



Anffas^{Onlus}

Associazione Nazionale Famiglie
di Persone con Disabilità
Intellettiva e/o Relazionale

Fondazione “Comunità La Torre” a m.



Usò del marchio autorizzato dal Consiglio direttivo Nazionale con delibera del 22-23/10/2004

Viale Indipendenza, 126
10086 Rivarolo Canavese (TO)

tel. 0124 424846

fax 0124 420882

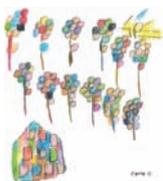
e-mail: segreteria@latorreonlus.net

Codice Fiscale e Partita Iva 09008350010



INDICE

STORIA e MISSION	pag. 4
PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 6
"SAI" SERVIZIO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE	pag. 7
GLI UTENTI E I LORO DIRITTI	pag. 8
SERVIZI ATTIVI PRESSO LA FONDAZIONE	pag. 9
RISORSE GESTIONALI DELLA FONDAZIONE	pag. 10
TIPOLOGIA DEI SERVIZI ATTIVATI	pag. 11
I NUCLEI RAF	pag. 12
ALBERO DELLA QUALITA' DEI NUCLEI RAF	pag. 13
GRUPPO APPARTAMENTO DI TIPO A	pag. 14
CENTRO DIURNO	pag. 15
ALBERO DELLA QUALITA' DEL CENTRO DIURNO	pag. 17
SOGGIORNO CLIMATICO	pag. 18
ALBERO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO IN UN SOGGIORNO CLIMATICO	pag. 19
QUOTIDIANITA' E ORGANIZZAZIONE NUCLEI RAF E CD	pag. 20
SICUREZZA ALIMENTARE	pag. 20
ASSISTENZA MEDICA	pag. 21
L'ASSESSMENT	pag. 21
LA QUOTIDIANITA' DEGLI OSPITI	pag. 22
I LABORATORI	pag. 22
INIZIATIVE DI PARTECIPAZIONE ED INTEGRAZIONE SOCIALE, TERRITORIALE ED EXTRATERRITORIALE	pag. 23
ORGANIZZAZIONE DELLA QUOTIDIANITA' PER GLI OSPITI DEI NUCLEI RAF	pag. 24
ORGANIZZAZIONE DELLA QUOTIDIANITA' PER GLI OSPITI DEL CENTRO DIURNO	pag. 24
MODALITA' DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONI	pag. 25
PROCEDURA PER LA PRESA IN CARICO	pag. 25
INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE DEI FAMILIARI TUTELA DELLA PRIVACY	pag. 26
INCONTRI CON I FAMILIARI	pag. 27
ORARI DI VISITA AGLI OSPITI	pag. 27
ORARIO DI RICEVIMENTO	pag. 28
FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO	pag. 29
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	pag. 30
COME RAGGIUNGERE RIVAROLO CANAVESE	pag. 32
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI/TUTORI/OPERATORI	pag. 35
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI	pag. 37
SCHEDA PER L'ACQUISIZIONE DI RECLAMI	pag. 41



La Fondazione "Comunità La Torre"
a m. Anffas onlus

gestisce servizi che erogano prestazioni socio sanitarie, di tipo diurno e residenziale, per la cura e la presa in carico delle persone con disabilità intellettiva e relazionale, dei loro familiari e/o legali rappresentanti, in stretta collaborazione con gli Enti Pubblici, (Comuni, Consorzi comunali, AASSLL).



STORIA e MISSION

Cosa è l'ANFFAS Onlus

L'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 Relazionali" e nel 2000 diventa ONLUS, Organizzazione non Lucrativa di Utilità Sociale. ANFFAS Onlus, con l'approvazione della modifica statutaria in data 25/26 novembre 2000, ha riorganizzato la propria attività su un modello associativo di tipo federale superando la tradizionale struttura con unica personalità giuridica. Pertanto si è realizzata piena autonomia giuridica oltre che patrimoniale e gestionale delle realtà locali ANFFAS. ANFFAS Onlus ha, quindi, modificato la propria fisionomia associativa passando da una struttura la cui base sociale era rappresentata da soci persone fisiche e con una articolazione territoriale che si configurava in circa 200 sezioni, nonché in 13 comitati regionali, ad una struttura la cui base sociale è rappresentata dalle Associazioni locali socie. 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. A seguito dell'intervenuta modifica statutaria sono da ritenersi, quindi, parte dell'unitaria Struttura Associativa:

- ANFFAS Onlus Nazionale
- Associazioni locali socie di ANFFAS Onlus Nazionale
- Associazioni regionali o coordinamenti riconosciuti da ANFFAS Onlus Nazionale
- Autonomi Enti a marchio ANFFAS Onlus e loro consorzi.



Fondazione "Comunità La Torre" a m. ANFFAS onlus

L'ANFFAS a partire dagli anni '80, ha iniziato la realizzazione della struttura sita in Rivarolo Canavese V.le Indipendenza n. 126 e a partire dal 1990 ha ottenuto le autorizzazioni necessarie, per l'apertura dei presidi residenziali, denominati RAF, che attualmente ospitano in totale 44 persone con disabilità. Per la conduzione dei servizi, prima gestiti dalla stessa ANFFAS onlus, è stata costituita il 26/11/04 la Fondazione "Comunità la Torre" a m. Anffas onlus, che in data 01/12/05 ha ricevuto tramite donazione modale la gestione della totalità dei servizi.

Aderendo ai principi e agli scopi dell'ANFFAS Onlus, la FONDAZIONE "Comunità La Torre" ONLUS a m. ANFFAS si propone di assicurare il benessere e la tutela delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie, operando primariamente per rendere concreti i principi delle pari opportunità, della non discriminazione e della inclusione sociale:

1. a livello politico, per ottenere normative adeguate ai bisogni delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie;
2. a livello sociale e culturale, per favorire concreti processi di reale integrazione contro ogni forma di esclusione e di emarginazione;
3. a livello di promozione e realizzazione di servizi sanitari, sociali, socio-sanitari, educativi e assistenziali rivolti alle persone con disabilità intellettiva e relazionale e alle loro famiglie, nonché di ogni altra attività - anche formativa - nel rispetto delle finalità statutarie, riferendosi costantemente al modello della "presa in carico" globale.

Lo statuto vigente della Fondazione "Comunità La Torre" a marchio ANFFAS si ispira ai principi di solidarietà, rispetto, amicizia e, in termini di servizio, alla "PRESA IN CARICO" delle persone con disabilità intellettiva e relazionale attraverso la elaborazione, implementazione e verifica costante di "progetti di vita" individualizzati.



PRINCIPI FONDAMENTALI

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 ed imparzialità.

CONTINUITA' - L'erogazione del servizio deve essere continua e regolare. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, si adottano misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. Sostanzialmente, bisogna impegnarsi a gestire le proprie attività senza interruzioni rispetto al calendario annualmente fissato e alle disposizioni previste dalla normativa vigente.

DIRITTO DI SCELTA - L'utente ha diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio scelto.

PARTECIPAZIONE - La partecipazione dell'utente e/o dei rappresentanti legali, alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che vanno comunicate in modo chiaro e comprensibile, ricorrendo a procedure semplificate.

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.

RISERVATEZZA - è "l'impegno al rispetto della dignità ed intimità altrui". Serietà e riservatezza nel trattare le notizie apprese, capacità di valutazione su ciò che va comunicato nel lavoro d'equipe, questo è l'impegno, nel rispetto dell'art. 13 D.L. 196/03.

Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità

Con la legge 3 marzo 2009, n. 18 (pubblicata in G.U. n. 61 del 14 marzo 2009) il Parlamento ha autorizzato la ratifica della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità e del relativo protocollo opzionale, sottoscritta dall'Italia il 30 marzo 2007.

La Convenzione sui diritti delle persone con disabilità, approvata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 13 dicembre 2006, rappresenta un importante risultato raggiunto dalla comunità internazionale in quanto, sino ad oggi, non esisteva in materia di disabilità uno strumento internazionale vincolante per gli Stati, se si escludono le Regole Standard ONU sulla disabilità, risalenti al 1993 e prive di forza vincolante.

In questa nuova prospettiva la Convenzione si inserisce nel più ampio contesto della tutela e della promozione dei diritti umani, definito in sede internazionale fin dalla Dichiarazione Universale dei diritti umani del 1948 e consolidatosi nel corso dei decenni, confermando in favore delle persone con disabilità i principi fondamentali in tema di riconoscimento dei diritti di pari opportunità e di non discriminazione.



"S A I" SERVIZIO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE

Presso la Fondazione è istituito il Servizio Accoglienza e Informazione (S.A.I.). Il S.A.I. gestisce il rapporto con le famiglie, raccoglie bisogni e aspettative, informa sui diritti esigibili e sulle normative vigenti, nel segno dell'ascolto empatico e del sostegno autentico.

Il Sai è quindi:

1. un luogo in cui la generalità delle famiglie con persone con disabilità intellettiva e relazionale viene accolta e attivamente ascoltata;
2. un luogo in cui i problemi delle famiglie vengono, se possibile risolti e comunque realmente affrontati anche coinvolgendo gli enti e i servizi pubblici preposti;
3. un luogo dove le persone disabili, i familiari e chiunque è interessato può ricevere informazioni e chiarimenti su

diritti delle persone con disabilità
servizi socio-sanitari
servizi socio-assistenziali
tutela e cura

E' possibile, previo appuntamento, accedere al Servizio Accoglienza ed Informazione nei giorni di Martedì e Venerdì dalle ore 14.00 alle ore 18.00. Il numero telefonico a disposizione, per fissare appuntamento con l'incaricato, presso la segreteria Anffas è il seguente: 0124424846.

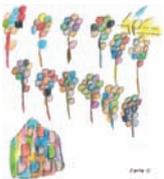


GLI UTENTI E I LORO DIRITTI

Gli utenti del servizio sono le persone con disabilità intellettive e relazionali, i loro familiari e o coloro che ne hanno l'affidamento tutelare. Nel rispetto della persona e al fine di assicurare il massimo benessere possibile, la Fondazione comunità La Torre, opera per creare le condizioni favorevoli affinché gli ospiti vivano l'ambiente come la propria casa nel rispetto della libertà individuale e dei diritti fondamentali della persona. In particolare sono programmate e attivate iniziative volte a garantire:

il bisogno ed il diritto

- di cura, assistenza, sicurezza;
- di contatti, di rapporti, di comunicazione;
- di libertà e di movimento;
- di possesso di spazi, tempi ed oggetti personali;
- di fare delle scelte;
- di esprimere le proprie convinzioni e sentimenti religiosi secondo le scelte di ciascun ospite e/o della sua famiglia;
- di instaurare amicizie
- di vivere una propria vita affettiva e sessuale;
- di affrontare nuove esperienze;
- di sbagliare e di riprovare;
- di ricevere visite e di recarsi in visita da amici e parenti;
- di mantenere e migliorare la propria cultura;
- di partecipare a momenti di socializzazione ed animazione
- di frequentare ed utilizzare le strutture ed i servizi pubblici e privati



PRESSO LA FONDAZIONE "COMUNITA' LA TORRE" SONO ATTIVI
I SEGUENTI SERVIZI:

PRESIDIO SOCIO-ASSISTENZIALE
articolato in 4 nuclei

R.A.F. (Residenza Assistenziale Flessibile)
autonomi di cui

- 4 nuclei ognuno in grado di ospitare
10 persone con disabilità intellettiva e relazionale
+ 4 posti per progetti specifici

GRUPPO APPARTAMENTO TIPO A

- per 6 persone con disabilità intellettiva

**1 CENTRO DIURNO SOCIO TERAPEUTICO
RIABILITATIVO**

Sede Rivarolo:

- in grado di ospitare 20 persone
con disabilità intellettiva e relazionale



**RISORSE GESTIONALI DELLA FONDAZIONE
COMUNITA' "LA TORRE" a m. ANFFAS onlus**

La struttura organizzativa della Fondazione "Comunità La Torre" è costituita:

PRESIDENTE E LEGALE RAPPRESENTANTE
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
DIRETTORE GENERALE

REFERENTE AREA SOCIO-SANITARIA- ASSISTENZIALE EDUCATIVA REFERENTE PRESIDI E PROGETTI EDUCATIVI	REFERENTE AREA AMMINISTRATIVA
---	--

Operatore tecnici in ambito riabilitativo	Personale socio riabilitativo	Personale servizi generali	Uffici amministrativi
ASSISTENTE SOCIALE	EDUCATORI	CUCINA	SEGRETERIA
PSICOLOGO	OPERATORI SOCIO SANITARI	LAVANDERIA	UFF. PERSONALE
FISIOTERAPISTA	INFERMIERI	AUSILIARIE	UFF. CONTABILITA'
			UFF. ECONOMATO

ASSISTENZA MEDICA MEDICO DI BASE - SERVIZI TERRITORIALI SPECIALISTICI
--



SEDE LEGALE
V.le Indipendenza, 126
10086 Rivarolo Canavese (TO)
tel. 0124 424846
fax 0124 420882
E-mail segreteria@latorreonlus.net

TIPOLOGIA DEI SERVIZI ATTIVATI

Presso la Fondazione "Comunità "La Torre" sono attivi quattro nuclei RAF di dieci ospiti ciascuno più 4 posti per progetti specifici in Corso Indipendenza 126.

I nuclei RAF hanno il compito di accogliere persone con disabilità intellettive con difficoltà specifiche di apprendimento accompagnato a limitazioni dello sviluppo cognitivo e della sfera emozionale associati a compromissioni di natura organica.

La vita quotidiana all'interno di ciascuno dei nuclei RAF, possiede le caratteristiche tipiche di una situazione familiare; gli ospiti, nel rispetto delle basilari regole di convivenza, godono di spazi di autonomia con la possibilità di dedicarsi alle attività preferite; sono considerate opportunità significative per la crescita personale e di gruppo, anche attività come il riassetto della casa, i piccoli acquisti, la preparazione di alcuni semplici alimenti.

Un gruppo Appartamento di tipo A, in grado di ospitare 6 persone con disabilità intellettiva dove è presente un buon grado di autonomia per la gestione della quotidianità.

Un Centro Diurno riabilitativo, che ospita fino a 20 persone disabili e con sede a Rivarolo Canavese in Corso Indipendenza 126.



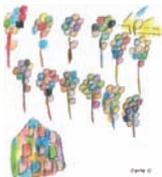
I NUCLEI RAF

Per ciascuno dei quattro nuclei RAF sono previsti OSS, educatori e infermieri professionali a garanzia di un intervento quantitativamente e qualitativamente attento ai bisogni di ciascuno degli ospiti dei nuclei stessi. Questi rapporti, nel rispetto della normativa vigente, sono costantemente garantiti durante le assenze del personale titolare con opportune sostituzioni. Tale rapporto assistenziale ed educativo consente la programmazione e l'effettuazione di interventi individualizzati.

Gli ospiti vengono seguiti in tutte le attività quotidiane, promuovendo l'autonomia personale mediante interventi dedicati come previsto dai piani educativi individualizzati; in particolare si cura l'apprendimento, il miglioramento e la conservazione delle competenze delle autonomie nelle seguenti aree:

- > Percettiva e motoria
- > Igiene e cura della persona
- > Comunicazione interpersonale
- > Competenze cognitive
- > Competenze metacognitive
- > Espressione adattativa delle emozioni
- > Autoregolazione emozionale
- > Vita di relazione
- > Scoperta e sperimentazione

L'operatore nel perseguire gli obiettivi sopra esposti aderisce a procedure codificate nella prassi quotidiana che garantiscono la tutela rigorosa della dignità della persona e della privacy.

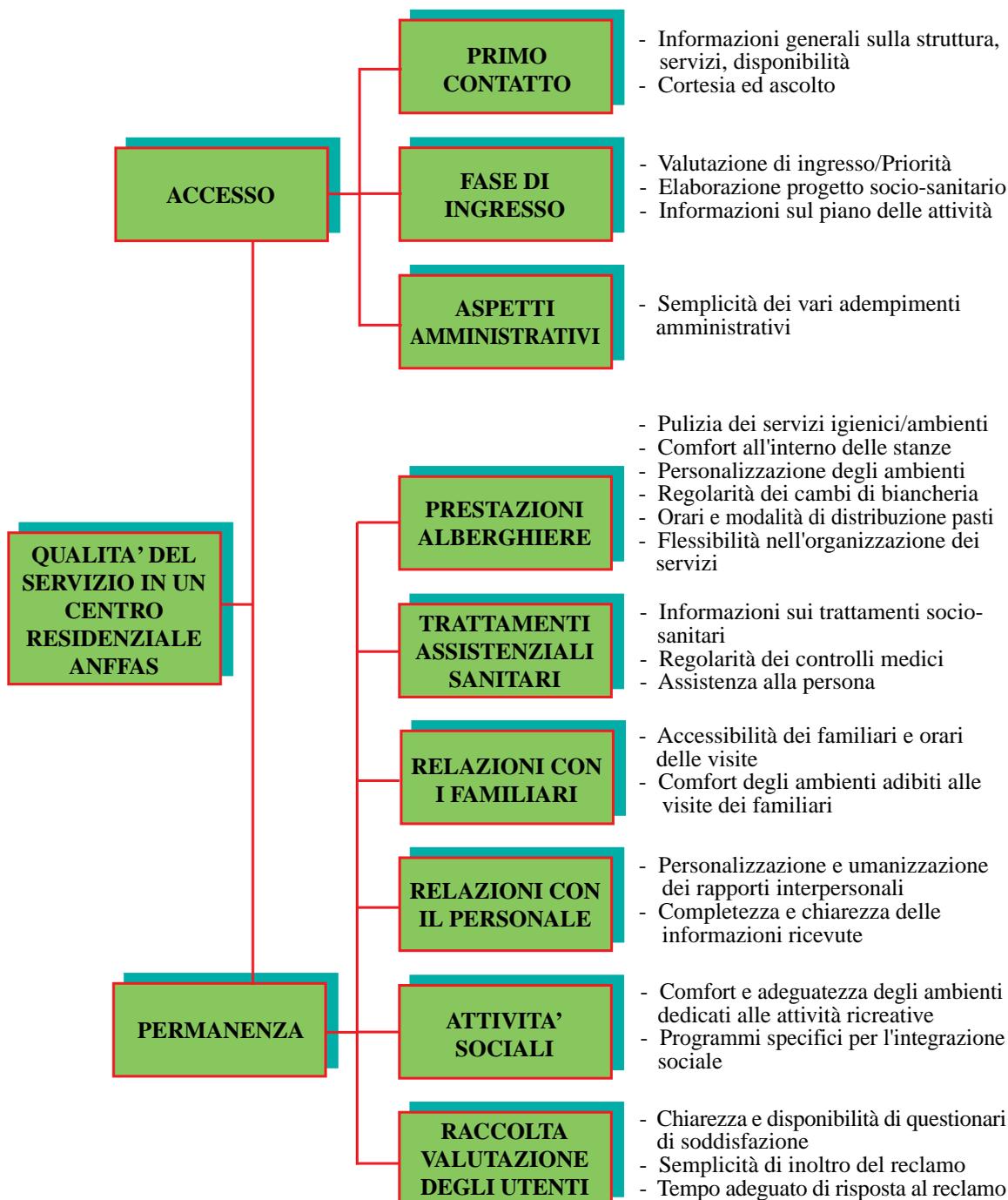


ALBERO DELLA QUALITA' DEI NUCLEI RAF

Fondazione Comunità "La Torre" a m. ANFFAS onlus

FASI DELL'ESPERIENZA

FATTORI DI QUALITA'



GRUPPO APPARTAMENTO DI TIPO A

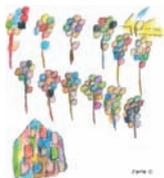
Il Gruppo Appartamento realizzato, in ottemperanza alle norme vigenti ed agli obiettivi fissati al tavolo area disabilità compresi nel Piano di Zona territoriale del CISS 38, si definisce come un servizio residenziale che costituisca una coerente risposta ai bisogni di una particolare fascia di persone con disabilità intellettiva, che pur presentando una oggettiva insufficiente autonomia nella gestione quotidiana non è tuttavia tale da richiedere un progetto di vita esclusivamente assistenziale.

Il gruppo appartamento che si ispira al principio della massima autonomia possibile, rappresenta, nel rispetto della corretta "presa in carico globale" della persona, una risposta concreta per una fascia di persone con fragilità intellettiva, presenti nel nostro territorio. Il servizio si propone come uno spazio all'interno del quale si ritrovano le persone con cui si condivide la vita di ogni giorno; una casa con la porta aperta sul mondo come presupposto per uno scambio costante tra le idee, i pensieri, le azioni interne ed esterne.

Obiettivi prioritari

L'obiettivo primario del gruppo appartamento è quello di offrire ad un ristretto numero di persone adulte con disabilità intellettiva, una situazione esistenziale in grado di garantire una qualità della vita coerente con i bisogni e le potenzialità di ciascun ospite, in un'ottica di forte interazione con il territorio. L'obiettivo fondamentale della realizzazione del servizio è quello di rendere gli ospiti il più possibile protagonisti della propria vita quotidiana e della organizzazione complessiva della casa.

Il diritto alla massima autonomia possibile, all'espressione dei propri sentimenti, il diritto di vivere serenamente in mezzo alla gente comune, il diritto alla salute e all'educazione, il diritto di organizzare la propria esistenza in un contesto che si ispiri alle dimensioni di una famiglia reale, il diritto ad una propria «privacy» e spazi personali, il diritto all'autodeterminazione e all'autorealizzazione, il diritto di essere varolizzati in quanto persone, indipendentemente dall'estrazione sociale, dalla nazionalità, dalla religione o dalla personale disabilità, il diritto ad essere il più possibile protagonisti della propria storia di vita: questi sono, in sintesi, i principi cui si ispira la Fondazione Comunità La Torre a m. Anffas onlus.



Il Centro Diurno può ospitare persone dopo la scuola dell'obbligo con disabilità fisica e/o intellettiva fino ad un massimo di 20 tempi pieni giornalieri nella sede di Rivarolo. Per ogni singolo ospite è previsto un progetto di intervento socio-educativo ed assistenziale in permanente integrazione con i servizi sociali e sanitari, tenute presenti le peculiari situazioni di ogni singola situazione. Il Centro Diurno prevede la presenza di Educatori e Operatori Socio Sanitari (OSS). La Fondazione garantisce l'apertura del servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 16 esclusi i giorni festivi infrasettimanali.

Le attività del Centro Diurno si configurano come servizio di promozione e gestione di attività educative con finalità riabilitative.

Gli obiettivi in sintesi sono:

- a) Supporto e rinforzo al nucleo familiare
- b) Attivazione di risorse per facilitare l'integrazione sociale delle persone disabili
- c) Potenziamento e mantenimento delle autonomie
- d) Sviluppo e recupero globale della personalità
- e) Aumento delle capacità di relazione con gli altri e con l'ambiente per un ampliamento della rete di relazione.

Per ogni singolo ospite è predisposto un progetto socio-educativo ed assistenziale individuale contenente:

- nominativo degli operatori di riferimento
- profilo delle capacità e difficoltà dell'ospite (assessment)
- la storia di vita e la situazione generale riscontrata nel tempo
- gli obiettivi da perseguire
- le modalità di intervento
- i tempi e le modalità di verifica.

La Fondazione promuove attività diurne per gli ospiti con le modalità che ritiene opportune, coerentemente con i progetti Socio-educativi ed assistenziali individuali, in particolare attiva:

- interventi di animazione e socializzazione anche in collaborazione con i servizi del territorio e con il Volontariato;
- attività fisico motorie;
- attività manuali;
- attività ludico-espressive;
- attività cognitive;
- intervento riabilitativo fisioterapico.



E' prevista una adeguata e costante formazione degli operatori ed una attività di supervisione psicologica e psicopedagogia con cadenza mensile.

La Fondazione pone particolare attenzione all'organizzazione e alla gestione dei rapporti con gli utenti e con i loro familiari. Sono programmati incontri periodici con cadenza trimestrale con i familiari, finalizzati alla costante verifica dell'andamento dell'inserimento. I familiari possono accedere al servizio, nel rispetto delle attività programmate e del normale funzionamento dello stesso.

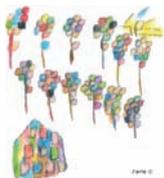
All'interno del Centro Diurno è conservata nel rispetto delle norme vigenti sulla privacy la seguente documentazione

- diario giornaliero relativo alla vita diurna degli ospiti e alle attività nel suo complesso;
- quaderno dei singoli ospiti in cui sono riportati i fatti significativi riferiti alla persona stessa ed il grado di partecipazione alle attività proposte;
- cartella utente contenente parte della documentazione anamnestica, sociale e sanitaria ed il progetto socio-educativo ed assistenziale;
- quaderno verbali riunioni; scheda di verifica su progetti specifici;
- registro presenze ospiti;
- quaderno somministrazione terapie;
- progetto educativo individuale che viene verificato annualmente attraverso riunioni tra i responsabili della Fondazione e gli operatori degli Enti territoriali competenti a ciò deputati;
- polizze assicurative adeguate.

SERVIZIO TRASPORTO

Per accompagnare ogni assistito dalla propria abitazione al Centro diurno e ritorno, è previsto l'utilizzo di pulmini attrezzati che vengono sottoposti ad un adeguato programma di manutenzione; è presente il supporto dell'accompagnatore durante il trasporto.

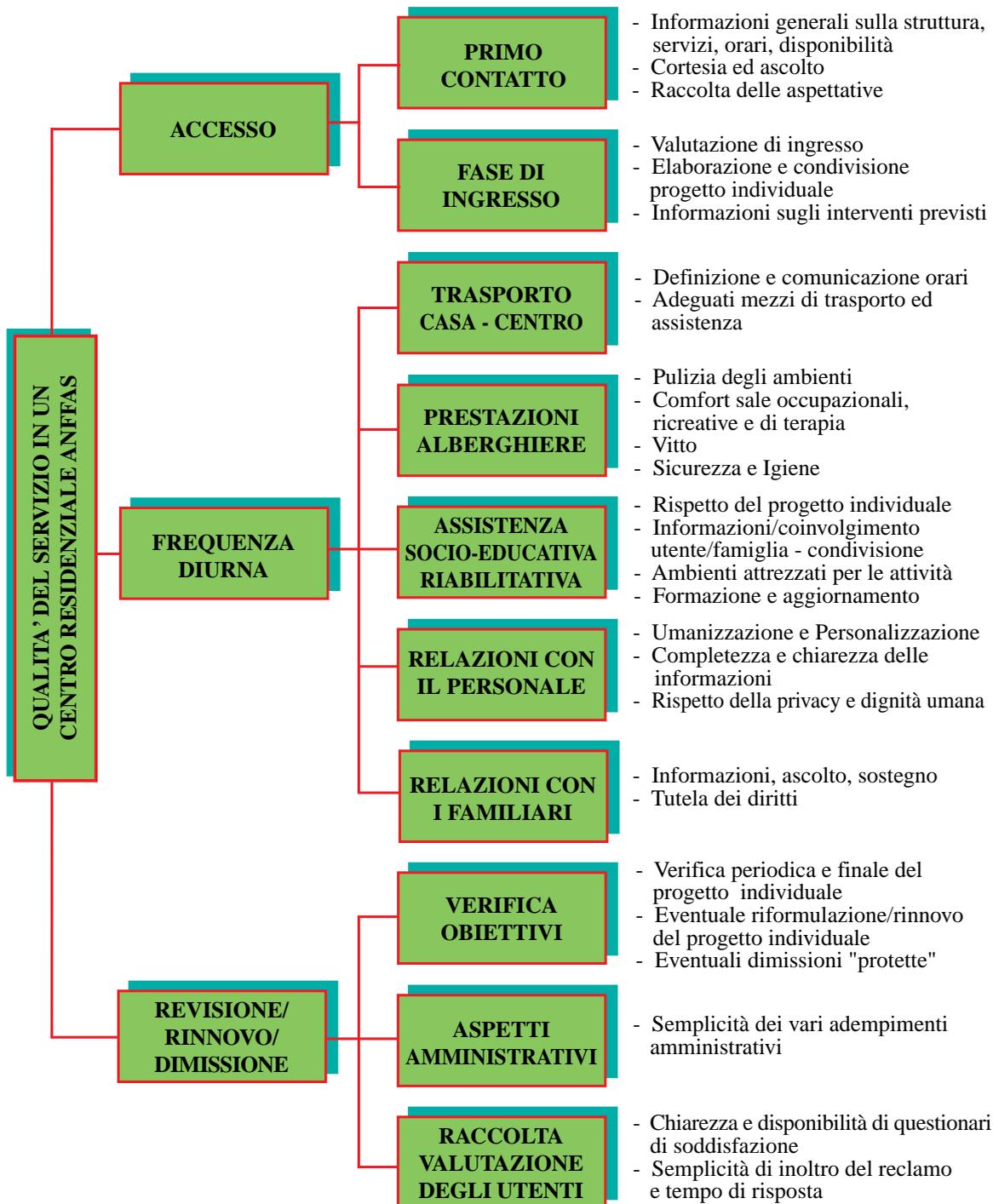
E' compito dell'accompagnatore garantire la sicurezza e l'aiuto necessario a ciascun ospite durante il tragitto.



ALBERO DELLA QUALITA' Del CENTRO DIURNO Fondazione Comunità "La Torre" a m. ANFFAS onlus

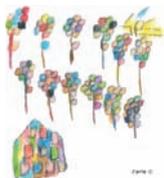
FASI DELL'ESPERIENZA

FATTORI DI QUALITA'



SOGGIORNO CLIMATICO

La Fondazione Comunità La Torre, si propone di interagire con continuità con le realtà sociali del territorio, al fine di garantire l'integrazione sociale e degli ospiti. Tale collaborazione si esprime in modo significativo in particolari occasioni: negli anni, infatti, la Comunità ha consolidato una buona rete di risorse nell'ambito del tessuto sociale di riferimento che si esprime attraverso la progettazione comune per la realizzazione di attività di promozione e integrazione. Vengono, pertanto, organizzati anche soggiorni estivi, in strutture alberghiere idonee, sia in montagna (ad es. Valchiusella, Valli di Lanzo, ecc.) che al mare (Riviera Ligure), dove gli ospiti soggiornano per un periodo di una settimana. I gruppi sono composti da piccoli gruppi su più turni di soggiorni differenziati, per rispondere al meglio alle esigenze specifiche individuali. Durante il periodo estivo si organizzano settimanalmente differenti gite con caratteristiche di svago e apprendimento.

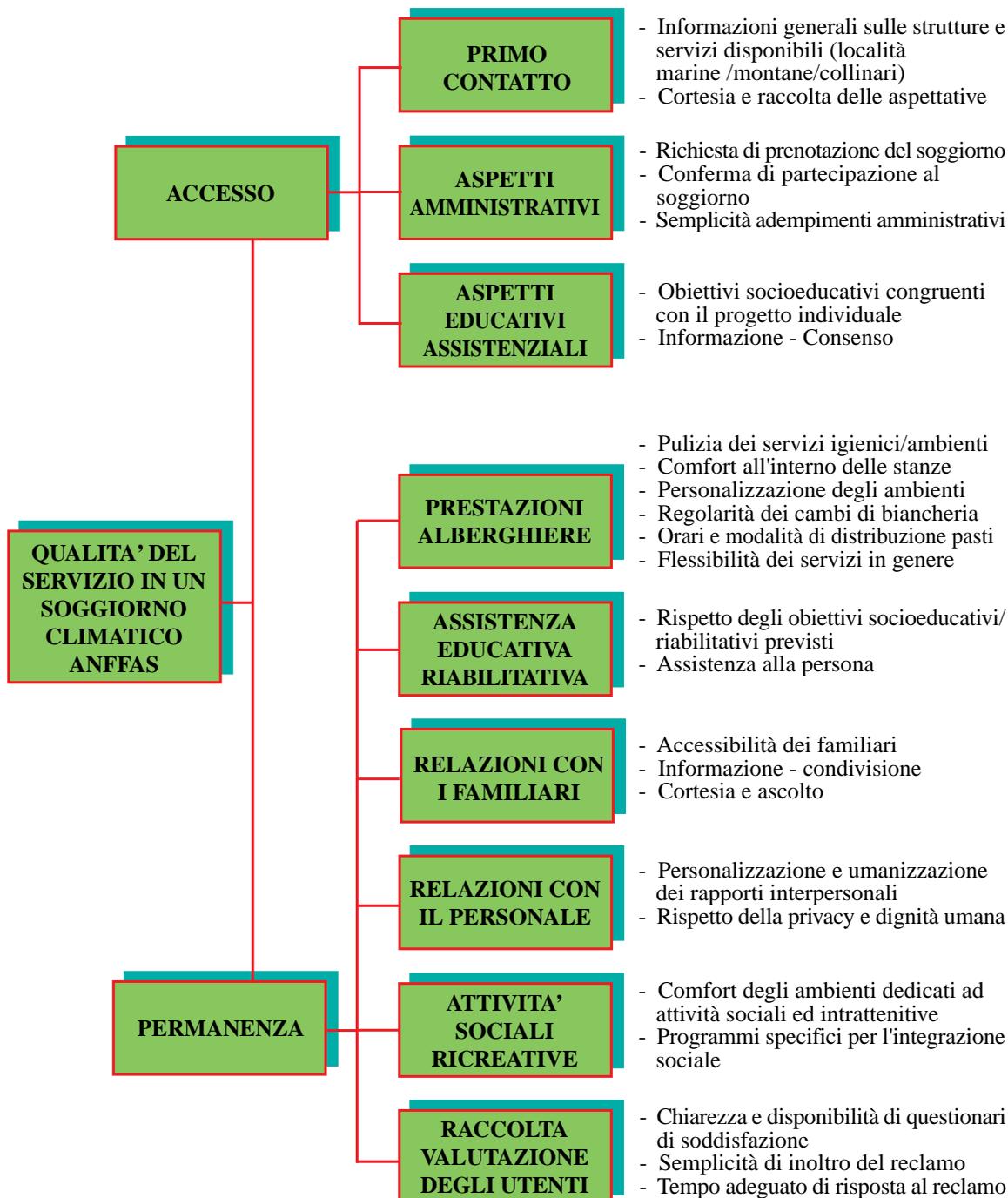


ALBERO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO IN UN SOGGIORNO CLIMATICO

Fondazione Comunità "La Torre" a m. ANFFAS onlus

FASI DELL'ESPERIENZA

FATTORI DI QUALITA'



QUOTIDIANITA' E ORGANIZZAZIONE NUCLEI RAF A E CD

SICUREZZA ALIMENTARE PROCEDURE OPERATIVE LEGGE 155/97 "HACCP"

Per adempiere alla legge 155/97 si è analizzato il diagramma di flusso relativo al processo di somministrazione di bevande e alimenti, che ha portato all'individuazione di tre fasi operative per le quali è necessario un attento controllo al fine di eliminare il rischio.

Si sono evidenziate le seguenti fasi significative da verificare da parte del Gestore:

- 1 Ricevimento degli alimenti
 - Consegna in orari fissati
 - Integrità degli imballaggi
 - Controllo dell'aspetto e della freschezza
 - Controllo delle temperature
- 2 Stoccaggio degli alimenti
 - Magazzino
 - Apparecchiature di refrigerazione
- 3 Preparazione e cottura
 - *I cibi cotti non vengono mai conservati ma vengono subito somministrati agli utenti della struttura e al personale.*
 - Separazione durante la preparazione fra cibi crudi e cotti
 - Igiene personale
 - Sanificazione delle attrezzature
 - Temperatura di cottura
 - Procedure di controllo del sistema
- 4 Preparazione e cottura
 - Pulizia degli ambienti
 - Sanificazione delle attrezzature
 - Piano di derattizzazione
 - Procedura di controllo del sistema

Per una corretta gestione degli alimenti che vengono somministrati vi è una accurata scelta dei fornitori, scelti perché in grado di garantire il massimo delle prestazioni qualitative in materia di controllo e sicurezza alimentare. In particolare è stato richiesto ai fornitori di garantire la salubrità e l'igiene delle procedure mediante l'utilizzo del sistema HACCP.



L'assistenza medico generica, coadiuvata dagli infermieri della comunità, è garantita dal medico di medicina generale scelto dall'ospite o dal suo rappresentante legale. Durante la notte e nelle giornate pre-festive e festive, per gli ospiti residenziali, l'assistenza medico generica è assicurata dalla guardia medica, o dalle strutture ospedaliere. In situazione di emergenza si seguono le procedure definite che prevedono il ricorrere al servizio di pronta emergenza sanitaria. Le prestazioni specialistiche vengono erogate dal Servizio Sanitario Nazionale dei centri territoriali e extra territoriali.

L'ASSESSMENT - STRUMENTI E METODOLOGIA PER LA RILEVAZIONE DEI BISOGNI E PER L'ORGANIZZAZIONE DELLA QUOTIDIANITA' DEGLI OSPITI

Per ciascun ospite si definisce un progetto di vita concordato con l'ospite, i genitori e/o legali rappresentanti, i servizi inviati e l'équipe del presidio; il coinvolgimento dell'ospite deve essere coerente con il suo livello di competenza cognitiva, le sue aspettative e la sua storia di vita. A tal fine ci si avvale di strumenti di indagine e monitoraggio a supporto cartaceo, di interviste (SIS), incontri e colloqui periodici con i familiari e con le persone che a diverso titolo hanno in carico le persone.



LA QUOTIDIANITA' DEGLI OSPITI

Sia nell'ambito del Centro Diurno sia all'interno dei presidi residenziali viene data particolare cura ed attenzione alla qualità dell'esperienza emozionale e relazionale quotidiana, alle norme igieniche e al decoro della persona nel rispetto della privacy di ciascuno degli ospiti. L'intervento viene effettuato da personale in possesso dei titoli prescritti dalla normativa vigente, con attenzione ai bisogni personali dei singoli ospiti, per ciascuno dei quali è predisposto un programma socio-educativo ed assistenziale individualizzato. Tutti gli ospiti sono incoraggiati, in base alle loro capacità, a collaborare nelle attività domestiche di presidio nella cura del proprio spazio di vita e di quello collettivo, ponendo attenzione anche ad una educazione ecologica.

I LABORATORI

A ciascun ospite è offerta la possibilità di partecipare alle seguenti attività di laboratorio sia interne che esterne alla struttura, a seconda delle rispettive attitudini.

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">➤ <i>abilità integranti</i>➤ <i>animazione musicale</i>➤ <i>arteterapia</i>➤ <i>arti pittoriche</i>➤ <i>attività cognitive e metacognitive</i>➤ <i>attività domestiche</i>➤ <i>attività occupazionali</i>➤ <i>biblioteca interna</i>➤ <i>bricolage</i>➤ <i>ceramica</i>➤ <i>competenza sociale (saper stare in relazione con gli altri)</i> | <ul style="list-style-type: none">➤ <i>cura del sé</i>➤ <i>falegnameria</i>➤ <i>informatica</i>➤ <i>ippoterapia</i>➤ <i>musicoterapica</i>➤ <i>palestra interna</i>➤ <i>piscina esterna</i>➤ <i>piscina interna</i>➤ <i>preparazione feste carnevale, natale, ecc..)</i>➤ <i>socializzazione e integrazione territoriale</i>➤ <i>stimolazione sensoriale basale</i> |
|---|---|



INIZIATIVE DI PARTECIPAZIONE ED INTEGRAZIONE SOCIALE, TERRITORIALE ED EXTRATERRITORIALE

Sono inoltre opportunamente programmate le seguenti ulteriori attività volte a favorire la socializzazione e la partecipazione alla vita di territorio:

- uscite giornaliere ricreative, uscite finalizzate ad acquisti di vario genere (personali, utilizzo comune);
- visite a centri storici, musei, saloni, esposizioni, fiere, vivai, ecc.;
- partecipazione ai mercatini, con presentazione dei manufatti di laboratorio;
- partecipazione a spettacoli (cinema, teatro, ecc.), a manifestazioni sportive e a progetti culturali o commerciali;
- realizzazione di spettacoli, giochi e altri momenti ludici, in collaborazione con persone che vivono nel contesto territoriale (alunni delle scuole di ogni ordine e grado, associazioni varie ecc.);
- coinvolgimento di volontari sia in attività con singoli ospiti sia in attività o progetti specifici;
- progetti specifici che prevedono la collaborazione di giovani del servizio civile;
- organizzazione annuale di soggiorni climatici in località marine o montane. Le strutture deputate ad ospitare i gruppi sono adeguatamente attrezzate e i luoghi di destinazione sono località dove i ragazzi beneficiano di confort e di momenti di benessere offerti dalle caratteristiche locali;
- eventi di cooperazione e condivisione internazionale con associazioni di volontariato socialmente impegnate.



ORGANIZZAZIONE DELLA QUOTIDIANITA' PER GLI OSPITI DEI NUCLEI RAF

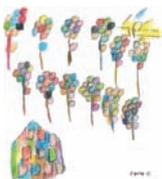
07.00-09.00 igiene personale colazione terapie fisioterapia	09.00-11.45 attività laboratorio ricreative e di nucleo fisioterapia	11.45-14.30 pranzo igiene attività ricreativa terapie	14.30-16.30 attività laboratorio ricreative e di nucleo	16.30 Break Pomeridiano
17.00-18.50 attività ricreativa	18.50-20.30 cena	20.30-22.30 attività ricreativa serale igiene terapie	22.30 circa riposo notturno	

ORGANIZZAZIONE DELLA QUOTIDIANITA' PER GLI OSPITI DEL CENTRO DIURNO

h 08.30
trasporto degli ospiti con il pulmino dal domicilio al Centro Diurno
è garantita la presenza di accompagnatori

09.00-09.30 accoglienza	09.30-12.30 attività laboratorio ricreative e di nucleo fisioterapia	12.30-14.30 pranzo igiene attività ricreativa	14.30-15.50 attività laboratorio ricreative e di nucleo	15.50-16.00 preparazione al rientro
----------------------------	---	---	---	---

h 16.00 - 17.00
trasporto degli ospiti con il pulmino dal Centro Diurno al proprio domicilio
è garantita la presenza di accompagnatori



MODALITA' DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

La procedura di inserimento avviene in ogni caso in stretta collaborazione con il servizio sociale inviante sulla base di quanto stabilito dalla Unità di valutazione UMUD.

Nel caso di mutate condizioni di vita degli ospiti, che comportino una riprogettazione dell'intervento, la Fondazione relaziona agli Enti invianti, i quali mediante l'UVH ridefiniscono il progetto di vita.

Le dimissioni dalla struttura possono avvenire: a richiesta della persona ospite e/o del suo legale rappresentante; a richiesta dell'Ente inviante (Ente locale o A.S.L) o a richiesta motivata della Fondazione Anffas che provvederà a comunicarlo all'ospite e/o al legale rappresentante, all'Ente e all' ASL inviante.

PROCEDURA PER LA PRESA IN CARICO

La Fondazione "Comunità La Torre" indica alcuni elementi cui far riferimento nel processo di inserimento di futuri ospiti nel presidio:

1. che si tratti di persona con disabilità intellettiva e relazionale
2. che vi sia compatibilità con gli altri ospiti del nucleo RAF in cui avverrà l'inserimento
3. l'eventuale assenza di ambedue i genitori
4. la presenza di un solo genitore
5. l'anzianità dei genitori
6. malattie gravi dei genitori
7. condizioni, ambientali e relazionali familiari gravi.

Prima dell'ingresso dell'ospite in comunità si invitano i famigliari e/ o legali rappresentanti a conoscere la struttura, possibilmente insieme alla persona che verrà inserita. In seguito alla decisione di inserimento, assunta dai servizi invianti e dalla Fondazione, vengono concordati d'intesa con i famigliari e i servizi sociali, tempi, modalità di ingresso e il momento di verifica al termine di un iniziale periodo di osservazione circa l'andamento dell'inserimento. Contestualmente all'accoglienza, viene consegnata ai familiari una scheda per la raccolta di informazioni utili per la definizione del progetto di vita e del piano socio-educativo.

Le rette giornaliere sono definite, nel rispetto della normativa regionale vigente, dalle AA.SS.LL. e dagli Enti invianti che definiscono altresì l'entità della parte a carico della persona disabile.



INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE DEI FAMILIARI TUTELA DELLA PRIVACY

E' a disposizione dei familiari e/o tutori, e/o amministratore di sostegno, un documento nel quale sono elencate le indicazioni generali per i servizi diurni e residenziali.

- Descrizione della struttura, dove e a chi rivolgersi per eventuali informazioni;
- Il calendario dell'anno in corso;
- La localizzazione degli spazi utilizzati dal proprio parente;
- Il nome del legale rappresentante, del referente del servizio, del responsabile della sicurezza degli operatori, le procedure amministrative in uso.

Presso la Fondazione sono conservati e gestiti per ciascun ospite (nel rispetto della normativa sulla PRIVACY - D.L. 30 giugno 2003 n. 196) i seguenti documenti:

- Cartella costantemente aggiornata del P.E.I. (Progetto Educativo assistenziale individuale);
- Cartella clinica personale dell'ospite costantemente aggiornato (per i Servizi Residenziali socio-assistenziali);
- Piano delle verifiche periodiche e delle valutazioni di esito;
- Quaderno individuale contenente i fatti salienti (relazioni con i familiari, relazioni con gli ospiti e gli educatori di presidio, stato emotivo generale, comportamenti problematici, ecc.);
- Scheda di ammissione con relativo accordo che regola i rapporti tra ente e persona disabile e/o famiglia-legali rappresentati sottoscritto dalle parti;
- Quaderno delle somministrazioni farmacologiche;
- Registro personale degli infortuni;
- Menù e tabella dietologica;
- Registro delle assenze degli ospiti dal presidio;
- Registro di visita dei parenti e / o conoscenti.



INCONTRI CON I FAMILIARI

I familiari sono invitati a partecipare ad un incontro informativo prima dell'ammissione del proprio congiunto al servizio, e, almeno una volta all'anno, in occasione delle scadenze di verifica del Progetto educativo Individuale, per la cui formulazione si chiede la loro cooperazione; essi discutono ed esaminano il progetto e i risultati con gli operatori competenti.

Massima cura è posta nel mantenere, sollecitare e potenziare costanti rapporti tra gli ospiti, i loro familiari, il nucleo allargato di provenienza, i tutori e amministratore di sostegno. L'obiettivo è soddisfare il "bisogno di appartenenza" di ogni ospite con periodici rientri a casa loro, per ritrovare la propria camera, le proprie cose, gli amici o in un contesto comunque familiare, a sostegno di una separazione accettata e non imposta e a un vivere appartenenti ad una famiglia anche se non la propria.

Previo accordo con il referente dei presidi, nel rispetto della programmazione delle attività degli ospiti e del regolamento, i familiari, le persone da loro delegate e autorizzate, possono:

- trascorrere con il congiunto il fine settimana o altri periodi
- far visita presso la struttura nei pomeriggi (o a richiesta anche nella mattinata), fino alle ore diciannove, attenendosi alle indicazioni date a garanzia e nel rispetto degli altri ospiti: sono previsti spazi dove intrattenersi sia all'interno (sala bar , ingresso), sia all'esterno della struttura (parco, paesi limitrofi ecc.).
- Le uscite con i parenti e o conoscenti devono essere autorizzate dal familiare e/o tutore e comunicate con congruo anticipo al referente del presidio.

Inoltre nel territorio canavesano è operante l'Associazione Anffas onlus Rivarolo Canavese che ha come finalità attività di promozione e sensibilizzazione sulle disabilità e sulle problematiche ad esse connesse.

ORARI DI VISITA AGLI OSPITI

Gli orari di visita sono così indicati dal regolamento interno (approvato dall'Organo di vigilanza):

lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
16,30	16,30	16,30	16,30	16,30	11,00	09,00
18,30	18,30	18,30	18,30	18,30	18,30	18,30

con possibilità di visite fuori orario previa autorizzazione.



ORARIO DI RICEVIMENTO

E' possibile accedere ai referenti dei vari servizi e agli operatori (educatori, OSS) previo appuntamento e nei seguenti orari:

Direttore Generale	Su appuntamento
Servizi amministrativi	Dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 16,00
Referente del presidio	Dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 16,00
Educatori	Negli orari di turno
Oss	Negli orari di turno
Psicologo	Nei giorni martedì e venerdì - su appuntamento
Assistente sociale	Nei giorni martedì e venerdì - su appuntamento
Infermiere	Dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00 dalle 16,00 alle 20,00
Fisioterapista	Su appuntamento
Medico di base	Su appuntamento



FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

La formazione è uno strumento fondamentale per l'acquisizione delle nuove competenze professionali per la gestione della relazione con gli utenti, con i colleghi di lavoro, con i parenti e i tutori per la prevenzione del burnout. La promozione e la riabilitazione delle persone con disabilità intellettiva e relazionale passano attraverso la conoscenza e la ricerca medica, psicologica, pedagogica e scientifica in genere. Al riguardo, ANFFAS onlus nazionale risulta dal gennaio 2002 accreditata al progetto E.C.M. (Educazione Continua in Medicina), gestito dal Ministero per la Salute, per la formazione e aggiornamento del personale medico, riabilitativo ed educativo.



MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Sono indicate le modalità e procedure con le quali la RAF "Comunità "La Torre" assicura la tutela degli ospiti e delle loro famiglie rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità del servizio

Il reclamo

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.

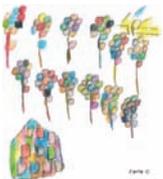
Questa accezione eccessivamente negativa che viene attribuita al reclamo porta frequentemente a considerare che l'assenza di reclami costituisca un'evidenza di servizi di buona qualità e che pertanto rappresenti un importante obiettivo da raggiungere.

E' però utopistico immaginare un'organizzazione che sia esente da critiche da parte dei suoi utenti, così com'è difficile pensare che una Struttura possa impostare delle azioni di miglioramento della qualità senza tenere conto dell'opinione degli utenti, centrandosi sulla "qualità percepita", soprattutto senza ascoltare coloro i quali si dichiarano insoddisfatti ed esigono una risposta. E' fondamentale dunque disporre di strumenti d'ascolto 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.

Il reclamo può rappresentare pertanto il punto di partenza di un circuito virtuoso per la Struttura, una sorta di "carburante" indispensabile per mettere in moto azioni di miglioramento che partano dalla rilevazione della qualità percepita dagli utenti, per individuare i nodi critici del sistema ed attivare processi di miglioramento e di adeguamento della qualità dei servizi. Il reclamo deve essere senza dubbio inquadrato nel contesto di un progetto di miglioramento integrale della qualità dei servizi:

il reclamo non è da considerare un fine - per quanto essenziale sia la risposta risolutiva data al singolo utente che reclama un suo diritto - ma soprattutto uno strumento volto all'attivazione di un percorso più ampio di miglioramento della qualità

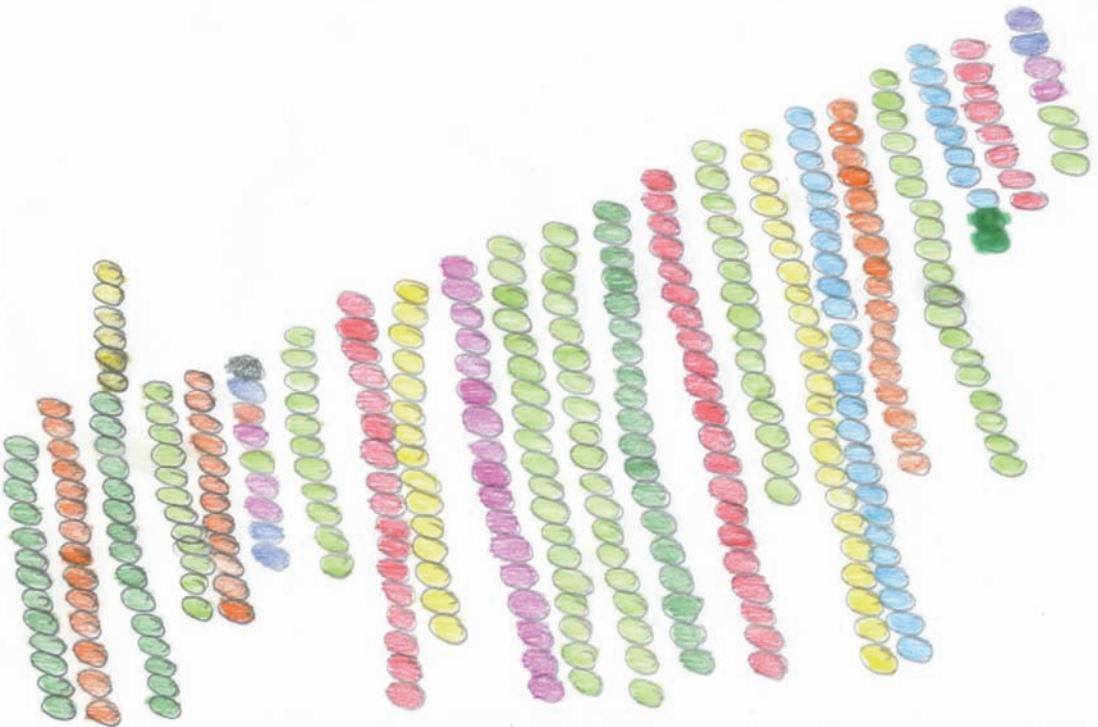


Valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza

Le indagini per conoscere la soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction) sono indispensabili se si vuole conoscere con attendibilità il grado di soddisfazione dell'utenza. Il servizio erogato deve essere percepito in linea con le attese dell'utente. Il centro dell'attenzione si sposta, quindi, su quanto il fruitore si aspetta di ricevere dal fornitore di servizio.

E' indispensabile rilevare mediante indagini, a fronte della Qualità Erogata, sia la Qualità Percepita che la Qualità Attesa.

Il livello del servizio desiderato riflette il servizio che l'utente spera di ricevere; il livello di servizio accettabile riflette, invece, ciò che l'utente giudica sufficiente per soddisfare le sue aspettative.

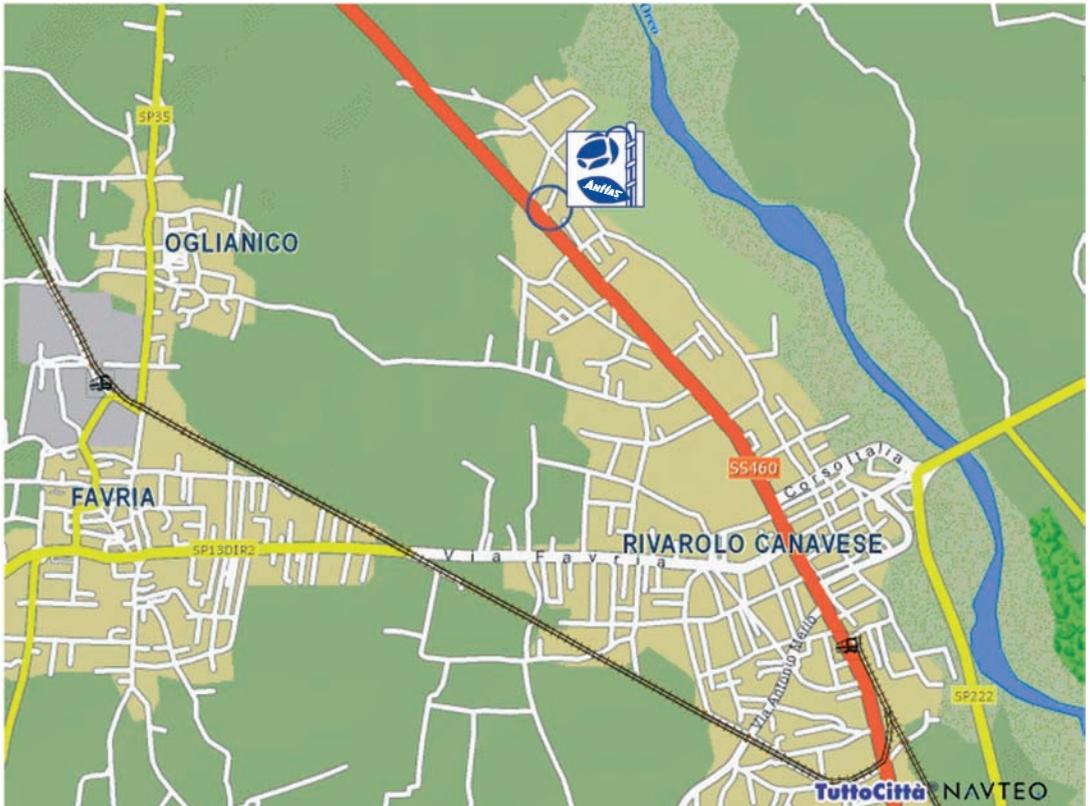


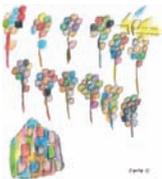
Come raggiungere Rivarolo Canavese

La Fondazione “Comunità la Torre” a m. Anffas onlus è raggiungibile seguendo le seguenti indicazioni: da Torino: prendere la superstrada per Caselle svoltare alla 3 uscita avviandosi sulla strada statale per Ceresole Reale.



In Rivarolo Canavese





QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI, DEGLI AMMINISTRATORI DI SOSTEGNO; DEI TUTORI E DEGLI OPERATORI

Compilatore:

- Familiare
- Amministratore di sostegno
- Tutore
- Operatore

<i>Professionalità degli operatori:</i>			
Referente, Educatori e OSS	Non suff.	Suff.	Buono
Competenza e Professionalità degli operatori			
Chiarezza delle informazioni			
Grado di ascolto, cortesia e disponibilità			
Assistente Sociale, Psicologo e Fisioterapista	Non suff.	Suff.	Buono
Competenza e Professionalità degli operatori			
Chiarezza delle informazioni			
Grado di ascolto, cortesia e disponibilità			
Uff. Amministrativi	Non suff.	Suff.	Buono
Competenza e Professionalità del servizio			
Chiarezza delle informazioni			
Grado di ascolto, cortesia e disponibilità			
<i>Piano socio-educativo individuale:</i>	Non suff.	Suff.	Buono
Chiarezza dei contenuti, dei metodi e degli obiettivi			
Coerenza nella scelta degli obiettivi			
Grado di realizzazione degli obiettivi			
Grado di coinvolgimento della persona interessata e della sua famiglia nel suo piano individuale			
<i>Attività sociali, educative e riabilitative:</i>	Non suff.	Suff.	Buono
Grado di soddisfazione delle attività educative e riabilitative			
Grado di soddisfazione delle attività ricreative e di svago			
Grado di soddisfazione per iniziative di relazione con il territorio, uscite e gite			
<i>Locali e servizio mensa:</i>	Non suff.	Suff.	Buono
Grado di igiene, pulizia e comodità			
Grado di qualità			
<i>Rispetto della privacy:</i>	Non suff.	Suff.	Buono
Grado di rispetto dei diritti della persona			
Grado di rispetto degli spazi personali			
<i>segue</i>			

Eventuali osservazioni:

Esempio: Aspetti assistenziale ed educativi;
Aspetti tecnici,
Aspetti amministrativi;
ecc.

Data Firma dell'interessato

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

Firme per il consenso

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

VUOL DIRE DOMANDE PER CAPIRE SE STAI BENE E SEI CONTENTO

Attività

Ti piacciono le attività che gli operatori ti offrono?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Scegli tu cosa fare?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Vuoi chiedere di fare unaa nuova attività?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Quale attività vorresti fare?

--

Indipendenza vuol dire fare da soli

Gli operatori ti aiutano quando hai bisogno?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Gli operatori ti insegnano a fare le cose da solo?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Vorresti fare più cose da solo?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Cosa vorresti fare da solo?

--

Pasto vuol dire mangiare

Ti piace quello che si mangia qui?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Vorresti mangiare cose diverse?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Che cosa vorresti mangiare?

--

Accessibilità vuol dire muoversi facilmente

E' facile muoversi nella tua residenza?

Si	Un po'	No
----	--------	----

E' facile entrare e uscire dalla tua residenza e muoverti in tutta la struttura?

Si	Un po'	No
----	--------	----

E' facile usare la palestra, andare nel parco, uscire fuori?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Pulizia

Le stanze della tua residenza sono pulite?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Le stanze sono comode e piacevoli?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Cosa vorresti cambiare?

--

Igiene vuol dire lavarsi

Ti senti pulito?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Gli operatori ti aiutano a lavarti?

Si	Un po'	No
----	--------	----

I vestiti che usi sono puliti e in ordine?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Salute

Ti senti bene?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Quando non stai bene, gli infermieri e gli operatori ti aiutano?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Rapporti tra le persone

Gli operatori sono gentili con te?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Gli operatori ti ascoltano?

Si	Un po'	No
----	--------	----

I tuoi compagni ti vogliono bene?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Stai bene nella residenza?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Se hai detto di no, perchè non stai bene

--

Socializzare con il territorio vuol dire fare amicizie ed uscire

Fuori dalla residenza hai degli amici?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Ti piace quando vengono i volontari?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Ti piacciono le feste come la solidarietà o la castagnata?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Ti piace quando vengono i bambini delle scuole?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Ti piace uscire?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Vorresti uscire di più?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Dove vorresti andare?

--

Familiari e amici

Vedi ogni tanto i tuoi familiari?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Ti fa piacere vederli?

Si	Un po'	No
----	--------	----

Vorresti stare più tempo con loro?

Si	Un po'	No
----	--------	----

SCHEDA PER L'ACQUISIZIONE DI RECLAMI

Da compilare a cura dell'interessato

Cognome Nome

Città - Prov. Via/Piazza/N.

Tel./Cell. Altro

Riferimento della segnalazione/reclamo

Centro Diurno ^c / RAF 1° nucleo ^c / RAF 2° nucleo ^c / RAF 3°nucleo ^c / RAF 4° nucleo ^c / Trasporti ^c

Oggetto della segnalazione e/o del reclamo

SUGGERIMENTI

Data.....

Firma dell'interessato.....

Ai sensi dell'art. 13 del D.L.G.S. "Codice in materia di protezione dei dati personali" si comunica che i dati raccolti mediante il presente modulo sono trattati dal gestore al solo scopo di dare seguito al reclamo.

Firma per il consenso.....





Anffas[®] Onlus
Associazione Nazionale Famiglie
di Persone con Disabilità
Intellettiva e/o Relazionale



Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte della pubblicazione può essere riprodotta o diffusa con qualsiasi mezzo senza il permesso scritto di Fondazione Comunità La Torre a m. Anffas Onlus Rivarolo Canavese - To.

3^a EDIZIONE ANNO 2014

Stampa: Tipografia Rivarolese