

## **PRESENTAZIONE**

La Carta dei Servizi stabilisce una relazione tra due soggetti – Struttura Associativa e Famiglie/Utenti – e mette in comune il “Patto sulla Qualità Promessa”.

L’interesse comune che lega i due soggetti è il Patto sui Servizi, sui livelli di qualità e sui meccanismi di verifica e tutela.

Avere una carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l’organizzazione.

Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi.

Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.

Varese, li 21 novembre 2010

Il Presidente  
(Cesarina Del Vecchio)



## **Indice**

### **PREMESSA**

#### **1) FINALITA' ISTITUZIONALI E PRINCIPI FONDAMENTALI**

- 1.1 Cosa è Anffas Onlus
- 1.2 Scopi dell'Associazione Nazionale - la “Mission”
- 1.3 Principi fondamentali

#### **2) ANFFAS ONLUS DI VARESE**

- 2.1 Cenni storici
- 2.2 Principi generali
- 2.3 Ubicazione
- 2.4 Organigramma dell'Associazione
- 2.5 Assemblea dei Soci, Presidente e Consiglio Direttivo
- 2.6 Chi sono i soci Anffas
- 2.7 Destinatari dei servizi
- 2.8 Attività Associativa
- 2.9 Principali Attività e Servizi

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

#### **4) MODALITA' DI TUTELA E VERIFICA**

- 4.1 Gestione reclami
- 4.2 Questionario di soddisfazione

### PREMESSA

Prima di inoltrarci a presentare Anffas onlus di Varese, ci sembra importante parlare di Anffas onlus Nazionale, perché tutte le associazioni locali socie sono chiamate a condividere ed operare secondo principi e valori condivisi con la struttura madre.

### 1) FINALITÀ ISTITUZIONALI E PRINCIPI FONDAMENTALI

#### 1.1 Cosa è ANFFAS onlus

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

Anffas Onlus, con l'approvazione della modifica statutaria nel novembre 2000, ha riorganizzato la propria attività su un modello associativo di tipo federale, riconoscendo piena autonomia giuridica, patrimoniale e gestionale alle Associazioni locali. Si è inoltre prevista la costituzione di Organismi Regionali rappresentativi delle Associazioni socie, nonché la possibilità di concedere il marchio ANFFAS ad altri Enti autonomi con fini e scopi analoghi a quelli di ANFFAS Onlus.

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

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

**Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del paese" - Costituzione Italiana, art. 3**

L'art. 3 della Costituzione Italiana è stato assunto da ANFFAS come ciò che identifica lo sfondo ideologico e culturale di riferimento. A tali principi si ispirano:

- lo Statuto dell'Associazione
- l'azione di negoziazione in materia di politiche sociali che Anffas svolge a tutti i livelli
- l'azione di verifica del proprio operato.

#### 1.2. Scopi dell'Associazione Nazionale – la "Mission"

Articolo 3 dello Statuto di Anffas onlus

***L'associazione .....persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale, nel campo dell'assistenza sociale e socio-sanitaria, della ricerca scientifica, della formazione, della tutela dei diritti civili a favore di persone svantaggiate in situazioni di disabilità intellettiva e relazionale, affinché a tali persone sia garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità. L'associazione persegue il proprio scopo ... anche attraverso lo sviluppo di attività atte a ..... promuovere, costituire ed amministrare strutture riabilitative, sanitarie, assistenziali, sociali, anche in modo tra loro congiunto, centri di formazione, strutture diurne e/o residenziali idonee a rispondere ai bisogni dei disabili intellettivi e/o relazionali ..."***

Scopo di ANFFAS è:

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

### 1.3. Principi fondamentali

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

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

## 2) ANFFAS ONLUS VARESE

### 2.1 Cenni storici

Anffas Varese nasce per volontà di alcuni genitori nel 1978. La prima sede dell'associazione viene aperta in Via Crispi 2 grazie alla concessione di uno spazio da parte dei Frati della Parrocchia della Brunella a Varese. Le prime attività erano improntate alla rivendicazione dei diritti all'integrazione scolastica, alla riabilitazione, alla frequentazione di strutture adeguate allora inesistenti. Le famiglie si sono mosse attivamente contattando le istituzioni e siglando le prime convenzioni con il Comune di Varese.

Nel 1984, grazie alla disponibilità di uno spazio in località Bobbiate presso la Cascina Casela di Via Macchi 12, iniziano le prime attività con n. 4 ragazzi con disabilità in età adolescenziale.

Nel 1988, dopo un'importante ristrutturazione, viene aperto il primo Centro Socio Educativo. Da quel momento in poi l'Associazione, intercettati i bisogni delle famiglie, inizia ad operare cercando di ampliare sempre di più l'offerta di servizi a favore delle persone con disabilità intellettiva e relazionale.

Nel 1995 Anffas prende in gestione il Centro Residenziale di San Fermo, sino a quel momento di proprietà della famiglia Bonacina, storica famiglia varesina di medici.

Nel 1997 la prima esperienza di vacanza e nel 1998 viene inaugurato il CSE di Bregazzana per 15 utenti. Con l'ampliamento dell'offerta dei servizi si è dovuto provvedere anche all'ampliamento della Sede Associativa: gli uffici vengono trasferiti in Piazza XXVI Maggio a Varese, nel quartiere di Biumo Inferiore.

Nel 1999 la svolta. la nuova procedura di accreditamento prevista dalla Regione Lombardia, oltre ai programmi di ampliamento dell'offerta dei servizi, impongono una struttura gestionale più congeniale. Alcune famiglie socie iniziano lo studio di fattibilità per il trasferimento della gestione ad una Fondazione da loro "creata": alla fine del 1999 nasce la Fondazione Renato Piatti onlus.

La Fondazione Piatti è quindi, prima di tutto, espressione di un gruppo di soci di Anffas Varese, con un organo di governo composto prevalentemente (6/7) da familiari di persone con disabilità eletti unicamente da Anffas Varese.

Nel 2002, e precisamente il 21 gennaio, in conformità con le modifiche statutarie di Anffas Nazionale, è costituita l'Associazione locale Anffas onlus di Varese, avente autonomia giuridica e patrimoniale.

Anffas Varese Onlus ottiene la qualifica di ONLUS il 11-02-2002; successivamente viene annoverata nel Registro Regionale delle Associazioni di Solidarietà Familiare (anno 2003).

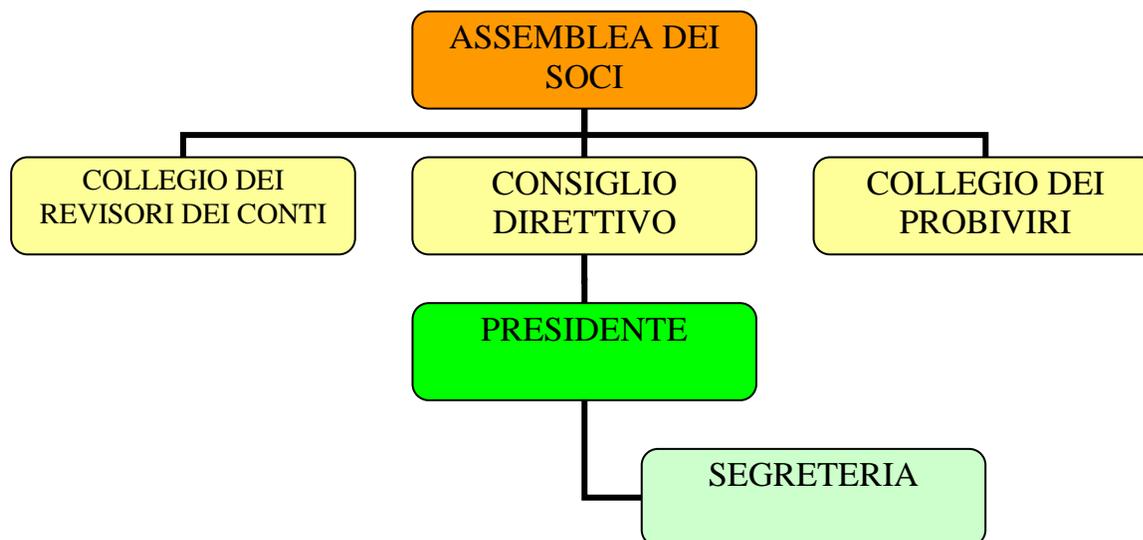
Anffas Onlus di Varese è un'Associazione costituita da familiari di disabili intellettivi e relazionali, soci amici e volontari che la sostengono, aderendo e condividendo gli scopi e i fini sociali. I diritti e le prerogative dei soci, che oggi sono circa 300, sono regolamentati dallo Statuto.

### 2.2 Principi generali

Anffas Onlus di Varese condivide e adotta la Mission e i principi fondamentali enunciati nello Statuto di Anffas Nazionale; aderisce all'Organismo Regionale Anffas Lombardia onlus; adotta lo schema tipo della Carta dei Servizi e i livelli minimi di qualità proposti dal Nazionale. Anffas Onlus di Varese gode di autonomia giuridica e patrimoniale.



**2.4 Organigramma dell'Associazione**



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

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

Il Presidente è il legale rappresentante ed agisce in rappresentanza dell'Associazione nei rapporti con le Istituzioni (Enti locali, Anffas Nazionale e Regionale ecc.), coordina il Consiglio Direttivo.

Il Consiglio Direttivo è composto da consiglieri che si occupano delle varie attività Istituzionali, di promozione e di volontariato in base agli incarichi stabiliti.

Il Presidente di Anffas onlus di Varese è di diritto presidente della Fondazione Renato Piatti onlus, ente gestore a marchio Anffas (art. 7 dello Statuto di Fondazione Renato Piatti onlus).

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

**2.6 Chi sono i soci Anffas**

I Soci Anffas sono coloro che rappresentano la persona con disabilità Intellettiva e/o relazionale: i familiari, il tutore o l'amministratore di sostegno e i soci amici come specificato nello Statuto. Essi prendono parte e collaborano alla vita dell'Associazione.

La partecipazione viene favorita attraverso le Assemblee, di norma convocate due volte all'anno, durante le quali i Soci vengono invitati e sollecitati ad esprimersi sulla qualità del servizio reso e atteso, sui progetti e le azioni intraprese o da promuovere.

Elementi comuni e peculiari a tutte le Associazioni locali sono l'accoglienza, l'ascolto, l'informazione ed il sostegno dei Soci.

**2.7 Destinatari dei servizi**

I destinatari dei servizi forniti dall'Associazione Anffas Onlus Varese sono i soci, i familiari fino al IV grado, gli affini entro il II grado, i tutori, gli amministratori di sostegno di persone con disabilità intellettiva e relazionale, le istituzioni e i cittadini.

**2.8 Attività associativa**

Anffas Varese Onlus, nel suo operato quotidiano, sulla base dei principi già enunciati, promuove:

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

Nella Sede di Via Cairoli n. 13 a Varese hanno sede:

- La Presidenza e Il Consiglio Direttivo
- La Segreteria
- La gestione Amministrativa e Contabile dell'Associazione
- Il Servizio di Accoglienza e Informazione (SAI?) promosso dall'associazione e gestito dalla Fondazione Piatti.

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

### 2.9 Principali Attività e Servizi

#### ❖ Attività di segreteria

La segreteria è posta al piano rialzato della sede e prevede i seguenti servizi:

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

#### Ed inoltre per il nuovo socio:

- informazioni di carattere generale sulla sede locale e sui servizi gestiti dalla Fondazione;
- compilazione della modulistica per l'iscrizione e raccolta dati sul nucleo familiare e sulla persona con disabilità;
- consegna dello statuto sociale, della Carta di Servizi e di ogni altro documento informativo disponibile.

**Personale coinvolto:** coordinatore amministrativo.

**Accesso:** telefonando al n. 0332/326574

#### ❖ Partecipazione alla vita associativa di Anffas Nazionale e Regionale

L'associazione locale Anffas onlus di Varese è socia di Anffas onlus nazionale e Anffas Lombardia onlus. Partecipa attivamente ai tavoli, alle iniziative, alle campagne organizzate dai due organismi oltre che a tutte le attività istituzionali previste da Statuto, anche in coordinamento con le Anffas provinciali.

#### ❖ Partecipazione e rapporti con le Istituzioni locali a livello politico, culturale, scientifico, educativo

Anffas onlus di Varese ha fatto proprio, insieme al movimento delle persone con disabilità, lo slogan "Niente Su di Noi senza di Noi". Tutte le scelte assunte di volta in volta a livello politico, culturale, scientifico, educativo, non possono trascurare il coinvolgimento della persona disabile e/o di chi la rappresenta. Questo è il primo passo per considerare la centralità della persona con disabilità in ogni contesto possibile.

Facendo proprio questo slogan Anffas Varese è presente:

- nelle Commissioni Mediche delle Aziende Sanitarie Locali attraverso i medici nominati dall'associazione;
- nel Glip (Gruppi di Lavoro Inter-istituzionali provinciali per l'integrazione scolastica);
- ai tavoli tematici per la disabilità del Terzo Settore nei Piani di Zona di Varese – Azzate – Valceresio – Valcuvia – Sesto Calende;
- al tavolo Permanente di confronto del Terzo Settore della ASL della Provincia di Varese;
- al tavolo Provinciale del Sottocomitato Disabili per l'Inserimento lavorativo;
- al CVD Coordinamento Provinciale Varesino Disabilità;
- al Forum Provinciale del Terzo Settore;
- al CVV (Coordinamento Volontariato Varesino).

Inoltre, Anffas onlus di Varese aderisce e sostiene le iniziative promosse da LEDHA a livello regionale e da FISH a livello nazionale.

#### ❖ Promozione del Servizio Accoglienza e Informazione "SAI?"

Il **SAI?** rientra nei livelli minimi di qualità previsti dalla Carta dei Servizi di Anffas e rappresenta quindi un servizio fondamentale che ogni struttura associativa Anffas è tenuta a garantire. Anffas onlus di Varese ha fortemente voluto e sostenuto l'apertura del Servizio **"SAI?" SERVIZIO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE** a cui riserva particolare attenzione. Il servizio non si sostituisce ai servizi sociali e sociosanitari (Comuni, ASL, ecc.) presenti sul territorio, bensì fornisce alla famiglia le informazioni e le competenze necessarie per rivolgersi alle strutture competenti con cognizione di causa. Il servizio si configura come *servizio pubblico*, non rivolto quindi in via esclusiva ai soci dell'ANFFAS o di altre Associazioni, bensì alla generalità delle famiglie con persone disabili.

Grazie alla collaborazione con Fondazione Renato Piatti onlus il **SAI?** è stato attivato ed è gestito dalla stessa dal settembre 2005. Anffas collabora attivamente nelle attività del **SAI?** proponendosi per l'elaborazione e la realizzazione di progetti rivolti alle famiglie di persone con disabilità e presentati a finanziamento attraverso la partecipazione a bandi pubblici.

Il Servizio **SAI?** si configura come:

- Luogo specifico di **accoglienza e ascolto** per le famiglie;
- Luogo in cui la famiglia deve sentirsi supportata nel trovare direttamente o indirettamente una **risposta ai bisogni** di cui è portatrice;
- Luogo strutturato per ciò che attiene all'**attività informativa**, attento alle evoluzioni della normativa e alle disposizioni della programmazione locale;
- Luogo di **crescita** di consapevolezza e di benessere;
- Luogo **riconosciuto** dalla realtà istituzionale locale (ASL, distretti, Comuni), ma anche luogo flessibile in relazione alle esigenze rilevate nella Comunità Locale e nella programmazione zonale.

IL Servizio **SAI?** offre:

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

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

**Caratteristiche strutturali e organizzative:** Il ricevimento si svolge nell'ufficio **SAI?** appositamente predisposto per garantire agli utenti il rispetto e la privacy, in Via Cairoli n. 13 a Varese, presso la sede di Anffas Onlus di Varese e di Fondazione Renato Piatti Onlus.

**Personale coinvolto:** sono coinvolti nel progetto le figure di Assistente Sociale e Collaboratrice Amministrativa, che in base a necessità specifiche si avvalgono di Consulenti quali: esperti-formatori, Psicologo, Pedagogista.

**Accesso:** per informazioni telefoniche e/o fissare appuntamenti è possibile contattare il **SAI?** telefonando allo 0332-326578 mercoledì e giovedì, dalle 09,00 alle 13,00.

### ❖ Sportello invio telematico domande di invalidità civile, stato di handicap e disabilità

Anffas onlus di Varese è abilitata alla compilazione e la trasmissione telematica delle domande per l'accertamento dei requisiti sanitari in materia di invalidità civile, cecità civile, sordità, stato di handicap e disabilità. Il servizio rivolto ai cittadini prevede l'acquisizione della domanda di invalidità integrata dal certificato medico attestante le patologie invalidanti. Tale certificato deve essere stato precedentemente rilasciato dal medico certificatore.

L'Associazione può procedere all'invio telematico della domanda ed eventualmente seguire la pratica qualora vi sia stata un'apposita elezione di domicilio da parte del richiedente presso l'Associazione per il ricevimento delle comunicazioni inerenti l'iter procedimentale.

Anffas onlus di Varese non può porre in essere azioni per l'impulso della pratica ovvero per la determinazione della liquidazione delle provvidenze economiche correlate. Tale servizio può essere svolto dai Patronati.

Modalità di accesso al servizio: su appuntamento telefonando al n. 0332-326574.

### ❖ Promozione e sostegno attività dell'Associazione sportiva ASA

Anffas Varese promuove e sostiene l'Associazione Sportiva Dilettantistica ASA Varese, impegnata da oltre 20 anni nel far avvicinare all'attività motoria persone con disabilità intellettiva e relazionale.

Attraverso questa attività vorremmo raggiungere il maggior numero di persone affinché, anche coloro che presentano una disabilità intellettiva relazionale, possano gustare, grazie allo sport, il piacere della socializzazione e dell'amicizia. ASA Varese promuove tre attività sportive: nuoto, bocce e sci alpino. Queste attività vengono guidate da competente personale professionale e da volontari che aiutano nell'assistenza ai ragazzi.

### ❖ Organizzazione di iniziative promozionali volte a radicare l'associazione sul territorio e ad ampliare le adesioni

#### ❖ Organizzazione di eventi formativi e culturali sui temi della disabilità rivolti ai soci, ai familiari e agli operatori degli ospiti delle strutture di Fondazione R. Piatti onlus ed ai cittadini in generale, al fine di:

- produrre cultura sociale sui valori e sui diritti inalienabili delle persone con disabilità;
- fornire a chi è coinvolto in prima persona, familiari ed operatori, momenti di approfondimento, riflessione e confronto su specifiche tematiche
- promuovere interesse e motivazione all'impegno associativo nelle giovani famiglie;
- ampliare e valorizzare l'attività di collaborazione con la rete dei servizi pubblici e di privato sociale nel territorio;
- individuare e formare nuovi volontari.

#### ❖ Promozione della protezione giuridica delle persone con disabilità

Anffas onlus di Varese si impegna nella diffusione di una cultura sull'Amministratore di Sostegno presso le famiglie, le associazioni e gli enti pubblici nel territorio della provincia di Varese.

A tale scopo nel corso del 2010 Anffas onlus di Varese ha aderito al "Progetto AdS Varese - Rete di tutela dei diritti", promosso da Fondazione Cariplo, dal Comitato di gestione del Fondo Speciale per il Volontariato in Lombardia, dall'Associazione

Coordinamento regionale dei Centri di servizio per il Volontariato della Lombardia. Si tratta di un'iniziativa che la vede capofila di una rete di 12 Associazioni del nostro territorio.

### ❖ **Volontariato**

*“L'opera umana più bella è di essere utile al prossimo” (Sofocle)*

Anffas onlus di Varese promuove il valore e la cultura del volontariato e attraverso la propria rete ricerca volontari da coinvolgere nelle attività istituzionali.

Per maggiori informazioni, sulle opportunità di volontariato è possibile contattare la segreteria di via Cairoli 13, a Varese al numero di telefono 0332/326574 o all'indirizzo e-mail [info@anffasvarese.it](mailto:info@anffasvarese.it).

### ❖ **Attività promozionali e di raccolta fondi**

Anffas onlus di Varese promuove iniziative di sensibilizzazione sui temi della disabilità ed impegna risorse umane e finanziarie per assicurare alle persone con disabilità e alle loro famiglie una migliore qualità della vita.

Per far fronte agli impegni economici ogni anno Anffas onlus di Varese organizza la lotteria quale fonte di sostentamento. E' altresì importante sottolineare che per raggiungere i nostri obiettivi è importante il contributo di tutti: privati, famiglie, aziende e società civile.

***Per sostenere Anffas onlus di Varese e le sue attività è possibile effettuare una donazione mediante :***

- ***Versamento su CCP n. 35969849***
- ***Bonifico Bancario presso la Banca Popolare di Sondrio – filiale di Varese***  
***IBAN IT 74 Z 05696 10801 000021902X38***
- ***Destinare il 5x1000 - C.F. 95048090120***

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

Per diventare Socio di Anffas onlus di Varese è necessario fare richiesta di ammissione al Consiglio Direttivo attraverso la compilazione del modulo d'iscrizione. Il modulo può essere scaricato dal sito internet [www.anffasvarese.it](http://www.anffasvarese.it) oppure può essere ritirato presso la segreteria di in via Cairoli n. 13 a Varese.

La quota associativa annuale può essere versata direttamente in segreteria oppure con bollettino di CCP n. 35969849 o con bonifico bancario IBAN IT74 Z 05696 10801 000021902X38 .

L'iscrizione prevede il rilascio della tessera associativa nominativa emessa dalla Sede Nazionale e l'abbonamento gratuito alla rivista Anffas onlus sulla disabilità “La Rosa Blu”, notiziario periodico informativo.

### **4) MODALITA' DI TUTELA E VERIFICA**

#### **4.1 Gestione dei reclami**

Il reclamo può essere vissuto come qualcosa da evitare a tutti i costi, in quanto costituisce una denuncia di gravi mancanze dell'organizzazione e/o del singolo addetto, ovvero una critica umiliante nei confronti di chi cerca di svolgere al meglio il proprio lavoro.

Questa accezione eccessivamente negativa che viene attribuita al reclamo porta frequentemente a considerare che l'assenza di reclami costituisca un'evidenza di servizi di buona qualità e che pertanto rappresenti un importante obiettivo da raggiungere.

E' fondamentale pertanto disporre di strumenti che permettano di cogliere i segnali di disagio e di insoddisfazione. Di questi strumenti, il reclamo è quello a più forte valenza strategica in quanto, oltre a costituire un monitoraggio dei punti critici del sistema, può divenire un elemento di cambiamento che orienta l'azione decisionale e strategica della Struttura, stimolando il cambiamento

Gli obiettivi del sistema di gestione del reclamo sono quelli di realizzare e mettere in atto una procedura che sia efficace ed efficiente al fine di garantire una risposta a chi presenta il reclamo e, più in generale, di migliorare i servizi stessi della struttura.

Il Consiglio Direttivo di Anffas riceve osservazioni, segnalazioni e reclami presentati dai singoli soci attraverso un'apposita scheda, analizza quanto segnalato e fornisce una risposta tempestiva.

La scheda qui riproposta ha un formato aperto per quanto riguarda la specificazione del contenuto del reclamo.

**SCHEDA RECLAMO / APPREZZAMENTO**

**Oggetto della Segnalazione:**

descrivere in modo preciso le circostanze in cui si è verificata la situazione oggetto della segnalazione, la data, le persone coinvolte; in caso di reclamo, l'eventuale entità del danno lamentato ed ogni altra informazione utile alla correzione del problema o al consolidamento dell'apprezzamento:

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_  
**Recapiti** Indirizzo..... Telefono ..... e-mail .....

=====**Riservato Anffas onlus di Varese**=====

Ricevuto il \_\_\_\_\_ Da \_\_\_\_\_ Trasmesso per conoscenza al CD il \_\_\_\_\_

**Risposta / Commenti alla Segnalazione**

Data \_\_\_\_\_ Firma Presidente o Consigliere referente \_\_\_\_\_

Trasmesso per conoscenza a: \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_

Esito della Verifica  telefonica  incontro (da eseguire dopo 6 mesi ed entro 12 mesi dalla segnalazione)

Data \_\_\_\_\_ Firma Presidente o Consigliere referente \_\_\_\_\_

**4.2 Questionario di soddisfazione**

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

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

Chiedendo direttamente agli utenti di rileggere la propria esperienza personale mediante risposta alle domande proposte è possibile misurare il loro livello di soddisfazione in relazione ai servizi fruiti, evidenziare i "punti di forza" dei singoli servizi e fare emergere le possibili aree di miglioramento.

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

Il questionario viene somministrato con cadenza annuale ai soci.

**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE" DEL SOCIO**

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

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

**Accoglienza**

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

2) Cortesia ed ascolto

3) Comfort, stato e pulizia dei locali e dei servizi

4) Accessibilità dei servizi offerti

1	2	3	4	5
_	_	_	_	_
_	_	_	_	_
_	_	_	_	_

**Informazioni**

5) Informazioni generali sulla struttura

6) Chiarezza della segnaletica e servizio di orientamento

7) Attenzione ricevuta relativamente alle Vostre richieste

8) Chiarezza su diritti/doveri dei soci e normative dell'associazione

9) Chiarezza delle spiegazioni ricevute

10) Proposte di attività di partecipazione e coinvolgimento

_	_	_	_	_
_	_	_	_	_
_	_	_	_	_
_	_	_	_	_
_	_	_	_	_

**Personalizzazione Rapporto**

11) Raccolta delle aspettative

12) Chiarezza delle spiegazioni

13) Partecipazione e coinvolgimento del personale

14) Riservatezza nelle comunicazioni e nell'uso delle notizie.

15) Professionalità del personale di supporto

_	_	_	_	_
_	_	_	_	_
_	_	_	_	_
_	_	_	_	_
_	_	_	_	_

**Aspetti amministrativi**

16) Disponibilità di questionari di "soddisfazione"

17) Chiarezza dei questionari

18) Semplicità degli adempimenti amministrativi

_	_	_	_	_
_	_	_	_	_
_	_	_	_	_

**EVENTUALI NOTE**

---



---



---



---