

# **FONDAZIONE "CANDIDA STEFANI E FRATELLI" - ONLUS**

Iscritta al n. 92 (VI/22) del Registro Regionale delle Persone Giuridiche (istituito ex D.P.R. 361/2000)  
Riconosciuta personalità giuridica privata ex art. 12 C.C. e art. 12 L.R. 55/82 con D.G.R. n.2385 del 06.05.1986

Iscritta al n. 131/09/01 del Registro Regionale delle Istituzioni Private (art. 21 L.R. n. 55/82)

**Sede Legale e Amministrativa: Via Fontana n.42 - 36025 Noventa Vicentina**

**Telefono 0444/760801 - Fax 0444/760817 – email: segreteria@fondazionestefani.it**

**PEC: pec@pec.fondazionestefani.it**

**Sito internet: www.fondazionestefani.it**

**Codice Fiscale 95008020240 – Partita I.V.A. 00882820244**

---

## **“CARTA DEI SERVIZI”**



relativa ai

## ***SERVIZI DIURNI SEMI-RESIDENZIALI E SERVIZI RESIDENZIALI DI COMUNITÀ ALLOGGIO PER PERSONE CON DISABILITÀ***

### **SEZIONE GENERALE**

(Aggiornata nel mese di gennaio 2019)

# INDICE

<i>Premessa: Cosa è la “CARTA DEI SERVIZI”</i>	<i>Pag. 3</i>
<i>Introduzione alla “CARTA DEI SERVIZI” della Fondazione “Stefani” onlus per l’erogazione dei Servizi Diurni e dei Servizi Residenziali di Comunità Alloggio per Persone con disabilità</i>	<i>Pag. 3</i>
<i>Dove si trova la Fondazione “Stefani” onlus con i suoi Servizi per le Persone con disabilità</i>	<i>pag. 4</i>
<i>Cenni storici: Candida Stefani e la Nascita della Fondazione</i>	<i>pag. 6</i>
<i>Mission e Finalità della Fondazione nel Vigente Statuto</i>	<i>pag. 6</i>
<i>Organigramma della Fondazione “Stefani” onlus</i>	<i>pag. 7</i>
<i>Autorizzazioni e Atti per la gestione dei Servizi Diurni e Residenziali per le Persone con disabilità</i>	<i>pag. 8</i>
<i>I Principi Fondamentali della Fondazione “Stefani” onlus nell’erogazione dei Servizi Alle Persone con disabilità</i>	<i>pag. 10</i>
<i>L’Impegno al Miglioramento continuo della Qualità da parte della Fondazione “Stefani” onlus</i>	<i>pag. 11</i>
<i>Gli Standard di Qualità su cui si impegna la Fondazione</i>	<i>pag. 11</i>
<i>Sistemi e Procedure di Informazione e Tutela dell’Utente</i>	<i>pag. 14</i>
<i>Consegna e Sottoscrizione del Regolamento del Servizio</i>	<i>pag. 14</i>
<i>Protezione dei Dati Personali, Informativa e Autorizzazione al Trattamento dati</i>	<i>pag. 14</i>
<i>Segnalazioni, Osservazioni, Richieste da parte degli Utenti (o loro Figure Tutorie)</i>	<i>pag. 15</i>
<i>Etica organizzativa della Fondazione “Stefani” onlus nei Servizi alle Persone con disabilità: Diritti e Doveri degli Utenti</i>	<i>pag. 16</i>
<i>CARTA DEI DIRITTI delle Persone con disabilità ospiti della Fondazione Stefani onlus</i>	<i>pag. 20</i>
<i>CARTA DEI DOVERI delle Persone con disabilità ospiti della Fondazione Stefani onlus</i>	<i>pag. 23</i>
<i>COME AIUTARE la Fondazione “Stefani” onlus nell’erogazione dei Servizi alle Persone con disabilità</i>	<i>pag. 25</i>

---

## **PREMESSA: COSA È LA “CARTA DEI SERVIZI”**

---

I soggetti erogatori di servizi pubblici, anche in regime di concessione o mediante convenzione, sono chiamati ad adottare le relative "Carte dei servizi", ai sensi dell'articolo 2, comma 2, del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, sulla base dei principi indicati dalla *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994*.

La CARTA DEI SERVIZI è un **PATTO TRA LE STRUTTURE CHE EROGANO SERVIZI PUBBLICI E GLI UTENTI**. Questo patto fa riferimento ai seguenti **principi informativi**:

- **imparzialità** nell'erogazione delle prestazioni e **uguaglianza** del diritto all'accesso ai servizi;
- **piena informazione** degli utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- **definizione di standard e assunzione di impegni** da parte dell'Ente per **promuovere la qualità** del servizio e determinare modalità di **valutazione costante della qualità** stessa;
- organizzazione di modalità strutturate per la **tutela dei diritti degli utenti**;
- **ascolto delle opinioni e dei giudizi degli Utenti sulla qualità del servizio**, espressi direttamente o tramite Associazioni di rappresentanza attraverso modalità e strumenti di **partecipazione e coinvolgimento**.

---

### **Introduzione alla “CARTA DEI SERVIZI” della Fondazione “STEFANI” onlus per l'erogazione dei SERVIZI DIURNI e RESIDENZIALI DI COMUNITÀ ALLOGGIO per Persone con disabilità**

---

La **FONDAZIONE “CANDIDA STEFANI E FRATELLI” ONLUS**

- Costituita il 6 novembre 1984 con atto a rogito del dott. Oscher Andriolo, notaio in Noventa Vicentina, rep.n.57786;
- Riconosciuta personalità giuridica privata ex art. 12 C.C. e art. 12 L.R. 55/82 con D.G.R. n.2385 del 06.05.1986;
- Iscritta al n. 92 (VI/22) del Registro Regionale delle Persone Giuridiche (istituito ex D.P.R. 361/2000);
- Iscritta al n. 131/09/01 del Registro Regionale delle Istituzioni Private (art. 21 L.R. n. 55/82)

gestisce una serie di **SERVIZI DIURNI, SEMIRESIDENZIALI E RESIDENZIALI PER PERSONE CON DISABILITA'** con autorizzazione all'esercizio e accreditamento istituzionale rilasciati dai competenti uffici regionali .

Con la presente **CARTA DEI SERVIZI**, la Fondazione si presenta agli Utenti (Persone con disabilità, loro Genitori, Parenti, Figure tutorie, Istituzioni) descrivendo:

- **I servizi offerti** alle persone con disabilità
- **I principi fondamentali** a cui si ispira l'erogazione dei servizi;
- **Il profilo istituzionale** dell'ente;
- **Le modalità di accesso** ai servizi;
- **Le misure adottate a impegno e garanzia della qualità** di erogazione di questi servizi;
- **Gli strumenti messi a disposizione degli utenti per esprimere una valutazione** dei servizi ottenuti e per esigere l'osservanza degli impegni di servizio e di qualità dichiarati dalla struttura.

Con la Carta dei Servizi, la Fondazione si propone di **favorire uno spirito positivo di confronto e di collaborazione** tra tutte le figure e le istituzioni coinvolte nei servizi, dando “voce” in particolare agli Utenti, **con l'obiettivo costruttivo di valorizzare ogni contributo utile a segnalare, affrontare e risolvere gli eventuali problemi, allo scopo di migliorare continuamente la qualità dell'attività, nell'interesse prioritario delle Persone con disabilità, ospiti dell'ente.**

La Carta dei Servizi della Fondazione è concepita nelle seguenti parti:

- la **Carta dei Servizi - Sezione Generale**, che è comune a tutti i servizi erogati dall'ente,
- le **Carta dei Servizi - Sezioni Particolari**:
  - **Carta dei Servizi per i Servizi Residenziali di COMUNITA' ALLOGGIO**
  - **Carta dei Servizi per i Servizi Semiresidenziali di CENTRO DIURNO.**

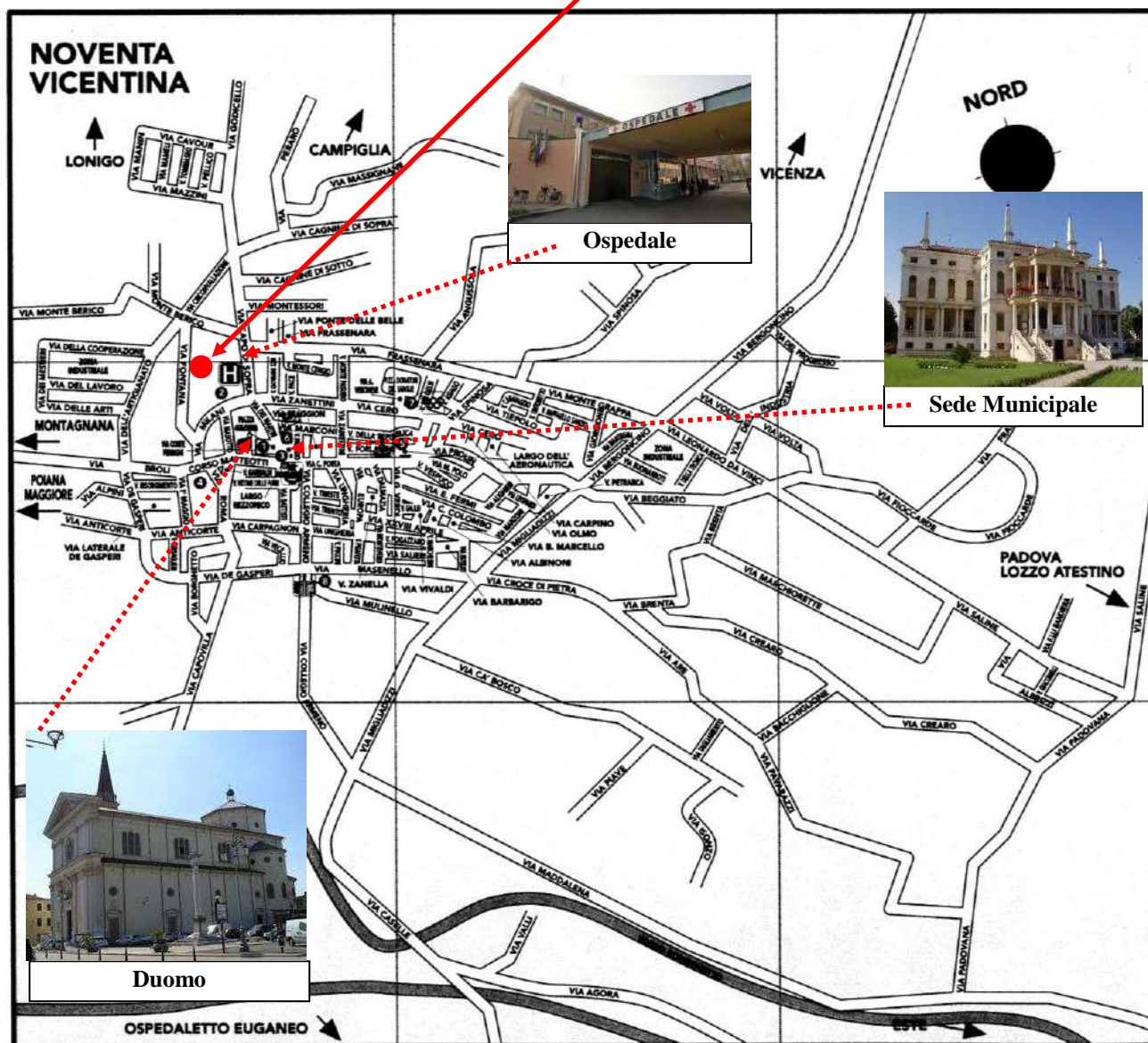
## ***Dove si trova la Fondazione “STEFANI” onlus con i suoi Servizi per le Persone con disabilità***

La Fondazione “Stefani” onlus ha sede a Noventa Vicentina, comune ubicato a 30 km a sud di Vicenza, nel territorio del Basso Vicentino, a circa 18 km dalla cittadina di Lonigo, 8 km da Montagnana (PD) e 15 km dalla cittadina di Este (PD).

In Noventa Vicentina, la Fondazione “Stefani” onlus ha la sua **SEDE PRINCIPALE** in via Fontana n.42, nei pressi dell’Ospedale, in posizione prossima al centro storico del paese:

- **telefono 0444.760801 – fax 0444.760817**
- **email: segreteria@fondazionestefani.it**
- **sito web: www.fondazionestefani.it**

Gli uffici sono aperti dalle 8.00 alle 17.00, dal lunedì al venerdì.



Le **STRUTTURE** della Fondazione per **SERVIZI SEMIRESIDENZIALI (DIURNI) E RESIDENZIALI** a favore delle **Persone con disabilità** sono ubicate in tre sedi, tutte situate a Noventa Vicentina:



### **CENTRO DIURNO “IL CAPANNONE 1” e “IL CAPANNONE 2”**

Via della Cooperazione, 14/16 – telefono 0444.760677

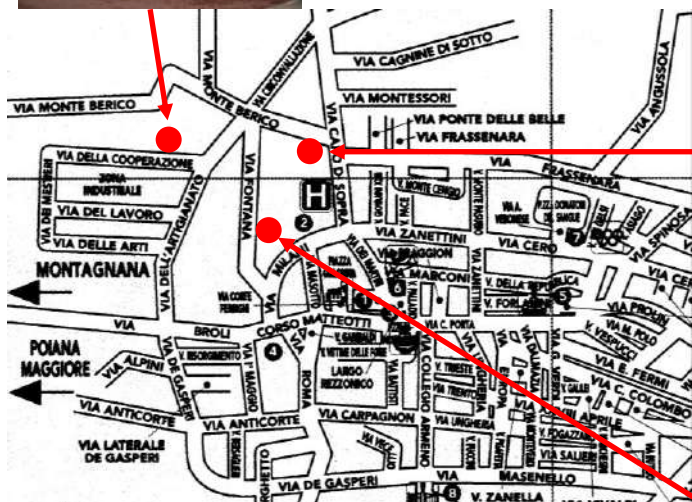
Servizio diurno con attività assistenziali, educative, espressive, occupazionali, lavorative rivolte alle situazioni di disabilità che presentano adeguate competenze psico-relazionali e manuali.



### **CENTRO DIURNO “VILLA ROSSA”**

Via Monte Berico, 1 – telefono 0444.861241

Servizio diurno con attività assistenziali, educative, espressive, occupazionali rivolte prevalentemente alle situazioni di disabilità che presentano condizioni di gravità sul piano relazionale e psico-fisico.



### **STRUTTURA PRINCIPALE “VIA FONTANA”**

Via Fontana, 42 – tel. 0444.760801 – fax 0444.760017  
email: [segreteria@fondazionestefani.it](mailto:segreteria@fondazionestefani.it)

**CENTRO DIURNO “VIA FONTANA”:** Servizio diurno con attività assistenziali, educative, espressive, occupazionali, rivolte prevalentemente alle situazioni di disabilità che presentano condizioni di gravità sul piano relazionale e psico-fisico.

**COMUNITA' ALLOGGIO “FONDAZIONE CANDIDA STEFANI E FRATELLI”:** Servizio residenziale di Comunità Alloggio, organizzato nei due nuclei **COMUNITA' ALLOGGIO “CANDIDA”** e **COMUNITA' ALLOGGIO “ETTORE”**, ciascuno di 8 posti letto (ricettività totale n.16 ospiti).

**COMUNITA' ALLOGGIO “LUIGI”:** Servizio residenziale di Comunità Alloggio, costituito da un nucleo di n.8 posti letto.

**LA STRUTTURA DI “VIA FONTANA” E' ANCHE CENTRO POLIFUNZIONALE E SEDE DEI SERVIZI DIREZIONALI E DI SUPPORTO DELLE ATTIVITA' SEMIRESIDENZIALI E RESIDENZIALI:**

- **PRESIDENZA, DIREZIONE, UFFICI e SERVIZI GENERALI** (Presidenza della Fondazione, Direzione e Segreteria servizi amministrativi, organizzativi, socio-sanitari, Studio dello psicologo)
- **CUCINA CENTRALIZZATA;**
- **MENSA** per gli utenti frequentanti i Centri Diurni “Via Fontana”, “Il Capannone 1”, “Il Capannone 2”;
- **LAVANDERIA, STIRERIA, DEPOSITI;**
- **CENTRO MEDICO RIABILITATIVO E SPORTIVO con PISCINE e PALESTRE** ad uso riabilitativo e motorio-sportivo (servizi gestiti con finalità non profit dalla Stefani Sport Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica).



## ***CENNI STORICI: CANDIDA STEFANI E LA NASCITA DELLA FONDAZIONE***

---



La FONDAZIONE “CANDIDA STEFANI E FRATELLI” fu costituita il 6 novembre 1984 per volontà della signorina Candida Stefani, a memoria dei fratelli Cav. Ettore - Italo, dr. Giulio e dr. Luigi,

(Atto a rogito del dott. Oscher Andriolo, notaio in Noventa Vicentina n.57.786 di Repertorio e n.8872 di Raccolta).

Candida Stefani morì il 3 marzo 1985, prima di poter vedere concretamente avviata l'opera della sua Fondazione, che si rese operativa dal 1989.

Dall'anno 2000, a seguito revisione dello statuto, la FONDAZIONE “CANDIDA STEFANI E FRATELLI” è O.N.L.U.S. (organizzazione non lucrativa di utilità sociale) ai sensi del D.Lgs. 4 dicembre 1997, n.460.

### ***LA MISSION DELLA FONDAZIONE***

---

*La Fondazione “Candida Stefani e Fratelli” onlus, nel perpetuare il nome della Fondatrice Candida Stefani e dei fratelli Cav. Ettore - Italo, dr. Giulio e dr. Luigi, si propone come mission l'attuazione di servizi, progetti ed iniziative per promuovere e favorire la qualità della vita ed il benessere delle Persone con disabilità e delle loro Famiglie.*

*La Fondazione attua la propria mission con esclusive finalità di solidarietà sociale, ispirate ai valori umani e cristiani, rivolgendosi con priorità alle persone con disabilità residenti a Noventa Vicentina e nel territorio del Basso Vicentino.*

### ***LE FINALITÀ DELLA FONDAZIONE NEL VIGENTE STATUTO***

---

**La Fondazione è retta da uno Statuto** che ne fissa le finalità e le modalità operative.

Lo Statuto in vigore (atto a rogito del dott. Beniamino Itri, notaio in Lonigo, n.139145 di repertorio e n.30789 di raccolta, in data 20 maggio 2017) è stato approvato con Decreto del Direttore della Direzione Enti Locali e Strumentali della Regione Veneto n.112 del 31 luglio 2017.

**Le finalità della Fondazione** sono così descritte all' **Art. 2 dello Statuto**:

La Fondazione non ha scopo di lucro e si propone esclusivamente finalità di solidarietà sociale, ispirate ai valori umani e cristiani, quali l'attuazione di iniziative a carattere socio-assistenziale in favore di persone in situazione di disabilità.

Iniziativa prioritaria e prevalente è la istituzione, la promozione, la gestione o il sostegno di centri, progetti, servizi, laboratori, strutture a carattere diurno in favore di persone in situazione di disabilità che abbiano assolto l'obbligo scolastico, abisognevole di specifiche forme di prestazioni abilitative e riabilitative e in condizione, a giudizio di esperti del settore, di acquisire il necessario grado di formazione professionale e di autonomia operativa per un loro adeguato inserimento sociale e in attività lavorative.

Con riferimento alla normativa in merito vigente, la Fondazione può inoltre provvedere a:

- a) organizzare e sostenere comunità alloggio, case-famiglia e analoghi servizi residenziali inseriti nei centri abitati per favorire la deistituzionalizzazione e per assicurare un ambiente di vita adeguato alla persona in situazione di disabilità priva, anche temporaneamente, di una idonea sistemazione familiare, naturale o affidataria;
- b) istituire o adattare centri socio-riabilitativi ed educativi diurni, a valenza educativa, che perseguano lo scopo di rendere possibile una vita di relazione a persone temporaneamente o permanentemente in situazione di disabilità, che abbiano assolto l'obbligo scolastico e le cui verificate potenzialità residue non consentano idonee forme di integrazione lavorativa;
- c) promuovere la cura e la riabilitazione della persona in situazione di disabilità con programmi che prevedano prestazioni sanitarie e sociali integrate tra loro, che valorizzino le sue abilità e agiscano sulla globalità della situazione di disabilità, coinvolgendo la famiglia e la comunità;
- d) sviluppare in tali ambiti l'attività di ricerca scientifica, psicopedagogica, sociale nonché attività di formazione e informazione.

Eventuali ampliamenti o riduzioni di forme assistenziali, determinati da stati contingenti, potranno essere decisi dal Consiglio di Amministrazione, escludendo comunque l'attivazione di servizi e/o iniziative per persone le cui condizioni di gravità richiedano ricovero permanente in Ospedali, Istituti o Case di cura.

Nel perseguimento delle finalità statutarie in favore delle persone con disabilità, per quanto disposto al comma 1), lettera c) dell'art. 10, del D. Lgs. 4 dicembre 1997 n. 460, alla Fondazione è fatto divieto di svolgere attività diverse da quelle menzionate al comma 1, lettera a), art. 10 del D. Lgs. 4 dicembre 1997 n. 460, ad eccezione di quelle ad esse direttamente connesse.

## **ORGANIGRAMMA DELLA FONDAZIONE “STEFANI” ONLUS**

La Fondazione “Stefani” onlus è retta da un **Consiglio di Amministrazione di n.11 membri**, che affida la gestione ordinaria ad un **Comitato Direttivo di n.5 membri**.

I compiti di vigilanza sono affidati ad un **Organo di Revisione Legale dei Conti**.

Gli Organi Amministrativi si rinnovano ogni 5 anni e attualmente sono così costituiti e composti:

<b>CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE</b> (nominato il 3 marzo 2018)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Galuppo rag. Chiaretta, Schizzerotto Adriano, Stefani geom. Alessio</b>, (n.3 membri nell'ambito delle linee di parentela della Fondatrice)</li><li>▪ <b>Rev. Balbo mons. Giorgio</b> (Parroco pro-tempore di Noventa Vicentina)</li><li>▪ <b>Salvatore Prof. Fabio</b> (Rappresentante del Sindaco di Noventa Vicentina)</li><li>▪ <b>Barollo avv. Maurizio, Campesato prof. Lino, Contin dott. Fabrizio, Lazzarin Cipriano, Scaggion dott. Giancarlo, Splendore dott. Giuseppe</b> (eletti tra persone residenti nella zona in cui opera la Fondazione).</li></ul>
<b>PRESIDENTE</b>	▪ <b>Splendore dott. Giuseppe</b>
<b>VICEPRESIDENTE</b>	▪ <b>Campesato prof. Lino</b>
<b>COMITATO DIRETTIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Splendore dott. Giuseppe</b> (Presidente)</li><li>▪ <b>Campesato prof. Lino</b> (Vicepresidente)</li><li>▪ <b>Barollo avv. Maurizio</b></li><li>▪ <b>Galuppo rag. Chiaretta</b></li><li>▪ <b>Lazzarin Cipriano</b></li></ul>
<b>REVISORE LEGALE DEI CONTI</b>	▪ <b>Ferla dott. Ernesto</b>

Oltre agli Organi previsti dalla Statuto, la Direzione della Fondazione prevede il seguente **ORGANIGRAMMA AMMINISTRATIVO**:

Coordinamento e Direzione generale	<b>Bonato Andrea</b>
Direzione amministrativa	<b>Borile rag. Laura</b>
Coordinamento socio-sanitario	<b>Rossetto dott. Fabio</b> (psicologo)
Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP)	<b>Antonio Sofia</b>

### **ORGANISMO DI VIGILANZA per il Modello di Organizzazione e Gestione di cui al D.Lgs. 231/01.**

Con Delibera del Consiglio di Amministrazione del 12/12/2015, la Fondazione “Candida Stefani e Fratelli” onlus ha proceduto all’adozione del **Modello di Organizzazione e Gestione di cui al D.Lgs. 231/01** e all’istituzione dell’**Organismo di Vigilanza**.

L’attuale **Organismo di Vigilanza (OdV)** è costituito in forma collegiale dall’avv. **Maria Silvia Rettore (Presidente OdV)** e dal **dott. Maurizio Simionato**.

## ***Autorizzazioni e Atti per la gestione dei Servizi Diurni e Residenziali per le Persone con disabilità***

La Fondazione "Stefani" onlus opera nell'ambito dei seguenti riconoscimenti e atti:

- **Riconoscimento di personalità giuridica privata** ex art. 12 C.C. e art. 12 L.R. 55/82 con D.G.R. n.2385 del 06.05.1986;
- **Iscrizione al n. 92 (VI/22) del Registro Regionale delle Persone Giuridiche** (istituito ex D.P.R. 361/2000);
- **Iscrizione al n. 131/09/01 del Registro Regionale delle Istituzioni Private** (art. 21 L.R. n. 55/82);
- **AUTORIZZAZIONI all'ESERCIZIO e ACCREDITAMENTI ISTITUZIONALI dei CENTRI di SERVIZI DIURNI e RESIDENZIALI** per persone con disabilità, ai sensi della L.R. 22/2002, come da tabella seguente:

<p><b>Centro Diurno "Villa Rossa"</b> Via Monte Berico,1</p>	<p><b>Rinnovo dell'Autorizzazione all'esercizio con Decreto del Direttore della Sezione Servizi Sociali della Regione Veneto n.32 del 04 aprile 2016</b></p> <p><i>Autorizzazione valida per n.5 (cinque) anni decorrenti, a garanzia della necessaria continuità, dalla scadenza degli effetti del Decreto della Direzione regionale Servizi Sociali n.229 del 27/09/2011, dunque fino al 27/09/2021.</i></p>	<p><b>Rinnovo dell'Accreditamento Istituzionale con Deliberazione della Giunta Regionale n. 1967 del 21 dicembre 2018</b></p> <p><i>Durata n.3 (tre) anni decorrenti dal 01/01/2019 fino al 31/12/2021.</i></p>
<p><b>24 posti</b></p>		

<p><b>Centro Diurno "Il Capannone 1"</b> Via della Cooperazione 14/16</p>	<p><b>Rinnovo dell'Autorizzazione all'esercizio con Decreto del Direttore della Sezione Servizi Sociali della Regione Veneto n.32 del 04 aprile 2016</b></p> <p><i>Autorizzazione valida per n.5 (cinque) anni decorrenti, a garanzia della necessaria continuità, dalla scadenza degli effetti del Decreto della Direzione regionale Servizi Sociali n.229 del 27/09/2011, dunque fino al 27/09/2021.</i></p>	<p><b>Rinnovo dell'Accreditamento Istituzionale con Deliberazione della Giunta Regionale n. 1967 del 21 dicembre 2018</b></p> <p><i>Durata n.3 (tre) anni decorrenti dal 01/01/2019 fino al 31/12/2021.</i></p>
<p><b>30 posti</b></p>		

<p><b>Centro Diurno "Il Capannone 2"</b> Via della Cooperazione 14/16</p>	<p><b>Rinnovo dell'Autorizzazione all'esercizio con Decreto del Direttore della Sezione Servizi Sociali della Regione Veneto n.32 del 04 aprile 2016</b></p> <p><i>Autorizzazione valida per n.5 (cinque) anni decorrenti, a garanzia della necessaria continuità, dalla scadenza degli effetti del Decreto della Direzione regionale Servizi Sociali n.229 del 27/09/2011, dunque fino al 27/09/2021.</i></p>	<p><b>Rinnovo dell'Accreditamento Istituzionale con Deliberazione della Giunta Regionale n. 1967 del 21 dicembre 2018</b></p> <p><i>Durata n.3 (tre) anni decorrenti dal 01/01/2019 fino al 31/12/2021.</i></p>
<p><b>10 posti</b></p>		



<b>Centro Diurno "Via Fontana"</b> Via Fontana, 42	<b>Rinnovo dell'Autorizzazione all'esercizio con Decreto del Direttore della Sezione Servizi Sociali della Regione Veneto n.32 del 04 aprile 2016</b>  <i>Autorizzazione valida per n.5 (cinque) anni decorrenti, a garanzia della necessaria continuità, dalla scadenza degli effetti del Decreto della Direzione regionale Servizi Sociali n.229 del 27/09/2011, dunque fino al 27/09/2021.</i>	<b>Rinnovo dell'Accreditamento Istituzionale con Deliberazione della Giunta Regionale n. 1967 del 21 dicembre 2018</b>  <i>Durata n.3 (tre) anni decorrenti dal 01/01/2019 fino al 31/12/2021.</i>
	<b>24 posti</b>	

<b>Comunità Alloggio "Luigi"</b> Via Fontana, 42	<b>Rinnovo dell'Autorizzazione all'esercizio con Decreto del Direttore della Sezione Servizi Sociali della Regione Veneto n.32 del 04 aprile 2016</b>  <i>Autorizzazione valida per n.5 (cinque) anni decorrenti, a garanzia della necessaria continuità, dalla scadenza degli effetti del Decreto della Direzione regionale Servizi Sociali n.229 del 27/09/2011, dunque fino al 27/09/2021.</i>	<b>Rinnovo dell'Accreditamento Istituzionale con Deliberazione della Giunta Regionale n. 1967 del 21 dicembre 2018</b>  <i>Durata n.3 (tre) anni decorrenti dal 01/01/2019 fino al 31/12/2021.</i>
	<b>8 posti</b>	

<b>Comunità Alloggio "Fondazione Candida Stefani e Fratelli onlus" (nucleo "Candida" e nucleo "Ettore")</b> Via Fontana, 42	<b>Rinnovo dell'Autorizzazione all'esercizio con Determinazione Dirigenziale n.431 del 27.09.2018 del Direttore U.O.C. Autorizzazione all'Esercizio e Organismo Tecnicamente Accreditante della Azienda Zero – Regione del Veneto</b>  <i>Autorizzazione valida per n.5 (cinque) anni sino al 24/02/2024 e decorre, a garanzia della necessaria continuità, dalla scadenza degli effetti del decreto del Direttore della Sezione Non Autosufficienza n. 98 del 02/04/2015.</i>	<b>Rinnovo dell'Accreditamento Istituzionale con Deliberazione della Giunta Regionale n. 1967 del 21 dicembre 2018</b>  <i>Durata n.3 (tre) anni decorrenti dal 01/01/2019 fino al 31/12/2021.</i>
	<b>8+8=16 posti</b>	

Sulla base di tali provvedimenti di Autorizzazione all'esercizio e di Accreditamento Istituzionale, la Fondazione "Stefani" onlus opera in regime di **CONVENZIONE con l'Azienda ULSS n.8 Berica, per la gestione dei SERVIZI SEMIRESIDENZIALI e RESIDENZIALI PER PERSONE DISABILI.**

Tale convenzione regola anche l'accoglienza di persone con disabilità provenienti da altre Aziende ULSS del Veneto.

---

## ***I Principi Fondamentali della Fondazione “STEFANI” onlus nell’erogazione dei Servizi alle Persone con disabilità***

---

La Fondazione “Stefani” onlus adotta una rigorosa etica gestionale nell’erogazione dei servizi socio-sanitari offerti dalla propria struttura agli utenti in situazione di disabilità, e alle loro famiglie, ispirandosi ai seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità. Tale principio di eguaglianza va inteso come assenza di ogni ingiustificata discriminazione e non come uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. Pertanto i servizi saranno erogati cercando di adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze particolari delle singole persone.
- **Imparzialità:** a tutti gli utenti è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte di chiunque operi, a vario titolo, nei servizi.
- **Continuità:** agli utenti è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi; in caso di urgenze o eventi imprevisti, qualora si renda necessario sospendere temporaneamente alcuni Servizi, verranno adottate idonee misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti.
- **Diritto di scelta:** ove sia consentito dalla legislazione vigente, a tutti gli utenti è riconosciuto il diritto di scegliere la sede e il soggetto erogatore del servizio.
- **Partecipazione:** a tutti gli utenti (ospiti, genitori, figure tutorie) e alle Associazioni di Volontariato è garantita la possibilità di partecipare e collaborare al controllo quantitativo e qualitativo dei servizi. E’ perciò garantito il diritto di presentare segnalazioni, richieste, osservazioni, reclami e di proporre suggerimenti per migliorare il Servizio, che adotterà periodicamente iniziative volte a raccogliere la valutazione degli utenti circa la qualità da essi percepita. L’utente ha diritto di accedere alle informazioni detenute presso la Fondazione a suo riguardo, esercitando tale diritto secondo le modalità disciplinate dalla vigente normativa.
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi sono erogati garantendo criteri di efficienza e di efficacia mirando ad un uso ottimale delle risorse e ad obiettivi di qualità, adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni dell’utente.
- **Rispetto della privacy:** il trattamento dei dati personali avviene secondo le norme del *Regolamento UE 27 aprile 2016, n. 679 (GDPR: General Data Protection Regulation)* e del *Codice della Privacy (D.Lgs. n. 196/2003) come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018;*
- **Diritto alla sicurezza fisica:** è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza degli ambienti, degli impianti e delle attrezzature, a tutela e garanzia della salute degli utenti e degli operatori dei servizi.
- **Rispetto dell’Utente:** nei rapporti con la persona in situazione di disabilità, utente dei servizi della Fondazione, viene riconosciuta l’inscindibile unitarietà e globalità della persona nei suoi aspetti fisici, psicologici, sociali e spirituali, ai quali viene attribuita pari attenzione e dignità. A tutti gli utenti deve essere riservato un trattamento rispettoso ed ispirato a cortesia, premura, ascolto e attenzione.
- **Orientamento e guida dell’Utente alle regole del servizio:** l’accoglienza dell’utente nei servizi viene favorita con iniziative atte, non solo a tutelarne i diritti, ma anche a dare consapevolezza dei doveri, il cui rispetto agevola la fruizione dei servizi stessi.

---

## ***L'Impegno al Miglioramento continuo della Qualità da parte della Fondazione "STEFANI" onlus***

---

La Fondazione è orientata a **ricercare continuamente il miglioramento del livello di qualità nell'erogazione dei propri servizi** prestando attenzione sia al complesso del servizio e della struttura, sia alle singole prestazioni rese all'utente.

Questa ricerca si fonda innanzitutto nell'atteggiamento di **"mettersi nei panni" dell'utente con disabilità (e della sua famiglia) che utilizza il servizio e ne fa esperienza diretta**, percorrendo tutte le fasi attraverso cui l'utente è costretto a passare per avere le prestazioni di cui ha bisogno.

L'analisi di questa esperienza e di queste fasi consente di definire i **fattori di qualità** e gli **indicatori che riguardano il buon funzionamento del servizio**.

Per ogni indicatore di qualità, **il servizio si impegna ad assicurare uno standard, cioè un valore di qualità che può essere misurato** per verificare se la qualità dichiarata è effettivamente corrispondente a quella reale.

Nell'interesse dell'utenza, **i principali aspetti di qualità che vengono costantemente monitorati** sono:

1. **gli aspetti legati al tempo**, come la tempestività (velocità del servizio, brevità delle liste e delle file di attesa, ecc.), la puntualità, la regolarità (rispetto di programmi prefissati e comunicati);
2. **gli aspetti legati alla semplicità delle procedure**, come la comodità di poter operare le richieste telefonicamente, o la facilità degli adempimenti amministrativi;
3. **gli aspetti legati all'informazione relativa al trattamento degli ospiti**: comprensibilità, chiarezza, completezza;
4. **gli aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza dell'utenza nella struttura**, comprensivi della segnaletica, del servizio di reception e della necessaria informazione generale sui servizi (orari e collocazione dei servizi, nomi dei responsabili, modalità di richiesta, ecc.);
5. **gli aspetti legati alle strutture fisiche**: il comfort, la pulizia e la sicurezza delle strutture alberghiere, dei servizi, delle sale di attesa;
6. **gli aspetti legati alle relazioni sociali e umane**: la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la capacità di rassicurazione, la cortesia e il rispetto della dignità, ecc.

---

## ***Gli Standard di Qualità su cui si impegna la Fondazione***

---

La Fondazione "Stefani" si impegna a garantire il rispetto dei seguenti standard di qualità:

- **Accoglienza, Cortesia e Disponibilità**
- **Semplicità delle pratiche e Puntualità**
- **Chiarezza di Informazione**
- **Riconoscibilità del personale**
- **Accessibilità e Comfort degli ambienti**
- **Pulizia e igiene**
- **Personalizzazione delle attività e Continuità assistenziale**
- **Piani di Miglioramento e Programmazione della Qualità**
- **Tutela e Partecipazione degli utenti in merito alla Qualità del servizio**
- **Pubblicazione e Revisione della Carta dei Servizi**

## **Accoglienza, Cortesia e Disponibilità**

La Fondazione “Stefani” si impegna a garantire un atteggiamento generale di accoglienza contrassegnato da cortesia, disponibilità, ascolto e attenzione alle esigenze personali dell’utenza che chiede di accedere ai servizi diurni e/o residenziali nonché all’utente che già ne usufruisce.

## **Semplicità delle pratiche e Puntualità**

Si garantisce l’impegno a facilitare le modalità e i tempi per usufruire del servizio in tutte le sue fasi dal momento della prima richiesta a quello dell’inserimento, limitando al massimo i tempi di attesa e impegnandosi nella puntualità di esecuzione degli accordi prefissati.

## **Chiarezza di Informazione**

La Fondazione “Stefani” si impegna a garantire trasparenza nella propria gestione amministrativa fornendo all’utenza ogni informazione utile, a riguardo della tipologia di attività erogate, delle modalità per accedere al servizio, delle rette applicate, dei tempi di attesa, delle sedi, dei giorni e degli orari di servizio.

Tutto il personale di servizio è impegnato a fornire cortese informazione agli utenti per agevolare il loro orientamento all’interno delle strutture.

## **Riconoscibilità del personale**

Tutto il personale si qualifica presentandosi all’utente e/o agli interlocutori con il proprio nome – cognome – qualifica funzionale, anche quando trattasi di comunicazione telefonica.

## **Accessibilità e Comfort degli ambienti**

La Fondazione “Stefani” dispone di n.3 pulmini e di n.1 auto attrezzati con pedana elevatrice per il trasporto di persone con problematiche di movimento.

In tutte le strutture di servizi diurni e residenziali, la Fondazione garantisce condizioni di piena accessibilità alle persone con limitazioni motorie.

In prossimità dell’ingresso delle strutture sono presenti zone di parcheggio auto per le persone disabili.

All’ingresso delle strutture è presente una zona coperta dove è possibile la sosta temporanea degli autoveicoli e lo svolgimento delle operazioni di discesa e/o salita degli ospiti al riparo dalle intemperie.

La struttura di servizi diurni e residenziali di via Fontana è dotata di ascensore per i percorsi verticali che collegano il piano terra ai piani superiori, dove hanno sede le comunità alloggio e parte del centro diurno.

Anche la struttura di Centro Diurno “Il Capannone 2”, in via della Cooperazione, è servita da piattaforma elevatrice per raggiungere il primo piano dove sono ubicati i locali di servizio.

Tutti i servizi igienici sono accessibili alle persone con disabilità. I servizi igienici con funzioni di bagno assistito sono attrezzati con sistemi di sollevamento (sollevatori a soffitto, sollevatori a bandiera, barelle doccia, vasche ad altezza variabile).

Le stanze da letto delle comunità alloggio sono dotate di specifici letti attrezzati (letti a snodi, tra cui letti ad altezza variabile con movimentazione elettrica) e di sistemi di sollevamento (sollevatori a soffitto, sollevatori a bandiera, sollevatori a carrello) per ospiti con gravi problematiche motorie.

La dotazione di sistemi di sollevamento (sollevatori a soffitto, sollevatori a bandiera, sollevatori a carrello) per ospiti con gravi problematiche motorie riguarda anche i Centri Diurni.

Le strutture sono dotate di impianto di climatizzazione che garantisce una temperatura confortevole durante tutto il periodo estivo.

La struttura residenziale è dotata di servizio bar tramite distributori automatici di bevande e merendine.

Le due piscine ubicate nella struttura di via Fontana sono dotate di sollevatori per facilitare l’ingresso in vasca delle persone con disabilità motorie (sollevatore a bandiera con posizionamento del paziente su seggiola, sollevatore a soffitto con posizionamento del paziente su imbragatura),

Gli spogliatoi di servizio alle piscine e alla palestra nella struttura di via Fontana sono completamente accessibili e dispongono anche di una barella doccia per facilitare le operazioni di assistenza a persone con disabilità grave.

## ***Pulizia e igiene***

Si garantisce la pulizia e l'igiene degli ambienti attraverso la programmazione specifica di almeno un intervento quotidiano di pulizia e igiene in tutti i locali.

E' garantito il servizio interno di lavanderia e stireria sia per lenzuola, federe e asciugamani, sia per i capi personali degli ospiti, fatta eccezione del vestiario per cui fosse raccomandato il lavaggio a secco.

## ***Personalizzazione delle attività e Continuità assistenziale***

La Fondazione "Stefani" si impegna a seguire gli ospiti disabili con un trattamento quanto più personalizzato, sulla base di piani di attività da condividere con l'utente e le sue figure di riferimento (genitori, familiari, tutore, amministratore di sostegno).

La Fondazione "Stefani" si impegna ad operare secondo il principio di continuità assistenziale per cui, previo accordo con l'utente e le figure tutorie, il personale di coordinamento (psicologo, educatore, coordinatrice socioassistenziale) è disponibile a mettersi in contatto e collaborare con le figure mediche che hanno in cura l'utente stesso e con ogni altra figura o altro servizio di natura sanitaria o sociale, che lo possa conoscere ed avere in carico per qualche attività.

## ***Piani di miglioramento e programmazione della Qualità***

Al fine del mantenimento e miglioramento continuo del livello di Qualità nell'erogazione dei propri servizi, la Fondazione "Stefani" ritiene indispensabile monitorare costantemente i principali fattori di qualità, mediante specifici indicatori, riscontrabili nelle diverse fasi dell'esperienza dell'utente fruitore del servizio erogato.

## ***Tutela e partecipazione degli utenti in merito alla Qualità del servizio***

La Fondazione "Stefani" adotta, nell'ambito del proprio Sistema Qualità, idonee procedure per la valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza (ospiti, se in grado di partecipare, genitori, figure tutorie) e per garantire all'utenza stessa la possibilità di esprimere osservazioni, suggerimenti, reclami finalizzati a stimolare ed esigere un servizio di qualità.

Al fine di favorire questa partecipazione dell'utenza al processo di valutazione, controllo e miglioramento degli standard di qualità, la Fondazione "Stefani" si impegna a:

- incaricare una serie di figure di riferimento (psicologo, coordinatori) perché promuovano periodicamente contatti e confronti con l'utenza (con gli ospiti, se in grado di partecipare, con i genitori e/o figure tutorie) per verificare il loro "vissuto" rispetto al servizio, sondare il grado di soddisfazione e cogliere eventuali problematiche;
- mettere a disposizione dell'utenza (ospiti, se in grado di partecipare, genitori, figure tutorie) una serie di figure di riferimento (direzione, ufficio segreteria, psicologo, coordinatori) a cui potersi rivolgere per chiedere informazioni ed esprimere eventuali disagi;
- garantire all'utenza un esame tempestivo di eventuali segnalazioni, osservazioni, richieste o reclami;
- mettere a disposizione degli utenti (ospiti, se in grado di partecipare, genitori, figure tutorie) appositi "Questionari di soddisfazione" da poter compilare e consegnare, anche in forma anonima, elaborando poi e rendendo disponibile il rapporto annuale sulla soddisfazione dell'utenza che deriverà dai risultati di tali questionari.

## ***Pubblicazione e Revisione della Carta dei Servizi***

La presente Carta dei Servizi viene pubblicata e messa a disposizione sia in forma cartacea sia in versione elettronica, presso gli uffici della Fondazione e anche sul web nel sito istituzionale: [www.fondazionestefani.it](http://www.fondazionestefani.it).

La sua diffusione è innanzitutto rivolta a:

- Utenti dei servizi della Fondazione (Ospiti, Genitori, Familiari e/o Figure Tutorie),
- Personale di Servizio,
- Azienda ULSS n.8 con la quale sono in atto le Convenzioni per la gestione dei Servizi Semiresidenziali e Residenziali per persone con disabilità;
- Ogni realtà pubblica e/o privata in rapporto alla quale la Fondazione "Stefani" onlus svolge i propri servizi per Persone con disabilità.

La Carta dei Servizi è inoltre a disposizione delle persone e/o delle associazioni che ne abbiano interesse.

La Fondazione "Stefani" onlus è impegnata nella revisione periodica della presente Carta dei Servizi, aggiornandola in base all'evoluzione dell'organizzazione e della qualità dei suoi servizi, nonché in riferimento alla normativa nazionale e regionale e alle linee guida dell'Azienda ULSS n.8 Berica.

## **SISTEMI E PROCEDURE DI INFORMAZIONE E TUTELA DELL'UTENTE**

La Fondazione "Stefani" persegue la tutela degli utenti attraverso **un modello organizzativo che abbia per obiettivo specifico la tutela dell'utente (sia nella persona disabile ospite dei servizi sia nelle figure dei suoi genitori o figure tutorie)** durante tutte le sue fasi di esperienza presso i servizi della Fondazione, la quale che si impegna ad assicurare:

- **informazione e orientamento dell'utenza**, mediante un sistema semplificato di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso;
- **protezione dei dati personali** con informazione preventiva sulle finalità e modalità della raccolta dati, per il cui trattamento è richiesta formale autorizzazione dell'ospite o di chi ne fa le veci;
- **disponibilità alla massima interazione e collaborazione tra Fondazione e Utenti** per dare ascolto a segnalazioni e osservazioni finalizzate a superare eventuali disagi e migliorare la qualità dei servizi, favorendo a tal fine anche la partecipazione delle Istituzioni pubbliche (ULSS, Comuni, ecc.) e delle Associazioni di rappresentanza, promozione e tutela dei diritti delle persone disabili e delle loro famiglie.
- **pubblicizzazione della Carta dei Servizi** che comprende anche Sistemi e Procedure di Tutela dell'Utente, Definizione dei Diritti e dei Doveri degli Utenti, Regolamenti di Servizio.

### **CONSEGNA E SOTTOSCRIZIONE DEL REGOLAMENTO DEL SERVIZIO**

Al momento dell'inserimento di un nuovo utente nei servizi della Fondazione, è prevista **la consegna del Regolamento del servizio** da sottoporre a firma di **sottoscrizione per avvenuta conoscenza e accettazione** da parte dell'utente, quando possibile, e delle figure di riferimento affettivo (genitori) e legale (tutore, amministratore di sostegno).

**Con la firma del Regolamento avviene anche la sottoscrizione del consenso al trattamento dati** ai sensi della vigente normativa.

Il regolamento viene firmato in duplice copia, una per l'utente e la sua famiglia ed una per la Fondazione.

### **PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

#### **INFORMATIVA E AUTORIZZAZIONE AL TRATTAMENTO DATI**

##### **INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

(Art. 13 del Regolamento Generale UE sulla protezione dei dati personali n. 679/2016)

La FONDAZIONE "CANDIDA STEFANI E FRATELLI" ONLUS, in qualità di Titolare del trattamento, informa ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679 (in seguito, "GDPR") che i dati personali di Ospiti, Loro Genitori / Familiari / Figure Tutorie sono trattati secondo le norme del GDPR e del Codice del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni (in seguito "Codice Privacy"), improntando i trattamenti ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, nell'osservanza dei principi di pertinenza, completezza, non eccedenza e di tutela della riservatezza.

#### **Finalità di trattamento e Natura del conferimento dei dati e conseguenze del rifiuto di rispondere**

1. I dati personali sono trattati in via primaria esclusivamente per finalità strettamente connesse e strumentali al regolare svolgimento delle attività organizzate e promosse dalla FONDAZIONE "CANDIDA STEFANI E FRATELLI" ONLUS e/o per all'adempimento delle obbligazioni contrattuali

di cui Ospiti, Loro Genitori / Familiari / Figure Tutorie sono parte e costituiscono la base giuridica del trattamento ai sensi dell'art. 13, comma 1, lettera c) del GDPR. Tali finalità risultano essere in particolare:

- concludere i contratti per i servizi offerti dal Titolare;
- adempiere agli obblighi contrattuali, amministrativi e fiscali derivanti da rapporti con Lei in essere;
- partecipare alle attività della FONDAZIONE "CANDIDA STEFANI E FRATELLI" ONLUS (attività riabilitative e/o di rieducazione, ricreative, che si tengano all'interno od all'esterno delle strutture del centro) ;
- esigenze di tipo operativo, organizzativo, gestionale, fiscale, finanziario, assicurativo e contabile relative al rapporto contrattuale e/o precontrattuale instaurato;
- adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità (come ad esempio in materia di antiriciclaggio);
- esercitare i diritti del Titolare, ad esempio il diritto di difesa in giudizio.

Il trattamento di tali dati avverrà **senza bisogno del consenso espresso** (art. 6 lett. b), e) e art. 9 lett.h GDPR) ed è obbligatorio. **In assenza di tale conferimento, non si potrà garantire l'instaurazione e l'esecuzione dei rapporti contrattuali per i servizi offerti dal Titolare.**

La FONDAZIONE "CANDIDA STEFANI E FRATELLI" ONLUS provvede a consegnare a tutti gli Ospiti, Loro Genitori / Familiari / Figure Tutorie l'INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (Art. 13 del Regolamento Generale UE sulla protezione dei dati personali n. 679/2016) che prevede la manifestazione di:

- Consenso al trattamento dei dati da parte dell'Ospite
- Consenso al trattamento dei dati da parte di Coloro che esercitano la potestà genitoriale / tutoria
- Indicazione di dati relativi a persone da contattare in Casi di necessità
- Consenso per finalità di marketing
- Consenso per finalità di ripresa e utilizzo del ritratto e dell'immagine fotografica e video

Contestualmente viene data anche **INFORMATIVA sulla VIDEO SORVEGLIANZA** nella struttura residenziale di Via Fontana.

---

## ***Segnalazioni, Osservazioni, Richieste da parte degli Utenti, dei Loro Genitori o Figure tutorie***

---

Gli Ospiti, i loro Genitori o Figure Tutorie hanno **possibilità di avanzare segnalazioni, osservazioni, richieste in merito a eventuali idee di nuove attività e servizi oppure per eventuali necessità di chiarimento, problemi o disagi vissuti nel corso del servizio reso dalla Fondazione, con lo scopo positivo di collaborare per renderlo sempre migliore.**

**Al fine di consentire l'espressione del grado di soddisfazione da parte dell'Utenza**, la Fondazione "Stefani" ha predisposto un **Questionario di Soddisfazione** che può essere compilato e riconsegnato in forma anonima, se si preferisce mantenere l'anonimato, oppure in forma nominativa se si è disponibili ad essere contattati.

Potranno in ogni caso essere manifestate segnalazioni e richieste, rivolgendosi ai seguenti referenti della Fondazione:

- **Presidente:** dott. Giuseppe Splendore
- **Vicepresidente Vicario:** prof. Lino Campesato
- **Direzione Generale:** sig. Andrea Bonato
- **Direzione Amministrativa:** sig.ra Laura Borile
- **Direzione Clinica:** dott. Fabio Rossetto (psicologo)

- **Figure di Coordinamento dei Singoli Centri di Servizio:**
  - Centro diurno "Villa Rossa" = sig.ra Francesca Angeli
  - Centro diurno "Il Capannone 1" = sig.ra Bertilla Mattiello
  - Centro diurno "Il Capannone 2" = sig.ra Bertilla Mattiello
  - Centro Diurno "Via Fontana" = dott.ssa Paola Fiorasi
  - Servizi Residenziali di Comunità Alloggio = dott.ssa Paola Fiorasi
- **Segreteria:** sig.ra Elena Paganotto.

Ogni segnalazione sarà tempestivamente valutata da parte della Fondazione, attraverso l'incontro ed il confronto di approfondimento con gli interessati, al fine di poter esaminare al meglio le situazioni e gli eventuali problemi, con l'obiettivo di trovare la migliore soluzione possibile.

**L'auspicio è che ogni segnalazione e confronto si possano svolgere sempre con massimo rispetto e con fiducia reciproca tra le parti, secondo uno spirito costruttivo e collaborativo fondato sull'obiettivo comune di cercare le migliori soluzioni possibili per il benessere delle Persone con disabilità, ospiti dei servizi dell'ente.**

---

## ***Etica organizzativa della Fondazione "STEFANI" onlus nei Servizi alle Persone con disabilità: Diritti e Doveri degli Utenti***

---

Nelle attività di servizio alle persone con disabilità, la Fondazione "Stefani" onlus prevede:

- **La CARTA DEI DIRITTI delle Persone con disabilità, ospiti della Fondazione Stefani onlus, nella quale è descritta una serie di impegni di attenzione e di rispetto verso gli Utenti;**
- **La CARTA DEI DOVERI delle Persone con disabilità, ospiti della Fondazione Stefani onlus, nella quale è descritta una serie di regole su cui si chiede l'attenzione e l'impegno da parte degli Utenti.**

Gli enunciati esposti nella Carta dei Diritti e nella Carta dei Doveri delle Persone con disabilità ospiti della Fondazione Stefani onlus e la loro applicazione nella pratica quotidiana sono oggetto di riflessione, valutazione ed eventuale aggiornamento nel tempo, sulla base del lavoro svolto nei Gruppi Operatori, nello Staff Direzionale e quindi nel Consiglio di Amministrazione dell'ente, a partire dai dati provenienti dalle esperienze di gestione dei servizi e dal confronto con gli Utenti e con i loro famigliari e/o referenti.

### **NOTE DI REDAZIONE**

La Carta dei diritti delle persone con disabilità ospiti della Fondazione "Stefani" onlus è stata elaborata facendo riferimento:

- alle enunciazioni dell'**Organizzazione mondiale della Sanità** con la **definizione di Salute** del 1948, "**La Carta di Ottawa per la Promozione della Salute**" (1986) e la "**Classificazione internazionale del funzionamento, della salute e della disabilità, ICF**" (2001);
- alle enunciazioni della "**Convenzione sui diritti delle persone con disabilità**", **approvata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite** il 13 dicembre 2006;
- alla "**Carta dei diritti del bambino in trattamento**" contenuta nella Carta dei Servizi dell'Associazione "La Nostra Famiglia" ed a sua volta riferita alla "Carta dei diritti dei bambini e delle bambine in ospedale" promulgata dalla Assemblea generale dell'European Association for Children in Hospital nel mese di maggio 2000.



Secondo la definizione adottata nella Costituzione dell'Organizzazione Mondiale della Sanità nel 1948, **la Salute è "Uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale e non la semplice assenza dello stato di malattia o di infermità."**

**La Carta di Ottawa per la Promozione della Salute**, redatta dalla 1ª Conferenza Internazionale sulla Promozione della Salute, riunita a Ottawa il 21 novembre 1986, scrive che:

- **“Per raggiungere uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, un individuo o un gruppo deve essere capace di identificare e realizzare le proprie aspirazioni, di soddisfare i propri bisogni, di cambiare l'ambiente circostante o di farvi fronte.** La salute è quindi vista come una risorsa per la vita quotidiana, non è l'obiettivo del vivere. La salute è un concetto positivo che valorizza le risorse personali e sociali, come pure le capacità fisiche. Quindi la promozione della salute non è una responsabilità esclusiva del settore sanitario, ma va al di là degli stili di vita e punta al benessere.”
- **Creare ambienti favorevoli:** Le nostre società sono complesse e interdipendenti, e non è possibile separare la salute dagli altri obiettivi. **Gli inestricabili legami che esistono tra le persone e il loro ambiente costituiscono la base per un approccio socio-ecologico alla salute.**
- **Sviluppare le abilità personali:** **La promozione della salute sostiene lo sviluppo individuale e sociale fornendo l'informazione e l'educazione alla salute, e migliorando le abilità per la vita quotidiana.** In questo modo, si aumentano le possibilità delle persone di esercitare un maggior controllo sulla propria salute e sui propri ambienti, e di fare scelte favorevoli alla salute. **È essenziale mettere in grado le persone di imparare durante tutta la vita, di prepararsi ad affrontare le sue diverse tappe e di saper fronteggiare le lesioni e le malattie croniche.** Ciò deve essere reso possibile a scuola, in famiglia, nei luoghi di lavoro e in tutti gli ambienti organizzativi della comunità. E' necessaria un'azione che coinvolga gli organismi educativi, professionali, commerciali e del volontariato, ma anche le stesse istituzioni.



Nel maggio 2001 l'Organizzazione Mondiale della Sanità ha pubblicato la "**Classificazione internazionale del funzionamento, della salute e della disabilità**", l'ICF, riconosciuta da 191 Paesi come il nuovo strumento per descrivere e misurare la salute e la disabilità delle popolazioni. La **Classificazione ICF ha rappresentato una rivoluzione nella definizione e quindi nella percezione di salute e disabilità**, evidenziando l'importanza di un approccio integrato, che tenga conto dei fattori ambientali, classificandoli in maniera sistematica.

**La disabilità viene definita come la conseguenza o il risultato di una complessa relazione tra la condizione di salute di un individuo e i fattori personali (sesso, razza, età, abitudini, esperienze) e fattori ambientali (ambiente fisico, ambito sociale delle relazioni, degli atteggiamenti e valori, sistemi sociali e servizi, politiche, regole e leggi) che rappresentano le circostanze in cui vive l'individuo.**

L'approccio ICF permette la correlazione fra stato di salute e ambiente, arrivando così alla **definizione di DISABILITÀ come: UNA CONDIZIONE DI SALUTE IN UN AMBIENTE SFAVOREVOLE.**

A causa di questa relazione, ambienti diversi possono avere un impatto molto diverso sullo stesso individuo con una certa condizione di salute: **un ambiente con barriere, o senza facilitatori, limiterà la “performance” dell’individuo** (quello che l’individuo fa nel suo ambiente attuale/reale); **altri ambienti più facilitanti potranno favorirla.**

La società può ostacolare la performance di un individuo, sia creando delle barriere (es. edifici inaccessibili) sia non fornendo facilitatori (es. mancanza di disponibilità di ausili).

Ogni persona con disabilità può dunque trovarsi in una particolare situazione che, per sua condizione personale e ambientale, lo colloca in una certa posizione tra la situazione di completa dipendenza dall’aiuto di altri e la situazione di possibile autonomia.

La possibilità che la persona disabile possa quanto più collocarsi verso una situazione di autonomia dipende anche dai contributi positivi che la famiglia, i servizi socio-sanitari e più in generale il contesto ambientale, riescono a fornire al suo processo di maturazione che investe la sfera biologica, psicologica e relazionale.

Il 13 dicembre 2006 l’Assemblea Generale delle Nazioni Unite ha approvato la **Convenzione sui diritti delle persone con disabilità**, che è stata sottoscritta dall’Italia il 30 marzo 2007 e quindi ratificata dal Parlamento con legge 3 marzo 2009, n. 18

Essa ha rappresentato un importante risultato raggiunto dalla comunità internazionale in quanto prima 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. Nei suoi principi ispiratori la Convenzione non riconosce “nuovi” diritti alle persone con disabilità, intendendo piuttosto assicurare che queste ultime possano godere, sulla base degli ordinamenti degli Stati di appartenenza, degli stessi diritti riconosciuti agli altri consociati, in applicazione dei principi generali di pari opportunità per tutti.

Scopo della Convenzione, che si compone di un Preambolo e di 50 articoli, è quello di promuovere, proteggere e assicurare il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti e di tutte le libertà da parte delle persone con disabilità.

A tal fine, **la condizione di disabilità viene ricondotta alla esistenza di barriere di varia natura che possono essere di ostacolo a quanti, portatori di minorazioni fisiche, mentali o sensoriali a lungo termine, hanno il diritto di partecipare in modo pieno ed effettivo alla società.**

Si richiamano in particolare le enunciazioni ed i principi contenuti nei seguenti articoli:

### **Articolo 1 - Scopo**

1. Scopo della presente Convenzione è promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e **promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità.**
2. **Per persone con disabilità si intendono coloro che presentano durature menomazioni fisiche, mentali, intellettive o sensoriali che in interazione con barriere di diversa natura possono ostacolare la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su base di uguaglianza con gli altri.**

### Articolo 3 - Principi generali

I principi della presente Convenzione sono:

- (a) **il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone;**
- (b) **la non discriminazione;**
- (c) **la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società;**
- (d) **il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa;**
- (e) **la parità di opportunità;**
- (f) **l'accessibilità;**
- (g) **la parità tra uomini e donne;**
- (h) **il rispetto dello sviluppo delle capacità dei minori con disabilità e il rispetto del diritto dei minori con disabilità a preservare la propria identità.**

### Articolo 8 - Accrescimento della consapevolezza

1. Gli Stati Parti si impegnano ad adottare misure immediate, efficaci ed adeguate allo scopo di:
  - (a) sensibilizzare la società nel suo insieme, anche a livello familiare, sulla situazione delle persone con disabilità e **accrescere il rispetto per i diritti e la dignità delle persone con disabilità;**
  - (b) **combattere gli stereotipi, i pregiudizi e le pratiche dannose concernenti le persone con disabilità,** compresi quelli fondati sul sesso e l'età, in tutti gli ambiti;
  - (c) **promuovere la consapevolezza delle capacità e i contributi delle persone con disabilità.**
2. Nell'ambito delle misure che adottano a tal fine, gli Stati Parti:
  - (a) avviano e conducono efficaci campagne di sensibilizzazione del pubblico al fine di:
    - (i) **favorire un atteggiamento recettivo verso i diritti delle persone con disabilità;**
    - (ii) **promuovere una percezione positiva ed una maggiore consapevolezza sociale nei confronti delle persone con disabilità;**
    - (iii) **promuovere il riconoscimento delle capacità, dei meriti e delle attitudini delle persone con disabilità, del loro contributo nell'ambiente lavorativo e sul mercato del lavoro;**
  - (b) promuovono a tutti i livelli del sistema educativo, includendo specialmente tutti i minori, sin dalla più tenera età, un atteggiamento di rispetto per i diritti delle persone con disabilità;
  - (c) incoraggiano tutti i mezzi di comunicazione a rappresentare le persone con disabilità in modo conforme agli obiettivi della presente Convenzione;
  - (d) promuovono programmi di formazione per accrescere la consapevolezza riguardo alle persone con disabilità e ai diritti delle persone con disabilità.

Nella **“Carta dei diritti delle persone con disabilità ospiti della Fondazione “Stefani” onlus”** il termine **persona disabile** è usato con riferimento generale a tutte le età dello sviluppo della persona, con particolare riguardo alla fase dell'adolescenza e dell'età adulta, che rappresentano le fasce di età a cui si rivolgono prevalentemente i servizi della Fondazione.

Il documento si riferisce quindi a persone estremamente eterogenee in termini di competenze cognitive, capacità di elaborazione della realtà e delle proprie esperienze.

Si precisa altresì che il **termine famiglia**, ricorrente nel documento, è stato utilizzato con un'accezione ampia che **comprende l'insieme delle figure affettivamente significative per la persona disabile.**

---

## **CARTA DEI DIRITTI delle Persone con disabilità, ospiti della Fondazione “STEFANI” onlus**

---

La Fondazione “Stefani” onlus, in ogni sua iniziativa di servizio per la promozione della salute e della qualità della vita delle persone disabili, si ispira e aderisce a quella cultura dei servizi socio-sanitari nei quali alla cura, intesa come diagnosi – terapia - riabilitazione, si antepone il “**PRENDERSI CURA**” della persona disabile e della sua famiglia.

In questo modello culturale, **la persona disabile è il soggetto ed il destinatario principale di un progetto personalizzato di salute e benessere** che coinvolge le relazioni familiari e sociali.

Questa carta rappresenta l’esplicitazione dell’impegno culturale e multiprofessionale della Fondazione “Stefani” onlus per la promozione della salute e della qualità della vita della persona in situazione di disabilità, ospite dei suoi servizi.

Premesso che:

- per la Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Salute e della Disabilità (ICF) adottata dall’Organizzazione Mondiale della Sanità, **la disabilità è la conseguenza di una certa condizione di salute in un ambiente sfavorevole;**
- la condizione di disabilità può costituire per la persona una situazione critica di dipendenza sia fisica che psicologica dagli altri, oltre che un possibile ostacolo al suo percorso di crescita e di realizzazione.

è convincimento della Fondazione “Stefani” onlus che la persona con disabilità abbia diritto ad una accoglienza e ad una serie di attenzioni particolari, tesi a:

- **riconoscere e promuovere la sua dignità, la sua soggettività e la sua identità di essere umano;**
- **favorire il pieno sviluppo e la completa maturazione del suo essere persona, sotto il profilo fisico, intellettuale, sociale, morale e spirituale.**

La Fondazione riconosce inoltre il ruolo peculiare e centrale della famiglia per ogni piano di assistenza e sviluppo della persona disabile e per il suo benessere.

Tutte le persone che operano nella Fondazione “Stefani” onlus si impegnano a rispettare i diritti enunciati nella presente Carta ed a garantirli a tutte le persone con disabilità che vengono accolte presso i servizi della Fondazione stessa, senza alcuna distinzione nei confronti della persona disabile o dei suoi genitori o rappresentanti legali ed a prescindere da ogni condizione di salute e di disabilità, nonché da ogni considerazione di razza, colore, sesso, lingua, religione, opinione politica, disponibilità economiche, origine nazionale, etnica o sociale.

### **DIRITTO AL RISPETTO DELL’IDENTITÀ E DELLA DIGNITÀ DI PERSONA**

L’Identità e la dignità della persona dell’ospite devono essere costantemente rispettate da tutti sotto l’aspetto fisico, morale e spirituale.

La persona con disabilità ha diritto a:

- essere sempre individuata con il proprio nome, senza sostituire il nome con termini che rimandino alla sua disabilità, al numero di letto, ecc.;
- essere assistita e curata con premura ed attenzione, con un piano quanto più personalizzato possibile, rispettando la sua dignità, la sua riservatezza ed il suo pudore, anche in ordine alle convinzioni filosofiche e religiose;
- essere facilitata nella comunicazione e nella comprensione riguardante il funzionamento del servizio, con attenzione anche al caso delle persone straniere che avessero una scarsa padronanza della lingua italiana;
- tenere con sé il proprio vestiario e qualsiasi altro oggetto a cui sia affezionato, salvo situazioni di oggettivo pericolo oppure di difficoltà di allocazione negli spazi esistenti;
- poter mantenere in esercizio le eventuali abilità scolastiche conseguite e coltivare la passione per interessi personali (musica, lettura, disegno, tv, ecc.), compatibilmente con le disponibilità di risorse organizzative ed economiche.

## **DIRITTO AD UNA VISIONE GLOBALE (OLISTICA) DELLA PERSONA E ALLA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE**

La Fondazione “Stefani” riconosce all’ospite con disabilità il diritto di essere considerato come Persona nella sua interezza globale (visione “olistica” della persona).

L’assistenza della Fondazione si esprime, prima che nella “cura”, attraverso il “prendersi cura” delle condizioni generali della persona disabile e del suo contesto di vita.

Le diverse fasi della presa in carico e dell’accoglienza vengono pertanto svolte con attenzione al complesso e alla complessità della persona disabile e della rete di persone e servizi che interagiscono con la persona stessa e possono avere un ruolo importante nella gestione della sua salute e della sua qualità di vita.

Previo consenso dell’ospite e/o delle sue figure tutorie, la Fondazione prevede di promuovere e valorizzare tutti i contatti utili per garantire fluidità e organicità alla gestione della salute e dell’educazione dell’ospite, favorendo la continuità assistenziale ed educativa tra le diverse istituzioni e i diversi servizi e operatori che si occupano della persona interessata nei vari ambiti (sanitari, sociali, educativi, ecc.).

## **DIRITTO AL GODIMENTO DEL MASSIMO GRADO RAGGIUNGIBILE DI SALUTE E DI BENESSERE FISICO, PSICHICO, RELAZIONALE**

*(vita di relazione, integrazione e inclusione sociale, trattamento senza mezzi di contenzione, salvo situazioni di pericolo per l’incolumità sua o di altri).*

La Fondazione si impegna:

- per promuovere la salute ed il benessere della persona disabile in tutte le fasi della sua permanenza nei servizi dell’ente, attivandosi a tal fine per raccordarsi con tutti i servizi socio-sanitari interessati (medico di medicina generale, servizi sanitari specialistici, servizi sociali), previa intese con i familiari e/o referenti legali della persona;
- per promuovere e garantire rispetto e attenzione per le caratteristiche e le esigenze fisiche, psichiche, affettive, relazionali, espressive della persona con disabilità, ponendo particolare attenzione per la continuità delle relazioni familiari ed amicali;
- per garantire alla persona disabile esperienze e relazioni significative di integrazione e inclusione sociale, in collegamento con le associazioni di volontariato e con il territorio.

La famiglia viene coinvolta attivamente in tutti i piani di trattamento (clinico-curativo, riabilitativo, assistenziale, educativo) e nei diversi eventi della storia della persona disabile.

Si cercherà di instaurare con la persona disabile e con la sua famiglia una relazione improntata al rispetto ed alla collaborazione, offrendo una costante disponibilità di spazi, tempi, modalità per l’ascolto, ricercando adeguati metodi di comunicazione.

Il ricorso a mezzi limitanti la libertà di azione e di movimento avviene solo nelle situazioni in cui possa essere messa in pericolo l’incolumità della persona disabile stessa o delle persone circostanti.

## **DIRITTO A RICEVERE IL MIGLIOR LIVELLO POSSIBILE DI CURA E DI ASSISTENZA.**

Tutto il personale, in base alle proprie specifiche responsabilità, funzioni ed attribuzioni, si adopera per garantire alla persona disabile ed alla famiglia il migliore livello di cure e di assistenza, impegnandosi per tale motivo ad aggiornare la propria competenza professionale in rapporto allo sviluppo delle scienze psicologiche, educative, mediche e tecnico-scientifiche.

Per gli ospiti che hanno la loro “casa” presso i servizi residenziali della Fondazione, il ricorso all’ospedalizzazione sarà attentamente ponderato confrontandosi con familiari/referenti legali, al fine di ricorrervi solo nelle situazioni in cui non sia possibile far fronte in altro modo alle esigenze di cura della persona disabile (day-hospital, assistenza domiciliare).

Nel caso in cui l’organizzazione e le risorse della Fondazione non consentissero di far fronte alle esigenze di cura e assistenza della persona disabile, la Direzione della Fondazione informerà la famiglia e l’Ulss di competenza collaborando affinché si possa trovare altra struttura con più adeguate competenze di cura e di assistenza.

## **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E ALLA PARTECIPAZIONE, DIRITTO AL CONSENSO, DIRITTO DI RINUNCIA E RECESSO**

La persona disabile, assistita presso la Fondazione "Stefani" onlus, la sua famiglia e chi ne ha le funzioni di tutela / amministrazione di sostegno, hanno diritto a:

- ottenere dalla struttura tutte le informazioni relative alle attività dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze;
- conoscere chi sono gli operatori addetti ai servizi;
- ottenere informazioni complete e comprensibili, con un linguaggio adeguato al caso, in merito alle condizioni di salute, alle attività ed ai trattamenti (sanitari, socio-sanitari, educativi, occupazionali, ecc.), per poter partecipare in modo informato sia nei momenti di progettazione (notizie che permettano all'ospite ed alle sue figure tutorie di esprimere un consenso effettivamente informato, prima che vengano attuate le iniziative e/o le cure che lo riguardano) sia in fase di verifica.
- esprimere il proprio parere sulla qualità dei servizi utilizzati, partecipando e contribuendo al processo di valutazione finalizzato al miglioramento continuo della qualità dei servizi stessi.

Si sottolinea pertanto che la persona disabile, per quanto a lei possibile e per quanto ammissibile dalle comuni regole sociali di rispetto e di decoro, ha diritto a:

- esprimere liberamente la sua opinione su ogni questione che lo interessa;
- esprimere il proprio parere di consenso/dissenso verso le attività ed i trattamenti che la riguardano;
- essere sempre tenuta in considerazione rispetto alle sue opinioni;
- esprimere la sua personalità, compresa l'affettività e la sessualità (in ciò proteggendola da gravidanze indesiderate e dalle malattie a trasmissione sessuale).

Si riconosce pertanto l'importanza di parlare sempre alla persona disabile di quanto sta accadendo o dei progetti che sono stati pensati per la sua situazione, tenendo conto delle sue capacità di comprensione e della sua emotività.

Anche se la persona disabile non avesse tutti gli strumenti per utilizzare appieno un'informazione e per esprimere un consenso in merito a decisioni legate alla sua situazione di salute oppure alle iniziative che riguardano la sua persona, le sue attività quotidiane, la gestione della sua vita, si ritiene in ogni caso che il modo adeguato di "prendersi cura" di lei, anche se grave, sia quello di renderla sempre partecipe di quanto la riguarda.

Nei casi di persone disabili che disponessero della capacità di elaborare adeguatamente le informazioni e di esprimere consenso o dissenso, si cercherà di favorirne la partecipazione e la responsabilità decisionale in merito alle scelte del proprio progetto di vita.

Ciò riguarderà anche il diritto di usufruire di momenti di rapporto riservato con gli specialisti sanitari e socio-sanitari (medico, psicologo, educatore) al fine di poter parlare di sé vedendosi riconosciuta la propria identità soggettiva.

Dove possibile, il coinvolgimento della persona disabile, in quanto protagonista della sua vita, dovrà tenere conto del suo diritto a partecipare anche ad atti formali quali le riunioni istituzionali che la riguardassero e la firma di verbali, atti e contratti relativi ai suoi percorsi di vita e di attività.

E' possibile da parte dell'ospite (o delle figure tutorie che ne fanno vece) comunicare l'eventuale indisponibilità a svolgere le attività proposte, scegliendo di non iniziarle, oppure di interromperle, se già avviate. Tali decisioni dovranno essere motivate e ricondotte in forma scritta.

## **DIRITTO A SEGNALARE LA PROPRIA INSODDISFAZIONE E AD AVANZARE RECLAMI**

L'utente che, nel corso della sua esperienza in rapporto alla Fondazione "Stefani", venisse a trovarsi in una situazione di disagio, ha diritto:

- di manifestare la propria insoddisfazione e di sporgere reclamo all'Amministrazione dell'Ente;
- di vedere sollecitamente esaminato il proprio reclamo e di essere tempestivamente informato sul suo esito.

## **DIRITTO ALLA RISERVATEZZA - PRIVACY**

Il diritto alla riservatezza nei confronti dell'ospite viene garantito dalla Fondazione:

- raccogliendo con la massima discrezione possibile le notizie sulla persona e sulle sue condizioni cliniche, nel pieno rispetto della normativa vigente per il trattamento dei dati comuni e sensibili (Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali")
- effettuando le attività nel rispetto del suo pudore.

Il diritto alla riservatezza comporta, da parte degli operatori il dovere del segreto professionale o d'ufficio intorno a tutte le notizie riguardanti l'ospite.

Le informazioni sullo stato di salute e sull'andamento delle attività praticate verranno date solo alle persone chiaramente individuate come referenti dell'ospite (genitori, familiari autorizzati, tutore o amministratore di sostegno, chiaramente individuati con atti documentali o autodichiarazione di liberatoria).

## **DIRITTO ALLA SICUREZZA**

La Fondazione "Stefani" garantisce il diritto degli utenti ad avere un servizio e un trattamento sicuro rispetto alle strutture, alle attrezzature e al personale. Viene perciò assicurato:

- il rispetto degli adempimenti e dei controlli previsti dalle normative sulla sicurezza delle strutture e degli impianti, nonché attraverso il continuo monitoraggio dei fattori di rischio;
- la verifica periodica delle apparecchiature speciali da parte di ditte specializzate;
- la preparazione del personale in materia di primo soccorso e di gestione delle emergenze.

## **DIRITTO AL RISPETTO DEGLI IMPEGNI ASSUNTI NELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Fondazione "Stefani" si impegna a garantire quanto dichiarato nella Carta dei Servizi per il buon funzionamento dei servizi a favore degli utenti. L'utente ha diritto a pretendere il rispetto dei principi e degli impegni dichiarati dalla Fondazione nella Carta dei Servizi.

---

# **CARTA DEI DOVERI delle Persone con disabilità, ospiti della Fondazione "STEFANI" onlus**

---

Gli Utenti (ovvero le persone con disabilità, i loro parenti, le loro figure tutorie) che frequentano i servizi della Fondazione "Stefani" sono invitati ad assumere alcuni **Doveri, da intendersi come assunzione di comportamenti responsabili finalizzati a favorire il buon funzionamento dei servizi stessi, secondo un clima di rispetto dei diritti e di positiva volontà di collaborazione.**

### ***Il Dovere di un Rapporto di Fiducia e di Rispetto***

La richiesta di accedere alla Fondazione dovrà basarsi su un rapporto di fiducia e di rispetto verso l'ente e le figure di servizio, come presupposto indispensabile per stabilire un clima positivo di collaborazione, fondata sulla comunicazione, l'ascolto reciproco ed il dialogo, anche nei momenti in cui emergessero problemi e difficoltà.

### ***Il Dovere di Fornire tutte le Informazioni Utili a Far Conoscere la Situazione della Persona con disabilità***

Per impostare un positivo programma di accoglienza della persona disabile ed evitare situazioni di rischio, l'utente e/o le sue figure tutorie hanno il dovere di fornire tutte le informazioni utili sulla sua situazione (dati della persona e della famiglia, stato di salute, malattie pregresse e/o presenti, uso di farmaci, allergie, diete alimentari, visite e certificazioni sanitarie).

La Fondazione raccoglie e tratta tutte le informazioni nel rispetto della vigente normativa sulla tutela dei dati personali [Regolamento UE 27.04.2016, n.679 (GDPR: General Data Protection Regulation) e Codice della Privacy (D.Lgs. n.196/2003) come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018].

### ***Il Dovero di Informare e Chiedere Attenzione su eventuali Aspetti di Riservatezza, Pudore, Valori, Credenze che sono sentiti personalmente importanti***

Per consentire alla Fondazione di prestare ogni possibile attenzione all'ospite per quanto riguarda anche eventuali aspetti particolari di riservatezza, pudore, valori, credenze che egli (o la sua famiglia) sentisse importanti sul piano personale, è necessario che queste esigenze vengano comunicate alla Direzione dell'ente. La Fondazione darà ogni possibile attenzione, cercando soluzioni che siano compatibili con la sostenibilità dell'organizzazione e con il servizio in favore degli altri ospiti.

### ***Il Dovero di Chiedere Informazioni***

Pur avendo diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Fondazione, **l'utente ha anche il preciso dovere di chiedere informazioni nei tempi e nelle sedi opportune.**

### ***Il Dovero di Rispettare l'Organizzazione e gli Orari dei Servizi***

**L'organizzazione e gli orari previsti dai progetti personalizzati e dai regolamenti dei servizi della Fondazione devono essere rispettati.** La mancanza di rispetto dell'organizzazione e degli orari stabiliti è causa di disagi per il buon funzionamento del programma di accoglienza dell'ospite e più in generale per tutto il funzionamento dei servizi a favore degli ospiti.

Tutto il personale, per quanto di competenza, ha il compito di far rispettare le regole stabilite dalla Fondazione al fine di assicurare il buon andamento del servizio.

Eventuali deroghe ai regolamenti potranno essere concordate tra Utente e Direzione della Fondazione sulla base di particolari situazioni e necessità.

### ***Il Dovero di Rispettare le Persone, gli Ambienti, le Attrezzature***

L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura. Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti.

### ***Il Divieto di non Accedere ai Locali che non riguardano l'Utente***

L'utente ha il dovere di recarsi solo nei locali dove è previsto lo svolgimento dei servizi che lo riguardano, evitando di introdursi in locali e servizi a lui non attinenti.

### ***Il Divieto di Fumare***

E' vietato fumare all'interno di tutte le strutture della Fondazione. Il rispetto di tale disposizione, oltre che essere imposto dall'applicazione della legge 16 gennaio 2003 n.3 "Tutela della salute dei non fumatori", è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura sanitaria. Per gli utenti che desiderano fumare, viene individuata come "AREA FUMATORI" una zona esterna, riparata dalle intemperie.

### ***Il Divieto di Fare Uso di Bevande Alcoliche***

E' vietato introdurre e consumare bevande alcoliche di qualsiasi genere.

### ***Il Dovero di Onorare gli Impegni di Pagamento***

**Gli utenti che chiedono di accedere alle prestazioni di servizio diurno e/o residenziale della Fondazione** sono preventivamente informati sulle spese a loro carico (retta di frequenza, spese accessorie) e perciò **si assumono il dovere di pagare le rette dei servizi di cui hanno beneficiato.**

**In caso di difficoltà economiche per poter pagare le prestazioni, gli utenti hanno il dovere di avvisare la Direzione della Fondazione.** In tal caso, la Direzione si rende disponibile ad esaminare con gli interessati la loro situazione di difficoltà ed a ricercare insieme ogni possibile soluzione.



---

## **COME AIUTARE la Fondazione “STEFANI” onlus nell'erogazione dei Servizi alle Persone con disabilità**

---

Per aiutare la Fondazione “Stefani” onlus si può:

➤ **OFFRIRE UN PO' DI TEMPO**

- **prestando attività di volontariato in qualcuno dei servizi resi alle persone disabili:** accompagnamento alla messa domenicale, accompagnamento in passeggiata, assistenza durante il pasto, assistenza in pulmino, organizzazione di feste e gite, partecipazione ai laboratori occupazionali (assemblaggi, ceramica, carta riciclata, didattica, informatica, teatro);
- **per piccole manutenzioni nelle strutture di servizio:** taglio dell'erba, rinnovo tinteggiature, altre piccole opere di manutenzione.

➤ **SCEGLIERE DI ACQUISTARE Bomboniere, Oggetti Regalo e Biglietti augurali presso i Laboratori di Ceramica e Cartonage del Centro diurno “IL CAPANNONE”** (via della Cooperazione 14/16 a Noventa Vicentina – telefono. 0444.760677) per aggiungere un valore di solidarietà alle feste e agli eventi lieti (matrimoni, battesimi, comunioni, cresime, compleanni, ricorrenze).

➤ **AFFIDARE COMMESSE DI LAVORO, da parte di ditte,** per offrire opportunità di attività ai laboratori occupazionali di assemblaggi.

➤ **SOTTOSCRIVERE IL 5 PER MILLE** in sede di dichiarazione dei redditi, **scrivendo il numero di codice fiscale 95008020240** e firmando nell'apposito riquadro di destinazione del 5 cinque per mille dell'Irpef.

➤ **DONARE CONTRIBUTI IN DENARO** indirizzando la donazione a:

**Fondazione “Stefani” onlus** Via Fontana n.42 – 36025 Noventa Vicentina

con causale: **“Contributo alla Fondazione “Stefani” onlus per servizi alle persone disabili”**

tramite:

- **Versamento con BONIFICO BANCARIO** sul conto corrente:

**IBAN IT 05 V 02008 60125 000060014982**

presso: **Unicredit Private Banking – Agenzia di Arzignano**

- **Versamento con BOLLETTINO POSTALE** sul conto corrente:

**IT 04 A 07601 11800 000012575320**

(sono disponibili anche bollettini postali prestampati presso gli uffici della Fondazione):

***Tutti i contributi versati alla Fondazione “Stefani” onlus,  
a mezzo bonifico bancario o bollettino postale,  
sono detraibili o deducibili***

*dalle Persone fisiche e dalle Aziende al momento della dichiarazione dei redditi in quanto elargizioni rese a favore di Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (O.N.L.U.S.)  
(Si raccomanda di conservare le ricevute di versamento)*