CARTA DEL SERVIZIO

Servizio Formazione Autonomia

|SFA|

Presentazione

La Carta del Servizio è un documento che ogni servizio pubblico è tenuto a fornire a chi ne beneficia. Questa Carta è il nostro impegno a promuovere attività e relazioni ispirate ai principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona e trasparenza. In essa sono descritti finalità, modi e criteri attraverso cui il sostegno è messo a disposizione, come pure vi si trovano diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di verifica.
È il nostro patto di qualità, che consente di poter esercitare consapevolmente i propri diritti.
È, infine, uno strumento per valutare nel tempo il funzionamento del servizio e promuoverne, così, le iniziative di miglioramento, per renderlo sempre più a misura della persona e della sua famiglia.

Il Presidente
Giorgio Grazioli

***

Indice

1. Ente Gestore
2. Informazioni generali
3. Ubicazione e accessibilità
4. Normativa di riferimento
5. Destinatari e caratteristiche
6. Criteri e modalità di accoglienza
   6.1. Osservazione e presa in carico
   6.2. Dimissioni
7. Risorse umane
8. I Servizi offerti
   8.1. Modulo Formativo
   8.2. Modulo di Consolidamento
   8.3. Attività di programmazione
   8.4. Prestazioni Alberghiere
   8.5. Prestazioni e servizi aggiuntivi
9. Progetto educativo individualizzato
10. Orario settimanale e giornata tipo
11. Rapporto con le famiglie e rilevazione della soddisfazione
12. Diritti dei familiari
13. Retta
14. Reclami e disservizi

Allegati

1. Ente Gestore

La Fondazione Bresciana Assistenza Psicodisabili (FOBAP) Onlus a marchio ANFFAS è stata fondata nel 1984 e gestisce dal 2001 servizi a favore di persone con disabilità intellettiva e/o relazionale.
Il consiglio di amministrazione della FOBAP Onlus è composto da sette consiglieri: 5 eletti dai soci di ANFFAS Brescia e 2 nominati rispettivamente dalla Congrega della Carità Apostolica e dalla Diocesi di Brescia.
Scopo e oggetto indicati nello Statuto sono:

- "… assistere direttamente o indirettamente i disabili mentali residenti nella città e nella Provincia di Brescia, prestando anche aiuti morali e materiali alle relative famiglie";
- "…realizzare i propri scopi sociali attraverso la creazione e la gestione di servizi assistenziali, sanitari, sociosanitari educativi e formativi, orientati a fornire risposte ai bisogni dei disabili mentali, e creando servizi di supporto alle relative famiglie";

- "…gestire attività e servizi diurni in grado di erogare specifiche prestazioni di accoglienza, di riabilitazione, di formazione, di socializzazione, di assistenza sociosanitaria, sanitaria ed educativa sotto qualsiasi forma ritenuta utile";
- gestire servizi residenziali in grado di erogare specifiche prestazioni di ricovero e cura ai soggetti disabili mentali impossibilitati a rimanere temporaneamente o definitivamente nel proprio nucleo famigliare; presidi ambulatoriali; servizi domiciliari di assistenza, sostegno e riabilitazione effettuati tanto presso le famiglie quanto presso altre strutture esterne al nucleo famigliare; attività di formazione e consulenza.

I servizi gestiti dalla Fondazione sono i seguenti:

- **Cascina "Mensi"**, via Borgosatollo 34, Montirone;
- **Centro ABA del Garda**, via Molini 71/A, Lonato del Garda;
- **Centro abilitativo per minori "Francesco Faroni"**, viale Duca degli Abruzzi 8/U, Brescia;
- **Centro Diurno Disabili "Italo e Beatrice Gnutti" 1**, via Michelangelo 405, Brescia;
- **Centro Diurno Disabili "Italo e Beatrice Gnutti" 2**, via Michelangelo 405, Brescia;
- **Centro Diurno Disabili "Italo e Beatrice Gnutti" 3**, via Michelangelo 405, Brescia;
- **Centro Diurno Disabili "Italo e Beatrice Gnutti" 4**, via Michelangelo 405, Brescia;
- **Centro Diurno Disabili "Villa Dalla Rosa",** via Roma 61, Toscolano Maderno;
- **Centro Socio Educativo,** via Romiglia 6, Brescia;
- **Comunità Socio Sanitaria "Casa Famiglia Boninsegna"**, via Strada del Sasso 22, Collebeato;
- **Comunità Socio Sanitaria "Cavaliere Michele Salerno"**, via Sale 4, Gussago;
- **Comunità Socio Sanitaria "Irene Avanzini"**, via Vigole 27/B, Maclino di Toscolano Maderno;
- **Comunità Socio Sanitaria "Marco e Paolo Dioni"**, via Sale 4, Gussago;
- **Comunità Socio Sanitaria "Trobiolo"**, via D'Annunzio 2, Toscolano Maderno;
- **In&Aut,** via Strada del Sasso 22, Collebeato;
- **Residenza Sanitaria Disabili "Villa Zanardelli"**, via D'Annunzio 2, Toscolano Maderno;
- **SAT (Servizio di Accoglienza Temporanea),** via Sale 4, Gussago;
- **Servizio Formazione all'Autonomia**, via Pulusella 9/A, Brescia.

2. Informazioni generali

Lo SFA è aperto per 230 giorni all'anno, dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 16 e il venerdì dalle 8.30 alle 13.30.
Il martedì, mercoledì e giovedì è previsto sperimentalmente un ampliamento dell'orario sino alle 21.

3. Ubicazione e accessibilità

Lo SFA ha sede presso il Centro "Pulusella", in via Camillo Pulusella 9/A a Brescia (Metro San Faustino) e i laboratori occupazionali sul territorio sono facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici.

4. Normativa di riferimento

Lo SFA è regolato dalla DGR 20763/2005 e dalla DGR 7433/2008 di Regione Lombardia.

5. Destinatari e caratteristiche

Lo SFA di Fobap Onlus accompagna giovani con disabilità con necessità di sostegno medio-lieve, con adeguata autonomia personale e, di norma, di età compresa tra i 16 e i 35 anni. Non possono accedervi persone con prevalenza di patologie psichiatriche o con dipendenze da sostanze.
Offre formazione volta a sviluppare nuove abilità individuali e capacità socio-lavorative e a promuovere il mantenimento e potenziamento delle capacità acquisite e di integrazione sociale, tenendo conto delle risorse e dei bisogni della persona e degli obiettivi dei progetti individualizzati, elaborati periodicamente dall'èquipe educativa in accordo con le famiglie.
Articolandosi in percorsi individualizzati, la sua organizzazione risponde a requisiti di flessibilità che consentano ad ogni persona di raggiungere il maggior grado di autonomia possibile.
Garantisce la partecipazione attiva della persona e, se del caso, della sua famiglia, al percorso educativo stabilito nel progetto individualizzato. Le attività connesse al percorso formativo sono realizzate prevalentemente attraverso il coinvolgimento delle risorse strutturali e strumentali del territorio e del contesto di vita della persona.

Durata ed intensità del sostegno variano in relazione agli obiettivi da raggiungere o raggiunti e sempre in base al progetto individualizzato che, pertanto, prevede momenti intermedi di verifica e di eventuale riprogettazione.

6. Criteri e modalità di accoglienza

È prevista la possibilità di accesso con progetti individualizzati, condivisi con la persona e la sua famiglia e il servizio territoriale inviante.
La modalità di frequenza può essere a tempo pieno (35 ore/settimana) e a tempo parziale.
La richiesta di inserimento è formulata dalla famiglia/tutore/amministratore di sostegno attraverso la mediazione dei servizi territoriali: servizio sociale del comune ed équipe territoriale dell'ASST (GLOS).
I servizi territoriali valutano la situazione clinica e sociale della persona e inviano la richiesta di inserimento.
Il responsabile dello SFA può esser invitato all'interno del GLOS con tutti gli operatori territoriali coinvolti e il comune di Brescia decide la data di ingresso, verificando la lista d'attesa monitorata dal responsabile di settore del comune stesso.
Per i residenti esterni all'Ambito 1 (Brescia, Collebeato), l'équipe territoriale di competenza valuta la situazione clinica e sociale della persona ed invia la richiesta allo SFA, con successivo incontro di presentazione presso la sede. Accertata la disponibilità di posto, si richiede al comune di residenza l'impegno di spesa per l'assunzione dell'onere della retta. Solamente dopo il formale impegno da parte del comune si potrà procedere all'inserimento, con una fase di osservazione della durata di tre mesi.

6.1. Fase di osservazione e presa in carico

La fase di osservazione e presa in carico prevede:

- incontri con i servizi invianti, per un'approfondita presentazione del caso sul piano clinico e sociale;
- incontri con la famiglia/tutore/amministratore di sostegno, per raccogliere informazioni per una migliore conoscenza della persona e verificare aspettative e desideri della persona e della famiglia;
- informazioni circa la possibilità di accedere a contributi pubblici;
- l'individuazione di operatori referenti del progetto;
- la presentazione del PEI alla persona con disabilità, alla famiglia e ai servizi territoriali.

6.2. Dimissioni

Le eventuali richieste di dimissioni saranno valutate con i servizi invianti, con la persona con disabilità/famiglia/tutore/amministratore di sostegno, al fine di individuare le condizioni di continuità del progetto individuale.

7. Risorse umane

Le figure professionali che operano nello SFA garantiscono interventi personalizzati sia sotto il profilo educativo che socio-integrante e lavorativo. Per quanto riguarda il raggiungimento degli standard di accreditamento, è garantita la presenza di personale qualificato secondo la DGR 7433/2008.
Le figure professionali operanti sono:

- un educatore ogni 7 progetti attivi;
- un coordinatore;
- volontari.

8. I Servizi offerti

8.1 Modulo formativo

Il modulo ha una durata triennale ed è caratterizzato da interventi formativi finalizzati al consolidamento del ruolo adulto, in preparazione ai contesti lavorativi e al potenziamento delle abilità necessarie al raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto individualizzato:

- *Esercitazioni all'autonomia*. Sono attività occupazionali presso aziende o luoghi di lavoro individuati dagli operatori, per tirocini individuali come di gruppo. L'affiancamento educativo in sede lavorativa è previsto con intensità modulare in base al progetto individualizzato, fino al

raggiungimento della completa autonomia per lo svolgimento del mansionario. Sono attività importanti per valutare le potenzialità e le competenze della persona al fine di un successivo inserimento lavorativo, in conclusione del percorso SFA.

- *Per la conoscenza di sé*. Il percorso formativo prevede varie proposte per andare alla scoperta delle proprie emozioni, per migliorare le abilità comunicative e per acquisire informazioni per affrontare le diverse esperienze della vita (amicizie, conflittualità, educazione sessuale, riflessioni sulla crescita adolescenziale…). Si sviluppano inoltre competenze per comunicare adeguatamente nel contesto dell'attività occupazionale, in una logica di diritto-dovere. Sono previsti altresì colloqui individuali per rielaborare le proprie esperienze per conoscere e controllare le proprie emozioni, per riuscire ad instaurare rapporti sereni e comprensivi con gli altri.
- *Rilassamento corporeo e controllo del comportamento*. Il gruppo frequenta corsi esterni di tecniche di rilassamento e incontri interni su semplici tecniche di autoregolazione del comportamento.
- *Cittadinanza attiva*. Si intende offrire spazi formativi relativi alla conoscenza, applicazione e comprensione della Costituzione, affinché ciascuno si percepisca quale cittadino responsabile, capace di dare il proprio apporto alla comunità di cui fa parte. Si prevedono anche incontri con soggetti istituzionali della città, per far conoscere i riferimenti sociali e politici più significativi. Sono presentati i principali servizi del territorio a cui poter accedere in autonomia.
- *Consolidamento, apprendimento, generalizzazione competenze cognitive*. Sono previste attività settimanali per mantenere abilità di tipo scolastico e funzionali alla vita quotidiana e al mondo del lavoro.

8.2. Modulo di Consolidamento

Il modulo ha una durata biennale ed è riservato a coloro che, con il modulo formativo, non abbiano raggiunto pienamente gli obiettivi previsti dal progetto individualizzato. Prevede una graduale riduzione dell'affiancamento educativo, con frequenza a tempo pieno fino alla dimissione, che può avvenire per una raggiunta integrazione personale, sociale e lavorativa, oppure per necessità di interventi che richiedono una maggiore protezione sociale.
Le attività e gli interventi del PEI potenziano quanto previsto nel modulo formativo e il mantenimento dell'esperienza in appartamento, grazie al progetto "16-21" e ad eventuali training per la vita indipendente.

8.3. Attività di programmazione

Il confronto tra operatori è costante; sono previsti studio e formazione permanenti, in particolare per la verifica dei modelli culturali di riferimento assunti da Fobap per la progettualità individualizzata.

8.4. Prestazioni alberghiere

I pasti sono consumati presso ristoranti o punti di ristoro del territorio.

8.5. Prestazioni e servizi aggiuntivi

I servizi aggiuntivi sono tutte quelle prestazioni e iniziative non previste dalla normativa vigente, ma che Fobap propone comunque alle persone con disabilità che frequentano i suoi servizi per migliorare la qualità dell'offerta educativa e per rispondere in maniera sempre più differenziata ai bisogni degli ospiti e delle loro famiglie. I servizi aggiuntivi sono facoltativi e sono:

- *Consulenza psichiatrica*: lo SFA si avvale della supervisione di un medico psichiatra a supporto dell'intervento messo in campo dall'equipe educativa. Il servizio, che potrà essere attivato esclusivamente dal Responsabile, è gratuito;
- *Corsi per il benessere psico-fisico* (yoga…): si tratta di percorsi tenuti da istruttori qualificati esterni, che prevedono un costo di partecipazione aggiuntivo;
- *Progetto 16-21:* prevede l'utilizzo di uno spazio domestico per condividere momenti comuni tra pari, con la presenza adulta di un educatore, nella fascia oraria dalle 16 alle 21;
- *Servizio di segretariato sociale e consulenza per la famiglia*: grazie alla collaborazione con Anffas Brescia è attivo un servizio di consulenza gratuito alle famiglie su temi di particolare interesse.

9. Rapporto con le famiglie e rilevazione della soddisfazione

Fobap condivide con Anffas Brescia *vision* e *mission* e, pertanto, gli interventi a favore della persona non possono prescindere da un attento coinvolgimento della famiglia, alla quale offriamo colloqui informativi e conoscitivi, libero accesso alla sede previo contatto con il Responsabile, monitoraggio della soddisfazione generale, raccolta di reclami e suggerimenti.

È stato implementato da tempo un sondaggio del grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) delle famiglie o dei referenti della persona attraverso la somministrazione di un questionario. La rilevazione avviene annualmente e la restituzione dei risultati è svolta attraverso una comunicazione scritta agli interessati. È inoltre prevista una Scheda per esprimere reclami/apprezzamenti (all.4) messa a disposizione dei familiari.

10. Retta

La retta socio-assistenziale (all.6) è concordata con il Comune di Brescia in sede di accordo e può essere rivista unicamente in sede di rinnovo, salvo adeguamento ISTAT annuale applicato dal Comune. La retta è fatturata mensilmente al comune di residenza, il quale può chiedere la compartecipazione in base al proprio regolamento. Eventuali servizi aggiuntivi sono concordati con il beneficiario e a lui direttamente fatturati.

Allegati

1. Scheda informativa su FOBAP Onlus
2. Codice etico
3. Elenco dei documenti da produrre per l'inserimento nel Servizio
4. Scheda per esprimere reclami/apprezzamenti
5. Questionario di soddisfazione degli ospiti/familiari
6. Retta
7. Scheda informativa dei servizi di segretariato sociale e consulenza per le famiglie
8. Calendario moduli di gruppo

ALLEGATO N.1

SCHEDA INFORMATIVA SU FOBAP ONLUS

Per ulteriori informazioni sul servizio:

Responsabile SFA
Livia De Carli | tel 338/3805592 | e-mail: decarlil@fobap.it

Presidenza e Direzione
Giorgio Grazioli, Presidente
Paolo Zaninetta, Direttore Generale
Simone Antonioli, Direttore Tecnico
Roberto Baronio, Direttore Amministrativo

Via Michelangelo, 405 - Brescia 25124 Brescia
Tel. 030/2319071 | e-mail: fobaponlus@fobap.it | web: www.fobap.it

È prevista la possibilità di visitare la sede del servizio da parte di utenti potenziali e loro famigliari, previo appuntamento con il Responsabile del Servizio. È possibile ricevere gratuitamente copia del Bilancio sociale di FOBAP e di ANFFAS dietro semplice richiesta ad uno dei recapiti soprastanti.

ALLEGATO N.2

CODICE ETICO

1. PREMESSA

Il Codice Etico (o di Comportamento) rappresenta uno degli elementi chiave del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo. L'adozione di principi etici rilevanti ai fini della prevenzione dei reati identificati, costituisce un elemento di grande importanza del sistema di controllo preventivo. I codici etici, infatti, sono documenti ufficiali dell'ente, contenenti l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità della società e dei suoi esponenti.

Un codice etico è finalizzato a raccomandare, promuovere o vietare determinate condotte, indipendentemente da quanto previsto a livello normativo. La violazione del codice etico può ledere il rapporto di fiducia instauratosi, a tutti i livelli, tra i soggetti in posizione apicale, i lavoratori subordinati, i lavoratori autonomi e altri soggetti terzi con la Fondazione.

La scelta di adottare un Codice Etico è riconducibile all'esigenza di indirizzare l'intera compagine verso comportamenti eticamente corretti ancorati a principi di partecipazione, trasparenza, indipendenza, reciprocità e responsabilità sociale. Il Codice Etico coinvolge tutti coloro che, a vario titolo, collaborano con Fobap Onlus per il perseguimento degli scopi sociali. In particolare, verte sulla trasparenza e sull'eticità che deve caratterizzare i comportamenti dei singoli soggetti, all'interno e all'esterno delle singole unità operative, nella vita di ogni giorno e ai vari livelli e nelle varie articolazioni. In tale ottica, assume particolare rilievo la gestione di interventi destinati a persone con disabilità e alle loro famiglie e il campo del fundraising e della gestione di risorse economiche destinate al mantenimento dell'organizzazione. Altrettanta attenzione va posta all'utilizzo delle risorse pubbliche della fiscalità generale destinate ai piani europei, nazionali e territoriali nonché ai rimborsi per prestazioni e servizi erogati in regime di convenzione e/o accreditamento. In maniera analoga, l'eticità dell'utilizzo delle risorse rilevanti da quote sociali, donazioni o liberalità di imprese o persone fisiche, è ricondotta al concetto di Responsabilità Sociale recepito come il complesso di atti volontari che ridefiniscono le relazioni tra un'istituzione economica e i propri portatori di interessi, perseguendo la prospettiva di coesione sociale e partecipazione. Una scelta di tale natura implica un impegno responsabile privo di connotati di mera formalità.

In quest'ottica, il Codice Etico induce ad affrontare un processo di implementazione articolato in tre momenti fondamentali:

- Presa di coscienza e chiara esplicitazione dei riferimenti valoriali sui quali deve fondarsi Fobap affinché sia percepito con immediatezza il pensiero Anffas.
- Assimilazione dei contenuti di valore individuati come orizzonte etico condiviso che si traduca in una prassi con essi coerente.
- Valutazione delle prassi in una prospettiva di sviluppo dei riferimenti valoriali essenziali. In tale ottica, il riferimento valoriale su cui si fonda la vita associativa a tutti i livelli è rappresentato dalla difesa della dignità umana delle persone con disabilità e dal riconoscimento dei loro diritti civili e umani, agendo per il miglioramento della qualità di vita delle stesse e dei loro familiari.

2. IDENTITÀ

La Fondazione Bresciana Assistenza Psicodisabili Onlus (Fobap) si è costituita nel 1984 su iniziativa dell'Anffas di Brescia e pertanto ha come riferimento il Codice Etico approvato dall'assemblea di Anffas Lombardia Onlus del 26 settembre 2009.

Fobap Onlus gestisce i servizi diurni, residenziali e i progetti innovativi che costituiscono l'odierno sistema dei servizi promossi da Anffas Brescia Onlus. La finalità di Fobap è contribuire allo sviluppo di processi di inclusione sociale delle persone con disabilità, organizzando servizi e attività nell'ambito della legislazione nazionale e regionale e progettando e sperimentando, laddove possibile, servizi e attività innovativi.

Il Codice Etico contiene riferimenti e principi guida che devono orientare le condotte attese, in continuità e coerenza con la missione della Fondazione e i suoi valori fondamentali riconosciuti dalla Convenzione ONU e dal marchio Anffas. In modo particolare, Fobap si impegna a:

- Prendersi cura e carico delle persone con disabilità e dei loro familiari, nel rispetto della loro dignità e diritti civili e umani.
- Garantire la partecipazione, auto-rappresentanza e auto-determinazione diretta delle persone con disabilità nei modi e nelle forme più appropriate per ciascuna di loro.
- Garantire il diritto delle persone con disabilità alla proprietà, a ereditarla e a non esserne arbitrariamente private, analogamente all'utilizzo delle risorse economiche di cui dispongono, attraverso adeguati supporti e idonei strumenti previsti dalla vigente normativa.
- Garantire l'utilizzo di agevolazioni normative e fiscali da parte esclusivamente di chi ne abbia effettivo diritto.

- Non praticare e/o contrastare forme di discriminazione, diretta o indiretta, basate sulla disabilità, su genere, orientamenti sessuali, razza o religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.
- Rispettare le differenze di genere nella nomina dei livelli direttivi promuovendo le pari opportunità.
- Svolgere le attività in appropriate sedi proprie o affittate, ovvero acquisite in regime di comodato o concessione o comunque in forza di altro diritto, reale o non, nonché, in via residuale, presso ambienti pubblici o privati esterni.
- Non promuovere attività legate a partiti politici.
- Rendere pubblico il bilancio, dichiarando la provenienza e l'impiego dei propri fondi in modo chiaro e trasparente, e praticare il bilancio sociale.

Con il Codice Etico s'intende stimolare comportamenti e processi virtuosi per coniugare al meglio la strategia della Fondazione con le aspettative e gli interessi di tutti coloro che si riconoscono in Anffas e nei principi che rappresenta.

3. ETICA

L'etica esprime l'insieme delle norme di condotta sia pubblica che privata seguite da una persona o da un gruppo di persone. È una parola usata in moltissimi contesti e indica una riflessione su regole e principi da seguire nella vita quotidiana. Il raggio d'azione dell'etica, quindi, pur rinviando ad un universo fatto di principi e valori, è tutt'altro che teorico, proprio perché riguarda l'orientamento del nostro comportamento nelle singole situazioni della nostra esistenza. Usando le parole del filosofo Immanuel Kant, si può definire etico il comportamento di colui che opera, guidato non da timori di punizione o speranze di ricompensa opportunistici, ma dalla propria ragione "in modo di trattare l'umanità, così nella sua persona come in quella di ogni altro, sempre insieme come un fine e mai semplicemente come un mezzo".

Quando la riflessione sull'etica si sposta dall'agire individuale ad un più ampio ambito organizzativo, il concetto di responsabilità e consapevolezza individuale si lega inevitabilmente a quello di responsabilità sociale d'impresa. Diventa quindi essenziale l'assunzione e l'osservanza di un Codice Etico, una carta dei diritti e doveri morali che definisca la responsabilità etico-sociale e professionale di chi opera in Fobap L'obiettivo primario di un Codice Etico è rendere palese, comune e diffuso, a tutti i livelli, l'insieme dei valori in cui la Fondazione si riconosce.

Linee di condotta

Dal riferimento a principi antropologici, che considerano la centralità e l'unicità della persona e il suo inalienabile diritto a vivere un'esistenza con libertà e dignità, emergono la Vision e la Mission da cui il Codice Etico trae le proprie linee guida.

La VISION indica lo scenario che rispecchia la tensione ideale, i valori culturali, le aspirazioni di un ente e sostiene l'azione organizzativa e progettuale. La VISION in Fobap Onlus è la seguente: "Ogni persona con disabilità ha il diritto di vivere liberamente e degnamente la propria vita".

La MISSION è lo scopo ultimo di un ente, di un organismo, e rappresenta la giustificazione della sua esistenza e del suo operato; determina il riconoscimento di una realtà rispetto a un'altra. Sul fronte specifico della gestione dei servizi/attività, la MISSION della Fondazione è "Proporre e migliorare la qualità dei servizi e dei progetti per e con le persone con disabilità". Essa si articola nel modo seguente:

- Creare e gestire servizi educativi e formativi, assistenziali e sociosanitari, orientati a fornire risposte ai bisogni delle persone con disabilità intellettiva e relazionale, e servizi di supporto alle loro famiglie.
- Mantenere attivo il controllo della qualità dei servizi/attività, attraverso un pensiero culturale e pedagogico in grado di coniugare competenze professionali, intenzionalità etica alla cura dell'altro, capacità di innovazione progettuale flessibile e in raccordo con altri settori delle scienze umane.
- Garantire coerenza e trasparenza dei processi organizzativi, definendo con chiarezza i livelli decisionali, le responsabilità tecniche, l'utilizzo delle risorse, i piani per il miglioramento della qualità, gli strumenti e i criteri per la gestione delle risorse umane, i criteri per la verifica del raggiungimento dei risultati/obiettivi.
- Dare vita e sostegno a progetti di ricerca e di studio per migliorare la qualità dei servizi offerti, sperimentare nuove esperienze educative e confrontarsi con altre, alimentare la motivazione professionale, consolidare l'appartenenza al "Sistema Anffas".
- Valorizzare, migliorare le offerte dei servizi in termini di qualità alla luce dei seguenti riferimenti valoriali:

  DIRITTI UMANI:
  - Agire affinché la cultura della tutela e della promozione dei diritti umani sia diffusa all'interno della comunità.
  - Agire affinché siano rispettati i diritti umani all'interno dei servizi.

  INCLUSIONE SOCIALE
  - Agire affinché si attivino processi di autodeterminazione e autorealizzazione della persona con disabilità nella comunità, in alleanza con tutte le realtà culturali e politiche impegnate su questo versante.

  PRESA IN CARICO GLOBALE della persona con disabilità e di chi la rappresenta.

- Assumere la responsabilità di una progettualità esistenziale che accompagni e prefiguri benessere, bisogni e autorealizzazione.

Il Codice Etico definisce un sistema di valori, comportamenti e regole, esplicitando una sorta di contratto sociale tra la Fondazione e i suoi stakeholder. Definendo il campo di attività, il ruolo, le scelte ed i comportamenti, può contribuire a costruire un generale clima di fiducia, di coinvolgimento partecipativo e di condivisione con gli interlocutori interni ed esterni. L'efficacia di un Codice Etico dipende, quindi, dalla qualità del processo della sua elaborazione come dal suo uso. Sono e saranno cruciali il grado di condivisione, la trasparenza e la coerenza dei comportamenti alla luce dei principi enunciati:

- Eguaglianza, equità e imparzialità, parità di trattamento.
- Continuità nell'erogazione del servizio.
- Correttezza, onestà, trasparenza, integrità.
- Riservatezza.
- Efficienza ed efficacia.
- Rispetto e tutela, valorizzazione della persona (strategie di empowerment e processi di inclusione e di cittadinanza a favore dei cittadini/utenti).
- Diritto di scelta.
- Partecipazione.
- Non discriminazione, pari opportunità, sussidiarietà per tutti.
- Personalizzazione, umanizzazione degli interventi.
- Promozione della qualità totale e dell'eccellenza.
- Sviluppo dell'innovazione partecipata e condivisa.
- Protagonismo delle famiglie e coinvolgimento degli stakeholder.
- Corresponsabilizzazione del personale.
- Capacità di lavorare in rete.

Nello specifico s'individuano alcune linee di condotta che declinano ed inverano i valori succitati.

Le informazioni riguardanti i dipendenti, fornitori, amministratori, associati, sono trattate da Fobap Onlus con riservatezza, nel rispetto della normativa in materia di tutela della privacy.

Relazioni con gli utenti

I diritti, i bisogni, le aspettative, le aspirazioni e il patrimonio relazionale e sociale della persona con disabilità che usufruisce dei servizi gestiti dalla Fondazione costituiscono l'elemento ispiratore delle attività e dell'agire quotidiano delle risorse professionali e di volontariato attive nei servizi.

I rapporti che intercorrono con gli utenti sono alimentati, culturalmente e professionalmente da quanto stabilito nell'art. 3 della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità (13/12/06, ratificata dal Parlamento Italiano con la Legge n. 18 del 3 marzo 2009):

- il rispetto per la dignità umana, l'autonomia e l'indipendenza,
- la non discriminazione,
- la piena partecipazione ed inclusione nella società,
- il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa,
- l'accessibilità,
- la pari opportunità.

Nell'osservanza dei principi di pari opportunità, di uguaglianza e di trasparenza, Fobap Onlus mantiene un comportamento imparziale verso tutti gli utenti.

Per quanto riguarda le comunicazioni agli utenti, Fobap si impegna a garantire, mediante apposita Carta dei Servizi, la libera circolazione delle informazioni riguardanti i diritti dell'utenza, le modalità inerenti l'erogazione delle varie unità di offerta e tutto quanto costituisce possibile materiale divulgativo, fermo restando il rispetto della vigente normativa sulla privacy.

Le comunicazioni devono essere chiare, semplici ed espresse con un linguaggio appropriato all'interlocutore; devono, inoltre, essere esaustive e prive di intenti elusivi, mendaci o scorretti.

Fobap si impegna a garantire il raggiungimento degli standard di qualità e sicurezza previsti dalle normative di settore ed a monitorare periodicamente la qualità dei servizi erogati.

Relazioni con i famigliari e con chi esercita la protezione giuridica

Fobap Onlus si impegna a creare, sviluppare e mantenere rapporti di fiducia, collaborazione e di soddisfazione reciproca i familiari delle persone con disabilità che fruiscono dei servizi della Fondazione. Fobap inoltre si impegna a monitorare periodicamente la soddisfazione dei familiari mediante apposite indagini e attraverso la gestione dei reclami quale stimolo al miglioramento dei servizi. A tali fini la Fondazione, in accordo con ANFFAS Brescia Onlus, ha costituito dei "gruppi di partecipazione" (uno per ciascuno servizio) a cui partecipano, su base elettiva, i familiari degli utenti.

Per quanto riguarda le comunicazioni ai familiari, Fobap intende garantire, mediante apposita Carta dei Servizi, la libera circolazione delle informazioni riguardanti i diritti dell'utenza, le modalità inerenti l'erogazione delle

varie unità di offerta e tutto quanto costituisce possibile materiale divulgativo, fermo restando il rispetto della vigente normativa sulla privacy.
Le comunicazioni devono essere chiare, semplici ed espresse con un linguaggio appropriato all'interlocutore; devono, inoltre, essere esaustive e prive di intenti elusivi, mendaci o scorretti.
La Fondazione si impegna a rispettare i seguenti diritti dei familiari:
1. ad essere coinvolti nella stesura del Piano di intervento individualizzato (che comprende gli interventi sanitari, assistenziali ed educativi) e ad avere la possibilità di apportarvi propri contributi e proposte;
2. a designare propri rappresentanti all'interno del "Gruppo di partecipazione";
3. ad essere periodicamente informati dell'andamento del proprio famigliare e a richiedere una verifica dell'inserimento;
4. a conoscere il Responsabile del Servizio e gli operatori di riferimento dell'utente;
5. a possedere l'orario delle attività del proprio familiare;
6. a possedere il menù settimanale;
7. ad essere garantiti circa la assoluta riservatezza dei dati sanitari, clinici, educativi del proprio familiare.
8. di poter esporre un reclamo. Ogni reclamo deve essere formulato al Responsabile del Servizio; nel caso di mancata soddisfazione del reclamo stesso, al Direttore Tecnico di Fobap.

Relazioni con le risorse umane

Fobap Onlus s'impegna a garantire condizioni e ambienti di lavoro sicuri, salubri e soddisfacenti, in cui i dipendenti siano trattati in modo equo e con rispetto. È favorito un clima di lavoro positivo, che valorizzi sia le individualità sia i rapporti interpersonali e che possa favorire la nascita del senso d'appartenenza e la condivisione degli obiettivi associativi. È ricercata, inoltre, in un'ottica di flessibilità nella gestione delle risorse umane, la massima conciliabilità tra gli obiettivi e le esigenze di Fobap Onlus e le necessità personali e familiari dei dipendenti.
Fobap Onlus ritiene che il dialogo con i propri dipendenti sia alla base di relazioni che generano fiducia. Promuove, pertanto, il ruolo strategico della comunicazione interna per consentire alle persone di partecipare al meglio e più consapevolmente alla vita della Fondazione. Tale comunicazione è improntata su criteri di correttezza, completezza, semplicità e trasparenza.
Non è tollerata alcuna forma di discriminazione e vessazione.
Fobap Onlus si impegna a rispettare le differenze di genere nella nomina dei livelli direttivi promuovendo le pari opportunità.

Relazioni con i fornitori

Fobap Onlus sviluppa con i propri fornitori rapporti improntati alla correttezza e alla trasparenza. La selezione dei fornitori avviene sulla base del merito, della solidità organizzativa e del migliore rapporto qualità/prezzo.
Nei rapporti con i fornitori viene assicurata correttezza e integrità, evitando qualsiasi rischio di conflitto d'interessi, ispirandosi esclusivamente a criteri di professionalità e competenza. I fornitori sono scelti sulla base di una selezione oggettiva e trasparente.
Fobap Onlus assicura pari opportunità nella valutazione dei fornitori e degli eventuali partner, tenendo conto della loro compatibilità e adeguatezza alle esigenze della Fondazione.
Un atteggiamento chiaro e trasparente contribuisce a mantenere stabili e duraturi nel tempo i rapporti con i fornitori. I contratti stipulati da Fobap Onlus sono improntati all'equità, soprattutto con riferimento ai termini di pagamento e all'onerosità degli adempimenti amministrativi.
I fornitori sono sensibilizzati a svolgere l'attività seguendo standard di condotta coerenti con quelli indicati nel Codice Etico. In particolare devono assicurare il rispetto dei diritti dei propri lavoratori e gestire in modo responsabile gli impatti ambientali e sociali. Devono adeguarsi agli obblighi vigenti in materia di disciplina del lavoro, con particolare riguardo alle disposizioni in materia di salute e sicurezza dei lavoratori e all'assolvimento dei previsti obblighi retributivi, previdenziali ed assicurativi.

Relazioni con donatori e sostenitori

Fobap Onlus garantisce la massima trasparenza e correttezza nei confronti del donatore o sostenitore in relazione al proprio operato e adotta i principi di trasparenza e correttezza nella gestione delle donazioni, liberalità e contributi. In rapporto a tali obblighi, Fobap Onlus conferma il diritto del donatore a essere informato sulla natura, sulle caratteristiche della mission e sulle finalità della Fondazione.
Al donatore è riconosciuta la possibilità di conoscere le modalità di utilizzo delle risorse donate o comunque assegnate alla Fondazione, anche riguardo ad eventuali vincoli o oneri apposti alla liberalità o erogazioni vincolate. Fobap Onlus s'impegna a comunicare i risultati ottenuti grazie alle donazioni, liberalità e contributi ricevuti mantenendo, se richiesto, il rispetto dell'anonimato del donatore.
Le risorse ricevute devono essere utilizzate secondo criteri di efficacia, pertinenza ed efficienza.

Relazioni con le organizzazioni esterne

Fobap Onlus intrattiene rapporti costruttivi, continuativi e trasparenti con tutti i soggetti che con essa si relazionano, con particolare riguardo alle pubbliche amministrazioni, organizzazioni non profit, donatori,

destinatari delle attività, risorse umane coinvolte nelle attività istituzionali, media, organizzazioni di settore e della società civile.
Consapevole che parte significativa delle risorse derivano da fonte pubblica, la Fondazione s'impegna ad adottare criteri gestionali improntati alla qualità dei servizi nell'interesse degli utenti ed ad osservare criteri contabili rigorosi e pienamente trasparenti. Fobap Onlus considera la condotta delle organizzazioni con cui si relaziona sotto il profilo della serietà e dell'affidabilità, ponendo attenzione alla loro eventuale implicazione in attività illecite, lesive dei diritti umani, dannose per la salute e sicurezza dell'uomo e della natura.
Con le Istituzioni, la Magistratura e le Autorità di Pubblica Sicurezza deve essere assicurata sempre massima correttezza e collaborazione. L'eventuale partecipazione, a titolo personale, dei destinatari del Codice ad organizzazioni politiche avviene senza alcun collegamento con la funzione svolta in Fondazione.
Attività quali la pubblicazione di documenti, la concessione di interviste, l'effettuazione di presentazioni pubbliche relative a Fobap Onlus sono consentite previa autorizzazione.

4. DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO
Una copia del Codice Etico sarà consegnata a tutti i dipendenti, collaboratori, partner e fornitori della Fondazione. Tutti i dipendenti saranno preventivamente informati dell'esistenza del Codice Etico attraverso un'adeguata corrispondenza nonché tramite l'affissione negli uffici e negli spazi comuni dell'ente.
Il Codice Etico sarà di libera consultazione e posto a disposizione del personale, dei collaboratori esterni, dei fornitori presso gli uffici del personale e consultabile on-line nell'apposita sezione dedicata del sito www.fobap.it.

ALLEGATO N.3

ELENCO DEI DOCUMENTI DA PRODURRE PER L'INSERIMENTO NEL SERVIZIO

Documenti personali dell'ospite:

- fotocopia della Tessera S.S.N. e della tessera di esenzione ticket;
- fotocopia del Codice fiscale;
- fotocopia Carta d'identità;
- fotocopia del verbale di invalidità civile;
- fotocopia del certificato di gravità ai sensi della L. 104/92;
- fotocopia del permesso o della carta di soggiorno;
- fotocopia del decreto di nomina del tutore/curatore/amministratore di sostegno;
- dati anagrafici e recapiti del tutore/curatore/amministratore di sostegno;
- elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili;
- dichiarazione di consenso al trattamento dei dati.

ALLEGATO N.4

SCHEDA PER ESPRIMERE RECLAMI/APPREZZAMENTI

Il/la sottoscritto/a _____
in qualità di
- ☐ famigliare
- ☐ tutore
- ☐ curatore
- ☐ amministratore di sostegno

dell'ospite _____ del servizio SDI gestito dalla Fondazione Fobap Onlus desidero esprimere alcune opinioni sulla gestione dei servizi.

RECLAMO: _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

APPREZZAMENTO: _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Luogo e data
_____

Firma
_____

ALLEGATO N.5

RETTA E SERVIZI AGGIUNTIVI

Il costo del servizio è coperto dal Comune di Brescia mediante rette così determinate:

	RETTA GIORNALIERA
Modulo formazione	€39,26*
Modulo consolidamento	€34,34*
Modulo monitoraggio	€ 49,91*

**La retta non è comprensiva del pasto, il cui costo è di € 8,10*

La retta è fatturata con cadenza mensile.

Costi dei Servizi aggiuntivi

SERVIZIO	**COSTO**
Progetti vacanza	a preventivo
Segretariato sociale	gratuito
Servizio protezione giuridica	informazione e consulenza gratuite

ALLEGATO N.6

Questionario di soddisfazione degli ospiti/famigliari

Esprima un giudizio sulle caratteristiche elencate

1 = Insufficiente; 2 = Sufficiente; 3 = Buono; 4 = Ottimo

Ente	***Amministrazione e segreteria***				
	Cortesia e disponibilità del personale	1	2	3	4
	Facilità nello svolgimento delle pratiche amministrative	1	2	3	4
	Facilità nel contattare telefonicamente la segreteria	1	2	3	4
	Chiarezza delle informazioni di carattere amministrativo	1	2	3	4
	Facilità nell'esposizione di lamentele o reclami	1	2	3	4
	Privacy				
	È garantita la privacy a Lei ed al Suo familiare	1	2	3	4
	***Sito* internet www.fobap.it**				
	Come giudica le informazioni sul Servizio presenti nel sito?	1	2	3	4
Servizio - Aspetti generali	***Locali, arredi, attrezzature del servizio***				
	Adeguatezza dei locali alle esigenze delle persone che li frequentano ed alle attività svolte	1	2	3	4
	Pulizia ed ordine dei luoghi di vita	1	2	3	4
	Adeguatezza delle attrezzature utilizzate per l'assistenza e le attività in programma	1	2	3	4
	Personale				
	Cortesia e disponibilità degli operatori nei Suoi confronti	1	2	3	4
	Impegno e capacità degli operatori nel lavoro svolto	1	2	3	4
	Cortesia e disponibilità del coordinatore nei Suoi confronti	1	2	3	4
	Impegno e capacità del coordinatore nel lavoro svolto	1	2	3	4
	Facilità nel contattare operatori/coordinatore e nel ricevere informazioni chiare ed esaustive	1	2	3	4
	Progetto personalizzato				
	E' informato sul Progetto educativo e sulle attività svolte dal Suo familiare	1	2	3	4
	Come giudica il Progetto educativo e le attività svolte dal Suo familiare	1	2	3	4
	Il Suo familiare frequenta volentieri il servizio	1	2	3	4
	Servizio mensa				
	Come giudica il servizio mensa (qualità del menù proposto, aspetti gestionali, …)	1	2	3	4
Residenziale	***Servizi di base***				
	Assistenza (attenzione ai bisogni, cura dell'igiene personale, ecc.) quotidianamente erogato	1	2	3	4
	Servizio lavanderia	1	2	3	4
	Cura e ordine degli indumenti e degli oggetti personali	1	2	3	4
	Salute				
	Assistenza relativamente agli aspetti sanitari (gestione della terapia farmacologica quotidiana; assistenza in caso di malattia; programmazione di visite periodiche di controllo, etc…)	1	2	3	4
	Attività proposte				
	Le attività proposte all'interno ed all'esterno del servizio, rispondono adeguatamente ai bisogni del Suo familiare	1	2	3	4

ALLEGATO N.7

SAI - SERVIZIO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE

Il **SAI?, Servizio Accoglienza Informazione**, è uno spazio dedicato alle persone con disabilità ed ai loro familiari per **essere informati sui propri diritti** e poterne rivendicare la piena esigibilità.

Ha lo scopo di organizzare attività e funzioni di accoglienza, ascolto e accompagnamento per le famiglie di persone con disabilità intellettiva e relazionale, per aiutarle e sostenerle nella loro funzione di protezione e di promozione dei **diritti di cittadinanza**, delle **pari opportunità** e della **non discriminazione**.
Il servizio si rivolge ai familiari e ai rappresentanti legali di persone disabili ed eroga informazioni relative a: accertamento della condizione di invalidità civile e di handicap; agevolazioni fiscali e lavorative per la persona con disabilità e la sua famiglia; rete dei servizi sanitari e socio sanitari; inclusione scolastica; inclusione lavorativa; mobilità; protezione giuridica.

Il servizio non si sostituisce ai servizi sociali e sociosanitari (Comuni, ATS, ASST, ecc.) presenti sul territorio, bensì fornisce alla famiglia le informazioni e le competenze necessarie per rivolgersi ad essi, in modo più informato e sicuro.
Il servizio si configura come **servizio pubblico**, non rivolto quindi in via esclusiva ai soci dell'ANFFAS o di altre associazioni, ma alla generalità delle famiglie con persone disabili.
Il SAI? rientra nei livelli minimi di qualità previsti dalla Carta dei Servizi di Anffas e che ogni struttura associativa Anffas è tenuta a garantire.
Il SAI? di ANFFAS Brescia è "Punto Famiglia" riconosciuto dal Comune di Brescia Assessorato alla Famiglia, alla persona ed ai Servizi Sociali.

ORARI DI RICEVIMENTO i colloqui avvengono previo appuntamento telefonico	
Lunedì	9-13
Giovedì	13.30-17
Venerdì	9-13