

# LA CARTA DEI SERVIZI 2011

del Gruppo Amici degli Spastici di Verona

Lungadige Catena 7 37138 Verona  
Tel. e Fax 045 916611  
e-mail [amicids@tiscali.it](mailto:amicids@tiscali.it)  
[www.amicideglispastici.it](http://www.amicideglispastici.it)  
[www.casvacanzearmonia.it](http://www.casvacanzearmonia.it)



**GRUPPO AMICI  
DEGLI SPASTICI**

DANIELA ZAMBONI O.N.L.U.S.



# CARTA DEI SERVIZI



## INDICE

PRESENTAZIONE	6
LE FINALITÀ	7
LA MISSION	8
L'ORGANIZZAZIONE	9
LA GESTIONE	10
DOVE SIAMO	10
I SERVIZI	11

## PRESENTAZIONE

L'associazione "Gruppo Amici degli Spastici Daniela Zamboni" onlus presenta con soddisfazione la propria Carta dei Servizi, al fine di costituire un patto relazionale con i soggetti terzi, dichiarando gli impegni assunti nei confronti dei disabili, loro familiari e volontari al fine di favorire la trasparenza, la buona gestione e il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

I principi della nostra Carta dei Servizi

Con la presente Carta dei Servizi intendiamo:

- rendere espliciti i valori e i principi di riferimento ispiratori del suo agire;
- far conoscere le sue attività e i servizi resi alle persone disabili;
- informare sulle modalità di erogazione del servizio;
- impegnarsi al rispetto di specifici indicatori di qualità;
- impegnarsi a mantenere l'erogazione dei suoi servizi sempre impostata a criteri di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

## LE FINALITÀ

Siamo un'associazione di volontariato di Verona che persegue il fine della solidarietà civile, culturale e sociale nei confronti dei portatori di handicap, in particolare dei soggetti spastici.

Le specifiche finalità socio-assistenziali dell'organizzazione di volontariato mirano a favorire l'integrazione sociale delle persone disabili attraverso:

- la promozione di una cultura che garantisca il rispetto e la valorizzazione della persona disabile;
- la sensibilizzazione e la formazione degli associati sui problemi dell'handicap;
- la promozione di attività finalizzate a garantire il diritto all'autonomia e all'indipendenza della persona disabile;
- il coinvolgimento personale e diretto dei disabili e delle loro famiglie alla programmazione delle attività dell'associazione.

Le finalità dell'associazione si traducono operativamente nell'organizzazione di momenti di aggregazione e divertimento per il tempo libero, nella gestione di una casa vacanze per disabili, nella progettazione di interventi finalizzati a migliorare la qualità della vita delle persone disabili e delle loro famiglie, nella partecipazione attiva in difesa dei loro diritti.

## LA MISSION

Siamo un'organizzazione di volontariato che intende favorire l'integrazione sociale della persona disabile attraverso attività ricreative, culturali e formative.

Ci riconosciamo nei valori della relazione e della condivisione con l'altro, della solidarietà, della partecipazione come pratica di cittadinanza attiva per contribuire a rimuovere le cause del disagio e dell'emarginazione delle persone disabili.

Mettiamo a disposizione le risorse di cui disponiamo per contribuire a realizzare una rete integrata di servizi e di relazioni sociali a favore delle persone disabili e delle loro famiglie, in collaborazione con gli altri soggetti pubblici e privati che operano sul territorio.

## L'ORGANIZZAZIONE

Il nostro Statuto prevede che i soci del Gruppo condividano le finalità dell'organizzazione e siano animati da spirito di solidarietà verso tutti.

I soci hanno diritto di eleggere gli organi dell'associazione che sono il Comitato Direttivo, il Presidente e i Revisori dei conti.

L'Assemblea dei soci si riunisce normalmente 2 volte l'anno e definisce le linee programmatiche dell'associazione. Il Comitato Direttivo, presieduto dal Presidente, svolge le attività esecutive indicate dall'Assemblea.

Per diventare soci è necessario presentare una domanda scritta, che dovrà essere accolta dall'Assemblea, e pagare una quota associativa annuale.

I soci si distinguono a seconda del loro impegno in soci volontari e soci sostenitori. Fin dalla sua costituzione il governo dell'associazione è affidato ai soci volontari.

Per garantire la continuità di alcuni servizi e la realizzazione di progetti specifici è necessario il ricorso a collaboratori retribuiti, a cui vengono affidati compiti precisi definiti dal Comitato Direttivo.

L'associazione può accogliere anche un giovane in servizio civile che opera a fianco dei volontari nello svolgimento delle varie attività.

Operiamo nel territorio di Verona e Provincia direttamente a favore di una quarantina di disabili adulti e delle loro famiglie

## LA GESTIONE

Dal punto di vista operativo la gestione viene curata dai seguenti Gruppi di Lavoro, che si riuniscono di norma presso la sede dell'associazione, all'interno dei quali sono sempre presenti alcuni componenti del Comitato Direttivo:

- Gruppo organizzazione attività ricreative, che si riunisce almeno ogni 15 giorni;
- Gruppo gestione casa vacanze L'Armonia
- Gruppo "Domenica insieme"

Inoltre sono presenti tanti "Gruppo progetto" (formati da 3/4 persone) quanti sono i progetti in corso di realizzazione.

## DOVE SIAMO

Sede dell'associazione

Lungadige Catena n. 7 - 37138 Verona - telefono e fax 045/916611 -

e-mail [amicids@tiscali.it](mailto:amicids@tiscali.it)

[www.amicideglispastici.it](http://www.amicideglispastici.it)

Casa Vacanze L'Armonia

Via Corrubio n. 11 - 37010 San Zeno di Montagna - telefono 045/7285767

[www.casavacanzearmonia.it](http://www.casavacanzearmonia.it)

## I SERVIZI

Fin dalle sue origini l'associazione opera per il perseguimento delle sue finalità istituzionali sia direttamente, a favore di un gruppo definito di disabili e loro familiari, sia indirettamente con attività di promozione, sensibilizzazione e condivisione delle risorse con altre realtà che operano a favore dei disabili.

La classificazione dei servizi tiene conto della suddetta distinzione e pertanto i servizi che offre l'associazione sono stati suddivisi in “servizi diretti”, rivolti cioè ai disabili e loro familiari *appartenenti all'associazione* e “servizi indiretti”, rivolti invece ad altre organizzazioni che si occupano di persone disabili o, in generale, alla collettività.

### SERVIZI DIRETTI

1. Accoglienza e inserimento
2. Attività ricreative periodiche
3. Gita sociale
4. Attività domenicale
5. Soggiorni presso Casa Armonia

### SERVIZI INDIRETTI

6. Utilizzo Casa Armonia
7. Trasporto
8. Pubblicazioni

## 1. ACCOGLIENZA E INSERIMENTO

### **Obiettivo**

Consentire a nuovi disabili e ai loro familiari di accedere ai servizi offerti dall'associazione.

### **Destinatari**

Persone disabili giovani e adulti, residenti nel territorio della provincia veronese. Loro familiari.

### **Tipologia del servizio**

Colloquio iniziale. Accompagnamento nella fase di inserimento.

### **Modalità**

Le modalità operative di accoglienza e inserimento si articolano attraverso i seguenti passaggi:

- Colloquio iniziale

Chiunque sia interessato può contattare la segreteria o i volontari dell'associazione e fissare un appuntamento per un colloquio iniziale, che viene fissato entro 20 giorni dalla richiesta. Il colloquio è tenuto da un componente del Consiglio Direttivo, il quale provvede a presentare l'associazione, illustrare i servizi offerti, raccogliere informazioni sulla situazione familiare e personale del disabile e della sua famiglia.

- Presentazione del caso al Consiglio Direttivo e valutazione

Entro 20 giorni dal colloquio iniziale il caso viene esaminato dal Consiglio Direttivo, il quale esprime la propria valutazione sull'eventuale inserimento e ne definisce le modalità. La valutazione terrà conto dei bisogni della famiglia, della situazione personale del disabile e delle possibilità concrete dell'associazione di accogliere la richiesta. L'esito della valutazione viene comunicato alla famiglia entro la settimana successiva alla riunione del Consiglio Direttivo che valuta il caso.

- **Raccolta dati e informazioni**

Prima dell'avvio del servizio, viene richiesto alla famiglia della persona disabile di fornire le informazioni necessarie per la cura e l'accompagnamento del disabile.

- **Periodo di primo inserimento**

Nel periodo iniziale è richiesto alla famiglia di partecipare alle attività proposte accompagnando la persona disabile da un proprio familiare o conoscente di fiducia.

Dopo 3 mesi di osservazione il Presidente, su indicazione del Consiglio Direttivo, comunica alla famiglia la disponibilità o meno dell'associazione ad inserire la persona disabile come beneficiaria diretta dei servizi.

- **Iscrizione all'associazione**

È auspicabile l'iscrizione all'Associazione di almeno un familiare in qualità di Socio Sostenitore per condividere la vita dell'associazione. Al momento dell'iscrizione, al nuovo socio, viene consegnato lo Statuto ed la Carta dei Servizi, l'informativa in materia di privacy (D.Lgs. 196/03) e la relativa richiesta di consenso all'utilizzo dei dati personali.

### **A chi rivolgersi**

- alla Segreteria presso la sede dell'associazione, indicativamente dal lunedì al venerdì mattina dalle 9.00 alle 12.00, numero telefonico 045/916611
- via mail al seguente indirizzo: [amicids@tiscali.it](mailto:amicids@tiscali.it)
- sito internet: [www.amicideglispastici.it](http://www.amicideglispastici.it) - sezione menu contattaci
- ai singoli volontari.

### **Indicatori di qualità**

Nella fase di accoglienza l'associazione si impegna a fornire spiegazioni chiare ed esaurienti sui servizi e sulle opportunità che offre a favore dei disabili a chiunque sia interessato (100% delle richieste).

Si impegna inoltre a seguire la procedura descritta e a rispettare i tempi indicati.

## 2. ATTIVITÀ RICREATIVE PERIODICHE

### **Obiettivi**

Consentire ai disabili e ai loro familiari di socializzare e divertirsi, partecipando ad attività ludiche e ricreative diverse.

Offrire sollievo alle famiglie.

### **Destinatari**

Disabili appartenenti all'associazione e loro familiari.

### **Tipologia del servizio**

Si tratta di giornate ricreative rivolte a tutti i disabili appartenenti all'associazione, che si svolgono in concomitanza di ricorrenze tradizionali o altri eventi individuati in sede di programmazione annuale (feste, visite guidate, spettacoli, uscite in pizzeria, giornate a tema ecc.).

Il servizio comprende solitamente l'accompagnamento, l'assistenza personale della persona disabile (per chi partecipa senza accompagnatori), i servizi del pranzo (o della cena), il trasporto se richiesto al momento della prenotazione.

### **Modalità**

Ogni attività si svolge in una sede adeguata che viene di volta in volta individuata a seconda dell'evento e del numero di partecipanti.

Nel corso della giornata si svolgono le attività ricreative programmate.

A tutte le famiglie dei disabili viene inviata una comunicazione scritta almeno 10 gg prima dell'attività, contenente la descrizione dell'iniziativa, dei modi e dei tempi per la prenotazione.

Ai partecipanti viene richiesto un contributo a titolo di compartecipazione alle spese vive sostenute per l'organizzazione dell'attività.

## **A chi rivolgersi**

Per le prenotazioni è necessario telefonare ai volontari indicati sulla comunicazione scritta entro il termine indicato.

## **Indicatori di qualità**

L'associazione si impegna ad offrire interventi ricreativi adeguati ai bisogni e alle esigenze delle persone, attraverso:

- incontri periodici di confronto con le famiglie e i disabili (almeno 2 l'anno)
- incontri periodici di progettazione, programmazione e verifica da parte del Consiglio Direttivo (almeno 1 al mese)
- possibilità di partecipazione dei disabili e dei familiari alle riunioni dei Gruppi di Lavoro e del Consiglio Direttivo.

### 3. GITA SOCIALE

#### **Obiettivi**

Offrire l'opportunità ai disabili e ai familiari interessati di socializzare e di divertirsi al di fuori del contesto quotidiano, partecipando ad una gita di uno o più giorni.

Offrire sollievo alle famiglie.

#### **Destinatari**

Disabili appartenenti all'associazione e loro familiari.

#### **Tipologia del servizio**

I disabili e i familiari che lo desiderano vengono accompagnati dai volontari a partecipare ad una gita sociale di più giorni che comprende trasporto, vitto e alloggio con destinazione una meta turistica, o di interesse, fino ad esaurimento dei posti disponibili.

Alle persone disabili che partecipano senza familiari viene fornito il servizio di assistenza personale nelle normali attività e funzioni quotidiane e, a chi lo richiede, il trasporto dall'abitazione al punto di partenza e viceversa.

#### **Modalità**

Almeno due mesi prima della partenza viene inviata ai destinatari una comunicazione scritta contenente il programma dettagliato della gita, con indicazione dei costi e del termine per la prenotazione.

La gita si svolge secondo il programma indicato.

Le iscrizioni vengono raccolte fino ad esaurimento dei posti disponibili.

Ai partecipanti viene richiesto un contributo a titolo di compartecipazione alle spese vive sostenute per l'organizzazione dell'attività.

### **A chi rivolgersi**

Per informazioni: alla Segreteria presso la sede dell'associazione dal lunedì al venerdì mattina dalle 9.00 alle 12.00, al numero telefonico 045/916611.

Per le prenotazioni telefonare ai volontari indicati sulla comunicazione scritta entro il termine

### **Indicatori di qualità**

L'associazione si impegna a proporre la gita sociale tenendo in considerazione le indicazioni dei destinatari e l'accessibilità delle strutture (assenza di barriere architettoniche).

Si impegna inoltre a garantirne l'organizzazione al raggiungimento del numero minimo di partecipanti stabilito dal Consiglio Direttivo.

## 4. ATTIVITÀ DOMENICALE

### **Obiettivi**

Offrire alle persone disabili l'opportunità di socializzare e di divertirsi, anche partecipando ad eventi esterni per sentirsi parte integrante della comunità e potendo esprimere le proprie potenzialità.

Offrire alle famiglie momenti di sollievo dal carico assistenziale

### **Destinatari**

Disabili appartenenti all'associazione.

### **Tipologia del servizio**

Assistenza personale della persona disabile nelle normali attività e funzioni quotidiane, pranzo, trasporto su richiesta, animazione.

### **Modalità**

Il servizio si svolge nella giornata di domenica, presso la sede dell'associazione, indicativamente dalle ore 10.00 alle ore 17.00.

Nel corso della giornata gli utenti svolgono attività ricreative e usufruiscono del pranzo, accompagnati dai volontari e da operatori.

Talvolta è prevista la partecipazione ad attività e manifestazioni esterne, organizzate sul territorio.

Il servizio viene attivato da ottobre a giugno, secondo un calendario di massima predisposto entro il mese di settembre di ogni anno, con esclusione delle vacanze natalizie e pasquali e dei fine settimana in cui sono programmate le attività ricreative periodiche indicate nel precedente punto 2).

A tutti i partecipanti viene consegnato un regolamento operativo, che viene aggiornato una volta all'anno e che sono tenuti a conoscere e rispettare.

Ai disabili che usufruiscono del servizio viene richiesto un contributo a titolo di compartecipazione alle spese vive sostenute per l'organizzazione dell'attività.

### **A chi rivolgersi**

Per accedere al servizio è necessario avvisare il responsabile coordinatore dell'attività domenicale e la segreteria entro il giovedì precedente la domenica a cui si intende partecipare, specificando se si richiede il trasporto o meno.

### **Indicatori di qualità**

Il regolamento dell'attività domenicale viene condiviso con i partecipanti all'attività (disabili, volontari, operatori) e le famiglie dei disabili.

L'associazione si impegna inoltre a programmare il calendario delle attività, a comunicare eventuali variazioni con un congruo preavviso, a rilevare le presenze dei partecipanti.

Vengono effettuati incontri periodici di monitoraggio e verifica del servizio con i volontari e gli operatori che partecipano all'attività.

## 5. SOGGIORNI ESTIVI PRESSO LA CASA VACANZE L'ARMONIA

### **Obiettivi**

Offrire alle persone disabili occasioni concrete di trascorrere periodi di vacanza che rispondano ai bisogni di relax, divertimento, socializzazione, contenimento della spesa.

Incrementare la rete di relazioni sociali delle persone disabili.

Offrire alle famiglie momenti di sollievo dal carico assistenziale.

Offrire alle famiglie la possibilità di trascorrere periodi di vacanza in un contesto di mutuo-aiuto, di relazioni e di solidarietà condivisa.

### **Destinatari**

Disabili appartenenti all'associazione e loro familiari.

### **Tipologia del servizio**

Per le persone disabili non accompagnate dai familiari:

assistenza personale della persona disabile nelle normali attività e funzioni quotidiane, vitto e alloggio, trasporto su richiesta.

Per le famiglie e le persone disabili accompagnate dai familiari:

vitto e alloggio, collaborazione nella gestione delle normali attività e funzioni quotidiane, trasporto su richiesta.

### **Modalità**

Entro il mese di aprile il Consiglio Direttivo comunica ai destinatari i periodi in cui vengono organizzate le vacanze estive, i nomi dei responsabili coordinatori di ciascun periodo e il termine per le iscrizioni.

La richiesta di partecipazione va presentata al singolo responsabile entro il mese di maggio, il quale provvede a raccogliere tutte le richieste e a presentarle al Consiglio Direttivo.

Entro la metà del mese di giugno il Consiglio Direttivo valuta le richieste pervenute e comunica ai partecipanti l'accoglimento o meno della richiesta.

Ai partecipanti viene richiesto un contributo a titolo di compartecipazione alle spese vive sostenute per l'organizzazione dell'attività.

### **A chi rivolgersi**

Al volontario coordinatore di ogni periodo (per conoscere il nome del coordinatore è possibile rivolgersi alla Segreteria presso la sede o ai componenti del Consiglio Direttivo).

### **Indicatori di qualità**

Compatibilmente con la disponibilità dei volontari/operatori e della capienza della struttura, si garantisce la partecipazione ad almeno 1 periodo di soggiorno a tutti i richiedenti che presentano la richiesta entro i termini prefissati.

Rilevazione sistematica delle presenze.

## 6. UTILIZZO CASA VACANZE L'ARMONIA

### **Obiettivi**

Attivare e incrementare lo scambio di risorse e le collaborazioni con altre organizzazioni che si occupano di persone disabili.

Sfruttare al massimo le potenzialità offerte dalla casa vacanze, nel corso di tutto l'anno, a favore di un numero sempre più elevato di persone disabili e delle loro famiglie.

### **Destinatari**

Gruppi autogestiti con persone disabili (gruppi di famiglie, comunità, C.E.O.D., associazioni di volontariato).

### **Tipologia del servizio**

Utilizzo della casa vacanze per uno o più giorni, con o senza pernottamento, in modalità di autogestione.

La casa può essere richiesta per qualsiasi periodo dell'anno.

### **Modalità**

Per accedere all'utilizzo della casa vacanze è necessario prendere accordi con il referente incaricato e formalizzare la richiesta attraverso l'invio di un modulo di prenotazione (allegato 1)

Le modalità di dettaglio sono descritte nel “Regolamento per l'utilizzo della casa vacanze per disabili L'Armonia” (allegato 2) che ciascun responsabile del Gruppo Ospite è tenuto a leggere e sottoscrivere.

Per l'utilizzo viene richiesto ai Gruppi Ospiti il pagamento di un corrispettivo a titolo di compartecipazione alle spese di mantenimento della struttura, sulla base di un tariffario annuale.

Il modulo di prenotazione, il regolamento e il tariffario sono pubblicati e scaricabili dal sito internet [www.casavacanzearmonia.it](http://www.casavacanzearmonia.it)

## **A chi rivolgersi**

Per richiedere informazioni sulle modalità di utilizzo della casa vacanze è possibile visitare il sito internet [www.casavacanzearmonia.it](http://www.casavacanzearmonia.it) , o contattare la segreteria dell'associazione.

## **Indicatori di qualità**

Consegna a tutti i gruppi ospiti della pubblicazione: “Casa Armonia: istruzioni per l'uso”, contenente indicazioni, suggerimenti e numeri utili da utilizzare durante il soggiorno.

Raccolta ed analisi della scheda “suggerimenti e osservazioni” presente nella stessa pubblicazione.

Rilevazione dati risultanti dal “Questionario di gradimento del servizio” consegnato ai gruppi ospiti al termine del soggiorno.

## 7. TRASPORTO

### **Obiettivi**

Consentire alle persone disabili di usufruire del pulmino dell'associazione per soddisfare necessità di particolare importanza.

### **Destinatari**

Persone disabili e organizzazioni che si occupano di persone disabili.

### **Tipologia del servizio**

L'associazione rende disponibile un pulmino a 9 posti attrezzato per il trasporto di persone disabili nelle giornate in cui non viene utilizzato per le proprie attività.

Su richiesta e verificata la disponibilità dei volontari, mette a disposizione anche un autista con il compito di effettuare il servizio di trasporto con il pulmino.

### **Modalità**

Per accedere al servizio è necessario presentare una richiesta all'associazione con le seguenti indicazioni: numero delle persone da trasportare, data, orario, itinerario, disponibilità dell'autista, motivazione.

Il Consiglio Direttivo provvederà ad esaminare la richiesta e a rispondere al soggetto richiedente entro 10 gg.

Viene richiesto un contributo a titolo di compartecipazione alle spese di gestione del pulmino, conteggiato sulla base dei km effettuati e secondo le tariffe applicate dal CSV per il rimborso delle spese di trasporto.

## **A chi rivolgersi**

Ai volontari, alla Segreteria presso la sede dell'associazione dal lunedì al venerdì mattina dalle 9.00 alle 12.00, numero telefonico 045/916611 o via mail al seguente indirizzo: [amicids@tiscali.it](mailto:amicids@tiscali.it)

## **Indicatori di qualità**

Rilevazione sistematica delle richieste pervenute ed evase.

Applicazione dello stesso criterio di compartecipazione alle spese a tutti i richiedenti.

## 8. PUBBLICAZIONI

### Obiettivi

Diffondere le pubblicazioni realizzate dall'associazione al fine di favorire lo scambio di esperienze e la condivisione delle risorse con altri soggetti che si occupano di persone disabili.

### Destinatari

Persone disabili e organizzazioni che si occupano di persone disabili, e in generale chiunque sia interessato ad utilizzare tali strumenti a favore dei disabili

### Tipologia del servizio

L'associazione ha realizzato le seguenti pubblicazioni:

- Gruppo Amici degli Spastici: I primi quarant'anni - storia dell'associazione dalla nascita al 2008
- Te lo dico con il dito - manuale a favore di chi ha difficoltà di comunicazione a livello verbale
- Passeggiare sicuri a Verona - opuscolo di 16 itinerari selezionati adatti alle necessità di persone con difficoltà motorie.
- Casa Armonia: istruzioni per l'uso - libretto informativo rivolto a chi utilizza la casa vacanze gestita dal Gruppo.

Chiunque sia interessato può richiederne una o più copie all'associazione, fino ad esaurimento delle scorte disponibili.

### Modalità

Le pubblicazioni vengono consegnate gratuitamente ai richiedenti, fino ad esaurimento delle scorte disponibili.

### **A chi rivolgersi**

Alla Segreteria presso la sede dell'associazione dal lunedì al venerdì mattina dalle 9.00 alle 12.00, numero telefonico 045/916611 o via mail al seguente indirizzo: [amicids@tiscali.it](mailto:amicids@tiscali.it)

### **Indicatori di qualità**

È assicurata una copia di tutte le pubblicazioni, su richiesta, a tutti gli appartenenti all'associazione (disabili e loro famiglie, soci volontari, soci sostenitori), fino ad esaurimento delle copie disponibili.

