;
- vivere in ambienti sicuri, accoglienti e rispettosi della privacy;
- mantenere relazioni significative con la famiglia, gli amici e la comunità;
- ricevere informazioni chiare sui servizi e sul proprio percorso;
- presentare osservazioni, suggerimenti o reclami senza subire alcuna conseguenza.

La Fondazione promuove inoltre il diritto all'autodeterminazione, all'inclusione sociale e alla piena partecipazione alla vita della comunità.

I doveri della persona e dei familiari

Per garantire un clima di rispetto reciproco e una serena convivenza, la Fondazione chiede alle persone accolte, ai familiari e ai loro rappresentanti di:

- rispettare le persone, gli operatori e gli altri utenti dei servizi;
- collaborare alla realizzazione del Progetto Personalizzato;
- osservare le regole organizzative dei servizi;
- utilizzare con cura gli ambienti, gli arredi e le attrezzature;
- comunicare tempestivamente eventuali variazioni o situazioni che possano influire sull'organizzazione del servizio.
- Collaborare attivamente ove richiesto dalla struttura per la parte sanitaria e/o assistenziale specifica temporanea, dovuta ad un evento specifico e non usuale

La collaborazione tra la Fondazione, la persona e la famiglia rappresenta un elemento essenziale per il buon andamento del percorso educativo e assistenziale.

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

La Fondazione considera suggerimenti, osservazioni e reclami un'importante opportunità di miglioramento.

Ogni persona accolta, familiare, amministratore di sostegno o altro soggetto interessato può presentare segnalazioni riguardanti il funzionamento dei servizi o proporre suggerimenti per migliorarne la qualità.

Le segnalazioni possono essere presentate:

- verbalmente al Coordinatore del servizio;
- Verbalmente agli uffici amministrativi;
- tramite posta elettronica agli uffici della Fondazione;

Ogni segnalazione viene registrata, valutata con attenzione e gestita nel rispetto dei principi di imparzialità, riservatezza e tempestività.

Quando necessario, la Fondazione fornisce un riscontro all'interessato entro tempi congrui, illustrando gli eventuali interventi adottati.

La tutela della persona

La Fondazione promuove una cultura organizzativa orientata alla tutela dei diritti, alla prevenzione di ogni forma di discriminazione, abuso, maltrattamento o comportamento lesivo della dignità della persona.

Tutti gli operatori sono tenuti ad agire nel rispetto del Codice Etico della Fondazione, che ha adottato quello di ANFFAS Nazionale, e delle procedure interne, segnalando tempestivamente eventuali situazioni che possano compromettere il benessere o la sicurezza delle persone accolte.

La Fondazione garantisce inoltre la tutela della riservatezza, della sicurezza e della protezione dei dati personali.

Il nostro impegno

Ogni osservazione, suggerimento o reclamo rappresenta un'occasione per migliorare i servizi e rafforzare il rapporto di fiducia con le persone accolte e con le loro famiglie.

La Fondazione ANFFAS Serenissima ETS si impegna ad ascoltare con attenzione ogni richiesta, promuovendo una cultura del dialogo, della trasparenza e del miglioramento continuo, nella convinzione che la qualità dei servizi si costruisca insieme alle persone che ne sono protagoniste.

Informazioni utili e contatti

La Fondazione ANFFAS Serenissima ETS mette a disposizione delle persone con disabilità, delle loro famiglie e dei servizi territoriali informazioni e strumenti utili per facilitare l'accesso ai servizi e favorire un rapporto trasparente e collaborativo.

Il personale amministrativo e i coordinatori dei servizi sono a disposizione, su appuntamento, per fornire chiarimenti, orientamento e supporto nelle diverse fasi della presa in carico.

Come contattarci

Per informazioni sui servizi, sulle modalità di accesso o per richiedere un appuntamento è possibile contattare la Fondazione attraverso i seguenti canali:

- Sede legale e amministrativa: *Via Cima D'Asta, 8 Mestre Venezia*
- Telefono: *041 616438*
- E-mail: *anffas.mestre@gmail.com*
- PEC: *anffasmestreonlus@pec.it*
- Sito internet: *www.anffasmestreonlus.org*

Gli uffici amministrativi sono aperti dal lunedì al venerdì previo appuntamento, dalle ore 9:30 alle ore 16:30.

La Fondazione mette a disposizione degli utenti e delle famiglie la documentazione relativa ai servizi, tra cui:

- Carta dei Servizi;
- Regolamenti dei servizi;
- Modulistica per l'accesso;
- Informativa sul trattamento dei dati personali;
- Moduli per segnalazioni e reclami;
- Informazioni sulle modalità di contribuzione ai servizi, ove previste, per i servizi in convenzione rivolgersi al Comune di Residenza

La documentazione è disponibile presso gli uffici della Fondazione e, quando previsto, sul sito internet.

Comunicazione con le famiglie

La Fondazione promuove una comunicazione costante e trasparente attraverso:

- colloqui individuali;
- incontri periodici;
- comunicazioni scritte;
- posta elettronica;
- sito internet e altri strumenti informativi.

Eventuali variazioni nell'organizzazione dei servizi o informazioni di interesse generale vengono comunicate con tempestività.

Trasparenza e protezione dei dati

La Fondazione opera nel rispetto dei principi di trasparenza, correttezza e riservatezza.

Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e delle procedure adottate dall'Ente.

Le informazioni raccolte sono utilizzate esclusivamente per le finalità connesse all'erogazione dei servizi e agli adempimenti previsti dalla legge.

Un impegno condiviso

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno della Fondazione ANFFAS Serenissima ETS nei confronti delle persone con disabilità, delle loro famiglie e della comunità.

Ogni servizio, ogni progetto e ogni intervento sono orientati alla promozione della qualità della vita, dell'autodeterminazione, dell'inclusione sociale e del pieno esercizio dei diritti della persona.

La Fondazione rinnova il proprio impegno a costruire, insieme alle persone, alle famiglie, ai servizi e al territorio, percorsi di vita fondati sul rispetto, sulla partecipazione e sulla valorizzazione delle capacità di ciascuno.

"Ogni persona ha diritto a una vita piena, ricca di relazioni, opportunità e possibilità di scelta.

La Fondazione ANFFAS Serenissima ETS opera ogni giorno affinché questo diritto possa diventare realtà, attraverso servizi di qualità, sostegni personalizzati e una comunità capace di accogliere, includere e valorizzare ogni persona.

La presente Carta dei Servizi rappresenta il nostro patto di trasparenza e di responsabilità con le persone accolte, le famiglie, gli enti pubblici e tutta la comunità."