FONDAZIONE ANFFAS CARESSA ETS



FONDAZIONE ETS
ANFFAS
Caressa

CARTA DEI SERVIZI

Centro Diurno Integrato
GIOVANNI CARESSA
CDH 404

EDIZIONE 6 ANNO 2026

ANFFAS

DCA 51/2019 COMUNICAZIONE ESTERNA E CARTA DEI SERVIZI ALL. 13.1 CARTA DEI SERVIZI CDI

«Un luogo dove persone, famiglie e professionisti crescono insieme, costruendo ogni giorno qualità di vita, inclusione e partecipazione.»

Indice

La Carta dei Servizi e i nostri principi

1 Il CDI Giovanni Caressa

1.1 La nostra storia

1.2 Essere Anffas

1.3 La nostra Mission e la nostra Vision

1.4 I Principi Fondamentali del Centro Diurno Integrato "Giovanni Caressa"

2 Informazioni sulla struttura e i servizi forniti

2.1 La struttura

2.2 I servizi e le prestazioni

2.3 La modalità di accesso

2.4 La compartecipazione al costo

2.5. I servizi di supporto

2.5.1 Il servizio mensa

2.5.2 Il servizio trasporto

3 Standard di qualità impegni e programmi

3.1 Il personale qualificato

4 Meccanismi di tutela e verifica

La Carta dei Servizi e i nostri Principi

Il Centro Diurno Integrato "Giovanni Caressa" (di seguito CDI), gestito dalla Fondazione Anffas Caressa Ets, adotta la Carta dei Servizi quale strumento di trasparenza, informazione e partecipazione dei cittadini al miglioramento continuo della qualità del servizio.
La Fondazione orienta l'attività del CDI ai principi sanciti dalla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27.01.94:

- **eguaglianza**: i servizi sono erogati secondo forme e regole uguali per tutti, a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Viene garantita parità di trattamento tra le diverse aree geografiche e tra le diverse categorie di utenze;
- **imparzialità e neutralità:** il comportamento degli operatori nell'erogare il servizio è improntato a criteri di obiettività,
- **continuità**: le prestazioni dei servizi sono erogate con continuità;
- **diritto di scelta**: è facoltà della PcD scegliere il soggetto erogatore del servizio nei casi consentiti dalla normativa vigente;
- **partecipazione**: al cittadino utente è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio pubblico anche attraverso associazioni di volontariato e di tutela dei diritti;
- **diritto alla privacy**: è garantito il diritto alla privacy nel rispetto del D.Lgs 196/2003 s.m.i. ogni attività dell'Asl sarà orientata e sviluppata coinvolgendo tutti i proprio operatori ad ogni livello, verso comportamenti che si ispirino ai seguenti valori:
- **trasparenza**: garantita attraverso la progressiva e costante implementazione dei contenuti di cui al Decreto Legislativo 33/2013, presenti nella apposita sezione del sito aziendale denominata "Amministrazione Trasparente"; e per mezzo dell'accesso agli atti e documenti amministrativi dell'ASL Salerno;
- **efficacia delle prestazioni**: attraverso servizi orientati effettivamente alla promozione della salute e che garantiscono la corrispondenza agli obiettivi della programmazione sanitaria e sociale;
- **effiecienza delle prestazioni**: attraverso l'ottimizzazione dell'impiego di tutte le risorse disponibili riducendone l'uso improprio e gli sprechi;
- **innovazione e miglioramento della qualità**: attraverso l'adattamento della struttura organizzativa alle nuove esigenze della cittadinanza e l'aggiornamento del personale;
- **etica professionale**: interpretando il proprio lavoro come giusto equilibrio di competenza, integrità, immagine aziendale evitando di suscitare conflitto fra deontologia professionale e finalità aziendali.

La Fondazione intende la Carta dei Servizi del CDI non come una semplice guida ma come un "patto" con i fruitori del servizio.
A tale fine indica:

- i criteri di accesso e le caratteristiche del servizio;
- gli standard della qualità del servizio;
- le procedure per valutare il grado di soddisfazione delle persone con disabilità;
- le procedure per esercitare il diritto alla tutela anche mediante lo strumento del reclamo.

La Carta dei Servizi è aggiornata periodicamente per garantire il miglioramento continuo dell'offerta.

La Carta dei Servizi accompagna le persone con disabilità nel loro percorso individualizzato e aiuta le famiglie nelle scelte più adatte alle esigenze dei loro cari. Intende anche rafforzare la collaborazione con il territorio, le Amministrazioni e gli Enti del Terzo Settore, con l'obiettivo comune di promuovere l'inclusione delle persone con disabilità di tutte le età.

Il Presidente



(Salvatore Parisi)

La Carta dei Servizi del Centro Diurno Integrato "Giovanni Caressa" è stata elaborata con la collaborazione attiva degli operatori e tenendo conto dell'apporto delle categorie professionali e delle associazioni di tutela e volontariato rappresentative della comunità e delle persone con disabilità.

1 Il CDI Giovanni Caressa

1.1 La nostra storia

Il Centro Diurno Integrato per Disabili "Giovanni Caressa" (di seguito CDI) nasce per trasformazione del Centro di Riabilitazione Estensiva, attivo dal 1992 e gestito dall'Associazione Anffas Salerno. La trasformazione del Centro di Riabilitazione in CDI, dopo una fase sperimentale, iniziata il 1° luglio 2008 e cogestita con l'Azienda sanitaria, viene resa esecutiva con deliberazione del Direttore generale dell'ASL Salerno 2 n. 22 del 9 gennaio 2009.
L'autorizzazione sindacale all'esercizio del "Centro Diurno Integrato per Persone con Disabilità Giovanni Caressa con una ricettività complessiva di 100 posti", viene rilasciata dal Sindaco di Salerno con decreto n. 393/C del 5 marzo 2009 e puntualmente rinnovata la scadenza. Il CDI, negli anni seguenti, ha operato in accreditamento provvisorio fino alla pubblicazione del Decreto del Commissario ad Acta per l'attuazione del Piano di rientro dai disavanzi del SSR Campano n. 5 del 16/01/2020 che ha rilasciato l'accreditamento istituzionale definitivo.
La gestione del CDI viene trasferita nel 2010 alla Fondazione Salernum Anffas Onlus la quale nell'ottobre 2020 cambia la propria denominazione in Fondazione Anffas Salerno Giovanni Caressa Onlus e nel Febbraio 2026 cambia la propria denominazione in Fondazione Anffas Caressa Ets che, in continuità con le precedenti gestioni, opera in accordo ai principi ispiratori dell'Associazione Nazionale Famiglie e Persone con Disabilità Intellettiva e Disturbi del Neurosviluppo (ANFFAS ETS - APS).

1.2 Essere Anffas

L'Anffas è la più grande associazione italiana di famiglie e persone con disabilità intellettive e disturbi del neurosviluppo con una diffusione capillare su tutto il territorio nazionale, fondata a Roma il 28 marzo 1958 e attiva a Salerno dal 1965, grazie all'opera instancabile di Giovanni Caressa, padre di Rosaria, una ragazza con Sindrome di Down. L'appartenenza alla rete ANFFAS impegna la Fondazione a garantire che nei propri servizi siano sempre ascoltati e considerati i desideri, le aspettative e le preferenze delle persone con disabilità, fornendo loro i necessari sostegni nella presa di decisioni.
La Fondazione, nel corso degli anni e con l'evoluzione del concetto di disabilità, ha ampliato e diversificato l'offerta prestazionale per rispondere compiutamente alle aspettative e alle richieste delle persone con disabilità e dei loro familiari.
Le attività e l'offerta prestazionale del CDI si sono ampliate modificando la partecipazione attiva delle persone con disabilità.

1.3 La nostra Mission e la nostra Vision

All'interno del Centro Diurno Integrato "Giovanni Caressa" della Fondazione Anffas Caressa Ets, ci impegniamo quotidianamente per costruire un ambiente in cui le persone con disabilità intellettive e disturbi del neurosviluppo, insieme alle loro famiglie, possano vedere riconosciuti, tutelati e pienamente esercitati i propri diritti. Crediamo in un mondo – e lavoriamo affinché il nostro Centro ne sia un riflesso concreto – in cui la diversità sia considerata una risorsa, non un limite. Un luogo in cui ogni persona con disabilità sia protagonista del proprio percorso di vita, soggetto attivo e partecipe, e non destinataria passiva di interventi. Promuoviamo un modello di accoglienza e presa in carico che rispetti l'unicità di ciascuno, valorizzando le differenze come parte integrante della condizione

umana. Operiamo affinché sia sempre riconosciuto che la disabilità nasce dall'interazione tra le condizioni individuali e le barriere ambientali e culturali che ostacolano la piena partecipazione alla vita sociale. Il nostro impegno si traduce in servizi centrati sul **progetto di vita individuale, personalizzato e partecipato.** Le attività del centro sono finalizzate allo sviluppo delle abilità personali, al benessere globale della persona e alla sua inclusione attiva nella comunità. Tutte le attività del Centro sono progettate e valutate per avere un impatto concreto e positivo sulla qualità della vita delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

1.4 I Principi Fondamentali del Centro Diurno Integrato "Giovanni Caressa"

Il Centro Diurno per persone con disabilità "Giovanni Caressa" si ispira ai principi statutari di Anffas ETS-APS, impegnandosi a promuovere e tutelare i diritti delle persone con disabilità e delle loro famiglie. Il nostro obiettivo è garantire prestazioni che assicurino pari opportunità, non discriminazione e vita indipendente, opponendoci fermamente a qualsiasi principio etico, religioso, giuridico o normativo che possa ridurre la libertà e i diritti delle persone con disabilità e delle loro famiglie. Il Centro favorisce i processi inclusivi e si batte contro ogni forma di esclusione ed emarginazione.
Nell'ambito dell'erogazione delle prestazioni educative, riabilitative e assistenziali, il Centro adotta una Carta dei Servizi che ha come finalità la tutela dei diritti dei cittadini con disabilità, garantendo l'applicazione degli impegni assunti in tema di qualità dei servizi.
Il nostro approccio si basa su un **patto** che permette di migliorare la qualità di vita, con l'opportunità per le persone con disabilità di riorientare l'organizzazione e l'offerta in base alle loro necessità, affinché le prestazioni erogate rispondano sempre in modo adeguato e **personalizzato**.

- ✓ La nostra mission si basa sul concetto di inclusione: non solo assistenza, ma un impegno concreto per promuovere l'autonomia, la partecipazione attiva e la piena inclusione delle persone con disabilità nella vita sociale e ogni persona con disabilità è accolta e supportata nella sua crescita personale in un ambiente che promuove il rispetto, l'inclusione e l'autonomia.
- ✓ Il CDI si pone come un punto di riferimento per la comunità, contribuendo a migliorare la qualità della vita delle persone con disabilità e fornendo loro gli strumenti necessari per vivere in modo pieno e attivo nella società.
- ✓ Il nostro impegno non si ferma mai, e continuiamo a lavorare per innovare e migliorare i servizi, con la speranza che il centro rimanga sempre una risorsa fondamentale per chi cerca sostegni e opportunità di crescita.
- ✓ Questa evoluzione rappresenta un passo fondamentale per offrire un servizio sempre più adeguato alle necessità delle persone con disabilità e delle loro famiglie, con l'obiettivo chiaro di favorire la loro inclusione sociale.

Il CDI garantisce prestazioni assistenziali, un adeguato livello di vita di relazione e la permanenza della PcD al proprio domicilio privato il più a lungo possibile, offrendo altresì sostegno e supporto alla famiglia.
Il Centro Diurno Integrato "Giovanni Caressa" si impegna a favorire l'inclusione, a rafforzare il supporto alle famiglie e a contribuire alla creazione di una rete collaborativa con enti, istituzioni e associazioni che condividano i nostri valori.

In linea con i principi costituzionali e la Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità (Legge 3 marzo 2009, n. 18), nonché con il Codice di qualità e il manuale di autocontrollo di Anffas e il Manifesto di Perugia, il Centro assicura:

- **Riservatezza e Privacy**: Rispetto della privacy di ogni individuo (All.1).
- **Informazione e Consenso**: Diritto all'informazione e al consenso informato sui trattamenti (All.2).
- **Diritto al Reclamo**: Possibilità di presentare reclami per disservizi o comportamenti non conformi agli standard (All.3).
- **Piani Individualizzati**: Pianificazione terapeutica personalizzata per ogni persona con disabilità in carico.
- **Carta dei diritti e dei doveri della persona con disabilità**: il Centro adotta la Carta dei Diritti e dei Doveri della Persona con l'obiettivo di garantirgli il rispetto della libertà e della dignità (All.4). (Visionabile sul sito: www.fondazioneanffassalerno.it)
- **Supporto alla Famiglia**: Valorizzazione del ruolo centrale della famiglia nel percorso riabilitativo.
- **Metodiche Validate**: Utilizzo di approcci riabilitativi sicuri, validati ed efficaci.
- **Sicurezza**: Garanzia di condizioni di sicurezza per persone con disabilità e operatori.
- **Visibilità e Inclusione**: Promozione di iniziative che rendano il Centro una realtà qualificante e propulsiva per la comunità.
- **Collaborazioni Territoriali**: Rafforzamento del network attraverso sinergie con enti, istituzioni e associazioni locali.

La Fondazione si impegna a valorizzare sia la dimensione umana che quella professionale dei propri collaboratori, promuovendo un ambiente di lavoro che favorisca la partecipazione, il senso di appartenenza e la responsabilità. Condividiamo attivamente i nostri valori con i partner e cerchiamo comportamenti coerenti con la nostra vision e mission, perseguendo l'obiettivo di offrire un servizio sempre più inclusivo e di qualità.

2 Informazioni sulla struttura e I servizi forniti

2.1 La struttura

Il Centro Diurno integrato "Giovanni Caressa" accreditato con il S.S.R. ha una struttura di oltre 1500 mq, dotata di spazi esterni attrezzati con campetto polivalente, anfiteatro, parcheggio privato e di spazi interni modulati in funzionali ambienti di lavoro, distribuiti su due piani in 4 aree e un piano interrato (soggiorno polivalente).



Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:20 alle ore 16:35 e il sabato dalle ore 8:20 alle ore 14:35, fatti salvi i giorni festivi e il 21 settembre (Festa Patronale di Salerno).

TIPOLOGIA	1	ORARIO
Centro Diurno	Dal Lunedì al Venerdì	8:20 – 16:35
	Sabato	8:20 – 14:35

NB: Il calendario annuale dei giorni di chiusura è pianificato per garantire la continuità del servizio. Tuttavia, in situazioni particolari, potrebbero rendersi necessarie chiusure aggiuntive. In tali evenienze, ci impegniamo a comunicare tempestivamente alle famiglie e alle persone in carico al servizio le eventuali variazioni del calendario.

Si specifica inoltre che le vigilie di **Natale** e **Capodanno** i servizi osservano orario ridotto**.**

2.2 I servizi e le prestazioni

Al fine di potenziare e innovare costantemente i nostri servizi, le attività proposte sono soggette a un continuo aggiornamento e valutazione. Questo processo riflette sia l'evoluzione delle esigenze individuali sia le opportunità offerte da nuove metodologie operative.

Nello specifico, i progetti attivi sono strutturati in quattro moduli dinamici ed evolutivi, focalizzati su tre macrofattori che concorrono al miglioramento della qualità di vita delle persone con disabilità.

Area di Sviluppo delle Competenze (FATTORE INDIPENDENZA)

Le progettualità relative allo sviluppo personale e all'autodeterminazione sono:

- Autonomie personali
- Servizio mensa (apparecchiare/sparecchiare/gestione rifiuti)
- Informatica
- Uscite e svago
- Cittadinanza attiva
- Autorappresentanza e autodeterminazione
- Lettura e scrittura

Area Creativa e Artistica (FATTORE PARTECIPAZIONE SOCIALE)

Le progettualità relative alle relazioni interpersonali, inclusione sociale e diritti sono:

- Laboratorio di ceramica
- Laboratorio di riciclo e riutilizzo
- Laboratorio espressivo creativo: Il teatro
- Laboratorio di decoupage e cucito

Area Benessere e salute (FATTORE BENESSERE)

Le progettualità relative al benessere emotivo, materiale e fisico sono:

- Spazio e relax
- Cineforum e Karaoke
- Sport e stili di vita attivi
- Giardinaggio
- Estetica

Ogni attività è progettata per stimolare la partecipazione attiva delle persone con disabilità in carico, promuovendo il **benessere psicofisico e sociale** delle persone con disabilità, sempre nel rispetto delle loro individualità e preferenze. L'elevata qualificazione del nostro personale assicura che ogni persona in carico riceva un **supporto professionale mirato**, rispettoso e sempre in linea con le sue necessità, contribuendo al miglioramento della sua qualità di vita.

2.3 La modalità di accesso

Compatibilmente con la disponibilità dei posti, il **Centro Diurno Integrato Giovanni Caressa** accoglie, in base all'intensità dei sostegni e alle necessità e considerando la libera scelta della persona con disabilità e l'importanza di mantenere le relazioni sociali, le persone nell'ordine seguente:

- Residenti nel commune di Salerno e nelle circoscrizioni limitrofe;
- Residenti nel distretto sanitario e nell'Ambito territoriale di riferimento del Centro;
- Residenti in altri Distretti o Ambiti dell'ASL di competenza;
- Residenti in Ambiti appartenenti ad altre ASL.

Liste d'attesa

Il servizio gestisce la lista d'attesa con le indicazioni dei tempi di accesso che sono pubblicati sul sito www.fondazioneanffassalerno.it e aggiornati ogni due mesi al link:https://fondazioneanffassalerno.it/images/listaattesa/2025/LISTA_D_ATTESA_AGOSTO_2025.pdf

Nel caso in cui il numero di richieste ecceda la capacità ricettiva della struttura, vengono attivate le liste d'attesa, secondo quanto previsto e regolamentato dal DCA n. 41/2018 e tenendo conto di quanto disposto dal Decreto Commissariale n. 124/2012.

Modalità di accesso per trattamenti erogati in regime di convenzione ASL:

1. Prescrizione del medico di base da presentare all'Unità di Valutazione Integrata (UVI) della ASL di appartenenza per la valutazione iniziale.
2. Visita di valutazione presso la ASL di competenza, con rilascio del **Progetto Sociosanitario Personalizzato** da parte dell'UVI.
3. Consegna del **Piano di Trattamento** al **Centro Diurno Integrato "Giovanni Caressa"**, previa autorizzazione al trattamento dei dati sensibili.
4. Stesura del **Piano Esecutivo Personalizzato** da parte del medico responsabile della struttura e della equipe multidisciplinare, con successiva comunicazione della disponibilità a prendere in carico la persona con disabilità.
5. Nulla osta da parte della ASL sul **Piano Esecutivo Personalizzato** della struttura.
6. Consegna della documentazione (**Piano Esecutivo Personalizzato** della struttura e Piano di Trattamento ASL) alla ASL per l'emissione dell'Autorizzazione al trattamento (contratto).
7. Ricevimento dell'Autorizzazione al trattamento, che sancisce l'avvio del percorso socio sanitario presso il nostro centro.

Modalità di accesso per trattamenti erogati in regime privatistico:

1. Autorizzazione al trattamento dei dati personali.
2. Verifica il profilo di funzionamento e che le aspettative del richiedente siano compatibili con le finalità del servizio.
3. Fornitura di informazioni relative ai costi e alle modalità di erogazione del servizio.

4. Predisposizione di un contratto dettagliato.
5. Sottoscrizione del contratto e inizio del percorso di trattamento.

2.4 La compartecipazione al costo

La compartecipazione della quota sociale delle famiglie ai costi per la frequenza al Centro Diurno Integrato "Giovanni Caressa", è regolata da normative nazionali e locali che disciplinano l'utilizzo dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE).

Secondo la normativa, l'ISEE individuale della persona dovrebbe essere il parametro principale per determinare l'entità della compartecipazione ai costi dei servizi socio-sanitari. È importante notare che le modalità di compartecipazione possono variare a livello locale, influenzate dai regolamenti specifici adottati dal Comune di appartenenza della persona con disabilità.

2.5 I Servizi di supporto

2.5.1 Il Servizio mensa

Presso il **Centro Diurno Integrato "Giovanni Caressa"**, è attivo un servizio mensa interno di alta qualità, volto a garantire una corretta alimentazione per tutte le persone con disabilità in carico. La cucina e la mensa sono gestite con attenzione e cura, seguendo rigorosi protocolli di sicurezza e qualità. Il servizio è monitorato quotidianamente attraverso il sistema di autocontrollo **HACCP** (Hazard Analysis and Critical Control Points), che garantisce il rispetto degli standard igienico-sanitari e la sicurezza alimentare.
Il menù, approvato dall'ASL competente, è studiato per soddisfare le esigenze nutrizionali specifiche di ogni persona, tenendo conto di eventuali necessità dietetiche particolari. Inoltre, il menù può essere **personalizzato** in base alle esigenze individuali, per rispondere a particolari condizioni di salute, intolleranze alimentari o preferenze culturali e religiose.
Il servizio mensa prevede l'erogazione della colazione (dalle ore 9:30 – alle 10:30) e del pranzo (dalle ore 12:30 – alle 14:00) e viene aggiornato in base alle stagioni.

2.5.2 Il servizio trasporto

Il servizio trasporto per la frequenza al Centro Diurno Integrato "Giovanni Caressa" è gestito dai Servizi sociali comunali di appartenenza, a tal proposito è opportuno consultarli per comprendere le specifiche disposizioni e i servizi disponibili.

3 Standard di qualità impegni e programmi

Il Centro Diurno Integrato Giovanni Caressa della Fondazione Anffas Caressa Ets si distingue per l'eccellenza del suo personale, considerato un elemento fondamentale per la qualità dei servizi offerti alle persone con disabilità.
L'impegno nella selezione e nella formazione continua dello staff garantisce un ambiente professionale, competente e attento alle esigenze individuali, con un focus particolare sulla personalizzazione degli interventi.

Il team è composto da diverse figure specializzate, tra cui educatori professionali, psicologi, terapisti e assistenti sociali, ognuna scelta in base a rigorosi criteri di formazione e competenza, in linea con le normative vigenti. Inoltre, il personale partecipa costantemente a corsi di aggiornamento specifici per affrontare al meglio le sfide quotidiane legate all'assistenza e all'inclusione.
L'approccio del Centro si basa sull'interdisciplinarietà, con una stretta collaborazione tra i professionisti di diverse aree. Questo permette di progettare interventi che tengano conto delle esigenze fisiche, psicologiche e sociali di ogni persona, assicurando una cura completa e su misura. La qualità dei servizi è costantemente monitorata attraverso la valutazione dei risultati, consentendo di adattare gli interventi all'evoluzione del percorso riabilitativo ed educativo.
Un aspetto importante è anche la preparazione del personale nell'instaurare un rapporto di fiducia con le famiglie delle persone con disabilità. L'ascolto delle loro esigenze e il loro coinvolgimento nel processo decisionale sono considerati cruciali per l'efficacia dei servizi offerti.
Il Centro Diurno Integrato "Giovanni Caressa" ha individuato in via prioritaria i seguenti **fattori di qualità**, su cui ha fissato i relativi standard di riferimento:

- **Umanizzazione e personalizzazione degli interventi**
  Ogni persona è presa in carico attraverso un Piano Educativo Personalizzato (PEP), garantendo un approccio centrato sulla persona.
  Standard: 100% delle persone in trattamento hanno un PEP attivo e aggiornato.
- **Valutazione del trattamento**
  Le prestazioni sono monitorate periodicamente in termini quantitativi e qualitativi.
  Standard: Applicazione di misure d'esito al 100% delle persone in carico.
- **Gli operatori sanitari**
  Il personale segue un piano triennale di formazione continua con valutazioni annuali delle competenze.
  Standard: Ogni operatore deve acquisire annualmente almeno il 40% dei crediti ECM previsti sul triennio.
- **Rilevazione della soddisfazione**
  Vengono periodicamente somministrati e analizzati questionari rivolti a persone con disabilità, familiari e operatori, per raccogliere feedback e migliorare la qualità percepita.
  Standard: Mantenere o migliorare la percentuale di soddisfazione rilevata l'anno precedente.
- **Gestione dei reclami**
  Il modello di compilazione prevede la registrazione e la risposta tempestiva alle segnalazioni e ai reclami.
  Standard: Risposta scritta entro 15 giorni lavorativi.

3.1 Il personale qualificato

Il **Centro Diurno Integrato Giovanni Caressa** è fortemente impegnato nel garantire una formazione continua e un aggiornamento costante del proprio **personale**, poiché riconosciamo che il miglioramento delle competenze professionali è essenziale per offrire

un servizio di alta qualità. Per questo motivo, tutti i membri del nostro staff, tra cui medici, operatori socio-sanitari, psicologi ed educatori, sono incoraggiati a partecipare a corsi di aggiornamento e formazione.

Ogni figura professionale deve acquisire i **crediti ECM** (Educazione Continua in Medicina) previsti dalla normativa e dalla politica aziendale. Quest'ultima opzione garantisce che il personale abbia accesso a opportunità di formazione mirate, supportate e organizzate direttamente dalla Fondazione Anffas Caressa Ets, facilitando così l'aggiornamento senza che l'onere ricada completamente sul singolo.

Il conseguimento dei crediti ECM è una priorità per la nostra struttura, in quanto essi rappresentano un requisito fondamentale per il mantenimento della qualifica professionale e assicurano che il nostro personale sia costantemente aggiornato sulle più recenti innovazioni in ambito sanitario e socio-assistenziale.

Questo impegno per la formazione continua garantisce che il **Centro Diurno Integrato Giovanni Caressa** possa offrire assistenza di alta qualità, rispondendo in modo efficace alle esigenze delle persone con disabilità in carico e mantenendo elevati standard di cura, rispetto e professionalità.

4 Meccanismi di tutela e verifica

La persona con disabilità o chi lo rappresenta, in caso di mancato rispetto degli Standard dichiarati, ha il diritto di reclamare e di essere guidato e tutelato dalla stessa Associazione. I reclami vanno indirizzati al Presidente della ***Fondazione Anffas Caressa Ets*** utilizzando, preferibilmente, il modello che si può prelevare presso il ***"l'accettazione del CDI"*.**

La gestione dei reclami mira a garantire:

- acquisizione e valutazione di tutti i reclami;
- medesima considerazione ed equo trattamento;
- riservatezza di quanto denunciato;
- rapida e chiara risposta.

I reclami pervenuti sono integrati con le risultanze delle analisi di "**soddisfazione dell'utente**", al fine di elaborare i piani di miglioramento progressivo degli Standard di qualità.

Fondazione Anffas Caressa Ets **adotta idonee procedure per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti e si impegna:**

- a compiere la rilevazione almeno una volta l'anno per ogni tipologia di servizio;
- ad analizzare e rendere noti i risultati e confrontarli con gli standard prefissati;
- ad attivare, in relazione alle risorse disponibili, azioni di miglioramento della qualità.

La valutazione della qualità e del gradimento del servizio da parte dell'utente/famiglia è riferita essenzialmente ai seguenti *fattori*:

- informazioni ricevute;
- accoglienza, rispetto, cortesia e attenzioni ricevute;
- rispetto della sequenza e della puntualità nell'attuazione dei programmi previsti;
- possibilità di sentirsi al centro del percorso tecnico *sociosanitario*;
- prestazioni alberghiere;
- aiuto e sostegno ricevuto;
- riservatezza nelle comunicazioni e nel trattamento delle notizie.

*Come raggiungerci:

La sede del Centro Diurno Integrato "Giovanni Caressa" si trova in Via del Tonnazzo 83, Loc. Fuorni 84131 - Salerno (Sa).

In auto

- **Uscita Tangenziale di Salerno (SS18) - Fuorni**

Questa uscita ti permette di arrivare direttamente a **Via del Tonnazzo** in pochi minuti, proseguendo per la strada locale fino a destinazione.

- **Se provieni dall'autostrada A30, Uscita A30 - Fuorni**

Dopo l'uscita, segui le indicazioni per **Via del Tonnazzo** per arrivare rapidamente alla fondazione.

In Autobus

- Dalla **Stazione Centrale di Salerno**, prendi l'autobus **Linea 5** in direzione **Fuorni**.
- Scendi alla fermata **"Fuorni - Via del Tonnazzo"**.
- La Fondazione si trova a pochi passi dalla fermata.

Per maggiori informazioni:
Il nostro sito: www.fondazioneanffassalerno.com
La nostra e-mail segreteria@anffas.sa.it
Tel. 089 30 30 77 – 089 33 45 09

E' possibile scaricare il seguente documento al sito www.fondazioneanffassalerno.it nella sezione "trasparenza" ➲ "anac" ➲ "carta dei servizi".

Il Presidente
(Salvatore Parisi)

Il Direttore Sanitario
(Pasquale Melillo)



FONDAZIONE ETS
ANFFAS
Caressa

SEDE AMMINISTRATIVA

Indirizzo Via del Tonnazzo, 83 - 84131 Salerno
Telefono 089303077 - 089334509
Email segreteria@anffas.sa.it
presidente@anffas.sa.it
Pec fondazione@pec.anffas.sa.it
C.F. 95123610651
P. IVA 04933900658

Ente con Personalità Giuridica riconosciuta
ai sensi dell'ex art.22 D.lgs. n.117/2017

