

□

CARTA DEI SERVIZI

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DI DIFFUSIONE	MODALITA' DI DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE					
DOC.CS.AN	Carta dei Servizi Anffas	Rev 0 - 2007 Rev 5 01/01/2021	Rev 6 01/01/2023	Responsabile Anffas Onlus di Lucca	A tutti gli interessati	Consegna Sito WEB Anffas Bacheche strutture

1) SEZIONE UNO: L'ASSOCIAZIONE	Pag. 3
1.1 Storia nazionale	" 3
1.2 La "mission" (DIS.CAP.RG15) – (DIS.SSD.RG15)	" 4
1.3 Principi fondamentali (DIS.CAP.RG15) – (DIS.SSD.RG15)	" 4
1.4 ANFFAS Onlus di Lucca	" 5
1.5 ANFFAS Onlus di Lucca ed istituzioni locali e regionali (DIS.CAP.RS35) – (DIS.SSD.RS35)	" 6
2) SEZIONE DUE: SERVIZI	Pag. 7
2.1 I Servizi	" 7
2.2 Il Servizio SCOLASTICO	" 8
2.2.1 Il servizio scolastico e la cooperativa "LA SCUOLA PER TUTTI"	" 9
2.3 I Servizi di Ass.za Domiciliare	" 10
2.4 Progetti Temporanei	" 10
2.5 Il Servizio "PROGETTO SOCIALIZZAZIONE"	" 12
2.6 Progetto "PERSONA ESTATE"	" 12
2.7 Il Servizio "PROGETTO LAVORO"	" 13
2.7.1 Il Servizio e la cooperativa sociale "PROGETTO LAVORO"	" 15
2.7.2 Il Servizio e la cooperativa sociale "COSE E PERSONE"	" 16
2.7.3 Il Servizio e l'impresa "AGRICOLA CARRAIA"	" 16
2.8 Progetto "TEMPO LIBERO"	" 17
2.9 Il Servizio CASA FAMIGLIA	" 18
2.9.1 Il Servizio e la cooperativa sociale "L'AQUILONE"	" 18
2.10 Servizio civile	" 19
2.11 Promozione servizi	" 19
2.12 CASAMICA appartamento del Dopo di Noi	
3) SEZIONE TRE: GLI IMPEGNI DI QUALITA'	Pag. 20
3.1 Standard di qualità, impegni, programmi DIS.CAP.RG15	" 20
3.2 "SAI?" Servizio Accoglienza Informazione	" 20
3.3 La gestione della Privacy	" 20
3.4 Il sistema qualità ANFFAS Onlus di Lucca	" 21
3.4.1 La gestione dei reclami DIS.CAP.RG33	" 21
3.4.2 La soddisfazione dei partecipanti	" 21

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DI DIFFUSIONE	MODALITA' DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE					
DOC.CS.AN	Carta dei Servizi Anffas	Rev 0 - 2007 Rev 5 01/01/2021	Rev 6 01/01/2023	Responsabile Anffas Onlus di Lucca	A tutti gli interessati	Consegna Sito WEB Anffas Bacheche strutture

INDIRIZZARIO

“ 22

ALLEGATI

- Questionario per la rilevazione della soddisfazione del socio
- Modulo reclami

INTRODUZIONE

Gli articoli 5 e 5.1 dello Statuto di **ANFFAS** Onlus, garanzia primaria delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie, approvato durante l'Assemblea Nazionale Straordinaria svoltasi a Roma il 25-26 Novembre 2000, obbligano le Associazioni Socie e gli Enti di Gestione che utilizzano il marchio ANFFAS ad adottare la Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi nasce per dare voce concreta al pensiero **ANFFAS** nel voler promuovere l'erogazione di servizi alla persona e per fare in modo che le esigenze ed i bisogni delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie entrino concretamente a far parte dei processi ideativi e produttivi dei servizi, investendone la progettazione, concorrendo all'individuazione degli aspetti qualitativi e offrendo i riferimenti per valutare i risultati ed attivare i cambiamenti.

La Carta dei Servizi ha come centralità i bisogni e le esigenze delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e le loro famiglie, aspetto che porta ad assumere come elementi base:

- 1) individuazione di Principi Fondamentali a cui uniformare l'erogazione dei servizi garantendo alla persona tali aspetti: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia;
- 2) l'informazione deve essere inerente i servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi, assicurando chiarezza e comprensibilità;
- 3) garantire la qualità delle attività e dei servizi attraverso l'adozione di standard di qualità;
- 4) valutazione della qualità del servizio per la verifica degli impegni assunti e per il costante adeguamento degli stessi; tra gli strumenti di valutazione si prevedono apposite indagini sulla soddisfazione delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e/o di chi le rappresenta oltre all'applicazione di forme di tutela dei diritti attraverso procedure di reclamo.

1) SEZIONE UNO

1.1 STORIA NAZIONALE

Il 28 Marzo 1958 a Roma nasce l'**ANFFAS** come "Associazione Nazionale Famiglie di Fanciulli ed Adulti Subnormali"; nel 1964 viene riconosciuta Ente con Personalità Giuridica con il DPR n.1542.

Nel 2005 l'Associazione, pur conservando l'acronimo, si definisce come "Associazione Nazionale di Disabili Intellettivi e Relazionali"; con decreto del Presidente della Repubblica n.1542/64, **ha ottenuto il riconoscimento della personalità giuridica**, nel 2000 si è qualificata come **Onlus - Organizzazione non Lucrativa di Utilità Sociale** - e nel 2004 è stata iscritta nel **Registro Nazionale delle Associazioni di Promozione Sociale**.

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DI DIFFUSIONE	MODALITA' DI DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE					
DOC.CS.AN	Carta dei Servizi Anffas	Rev 0 - 2007 Rev 5 01/01/2021	Rev 6 01/01/2023	Responsabile Anffas Onlus di Lucca	A tutti gli interessati	Consegna Sito WEB Anffas Bacheche strutture

L' **ANFFAS ONLUS** è un'associazione che opera a livello territoriale attraverso Associazioni Socie **ANFFAS** che hanno una propria storia ed un'area di intervento diversa tra loro; attualmente le Associazioni Socie **ANFFAS** esistenti sul territorio nazionale sono oltre 150.

Ogni Struttura Associativa ha lo scopo di assicurare il **benessere e la tutela delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie**, operando per rendere concreti e reali i principi della pari opportunità, della non discriminazione e della inclusione sociale.

A tale scopo l'impegno si concretizza in tali ambiti:

- 1) a livello politico per ottenere delle normative che siano adeguate e rispondenti ai bisogni delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie;
- 2) a livello sociale e culturale per favorire una reale integrazione ed eliminare ogni forma di esclusione ed emarginazione;
- 3) a livello di promozione e realizzazione di servizi sanitari, sociali, socio-sanitari, educativi ed assistenziali rivolti alle persone con disabilità intellettiva e relazionale ed alle loro famiglie.

Uno scopo che mira alla concreta realizzazione di una convivenza civile alla cui base ci sia l'integrazione e l'eliminazione di ogni forma di emarginazione per giungere ad una effettiva integrazione sociale delle persone in situazione di disabilità intellettiva e del neurosviluppo.

1.2 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 situazione di disabilità intellettiva e relazionale affinché a tali persone sia garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità. L'Associazione persegue il proprio scopo...anche attraverso lo sviluppo di attività atte apromuovere, costituire ed amministrare strutture riabilitative, sanitarie, assistenziali, sociali, anche in modo tra loro congiunto, centri di formazione, strutture diurne e/o residenziali idonee a rispondere ai bisogni dei disabili intellettivi e/o relazionali..." (dall'articolo 3 dello Statuto **ANFFAS** - Finalità e Attività).

1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI

Ai sensi dello Statuto e della Direttiva Del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, i principi fondamentali adottati sono:

- **EGUAGLIANZA:** non deve essere compiuta nessuna distinzione nell'erogazione del servizio ma va garantita la parità del trattamento visto che l'eguaglianza è il divieto ad ogni ingiustificata discriminazione.
- **IMPARZIALITA':** verso gli utenti devono essere adottati comportamenti di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **CONTINUITA':** l'erogazione deve essere continua e regolare; a tale fine è importante fare in modo che la gestione delle attività non abbiano interruzioni rispetto al calendario annualmente fissato e alle disposizioni previste dalla normativa vigente; deve essere comunicata tempestivamente agli utenti ogni imprevista variazione, programmando eventuali interruzioni per proprie scelte in periodi dell'anno in cui si reca il minore disagio.

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DI DIFFUSIONE	MODALITA' DI DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE					
DOC.CS.AN	Carta dei Servizi Anffas	Rev 0 - 2007 Rev 5 01/01/2021	Rev 6 01/01/2023	Responsabile Anffas Onlus di Lucca	A tutti gli interessati	Consegna Sito WEB Anffas Bacheche strutture

- **DIRITTO DI SCELTA:** l'utente ha il diritto di scegliere e di lasciare liberamente il servizio scelto.
- **PARTECIPAZIONE:** la partecipazione dell'utente deve essere sempre garantita, inoltre l'utente deve avere informazioni chiare e comprensibili.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** il servizio erogato deve garantire l'efficienza e l'efficacia, valutando attentamente da una parte le risorse impiegate ed i risultati raggiunti, dall'altra i risultati raggiunti e gli obiettivi prestabiliti.

1.4 ANFFAS ONLUS DI LUCCA

La sezione provinciale di Lucca nasce nel 1965 grazie ad un gruppo di familiari uniti dalla voglia di voler rompere il cerchio di solitudine nel quale si trovavano a vivere le loro famiglie ed i loro figli, volendo diventare un organismo di discussione e di stimolo circa le problematiche relative alla disabilità intellettiva e del neurosviluppo.

Negli anni in cui si parla di scuole speciali e differenziali e in cui sul territorio non esistono strutture USL, se non il centro di Maggiano, né per attività di consulenze e di riabilitazione, né per servizi alle famiglie di persone con disabilità intellettiva e del neurosviluppo, l'**ANFFAS** di Lucca promuove iniziative che hanno lo scopo di creare un percorso di crescita sociale e culturale della persona con disabilità come concorsi nelle scuole superiori, convegni e conferenze sul tema, dibattiti radiofonici di un'ora settimanale per rafforzare ed allargare l'informazione e la conoscenza.

Negli anni dal 1970 al 1980, la sezione **ANFFAS** di Lucca è stata la protagonista di una crescita che l'ha condotta ad una stretta collaborazione con gli enti pubblici ed ad una valorizzazione degli apporti delle energie volontaristiche coinvolgendo tutti in un'azione di elaborazione di progetti mirati per le persone con disabilità intellettiva e del neurosviluppo.

L'anno 1983, per la nostra sezione, è l'anno fondamentale perché è l'anno in cui viene costituita la prima impresa sociale formata con personale disabile, una società denominata Agricola Carraia.

ANFFAS ed Ente Pubblico, (USL n°6), firmano la prima convenzione costituendo in tal modo i nostri Progetto Lavoro che, nati al termine di un corso di formazione professionale regionale per disabili su sollecitazione dell'Associazione, hanno segnato una svolta importantissima ottenendo il riconoscimento del disabile a proseguire il cammino educativo- formativo.

Nel 1987, volendo offrire risposte più esaustive alla necessità di un'utenza con problematiche più gravi, viene aperta Una Casa Famiglia che garantisce un appoggio concreto alle famiglie in situazione di emergenza.

Sempre nello stesso anno l'**ANFFAS** dà vita al servizio di sostegno scolastico consentendo in tal modo l'integrazione di alunni affetti da grave disabilità intellettiva e del neurosviluppo attraverso un intervento continuativo che garantisce loro non solo la necessaria assistenza ma anche una proposta educativa.

Negli anni '80, l'**ANFFAS** di Lucca gestisce importanti servizi per le persone con disabilità intellettiva e del neurosviluppo e nel frattempo si è aggiunto il Progetto Tempo Libero (1989) coprendo una fascia di utenza superiore rispetto a quella frequentante i Progetti Lavoro (65 utenti "coperti" a fronte di 48 "frequentanti").

Negli anni '90 infine, per rendere il lavoro più concreto possibile nel superamento della barriera del laboratorio protetto, l'**ANFFAS** di Lucca dà vita ad una serie di imprese sociali che affiancano ed integrano i Progetti Lavoro e una serie di cooperative di servizi che garantiscono adeguate risposte ai bisogni territoriali in materia di disabilità intellettiva e del neurosviluppo.

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DI DIFFUSIONE	MODALITA' DI DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE					
DOC.CS.AN	Carta dei Servizi Anffas	Rev 0 - 2007 Rev 5 01/01/2021	Rev 6 01/01/2023	Responsabile Anffas Onlus di Lucca	A tutti gli interessati	Consegna Sito WEB Anffas Bacheche strutture

Sul finire degli anni '90 l'Associazione partecipa a vari progetti dei quali rimane esistente fino al 2014 il Progetto Adulti, rivolto a 19 adulti che non sono fruitori di altri servizi pubblici, e che pertanto offre loro la possibilità di uscire da una situazione di isolamento facendo compiere significativi passi in avanti sul percorso dell'integrazione sociale.

Il 1° dicembre 2007, sulla linea di Anffas Nazionale, pur mantenendo l'acronimo, si definisce come "Associazione Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale - ANFFAS ONLUS di LUCCA".

1.5 ANFFAS ONLUS DI LUCCA ED ISTITUZIONI LOCALI E REGIONALI

- L'**ANFFAS** è iscritta al Registro Regionale delle Organizzazioni di Volontariato sezione della Provincia di Lucca dal 16/06/2003 al N.25 Prot. 74439 XIVD1; fa parte del Cescvot, centro servizi per il volontariato, ed è stata anche membro per due volte consecutive della delegazione lucchese del Cescvot;
- l'**ANFFAS** è iscritta al Registro Persone Giuridiche presso la Regione Toscana dal 10/10/2003 al N. 304;
- l'**ANFFAS** è iscritta al Registro Anagrafico Unico ONLUS presso la Regione Toscana dal 23/03/2004 al N.28;
- l'**ANFFAS** fa parte del Forum del terzo settore e del volontariato, promosso dall'Amministrazione Provinciale di Lucca;
- l'**ANFFAS** ha fatto parte *negli* anni 80-90 della Consulta degli Handicappati e degli Invalidi Civili promossa dalla Regione Toscana; successivamente, una volta che la consulta ha cessato di esistere, l'ANFFAS è entrata a fare parte della Commissione Regionale per le politiche sociali, (IV sottocommissione);
- l'**ANFFAS** fa parte del Comitato Tecnico Regionale Anffas;
- l'**ANFFAS** fa parte del Glir, (gruppo di lavoro inter istituzionale regionale), presso l'Ufficio Scolastico Regionale (Firenze);
- l'**ANFFAS** ha una convenzione con l'Istituto Professionale "M. Civitali" per i tirocini di formazione degli strumenti di tecnica dei servizi sociali;
- l'**ANFFAS** ha una convenzione con il Liceo Sociale "A. Paladini" per il tirocinio di formazione degli studenti che frequentano questo indirizzo;
- L'**ANFFAS** ha una convenzione con l'Università di Firenze – Facoltà di Scienze della Formazione e dell'Educazione- per tirocini di formazione degli studenti.

L'**ANFFAS**, in base alla legge 104, fa parte del GLIP, (Gruppo di Lavoro inter istituzionale Provinciale), del CSA, (Centro Servizi Amministrativi), di Lucca, ma anche del:

- 1) Comitato Tecnico Accordi di Programma della Versilia
- 2) GLIR dell'Ufficio Scolastico Regionale Toscano
- 3) Gruppo di lavoro di rete inter istituzionale del Circolo Didattico 2 di Capannori.

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DI DIFFUSIONE	MODALITA' DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE					
DOC.CS.AN	Carta dei Servizi Anffas	Rev 0 - 2007 Rev 5 01/01/2021	Rev 6 01/01/2023	Responsabile Anffas Onlus di Lucca	A tutti gli interessati	Consegna Sito WEB Anffas Bacheche strutture

L'**ANFFAS** inoltre ha creato negli anni una serie di rapporti con altre associazioni del territorio (sportive, di tutela della disabilità, finalizzate alla promozione di particolari terapie), promuovendo una rete di confronto e condivisione, che ha fornito ai servizi gestiti maggior spessore.

2) SEZIONE DUE

2.1 I SERVIZI

In collaborazione con i Comuni della Piana di Lucca, con l'AUSL Toscana Nord Ovest, alcune Province ed Amministrazioni Comunali limitrofe, l'Associazione si occupa della gestione di una serie di servizi rivolti a soddisfare i bisogni e le necessità delle persone disabili.

I servizi sono gestiti da cooperative sociali la cui nascita è stata promossa dall'associazione durante gli anni di attività.

L'integrazione tra le due realtà, associazione e cooperative sociali permette di realizzare una serie integrata di servizi oltre ad una raccolta e diffusione di informazioni, individuazione dei bisogni, progettazione di interventi, di attività formative, ed una rete sociale di comunicazione, scambio e crescita culturale legata al territorio in cui operano.

L'**ANFFAS** è sottoscrittore delle convenzioni o degli accordi che sono alla base dei servizi: è quindi il responsabile legale degli impegni assunti. Nella gestione dei servizi mantiene una funzione direzionale, di supporto tecnico e strategico; ad essa le cooperative si rivolgono per condividere, affrontare e ricercare la miglior soluzione per le problematiche che possono nascere nell'organizzazione delle attività.

I servizi sono caratterizzati dalla ricerca di integrazione sul territorio, dal contatto con la comunità locale; da qui nascono le varie dislocazioni delle sedi e la promozione di cooperative e imprese sociali per l'inserimento lavorativo delle persone con disabilità che si affiancano ai servizi stessi.

Le sedi del servizio e delle attività che concretizzano l'offerta ANFFAS sono:

- assegnate in comodato da Enti Pubblici e Privati ad **ANFFAS**, e delle quali si occupa dell'adeguamento e del mantenimento secondo i criteri richiesti dalle normative vigenti; sono

- Villa Vecchiacchi, via Fiorentini 25, Lucca; sede sociale dell'Associazione, delle cooperative sociali da essa promosse e dell'impresa semplice Agricola Carraia;
- Struttura presso la scuola Media D. Chelini, via delle Cornacchie S. Vito, Lucca, sede del Servizio Progetto Lavoro; sede della Cooperativa Sociale Cose e Persone;
- Struttura sita in Piazza Anfiteatro 25, Lucca; sede di progetti temporanei e non;
- Struttura sita in via di Tiglio, S. Leonardo in Treponzio, Capannori (Lu); sede del Servizio Casa Famiglia;
- Struttura sita in Loc. Mastiano, Lucca, sede di attività estive e di integrazione ai servizi svolte direttamente dall'associazione o tramite il Servizio Progetto Lavoro/La Scuola per Tutti;

- di proprietà di **ANFFAS**

- Complesso immobiliare sito in via dell'Acquacalda 670 a San Pietro a Vico, Lucca, costituita da due stabili: "A casa nostra" sede del Servizio Progetto Lavoro e di attività pomeridiane di socializzazione svolte su indicazione dell'associazione dalla cooperativa La scuola per tutti; "Il

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DI DIFFUSIONE	MODALITA' DI DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE					
DOC.CS.AN	Carta dei Servizi Anffas	Rev 0 - 2007 Rev 5 01/01/2021	Rev 6 01/01/2023	Responsabile Anffas Onlus di Lucca	A tutti gli interessati	Consegna Sito WEB Anffas Bacheche strutture

cortile di casa nostra” adibito ad attività di socializzazione svolte direttamente dall’associazione e di attività varie a carattere ludico;

- Complesso a destinazione agricola “Terra Nostra” sito in via Viaccia 2 a Carraia Capannori (LU) composta da oltre un ettaro di terreni per orticoltura, oltre 400 m2 di serre calde per coltivazione piccole piante e fiori, tunnel vari caldi e freddi, centro ad utilizzo Servizio Progetto Lavoro e, in altro orario, attività di fattoria sociale e/o didattica legata all'integrazione dei soggetti deboli in agricoltura; sede operativa dell'impresa semplice Agricola Carraia;
- Tutte le attrezzature e arredi relativi alle diverse sedi;
- Tutti gli automezzi a corredo delle sedi e dei vari.

I servizi sono:

- ✓ SERVIZIO ASSISTENZA SCOLASTICA con la cooperativa di riferimento “**La Scuola per Tutti**”;
- ✓ SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE svolto con operatori ANFFAS e con uno psicologo, professionista esterno;
- ✓ SERVIZIO PROGETTO LAVORO e TEMPO LIBERO con le cooperative di riferimento “**Progetto Lavoro**”, “**Cose e Persone**” e l'azienda “**Agricola Carraia**”; oltre all’impegno un tempo degli obiettori di coscienza, ora dei volontari del Servizio Civile Nazionale e dei volontari dell’associazione;
- ✓ SERVIZIO CASA FAMIGLIA con la cooperativa di riferimento “**L’Aquilone**”;
- ✓ SERVIZIO PROGETTO SOCIALIZZAZIONE svolto con operatori ANFFAS e con un professionista esterno;
- ✓ PROGETTI TEMPORANEI a carattere ludico, sportivo, assistenziale o educativo, con periodicità scolastica, estiva e non, con il concorso, laddove ritenuto necessario, della cooperativa “**La scuola per tutti**”.

2.2 IL SERVIZIO SCOLASTICO

Nel 1987 nasce il servizio “La Scuola per Tutti”, servizio assistenziale volto a favorire la partecipazione degli alunni disabili alle attività scolastiche, per realizzare una più ampia inclusione sociale.

➤ utenti

Il servizio è rivolto a soggetti in età scolastica con disabilità per deficit intellettivi e del neurosviluppo in situazione di gravità (*certificati ai sensi dell’articolo della legge 104/92 comma 3*) che necessitano di interventi di assistenza come accertato dalla competente Azienda Sanitaria e frequentano gli asili nido, le scuole dell’infanzia, le scuole primarie, le scuole di primo e secondo grado, residenti nei Comuni della Piana di Lucca e studenti non residenti che frequentano gli istituti scolastici di questo territorio.

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DI DIFFUSIONE	MODALITA' DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE					
DOC.CS.AN	Carta dei Servizi Anffas	Rev 0 - 2007 Rev 5 01/01/2021	Rev 6 01/01/2023	Responsabile Anffas Onlus di Lucca	A tutti gli interessati	Consegna Sito WEB Anffas Bacheche strutture

L'accesso al servizio avviene tramite segnalazione dell'Assistente Sociale dell'Azienda Usl Area Nord-Ovest di riferimento, che inoltra la richiesta al Comune di residenza dell'utente, il quale a sua volta autorizza l'attivazione dell'intervento, dando indicazione del numero di ore settimanali da svolgere.

➤ servizio offerto

Le attività in cui il servizio si articola comprendono prestazioni di natura socio-assistenziale svolte in ambito scolastico. In alcuni casi viene attivata la scuola a domicilio, da parte del Dirigente scolastico, che una volta fatto tutto il progetto lo invia al comune di residenza dell'utente, affinché le ore dell'operatore possano essere svolte a casa, per la durata della scuola domiciliare, al fine di portare avanti, in stretta collaborazione con l'insegnante di sostegno, il programma individuato onde non far perdere le abilità acquisite.

➤ svolgimento del servizio e figure professionali

Il servizio è gestito con il concorso della cooperativa sociale La scuola per tutti.

Anffas Onlus Lucca vigila affinché l'attività venga svolta nel rispetto dei seguenti criteri:

- individuazione dell'operatore più adeguato al caso oggetto di intervento;
- continuità di presenza dello stesso operatore sul caso ma soprattutto sull'Istituto scolastico a cui è stato assegnato in seguito all'attuazione da parte del Comune del Progetto Special. Con tale progetto lo scopo è creare un'équipe di operatori che svolgono il servizio nello stesso Istituto, e possibilmente presso lo stesso ordine di scuola, in modo che possano garantire la continuità.

Questo permette anche nel passaggio di ordine, programmando alcune visite nella scuola che sarà frequentata l'anno successivo, di conoscersi a vicenda. Per gli allievi permetterà una gradualità di avvicinamento alla nuova realtà, per gli operatori un primo passaggio di consegne.

L'operatore svolgerà sempre servizio sugli allievi che gli vengono assegnati ma allo stesso tempo gli allievi si trovano a relazionarsi con tutti gli operatori che lavorano presso la scuola e questo consente loro di avere una maggiore relazione, inclusione e partecipazione ai vari laboratori.

Anffas Onlus Lucca garantisce che nelle varie attività il personale che la cooperativa impiega possieda adeguati titoli in ambito assistenziale, oltre a quelli conseguiti in seguito alla formazione obbligatoria.

Il servizio dispone di una propria figura di Coordinatore per la gestione del personale, i rapporti con i familiari, con gli enti pubblici e con le scuole.

2.2.1 Il servizio scolastico e la cooperativa sociale "La scuola per tutti"

Nel 1992, grazie ad un gruppo di genitori già soci **ANFFAS** uniti dalla voglia di portare in ambito scolastico i valori etici di solidarietà e di rispetto della diversità propri dell'associazione, nasce la cooperativa sociale r.l. "La Scuola per Tutti" la cui attività di appoggio socio-educativo-assistenziale scolastico, nel corso degli anni, è andata sempre più ampliandosi.

La Cooperativa ha sede legale presso la sede **ANFFAS Onlus di Lucca** ed usufruisce di un servizio di segreteria ed amministrazione grazie alla disponibilità di personale proprio, il quale collabora in staff con le identiche funzioni degli altri enti di emanazione dell'associazione.

Ad oggi svolge per **ANFFAS** il servizio citato, e concorre con l'associazione alla realizzazione del servizio Progetto Socializzazione, dei Servizi Domiciliari, dei vari **progetti temporanei** che vengono svolti

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DI DIFFUSIONE	MODALITA' DI DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE					
DOC.CS.AN	Carta dei Servizi Anffas	Rev 0 - 2007 Rev 5 01/01/2021	Rev 6 01/01/2023	Responsabile Anffas Onlus di Lucca	A tutti gli interessati	Consegna Sito WEB Anffas Bacheche strutture

solitamente nel periodo estivo, in concomitanza con la chiusura delle scuole, del Progetto Persona Estate, e dei corsi di pet therapy e baskin.

2.3 SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE

➤ utenti

soggetti con disabilità intellettiva e/o relazionale con bisogni inerenti l'area dell'assistenza e cura alla persona non autosufficiente.

➤ servizio offerto

il servizio socio-assistenziale viene svolto presso il domicilio dell'utente in modo da accompagnare ed assistere la persona nelle attività della vita quotidiana, sempre cercando di promuoverne l'autonomia. Il servizio offerto ha tali obiettivi:

- assistere la persona nella cura del corpo: igiene e cura personale; assicurare l'integrità fisica e psichica; cura della relazione con la persona assistita;
- mantenere e migliorare il benessere psicofisico della persona assistita: riconoscere eventuali cambiamenti del comportamento; adottare misure atte a migliorare la propria salute; utilizza i diversi mezzi ausiliari che favoriscono la mobilità e la motricità della persona;
- sostenere ed accompagnare la persona assistita in situazioni particolari: adottare misure che possano prevenire ed affrontare comportamenti aggressivi verso se stesso e verso gli altri; assistere con modalità empatica la persona in difficoltà; sostenere il nucleo familiare;
- tenere conto dei principi di sicurezza ed agire in maniera appropriata nelle situazioni di emergenza: individuare i pericoli per la persona assistita; chiamare i soccorsi in caso di necessità.

➤ svolgimento del servizio e figure professionali

Le figure che svolgono tale servizio hanno un titolo adeguato alla tipologia di intervento che viene richiesto; l'operatore che svolge un ruolo socio-assistenziale ha ben presente che è importante la promozione dell'autonomia della persona assistita. Tali figure, con il loro intervento, provvedono ad organizzare le attività di vita quotidiana in funzione dei bisogni; stabiliscono e mantengono relazioni efficaci con le persone assistite ed anche i loro familiari; promuovono attività ricreative piacevoli; favoriscono la partecipazione alla vita sociale, dove possibile; promuovono lo sviluppo e l'autonomia delle persone assistite.

I servizi domiciliari resi da operatori socio sanitari ed educatori professionali rientrano nell'ambito del progetto I.N.P.S. Home Care Premium; le prestazioni escludono l'intervento di natura professionale sanitaria mentre prevedono servizi di assistenza specialistica in favore di studenti con disabilità, volti a favorire l'autonomia e la comunicazione tanto che l'intervento può essere svolto sia all'interno che all'esterno della scuola.

2.4 PROGETTI TEMPORANEI

➤ partecipanti

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DI DIFFUSIONE	MODALITA' DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE					
DOC.CS.AN	Carta dei Servizi Anffas	Rev 0 - 2007 Rev 5 01/01/2021	Rev 6 01/01/2023	Responsabile Anffas Onlus di Lucca	A tutti gli interessati	Consegna Sito WEB Anffas Bacheche strutture

soggetti con disabilità intellettiva e/o relazionale che frequentano il percorso scolastico ma anche persone che hanno terminato tale percorso e che prendono parte ad altri progetti finalizzati al mantenimento delle abilità acquisite e ad una maggiore capacità relazionale e comunicativa.

➤ servizio offerto

il servizio che viene offerto può essere di varie tipologie:

- a) frequenza alla scuola estiva con supporto nelle varie attività ludico-ricreative, partecipazione ad uscite, svolgimento di attività manuali;
- b) frequenza a progetti rivolti all'acquisizione di una maggiore autonomia relazionale, comunicativa e anche di movimento nell'ambiente circostante;
- c) frequenza a progetti rivolti all'acquisizione di abilità che avvicinano al mondo del lavoro, come un progetto sulla cucina;
- d) frequenza a soggiorni estivi in cui si offre sia assistenza alla persona sia la partecipazione alle varie attività ed uscite che sono programmate, possibilmente seguendo i desideri espressi dalle persone coinvolte;
- e) frequenza a progetti sportivi, come il basket, che attraverso lo sport creano una relazione con gli altri e la partecipazione ad un'attività che vede la presenza anche di normodotati, oltre che il prendere parte ad attività/gare sportive.

Nella crescita verso l'autonomia, la persona con disabilità incontra due tipi di ostacoli: da una parte la difficoltà legata al suo deficit, dall'altra gli atteggiamenti di paura e le ambivalenze dell'ambiente che interferiscono con il suo grado di autonomia potenziale, raggiungibile pur nella situazione di svantaggio. Spesso i genitori ma anche tutte le persone e figure di riferimento con cui il ragazzo si rapporta tendono ad assumere un atteggiamento assistenziale e protettivo che va a limitare l'acquisizione dell'indipendenza. Sembra quasi che si voglia compensare con maggiore affetto ed atteggiamenti più permissivi il disagio che il ragazzo deve affrontare per il suo handicap o che per tale motivo il ragazzo venga ritenuto incapace e pertanto bisognoso di assistenza e di qualcuno che decida ed agisca al suo posto.

Per riuscire e soprattutto iniziare a portare il ragazzo ad un "allontanamento" dalle figure di riferimento, che devono divenire un punto fermo ma non un vincolo che limita, l'attuare tali progetti ha la finalità di portare la persona con disabilità a sapersi muovere nell'ambiente esterno, assumere consapevolezza di sé per iniziare un percorso che piano piano verrà ampliato e porterà a vivere la dimensione sociale in maniera sempre più rilevante.

➤ svolgimento del servizio e figure professionali

Le figure che svolgono tale servizio hanno un titolo adeguato alla tipologia di intervento che viene richiesto; l'operatore che svolge un ruolo socio-assistenziale ha ben presente che è importante la promozione dell'autonomia della persona assistita. Tali figure, con il loro intervento, provvedono ad organizzare le attività di vita quotidiana in funzione dei bisogni; stabiliscono e mantengono relazioni efficaci con le persone assistite ed anche i loro familiari; promuovono attività ricreative e piacevoli; favoriscono la partecipazione alla vita sociale, dove possibile; promuovono lo sviluppo e l'autonomia delle persone assistite. Le figure professionali, in base al supporto che l'attività richiede riescono ad

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DI DIFFUSIONE	MODALITA' DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE					
DOC.CS.AN	Carta dei Servizi Anffas	Rev 0 - 2007 Rev 5 01/01/2021	Rev 6 01/01/2023	Responsabile Anffas Onlus di Lucca	A tutti gli interessati	Consegna Sito WEB Anffas Bacheche strutture

attuare un intervento che, pur tenendo conto dei bisogni e delle necessità della persona, prevedono anche lo svolgimento di quello che fa parte dell'attività.

2.5 PROGETTO SOCIALIZZAZIONE

Il progetto nasce nel 2015 e si concretizza nell'offerta di un'opportunità di socializzazione e di partecipazione a laboratori ricreativi per giovani con disabilità intellettiva e relazionale. Qui vengono organizzate attività diverse secondo una programmazione temporale, con obiettivi da ricercarsi nel piccolo/medio gruppo. Caratteristica peculiare di questo progetto, all'interno di una programmazione generale mirata a prevenire e contrastare condizioni di emarginazione delle persone disabili, è quella di offrire una struttura di riferimento, favorendo la mobilità di quei disabili che hanno difficoltà o che non possono raggiungere il luogo di aggregazione. Obiettivo trasversale del Progetto è anche quello molto importante di offrire un momento di sostegno alla famiglia.

➤ partecipanti

Soggetti con disabilità intellettiva e/o relazionale con bisogni inerenti l'area della socializzazione: comprendono persone con media compromissione delle capacità cognitive e con un bisogno di assistenza non elevato o complesso.

➤ servizio offerto

Il progetto si avvale principalmente di uno spazio fisico ad esso dedicato presso il centro Anffas "A casa nostra", a San Pietro a Vico-Lucca. Tale spazio consente l'attuazione di attività stanziali programmate per determinati periodi quali: attività manuali di diverso tipo (cartapesta, ceramica, ecc.) per la produzione di piccoli oggetti in occasioni di particolari festività; interventi di psicomotricità, danza e racconto personale per favorire l'espressione di sé e aumentare la collaborazione e la relazione con gli altri;

Laboratorio di pittura ed espressività.

Il progetto viene svolto due giorni a settimana nel pomeriggio.

➤ svolgimento del servizio e figure professionali

Nell'organizzazione delle attività Anffas Onlus di Lucca vigila affinché nell'individuazione degli operatori impegnati nelle attività siano adottati i seguenti criteri:

a) adeguatezza degli operatori al gruppo di utenti;

b) continuità di presenza degli stessi operatori sul gruppo dopo valutazione in merito all'efficacia del rapporto in relazione alle attività che devono essere svolte e portate avanti con una modalità di collaborazione e partecipazione.

Anffas Onlus di Lucca garantisce che nelle varie attività il personale che la cooperativa impiega possieda adeguati titoli in ambito assistenziale.

Il servizio dispone di una propria figura di Coordinatore per la gestione del personale, per i rapporti con i familiari e con gli enti pubblici.

2.6 PROGETTO "PERSONA ESTATE"

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DI DIFFUSIONE	MODALITA' DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE					
DOC.CS.AN	Carta dei Servizi Anffas	Rev 0 - 2007 Rev 5 01/01/2021	Rev 6 01/01/2023	Responsabile Anffas Onlus di Lucca	A tutti gli interessati	Consegna Sito WEB Anffas Bacheche strutture

Il “Progetto Persona Estate” è nato nel 1996 per volontà di un gruppo di genitori facenti parte dell’Associazione **ANFFAS** accomunati dalla voglia di creare uno spazio, durante il periodo estivo, per i ragazzi con disabilità intellettiva e del neurosviluppo severo, per i quali non è possibile, a causa della gravità della patologia, frequentare le attività estive presenti sul territorio.

Il progetto offre ai minori disabili condizioni adeguate per il loro sviluppo psicofisico all’interno di un ambiente strutturato sulla base delle loro esigenze; alle famiglie offre un servizio di qualità attraverso un concreto supporto materiale, aiutandoli a superare il senso di abbandono provato nel periodo delle vacanze estive.

Organizzato con fondi ANFFAS e con una simbolica compartecipazione delle famiglie.

➤ partecipanti

Persone disabili intellettivi e relazionali residenti nella Piana di Lucca.

L’inserimento, da richiedere direttamente ad ANFFAS, avviene dopo valutazione dello Psicologo referente del progetto.

I recapiti sono inseriti nell’indirizzo al termine del presente documento.

➤ servizio offerto

Il servizio è ospitato in strutture ANFFAS o di altra proprietà nel territorio e si svolge nell’arco di sette settimane, nei mesi di Giugno e Luglio, per cinque giorni alla settimana con orario 8.00-13.00.

Le attività sono finalizzate al raggiungimento di semplici obiettivi inerenti l’area della socializzazione, della comunicazione, dell’educazione psicomotoria e senso- percettiva.

Si organizzano interventi specializzati (*musicoterapia, psicomotricità, ecc.*) con personale qualificato.

L’ultima settimana del progetto in genere si articola in città, presso sedi ANFFAS, in quanto vengono fatte attività che riguardano la socializzazione, come passeggiate, merenda sulle mura, ecc.

➤ svolgimento del servizio e figure professionali

Anffas Onlus Lucca nell’organizzazione delle attività il personale impiegato possiede adeguati titoli secondo l’intervento svolto.

Il servizio dispone di una propria figura di Coordinatore per la gestione del personale, i rapporti con i familiari e con gli enti.

Ha sede legale presso la sede **ANFFAS**, ed usufruisce di un servizio di segreteria e amministrazione grazie alla disponibilità di personale proprio, il quale collabora in staff con le identiche funzioni degli altri enti di emanazione dell’associazione.

2.7 IL SERVIZIO “PROGETTO LAVORO”

Il Servizio Progetto Lavoro è un servizio educativo-formativo rivolto a giovani con disabilità intellettiva e relazionale, la cui metodologia di base è l’ergoterapia (terapia del lavoro); completa l’offerta una serie di attività didattiche (*drammatizzazione, danzaterapia, psicomotricità, redazione Il giornalino, ecc.*). Il servizio è stato attivato nel 1983 in convenzione con la USL 6 Lucca. Attualmente è gestito tramite convenzione con i Comuni della Piana di Lucca.

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DI DIFFUSIONE	MODALITA' DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE					
DOC.CS.AN	Carta dei Servizi Anffas	Rev 0 - 2007 Rev 5 01/01/2021	Rev 6 01/01/2023	Responsabile Anffas Onlus di Lucca	A tutti gli interessati	Consegna Sito WEB Anffas Bacheche strutture

➤ partecipanti

Il Servizio Progetto Lavoro è rivolto a persone con disabilità intellettiva del neurosviluppo che abbiano completato l'obbligo scolastico e presentino potenziali abilità lavorative nell'ambito di un progetto protetto con la presenza di educatori.

Per gli utenti generalmente non è stabilito il periodo di permanenza nel Progetto Lavoro. Questo può variare in relazione allo sviluppo del progetto di vita personale.

Per alcuni di loro può risultare possibile individuare obiettivi relativi ad un eventuale inserimento lavorativo all'esterno e dunque ipotizzare una temporanea presenza all'interno del Progetto Lavoro.

L'accesso al servizio è richiesto dall'Assistente Sociale Asl Toscana Nord-Ovest di riferimento e viene autorizzato dal Comune di residenza.

Per la frequenza esiste anche la possibilità per le famiglie e in casi eccezionali, di concordare l'inserimento direttamente con l'associazione, con modalità che saranno valutate caso per caso.

➤ Servizio offerto

Il servizio si articola in due settori lavorativi su diverse sedi:

- **settore floricoltura**

Incentra l'esperienza lavorativa nella produzione di piantine in vaso coltivate in serre riscaldate e fredde, in attività orticola e trasformazione dei prodotti agricoli, organizzata dalla società semplice Agricola Carraia;

Il Progetto Lavoro Floricoltura ha sede nel centro "Anffas - Terra Nostra", Carraia-Capannori (LU) – via della Viaccia 2, nel complesso di proprietà dell'associazione che accoglie anche, nell'area serre e in quella verde, l'attività produttiva svolta dall'Agricola Carraia.

- **settore artigianato**

Incentra l'esperienza lavorativa in laboratori di falegnameria e ceramica;

Ha due sedi:

Progetto Lavoro San Vito, situato in via delle Cornacchie 1103 San Vito (Lucca), presso la Scuola Media Domenico Chelini di proprietà del Comune di Lucca;

Progetto Lavoro Ergoterapia e Gruppo Autismo, ha sede a San Pietro a Vico, Lucca, via dell'Acquacalda, in una parte di un complesso di proprietà dell'associazione; nel centro è attiva una progettazione educativa specifica per la sindrome autistica.

I gruppi beneficiano delle attività organizzate dal Polo Didattico, situate in altre sedi Anffas scelte nella programmazione dell'annualità educativo-didattica; gli utenti partecipano in modo trasversale ai gruppi di appartenenza, secondo una progettazione annuale.

Gli utenti sono indirizzati ai diversi progetti nel rispetto delle loro caratteristiche, come previsto dal progetto educativo individualizzato. Alcuni di loro possono avere un percorso misto su due centri.

- **impianto educativo**

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DI DIFFUSIONE	MODALITA' DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE					
DOC.CS.AN	Carta dei Servizi Anffas	Rev 0 - 2007 Rev 5 01/01/2021	Rev 6 01/01/2023	Responsabile Anffas Onlus di Lucca	A tutti gli interessati	Consegna Sito WEB Anffas Bacheche strutture

Il Servizio Progetto Lavoro si rivolge alla disabilità intellettiva e relazionale con una progettazione generale delle attività che sono orientate verso la ricerca di una integrazione sociale più ampia, una autonomia più matura ed un'attività lavorativa più soddisfacente per ogni singolo utente inserito.

Per far questo, partendo dall'osservazione che sta alla base della redazione del progetto individualizzato, utilizza una serie di attività che sono organizzate in un percorso personalizzato.

Oltre all'ergoterapia (terapia del lavoro), che costituisce la parte centrale delle attività proposte, sono organizzate dal Polo Didattico:

Attività didattica, attività di giornalino, attività di danza terapia e psicomotricità, attività teatrale e musicale (drammatizzazione), riunione settimanale del gruppo utenti.

Alcune di queste attività sono svolte in forma trasversale con gli altri gruppi del Servizio Progetto Lavoro, e sono proposte secondo una programmazione annuale.

Ogni gruppo svolge poi una propria attività didattica e di socializzazione, come, ad esempio, attività sportiva (palestra, piscina), attività di tempo libero.

In estate vengono organizzati i Soggiorni Estivi, una settimana residenziale di vacanza che ha carattere ludico e educativo, come apprendimento e verifica di autonomie personali e sociali.

E' attivo un intervento educativo specializzato per gli utenti con sindrome dello spettro autistico progettato secondo il Programma TEACCH.

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 15,30.

E' prevista una compartecipazione degli utenti per i costi relativi alla consumazione del pasto e per i trasporti.

➤ svolgimento del servizio e figure professionali

Il servizio è gestito con il concorso della cooperativa sociale "Progetto Lavoro" per le attività educative e con le cooperative sociali "Cose e Persone" e l'impresa semplice "Agricola Carraia" per l'organizzazione delle attività lavorative e la realizzazione di esperienze nel mondo del lavoro.

La mansione prevalente del servizio è di carattere socio-educativo e assistenziale.

Anffas Onlus Lucca garantisce che nelle varie attività il personale che la cooperativa impiega possieda adeguati titoli in ambito assistenziale ed educativo.

Responsabile dell'attuazione del Progetto Educativo Generale è il Comitato Tecnico. Il Comitato Tecnico rappresenta il livello progettuale del servizio e garantisce un intervento multidisciplinare di équipe con la presenza di funzioni diverse e la partecipazione, secondo opportunità, di figure diverse.

E' costituito dal Coordinatore del Servizio Progetto Lavoro, che ne coordina i lavori e lo rappresenta nei rapporti con l'esterno, da uno psicologo e da un educatore del servizio presente a turno triennale.

2.7.1 il servizio e la cooperativa sociale "Progetto Lavoro"

La cooperativa, di tipo A, si costituisce nel 1996 per la gestione del servizio già attivo dal 1983. Il suo organico è composto da soci volontari e soci lavoratori.

Ad oggi organizza per **ANFFAS** il servizio citato curando il percorso educativo personalizzato di ogni utente. Partecipa con la cooperativa sociale "La scuola per tutti" alla gestione di attività quali i Soggiorni Estivi.

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DI DIFFUSIONE	MODALITA' DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE					
DOC.CS.AN	Carta dei Servizi Anffas	Rev 0 - 2007 Rev 5 01/01/2021	Rev 6 01/01/2023	Responsabile Anffas Onlus di Lucca	A tutti gli interessati	Consegna Sito WEB Anffas Bacheche strutture

Ha sede legale presso la sede **ANFFAS**, ed usufruisce di un servizio di segreteria e amministrazione grazie alla disponibilità di personale proprio, il quale collabora in staff con le identiche funzioni degli altri enti di emanazione dell'associazione.

2.7.2 il servizio e la cooperativa sociale “Cose e Persone”

La cooperativa, di tipo B, nasce nel 1990 come Cooperativa di solidarietà sociale per volontà dell'associazione **ANFFAS** Onlus di Lucca, sull'esperienza del Servizio Progetto Lavoro affinché, con l'affiancamento al servizio, potesse essere data concretezza oggettiva alla metodologia ergoterapica (terapia del lavoro) che ne sta alla base, ed allo stesso tempo garantire agli utenti una possibilità di inserimento lavorativo ed un inserimento sociale basato sulle loro capacità lavorative, soprattutto nel caso in cui quest'ultime non fossero adeguate per un vero e proprio inserimento lavorativo.

Ha sede legale presso la sede **ANFFAS**, ed usufruisce di un servizio di segreteria e amministrazione grazie alla disponibilità di personale proprio, il quale collabora in staff con le identiche funzioni degli altri enti di emanazione dell'associazione.

Si occupa dell'inserimento lavorativo e sociale di persone con disabilità intellettiva e relazionale; gestisce un negozio in Piazza Anfiteatro in cui vengono venduti oggetti artigianali di sua produzione.

Oltre che nell'artigianato opera in servizi di pulizia, di manutenzione verde e di assemblaggio e confezionamento di piccoli oggetti.

Organizza per il Servizio Progetto Lavoro:

- i laboratori artigianali di falegnameria e ceramica frequentati dagli utenti del servizio;
- percorsi di esperienza nel mondo del lavoro presso il negozio.

La cooperativa apre i suoi spazi lavorativi anche attraverso la sottoscrizione di convenzioni per la gestione di interventi di Borsa Lavoro con l'Azienda Usl Toscana Nord-Ovest Lucca, rivolti a giovani con disabilità intellettiva e relazionale.

2.7.3 il servizio e l'impresa “Agricola Carraia”

L'Agricola Carraia si costituisce nel 1983 ad opera di un gruppo di operatori e/o volontari Anffas e da giovani con disabilità che, in un pieno spirito di autodeterminazione, siglarono un impegno sociale ancora oggi vivo. L'attuale impresa, conserva alla base il nome originario, mentre la compagine societaria e altri aspetti amministrativi della società sono stati aggiornati all'inizio del 2013 per adeguamento alle nuove normative. La società è costituita dal Rappresentante Legale e dall'Imprenditore Agricolo Professionale (coltivatore diretto) che fa anche da referente per il progetto Floricoltura e Orticoltura.

La sede operativa è sita a Carraia-Capannori (Lu), in via della Viaccia 2, dove viene svolta l'attività della Fattoria Didattica e di floricoltura e orticoltura in pieno campo. I terreni con i fabbricati, le serre e tutte le attrezzature sono di proprietà **ANFFAS** Onlus di Lucca, concessi in affitto o comodato, nell'interesse dei ragazzi disabili impiegati nel progetto.

Organizza per il Servizio Progetto Lavoro:

- i laboratori di floricoltura e orticoltura frequentati dagli utenti del servizio;

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DI DIFFUSIONE	MODALITA' DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE					
DOC.CS.AN	Carta dei Servizi Anffas	Rev 0 - 2007 Rev 5 01/01/2021	Rev 6 01/01/2023	Responsabile Anffas Onlus di Lucca	A tutti gli interessati	Consegna Sito WEB Anffas Bacheche strutture

- percorsi di esperienza nel mondo del lavoro presso la serra di vendita e in numerose mostre mercato alle quali partecipa.

L'Agricola Carraia è uno dei pochissimi progetti di agricoltura sociale attivo sul territorio provinciale e probabilmente l'unico che prevede l'integrazione tra ragazzi con disabilità e altre categorie sociali deboli.

Negli anni ha inoltre allargato sempre di più il suo bacino di utenza in un'ottica ampia di inclusione sociale, coinvolgendo nelle attività di produzione e mettendo a disposizione i suoi spazi anche per utenti psichiatrici o normodotati che, per motivi differenti, sono a rischio di esclusione sociale, ritenuti vulnerabili e in condizioni di solitudine e povertà. Tra questi sono presenti soggetti seguiti dal gruppo Caritas di Lucca e soggetti con pene detentive. Accoglie inoltre giovani per lo svolgimento del servizio civile e, in accordo con il Ministero della Giustizia, che devono affrontare un percorso sociale in seguito al ritiro della patente di guida.

Per la capacità di creare uno spazio aggregativo dove coinvolgere differenti tipologie di utenti svantaggiati e dare loro nuovi stimoli e obiettivi e la possibilità instaurare nuove relazioni, il progetto rappresenta un unicum sul territorio.

Ha sede legale presso la sede ANFFAS, ed usufruisce di un servizio di segreteria e amministrazione grazie alla disponibilità di personale proprio, il quale collabora in staff con le identiche funzioni degli altri enti di emanazione dell'associazione.

2.8 PROGETTO "TEMPO LIBERO"

Il Progetto Tempo Libero ha sede in Villa Vecchiacchi, in Via Fiorentini 25, a San Filippo, alla periferia della città.

Il Progetto Tempo Libero nasce nel 1984 da una prima esperienza di soggiorni estivi in collaborazione con la USL n°2 di Lucca. Poi gestito attraverso una convenzione con i Comuni della Piana di Lucca e rivolto a persone con disabilità intellettiva e relazionale ivi residenti, è adesso realizzato con l'intervento ANFFAS e con il concorso in determinati progetti di contribuzioni private. E' un plusvalore sotteso ai diversi servizi.

Attualmente le attività del Tempo Libero vedono la partecipazione di volontari dell'associazione e, quando presenti, dai volontari del Servizio Civile Nazionale.

Gli obiettivi base sono:

1. utilizzare le reali possibilità offerte dal territorio sia per attività strutturate che occasionali;
2. promuovere attività sulla base delle esigenze e dei bisogni dei partecipanti;
3. far partecipare e coinvolgere il volontariato in quanto elemento di mediazione importante fra le realtà del disabile e la realtà esterna, favorendone l'integrazione.

Gli interventi organizzati consistono in:

- attività ludico- sportive, come il corso di Baskin realizzato con il concorso del personale della cooperativa sociale La Scuola per tutti e con l'A.S.D. Le Mura Spring;
- attività educative quali la pet-therapy, realizzate con il concorso del personale della cooperativa sociale La Scuola per tutti e con l'A.S.D. Le Mura Spring;
- attività ricreativo-culturali;
- attività di svago legata alle opportunità offerte dal territorio in particolari periodi;
- attività didattiche e di drammatizzazione;
- soggiorni estivi e invernali in località di villeggiatura, con il concorso del Servizio Progetto Lavoro e del personale della cooperativa sociale La Scuola per tutti.

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DI DIFFUSIONE	MODALITA' DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE					
DOC.CS.AN	Carta dei Servizi Anffas	Rev 0 - 2007 Rev 5 01/01/2021	Rev 6 01/01/2023	Responsabile Anffas Onlus di Lucca	A tutti gli interessati	Consegna Sito WEB Anffas Bacheche strutture

2.9 IL SERVIZIO CASA FAMIGLIA “L’AQUILONE”

La Casa Famiglia inizia il servizio il 18 Gennaio 1987 in locali nel centro storico di Lucca. Nel 1995 si trasferisce in località San Leonardo in Treponzio, Capannori (Lucca) nei locali dell’ex-scuola elementare. La struttura è di proprietà della Parrocchia di San Leonardo in Treponzio e a disposizione del Comune di Capannori che la concede, con il beneplacito della Parrocchia, in comodato all’Anffas per questo scopo. E’ gestita tramite convenzione dal 2021 con l’AUSL Toscana Nord Ovest.

➤ ospiti

Gli ospiti sono persone adulte con bisogni assistenziali di media-alta intensità residenti nella Piana di Lucca. La struttura è idonea ad accogliere fino ad un massimo di 8 ospiti con pernottamento, di cui uno è disponibile temporaneamente per emergenze.

L’accesso al servizio è richiesto dall’Assistente Sociale dell’Azienda USL di riferimento che, se approvato, si farà carico di sostenere la quota sanitaria dei costi. È richiesta al comune di residenza o alla persona accolta o alla sua famiglia la compartecipazione ai costi della quota sociale.

Per la frequenza esiste anche la possibilità per le famiglie e in casi eccezionali, di concordare l’inserimento direttamente con l’associazione, con modalità che saranno valutate caso per caso.

➤ servizio offerto

La Casa Famiglia offre due tipologie di servizio:

- residenziale permanente* per persone prive di riferimenti familiari per assenza, per malattia dei genitori o qualora se ne riscontri il bisogno;
- residenziale temporaneo* per accoglienza di ospiti in situazioni di emergenza generalmente corrispondenti ad un transitorio disagio familiare.

La Casa famiglia è aperta tutto l’anno sull’orario completo giornaliero compresa la notte.

➤ svolgimento del servizio e figure professionali

Il servizio è gestito da un Direttore con il concorso della cooperativa sociale L’Aquilone. Anffas Onlus di Lucca garantisce che nelle varie attività il personale che la cooperativa impiega possieda adeguati titoli in ambito assistenziale.

La struttura si avvale di operatori socio-assistenziali organizzati in turno secondo le richieste normative di riferimento. Si avvale inoltre della figura di un Educatore per la programmazione e l’organizzazione delle attività riferibili al progetto educativo e di un infermiere per le mansioni specifiche.

Un ruolo molto importante all’interno della struttura è rivestito dai volontari che rappresentano un collegamento con l’esterno e sono fonte di socializzazione non istituzionalizzata.

2.9.1 il servizio e la cooperativa sociale “L’AQUILONE”

La cooperativa, di tipo A, si è costituita nel 1997.

Ad oggi organizza per ANFFAS il servizio citato.

Ha sede legale presso la sede ANFFAS, ed usufruisce di un servizio di segreteria e amministrazione grazie alla disponibilità di personale proprio, il quale collabora in staff con le identiche funzioni degli altri enti di emanazione dell’associazione.

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DI DIFFUSIONE	MODALITA' DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE					
DOC.CS.AN	Carta dei Servizi Anffas	Rev 0 - 2007 Rev 5 01/01/2021	Rev 6 01/01/2023	Responsabile Anffas Onlus di Lucca	A tutti gli interessati	Consegna Sito WEB Anffas Bacheche strutture

2.10 ANFFAS ENTE DI SERVIZIO CIVILE

Nel 1983, all'interno delle molteplici attività dell'Associazione, compare la significativa presenza dei giovani in servizio civile. Grazie alla collaborazione, prima della Caritas Diocesana e, dopo, della Sede Nazionale **Anffas**, entrano in servizio i primi obiettori di coscienza.

Da qui l'**Anffas** di Lucca ha portato centinaia di giovani lucchesi, e non solo, in contatto con le persone con disabilità intellettiva e relazionale in ambito del lavoro, del tempo libero e nei vari momenti della vita quotidiana.

Per un'Associazione come l'**Anffas**, con i suoi scopi di diffusione e maturazione di “una cultura della diversità”, il vero “vantaggio” del servizio civile è andare a mettere in rapporto diretto un significativo numero di giovani con le persone disabili e renderli capaci di collocare il “diverso” nella sfera ordinaria dei pensieri e delle emozioni, potendo poi trasmettere ad altri la propria esperienza in maniera efficace.

Nel momento in cui il servizio civile di leva stava dissolvendosi è iniziato a decollare il servizio civile nazionale, volontario, aperto, per la prima volta, anche alle ragazze, in fascia di età tra i 18 ed i 28 anni.

La legge che lo ha istituito, la n°64 del 2001, è subito entrata in funzione ed anche l'**Anffas** di Lucca si è inserita, alla fine del 2002, nel nuovo processo.

L'**Anffas** di Lucca si appoggia attualmente al Centro Nazionale per il Volontariato come sede di attuazione dei progetti per il settore Tempo Libero.

I giovani interessati possono rivolgersi alla nostra Associazione, presentare domanda ed essere convocati al colloquio selettivo che, assieme alla valutazione dei titoli esperienziali, di studio e di formazione, condurrà alla stesura della graduatoria.

Nei mesi successivi iniziano gli otto mesi di servizio civile, con un periodo iniziale contrassegnato sia da una formazione generale al servizio civile, che da una formazione specifica sulle tematiche sociali e della disabilità (oltre 50 ore). Tra i vari benefici riconosciuti ai giovani – oltre ad un compenso statale o regionale erogato mensilmente – si segnala, ad esempio, che gli studenti della Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università di Firenze potranno vedersi riconosciuto l'anno di servizio civile come periodo di tirocinio obbligatorio previsto dal piano di studi dei corsi di laurea attinenti.

Per ogni tipo di informazione è possibile rivolgersi presso la sede dell'**Anffas** di Lucca e presso il Centro Nazionale per il Volontariato (via Catalani, 158 – Lucca).

2.11 PROMOZIONE DI SERVIZI

ANFFAS si impegna nella promozione di servizi di socializzazione, sportivi e ricreativi, e educativi, con l'organizzazione di progetti rivolti a persone con disabilità intellettiva e relazionale. Questi sono attivati con progettazione temporanea, in genere nel periodo ottobre/maggio, oppure con apertura continuativa.

Per la frequenza le famiglie possono accordarsi direttamente con l'associazione in modalità privata.

Per lo promozione dei servizi **ANFFAS** mette a disposizione il complesso immobiliare “A casa nostra” situato a San Pietro a Vico, e in particolare lo stabile “Il cortile di casa nostra”. Di recente costruzione è uno spazio ampio e luminoso, interamente accessibile, affacciato su uno spazio verde riservato.

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DI DIFFUSIONE	MODALITA' DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE					
DOC.CS.AN	Carta dei Servizi Anffas	Rev 0 - 2007 Rev 5 01/01/2021	Rev 6 01/01/2023	Responsabile Anffas Onlus di Lucca	A tutti gli interessati	Consegna Sito WEB Anffas Bacheche strutture

Il complesso è di proprietà dell'associazione, acquistato e ristrutturato con il contributo dei soci, delle Fondazioni Bancarie Cassa di Risparmio e Banca del Monte e di privati.

Dal gennaio 2017 accoglie il Servizio “Palestra di Vita”, progetto che favorisce lo sviluppo di autonomie e apprendimenti sociali.

Per informazioni occorre rivolgersi al punto “SAI?” il cui recapito è inserito nell'indirizzo posto al termine del presente documento.

2.12 CASAMICA appartamento del Dopo di Noi

Fa riferimento alla Legge **n.112/2016** (contenente “*Disposizioni in materia di assistenza in favore delle persone con disabilità grave prive di sostegno familiare*”), conosciuta come la legge “del **dopo di noi**”, partendo dal *durante noi*”, ossia come quel provvedimento legislativo che ha introdotto finanziamenti ed agevolazioni per misure volte a garantire un progetto di vita delle persone con disabilità grave, da continuare anche quando perdano il sostegno familiare.

Un percorso di avvicinamento ad una vita di piccolo gruppo di massimo di cinque coinquilini, dove poter agire le proprie competenze e autonomie, con il supporto necessario, inserita in normali contesti abitativi.

L’Appartamento è una struttura a carattere familiare che accoglie persone con disabilità grave non determinata dal fisiologico invecchiamento o da patologie connesse alla senilità, con bassa intensità assistenziale e un buon livello di autonomia.

Fa parte di un piccolo condominio, contornato da proprio giardino, sito in via Fratelli Rosselli 46 S.Anna, Lucca. È organizzato su 111 mq, e dispone di ingresso e corridoio su cui si aprono cucina e sala da pranzo, sala, tre camere da letto, due bagni, due terrazze e un garage.

Si inaugura a maggio 2022, prima casa nella città a raccogliere le nuove indicazioni normative. Anffas Onlus di Lucca l’ha realizzata, acquistandola e ristrutturandola, riconoscendo l’importanza dell’esperienza promossa, che apre per le persone disabili una nuova possibilità di vita.

L’avvio della gestione si colloca nella progettualità V.e.l.A. (*verso l’Autonomia*) finanziata con i fondi del Dopo di Noi, avviata nel 2018, di cui è assegnataria la Zona Distretto Piana di Lucca dell’Azienda Usl Toscana Nord-Ovest, che interviene come referente istituzionale sulla disabilità e con la gestione dei fondi per la propedeutica, per la ristrutturazione e per il sostegno dell’immobile.

Partecipa sostenendo la ristrutturazione la Fondazione Coesione Sociale, attiva e partecipe nell’ambito sociale del territorio.

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DI DIFFUSIONE	MODALITA' DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE					
DOC.CS.AN	Carta dei Servizi Anffas	Rev 0 - 2007 Rev 5 01/01/2021	Rev 6 01/01/2023	Responsabile Anffas Onlus di Lucca	A tutti gli interessati	Consegna Sito WEB Anffas Bacheche strutture

Una vita supportata, come necessita che sia, ma che, dato il piccolo gruppo, può proporre e realizzare un ambiente che è una casa e non una struttura, che circonda accogliente e interattiva con la zona di residenza.

Per informazioni contattare i recapiti associativi in indirizzario al termine del documento.

3) SEZIONE TRE

3.1 STANDARD DI QUALITA': IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard sono un punto di riferimento per le famiglie con persone con disabilità intellettiva e relazionale e **ANFFAS** e gli organismi che operano nei Servizi si impegnano al raggiungimento degli standard di qualità che rappresentano un processo dinamico di miglioramento continuo e graduale della qualità. Gli indicatori e gli standard vanno osservati, applicati e documentati puntualmente e rigorosamente.

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

- personalizzazione ed umanizzazione del trattamento;
- capacità di assicurazione, cortesia e rispetto della dignità;
- efficienza ed efficacia dei servizi alla persona;
- diritto all'informazione, all'orientamento ed all'accoglienza;
- condivisione circa il trattamento socio- sanitario, socio- educativo ed assistenziale in genere;
- tempestività, puntualità e regolarità del servizio;
- sicurezza, igiene, comfort e superamento delle barriere architettoniche.

3.2 "SAI?" SERVIZIO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE

ANFFAS, secondo quanto previsto da Anffas Nazionale, attiva lo sportello "SAI?", Servizio Accoglienza e Informazione. Ha la funzione di gestire il rapporto con le famiglie, ascoltandone i bisogni e le aspettative, ed informandole circa i diritti esigibili e le normative vigenti, nel segno dell'ascolto empatico e di un autentico sostegno.

Il "SAI?" è aperto presso la sede associativa. I recapiti sono inseriti nell'indirizzario al termine del presente documento.

3.3 LA GESTIONE DELLA PRIVACY

ANFASS Onlus di Lucca, in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, tratta i dati personali degli utenti nel rispetto delle normative di settore (d.lgs.196/2003e Regolamento UE 1016/679).

ANFASS tratta i dati personali degli utenti in modo lecito, corretto e trasparente. I dati sono raccolti esclusivamente per le finalità strettamente connesse ai servizi offerti e per la tenuta e conservazione dell'archivio interno (cartaceo e informatizzato).

ANFASS si impegna a garantire un'adeguata sicurezza dei dati personali, compresa la protezione, mediante misure tecniche ed organizzative adeguate, da trattamenti non autorizzati o illeciti e dalla perdita, dalla distruzione o dal danno accidentale.

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DI DIFFUSIONE	MODALITA' DI DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE					
DOC.CS.AN	Carta dei Servizi Anffas	Rev 0 - 2007 Rev 5 01/01/2021	Rev 6 01/01/2023	Responsabile Anffas Onlus di Lucca	A tutti gli interessati	Consegna Sito WEB Anffas Bacheche strutture

Si assicura inoltre che i dati personali non saranno oggetto di diffusione e la loro comunicazione a soggetti terzi si baserà su specifici obblighi di legge o previo, esplicito, rilascio del consenso.

3.4 IL SISTEMA QUALITA' ANFFAS ONLUS DI LUCCA

Impegno prioritario di **Anffas** è la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni erogate ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse, aspetto che comporta l'uso di strumenti di ascolto che permettano di cogliere i segnali di disagio e di insoddisfazione.

3.4.1 la gestione dei reclami

L'Associazione vuole rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio vissute dall'utente, tanto che il *"Sistema di gestione dei reclami"* che utilizza si pone essenzialmente due obiettivi:

- 1) dotare l'organizzazione di strumenti sensibili a rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio ed insoddisfazione espresse dal singolo utente anche con la partecipazione del familiare;
- 2) svolgere un'analisi dei reclami in modo da orientare le decisioni verso il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

Scopo e finalità del sistema di gestione del reclamo è di mettere in atto una procedura che sia efficace ed efficiente al fine di garantire una risposta a chi presenta il reclamo oltre al voler migliorare i servizi della struttura stessa.

3.4.2 La soddisfazione dei partecipanti

L'indagine per conoscere la soddisfazione dei partecipanti e dei loro familiari, è un importante strumento per poter conoscere in modo attendibile il loro appagamento.

Le informazioni ricercate hanno lo scopo di valutare il grado di benessere dei partecipanti, il livello di qualità dei servizi, la rispondenza delle procedure organizzative all'efficacia, efficienza degli interventi attuati, il grado di soddisfazione dei lavoratori e del clima interno.

Per far questo ogni servizio si dota di una serie di questionari tarati sulla particolarità del servizio e sulle effettive capacità di risposta delle persone che ne usufruiscono, aggiungendo, qualora il rilievo non sia possibile, la partecipazione delle famiglie.

E' utilizzato anche un questionario per i soci **Anffas** che serve a valutare la capacità di accoglienza e sostegno della struttura associativa.

una riflessione finale

*L'**Anffas** di Lucca, da sempre attenta al ruolo del volontariato, ha introdotto da sempre nel proprio organico un numero considerevole di volontari che prestano la loro opera e si mettono a disposizione di ogni necessità.*

*Ci sono nei centri **Anffas** volontari pronti ad acquisire competenze per un sostegno agli operatori sempre più adeguato ai bisogni degli utenti.*

*Queste persone, che regalano ore del proprio tempo libero in aiuto ad altre meno fortunate, si stanno conquistando sul campo la loro indispensabilità nello svolgimento dei progetti che **Anffas** porta avanti ogni giorno.*

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DI DIFFUSIONE	MODALITA' DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE					
DOC.CS.AN	Carta dei Servizi Anffas	Rev 0 - 2007 Rev 5 01/01/2021	Rev 6 01/01/2023	Responsabile Anffas Onlus di Lucca	A tutti gli interessati	Consegna Sito WEB Anffas Bacheche strutture

Anffas Onlus di Lucca

Associazione Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale

Via Fiorentini, 25-Arancio – 55100 Lucca

Tel. 0583 467742/494827 Fax 0583 464077 e-mail: associazione@anffasluc.ca.org

Codice Fiscale e Partita IVA 01852760469

Iscrizione nel registro regionale delle persone giuridiche private al n. 304 in data 10 ottobre 2003

*Altri volontari, genitori e non degli utenti **Anffas**, con professionalità diverse, dedicano la loro specifica conoscenza e competenza per la risoluzione di piccoli e grandi problemi di manutenzione e di organizzazione interna.*

*In definitiva i volontari sono una “merce rara” che entra in circolo giornalmente e che grazie alla loro voglia di dare senza ricevere niente in cambio oltre all’alta considerazione del proprio operato, contribuiscono a rendere migliore la vita dei ragazzi dei quali **Anffas** si prende cura.*

Allegati alla carta dei servizi:

Questionario per la rilevazione della soddisfazione dei soci

Modulo reclami

Gli indirizzi

Sede legale **Anffas Onlus di Lucca**

Cooperative sociali: **L’Aquilone, La scuola per tutti, Progetto Lavoro**

Imprese e cooperative sociali per l’inserimento sociale e lavorativo: **Agricola Carraia, Cose e Persone, Bar La Pecora Nera**

via Fiorentini, 25 Lucca

tel. 0583467742 – 0583494827

fax 0583464077

associazione@anffasluc.ca.org

sito dell’associazione: www.anffasluc.ca.org

Anffas onlus di Lucca è presente anche su facebook alla pagina <https://it-it.facebook.com/Anffas-Onlus-di-Lucca>

Sportello “SAI? servizio accoglienza e informazione”, tel 0583 467742 int.1, referente Sig. Giuseppe Pera
associazione@anffasluc.ca.org

La presente Carta dei Servizi potrà essere sottoposta o a distribuzione controllata o non controllata; tendenzialmente sarà sottoposta a distribuzione controllata nel circuito interno ai servizi, mentre a distribuzione non controllata nel circuito esterno (soci, utenti e familiari, enti).

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DI DIFFUSIONE	MODALITA' DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE					
DOC.CS.AN	Carta dei Servizi Anffas	Rev 0 - 2007 Rev 5 01/01/2021	Rev 6 01/01/2023	Responsabile Anffas Onlus di Lucca	A tutti gli interessati	Consegna Sito WEB Anffas Bacheche strutture