



L'ANCORA
— FONDAZIONE ETS —

Carta dei Servizi

FONDAZIONE L'ANCORA ETS
ALLOGGI PROTETTI – DOPO DI NOI



Henri Matisse, La finestra aperta, Collioure (1905)



CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è il documento con cui la Fondazione L'Ancora ETS si presenta ai propri benefattori e a chiunque voglia avere informazioni sui servizi offerti e sull'organizzazione di tali. In questo documento vengono quindi illustrate in modo chiaro e trasparente tutte le informazioni di rilevanza esterna del servizio. La Carta dei Servizi è un documento che, accanto alle informazioni fondamentali per gli utenti, contempla gli impegni che la Fondazione si assume nei loro confronti. Può quindi essere intesa, nella sua valenza più generale, come un sistema di tutela delle esigenze del cittadino fruitore di un servizio; essa può anche essere vista come momento di coinvolgimento degli operatori e tutte le figure che lavorano all'interno della Fondazione, verso gli obiettivi di miglioramento delle prestazioni.

Le principali funzioni della carta dei servizi sono:

1. Informazione
2. Partecipazione
3. Tutela
4. Accesso
5. Valutazione della qualità e miglioramento continuo

Riferimenti normativi

La carta dei servizi è stata introdotta in Italia con la D.P.C.M del 27 gennaio 1994 e ha trovato ulteriore conferma nella Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e di servizi sociali (328/2000 art 13).



Ci presentiamo

La nostra storia

La Fondazione L'Ancora ETS nasce dall'incontro tra alcuni laici ed i Padri Somaschi e recepisce il progetto educativo delle Opere della Prov. Lig dei PP. Somaschi sviluppato nel tempo dai medesimi destinati nella chiesa da S. Girolamo Emiliani. Seguendo queste tracce oggi la Fondazione mira al suo obiettivo principale: rendersi utile creando servizi che possano soddisfare i bisogni delle persone in difficoltà, in particolar modo i minori, e anche dell'intera comunità. Negli anni la Fondazione è riuscita nel suo intento e ha dato risposte adeguate a diverse situazioni di bisogno, con i centri di accoglienza CAS, i progetti SPRAR/SIPROIMI e la comunità C.E.A e per M.S.N.A. Dietro ognuno di questi servizi rimane presente l'importanza della comunità locale come luogo in cui il disagio possa essere accolto, come luogo da cui partire per costruire e ricostruire appartenenze e identità, la cui assenza è fonte primaria di sofferenza. La Fondazione L'Ancora ETS progetta, gestisce ed eroga servizi residenziali e non residenziali in ambito socioeducativo, assistenziale, sociosanitario, formativo, animativi, ludico-ricreativo, di inclusione sociale e lavorativa per fasce deboli.

La Fondazione L'Ancora ETS è:

- iscritta al registro RUNTS con il numero di repertorio 169189;
- iscritta alla Prima Sezione del Registro Delle Associazioni e Degli Enti Che Svolgono Attività A Favore Degli Immigrati presso Ministero Del Lavoro Prima Sezione Registro di cui all'art. 42, comma 2, d. Lgs. 286/98 con numero di iscrizione A/927/2015 /SV dal 5 marzo 2015;

La Mission

La Fondazione offre servizi di natura socioeducativa e di inserimento sociale che mirano a trovare risposte ai bisogni individuali delle persone, risposte che si adattino alle esigenze di ogni individuo e che siano in grado di modificarle, affiancando quest'ultimo in un percorso di INTEGRAZIONE SOCIALE. L'aumento del benessere complessivo della comunità locale; il miglioramento della qualità della vita di minori, giovani e persone in situazioni di disagio sociale sono per la Fondazione obiettivi primari e per i quali impegna tutte le sue risorse. La Fondazione mira a sostenere lo sviluppo della persona e l'integrazione dei cittadini, operare consapevolmente a vantaggio dei beneficiari, si impegna a monitorare e valutare gli interventi al fine di perfezionare le metodologie e migliorare i risultati.

Come raggiunge questi obiettivi?

- realizzando interventi socioeducativi in collaborazione con enti pubblici e privati;

- impiegando personale qualificato e motivato in un processo continuo di formazione e crescita professionale;
- promuovendo il lavoro d'equipe come formula organizzativa fondata sulla partecipazione e lo scambio;
- favorendo lo sviluppo della rete sociale attraverso la ricerca sul territorio e il confronto.

La Fondazione progetta, realizza e gestisce strutture residenziali, riabilitative e semi-residenziali a ciclo diurno per l'assistenza sociosanitaria di fasce deboli come: minori a rischio, soggetti in particolari condizioni di svantaggio ed emarginazione, donne vittime di violenza di genere, vittime di tratta, giovani adulti e minori autori di reato, minorenni e nuclei genitori- bambino. Infine, la Fondazione aspira ad un mondo dove ogni individuo possa liberamente puntare a una maggiore consapevolezza di sé stesso in un processo di auto-educazione volto al continuo miglioramento.

Finalità e principi

La mission e i valori a cui si ispira la Fondazione sono esplicitati attraverso alcuni concetti chiave e facendo riferimento alla convenzione Onu per i diritti umani:

• **Principio di uguaglianza e centralità dell'individuo:** nel rispetto dell'art. 3 della Costituzione italiana, secondo il quale i cittadini hanno pari dignità, senza distinzione di razza, etnia, lingua religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche ed economiche, la Fondazione garantisce uguali diritti riguardo l'accesso e la fruizione dei servizi, e ha il compito di rimuovere quegli ostacoli che ne impediscono di fatto la distribuzione equa. Tutti i servizi offerti dalla Fondazione vengono svolti a beneficio dei cittadini-utenti, senza alcuna distinzione di razza, nazionalità, lingua, sesso, religione, idee politiche, situazioni economiche, condizioni psicofisiche. La Fondazione si impegna a evitare ogni ingiustificata discriminazione e non uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali (in quanto le modalità di erogazione delle prestazioni vengono adeguate alle esigenze del singolo utente); si impegna inoltre a prestare particolare attenzione ai soggetti più disagiati per i quali è necessaria una specifica tutela sociale (disabili, tossicodipendenti, malati psichiatrici, stranieri, anziani) anche realizzando progetti ed iniziative;

• **Principio di partecipazione e trasparenza:** il comportamento degli operatori e organi della Fondazione nei confronti dei cittadini utenti è ispirato a criteri di trasparenza e imparzialità. Viene favorita e sostenuta la partecipazione degli utenti, dei loro familiari, e dei clienti in generale attraverso informazioni semplici e complete; è possibile presentare reclami e suggerimenti per collaborare al miglioramento del servizio, affinché si realizzi il suo funzionamento ottimale. I suggerimenti e i reclami sono esaminati secondo un iter predefinito, con un riscontro in tempi certi;

• **Principio di continuità:** i servizi offerti dalla Fondazione vengono assicurati in modo continuo e regolare. Nel caso in cui eventi di forza maggiore, a fronte di giustificate motivazioni, dovessero causare irregolari funzionamenti o interruzioni di un servizio, la Fondazione provvederà a adottare tempestivamente misure necessarie a contenere al minimo gli eventuali disagi per i beneficiari;

• **Principio di efficacia ed efficienza:** La Fondazione si impegna a rendere chiari ed espliciti gli obiettivi di ogni attività e servizio erogato.

Ogni operatore lavora per il raggiungimento di tali obiettivi in modo da produrre, con le conoscenze a disposizione, risultati validi per la salute dei beneficiari, ponendo attenzione alla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili. Le risorse umane hanno un ruolo fondamentale nel raggiungere questi obiettivi, per questo la direzione si impegna a favorire la formazione e l'aggiornamento continuo del personale, promuovendo percorsi che sollecitino e garantiscano il benessere lavorativo e professionale;

- **Principio di chiarezza, cortesia e tutela della privacy:** La Fondazione si impegna a adottare (nel rapporto verbale e scritto con gli utenti e i loro familiari e con i beneficiari in generale) un linguaggio vicino all'esperienza dei destinatari. Ogni persona è trattata con premura, cortesia e attenzione. La Fondazione si impegna al massimo rispetto della riservatezza nella discrezione e nella tutela dell'intimità della persona e dei dati sensibili dei propri ospiti, in ottemperanza alla legge sulla privacy, così come sono state attuate tutte le disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

Tutti gli interventi educativi, sanitari e assistenziali che vengono proposti ed erogati mirano al benessere fisico e psichico degli utenti; sono veicolati attraverso l'empatia, la mediazione relazionale, il coinvolgimento attivo dei soggetti e dei familiari nei Progetti individualizzati. Nell'attuare gli interventi, gli operatori condividono e si ispirano nel lavoro quotidiano ai seguenti principi:

- **competenza:** conoscenza delle funzioni proprie e degli altri operatori coinvolti, delle strategie educative funzionali al perseguimento degli scopi prefissati;
- **onestà e rispetto:** agire correttamente e con lealtà nel rispetto dell'altro e del contesto, usufruendo delle risorse a disposizione in modo attento e mirato al benessere degli ospiti e al rispetto dei colleghi;
- **empatia:** riconoscere ciò che gli altri provano è un aspetto importante per costruire relazioni autentiche; (condividere situazioni/emozioni dell'altro). Assumendo un punto di vista differente dal proprio significa predisporre all'ascolto, sia nei confronti dei colleghi di lavoro che degli ospiti della Casa;
- **collaborazione:** lavorare in gruppo è indispensabile; essere consapevoli dell'importanza di discutere gli obiettivi e farli diventare patrimonio comune è fondamentale per ridare senso al lavoro quoti-

diano. È necessario avere la consapevolezza di operare in un ambito complesso e delicato che solo con il concorso di tutti gli operatori può funzionare al meglio. Nasce dunque la necessità di riconoscere ed accettare i propri limiti come persone e come professionisti nella relazione umana con colleghi ed ospiti;

- **riservatezza:** equilibrio tra il dovere delle informazioni indispensabili al funzionamento degli interventi e la garanzia della tutela degli ospiti.

Diritti e Doveri dei fruitori del servizio

I fruitori dei nostri servizi hanno il diritto di:

- Essere accolti e seguiti con attenzione e competenza nel rispetto e nella dignità della persona e delle sue convinzioni fisiologiche e religiose; ottenere riservatezza sui propri dati personali;
- Ottenere informazioni rispetto all'intervento e alle azioni informative; fruire di prestazioni regolari e continuative nel rispetto del progetto;
- Ottenere informazioni relative alla modalità di accesso al servizio, di comunicazione con gli operatori e il coordinatore;
- Richiedere ed effettuare incontri con gli operatori e/o coordinatori, oltre a quelli previsti;
- Conoscere la Carta dei servizi;
- Conoscere le modalità di tutela e di partecipazione;
- Proporre suggerimenti e inoltrare reclami ed essere informati sul loro esito; esprimere il proprio grado di soddisfazione.

I fruitori dei nostri servizi hanno il dovere di:

- Rispettare e favorire l'attuazione del progetto stipulato all'avvio del servizio;
- Informare con tempestività gli operatori in caso di assenza non programmata;
- Comunicare con tempestività le assenze programmate e indicare la data prevista per il rientro;
- Partecipare agli incontri di verifica programmati.

Funzionigramma

La Fondazione L'Ancora ETS risponde alle esigenze gestionali e organizzative dei propri servizi attraverso un modello improntato all'efficacia e all'efficienza, prevedendo una suddivisione delle funzioni:

CDA

È l'organo di indirizzo e gestione della Fondazione e assume le decisioni inerenti l'ordinaria e straordinaria amministrazione (per il profilo completo vedi Statuto).

Presidente

Rappresentante legale della Fondazione di fronte a terzi e in giudizio, sorveglia l'andamento morale ed economico della Fondazione ed è il capo gerarchico di tutto il personale. È responsabile dell'organizzazione generale dell'Ente, coadiuvato dal Direttore Generale.

Principali funzioni del Presidente:

- Convocare a presiedere il Consiglio di Amministrazione;
- Determinare l'ordine del giorno delle sedute del Consiglio di Amministrazione;
- Curare l'esecuzione delle liberazioni del Consiglio di Amministrazione, eventualmente anche attraverso eventuali consiglieri delegati o Direttore Generale qualora nominati;
- Svolgere funzioni propulsive delle attività del Consiglio di Amministrazione, regolandone i lavori;
- Sviluppare ogni utile iniziativa di collegamento con le amministrazioni pubbliche, con gli operatori privati, con le espressioni organizzate dell'utenza e con ogni altra organizzazione interessata al campo dell'attività della Fondazione, nei limiti dei poteri eventualmente conferiti a Consiglieri delegati, qualora nominati.

Direttore Generale

Principali funzioni del DG:

- Attuare gli indirizzi e gli obiettivi stabiliti del Consiglio di Amministrazione, perseguendo il raggiungimento di livelli ottimali di efficacia ed efficienza; operare per l'attuazione del sistema valoriale della Fondazione;
- Essere responsabile dell'organizzazione delle attività e della corretta erogazione dei servizi e delle prestazioni;
- Coordinare l'azione degli altri Ruoli Funzionali, sia del Responsabile Area Tecnica sia del Tavolo dei Coordinatori;
- Promuovere l'aggiornamento dei regolamenti e la loro attuazione

- Sovrintendere alla redazione dei documenti prescritti dalle norme di legge e regolamenti;
- Coordinare e dirigere l'attività complessiva della Fondazione in relazione al personale e all'acquisizione di beni e servizi

Principali funzioni del Responsabile Area:

- ## Coordinatore Servizi

- Avvio gestione e monitoraggio dei servizi;
- Raccordo con la committenza;
- Raccolta questionari di soddisfazioni;
- Coordinamento Equipe;
- Realizza i turni del personale.

Principali funzioni del Referente Privacy:

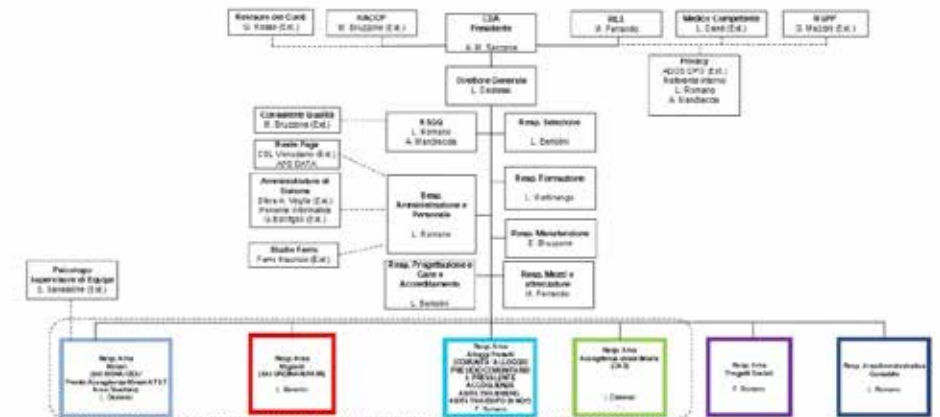
Responsabile HACCP

- Controllo e gestione del livello di protezione della salute per utenti

- Analisi del rischio in materia di alimenti e qualità organolettiche; controllo e rintracciabilità dei prodotti alimentari;
- Rapporto con i dipendenti e controllo dell'attività;
- Supervisionare l'attività di manutenzione delle macchine (ad esempio controllo delle temperature delle strutture refrigeranti e di deposito).

Principali funzioni del RSPP:

Organigramma





Contesto progettuale

Comunità Educativa L'Ancora Varazze

È una comunità di accoglienza di minorenni tra i 6 e i 18 anni in situazione di rischio o pregiudizio con problemi di disagio personale, in carico ai servizi sociali, per i quali sia stata valutata e prevista la necessità, anche rispetto al rischio di ulteriore danno, di un allontanamento temporaneo dal nucleo familiare non in grado di assicurare al minorenne adeguata cura ed educazione per un'ideale crescita fisica, affettiva e cognitiva.

La CEA ha finalità di protezione tutela, espressa attraverso interventi di accoglienza e supporto educativo mirati a:

- Cura dello sviluppo (igiene personale, corretta alimentazione, cura della salute, educazione all'affettività e alla sessualità);
- Consolidamento delle capacità personali (cura di sé, istruzione e formazione, gestione dei tempi e spazi della quotidianità);
- Gestione di relazioni personali e sociali (rapporti con gli altri ospiti della CEA e compagni di scuola, partecipazione ad associazioni/società sportive, attività estive/invernali);
- Accompagnamento verso percorsi di autonomia.

La Comunità, nel caso di insorgenza di problemi di origini sanitaria o di gravi disturbi comportamentali del minorenne già accolto in struttura, può, in accordo con i servizi territoriali, continuare l'accoglienza con il supporto necessario da parte del Servizio sanitario secondo i parametri previsti dal DGR 862/2011 o segnalare la necessità di inserimento in una struttura più adeguata. L'edificio è ubicato in Piazza Mazzini, 1 a Varazze (Sv). Il servizio è orientato alla prevenzione, sostegno, integrazione, promozione del benessere e autonomia del minore attraverso attivazione di percorsi volti al superamento di situazioni di disagio.

Gli educatori che lavorano all'interno del servizio intervengono in accordo ad una pluralità di attori: la rete dei servizi pubblici e del privato sociale del territorio di riferimento, i servizi terapeutici e sanitari, la scuola e la famiglia. La finalità generale del servizio è il sostegno della persona nella costruzione di percorsi riparativi, laddove si interviene in un contesto segnato profondamente dalla sofferenza e preventivi che mirano a emergere la potenzialità dei soggetti coinvolti e gli aspetti di trasformazione insiti nel loro contesto di vita. L'intervento socio-educativo personalizzato utilizza una metodologia di lavoro basata sulla flessibilità, per essere in grado di rispondere ai bisogni, istanze e problematiche. Il minore viene affiancato dagli educatori ed insieme costruiscono un percorso educativo che permette di ritrovare le potenzialità della persona e renderla partecipi nei processi di ricostruzione identitaria, di miglioramento dello stato di benessere e di positiva integrazione sociale.

Gestione del servizio

La Comunità educativa è adeguata alla normativa vigente in materia di civile abitazione ed autorizzata al funzionamento per l'accoglienza di minori. La Comunità Educativa è dotata di spazi idonei a garantire la necessaria privacy per l'espletamento delle attività che la richiedono (es. attività mediche, colloqui individuali, supporto informativo e legale, etc.).

Si garantisce la presenza di Wi-Fi. La Comunità Educativa è dotata di appositi spazi giorno con TV e le camere della zona letto sono adatte ad ospitare al massimo 2/3 ospiti. La Comunità Educativa rispetta il rapporto tra il numero di personale stabilmente presente nella struttura e quello degli utenti sulla base della normativa regionale e nazionale di riferimento così come le singole professionalità coinvolte e nella Comunità Educativa si garantisce il rispetto delle tradizioni culturali e religiose degli ospiti.

All'interno della struttura vi sono:

- **zona giorno:** sala pranzo, cucina, sala studio, sala TV, sala PC, sale giochi, sala musica, lavanderia, uffici, cappella, W.C, campo da calcio, cortile interno, attrezzeria, giardino, orto, zona pet therapy;
- **zona notte:** stanze riservate ai ragazzi triple, doppie, singole, alloggio famiglia residente al piano, alloggio educatore al piano, stireria, sala TV, W.C. e docce.

Equipe multidisciplinare

La Comunità Educativa garantisce un rapporto operatore/minore come definito dalla normativa. L'Equipe di struttura composta dagli operatori sociali e dal personale ausiliare garantirà la copertura H24/365.

L'Equipe multidisciplinare sarà composta dalle seguenti figure professionali in possesso di adeguato titolo di studio e di esperienza pluriennale nella tipologia di servizio:

- un responsabile di area;
- un coordinatore responsabile;
- un operatore di vigilanza per le ore notturne;
- 3 educatori professionali o operatori sociali che avranno funzione di case manager nell'attuazione del PEI;
- un assistente sociale;
- un mediatore culturale;
- uno psicologo;
- un operatore legale;
- un operatore amministrativo;
- un interprete/servizio di interpretariato;

- un cuoco;
- un docente di lingua italiana.

La gestione di un servizio così complesso richiede necessariamente un sistema di coordinamento insieme strutturato e flessibile, cioè stabile e chiaramente delineato (con ruoli e compiti ben definiti), ma nello stesso tempo capace di affrontare compiti diversi e problemi inattesi senza essere frenato di eccessiva rigidità.

Coordinamento e gestione dell'equipe multidisciplinare

Il Case manager è colui che risponde dell'andamento del progetto di ogni minore accolto e dell' lavoro dell'Equipe Educativa, aggiornando il Servizio Sociale di riferimento mentre l'Equipe è responsabile delle attività quotidiane. Settimanalmente il coordinatore dell'Equipe Educativa verifica il percorso educativo dei beneficiari.

Il Responsabile di Area curerà la gestione generale del centro, gli aspetti logistici, le relazioni con le istituzioni locali e con i servizi del territorio. Terrà periodicamente della riunione con l'Equipe multidisciplinare, al fine di garantire che il lavoro, le mansioni e i compiti di ciascuno agiscano in sinergia per la realizzazione dei singoli interventi progettati sugli ospiti. In fine saranno organizzati periodicamente dei corsi di formazione e di aggiornamento per lo staff impiegato.

Il coordinatore si occupa inoltre della strutturazione dei Progetti Educativi Individualizzati lavorando secondo logiche di coaching finalizzate alla responsabilizzazione dell'Equipe di lavoro.

Il coordinatore cura i rapporti con l'operatore sociale referente per ciascun utente, analizzando i bisogni specifici dell'utenza, lavorando di concerto con l'Equipe per la definizione degli obiettivi e per adeguare il servizio a bisogni contingenti.

Il coordinator

e esplica la sua funzione di riferimento, pertanto, accompagnando il gruppo di lavoro nella: predisposizioni dei PEI, delle relazioni e della documentazione sul caso, nel monitoraggio e nella valutazione dell'azione educativa e dei risultati ottenuti.

Quanto espresso si realizza mediante:

- incontri individuali con i singoli educatori;
- riunioni di coordinamento dell'Equipe educativa;
- incontri a scadenza periodica con l'operatore sociale del servizio inviante;
- azioni di verifica e controllo;

- verifica dei PEI (iniziale, intermedia, finale);
- verifiche intermedie sul livello di raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- verifiche periodiche con gli utenti e i loro famigliari per appurare la conformità dell'erogazione del servizio e l'evoluzione del PEI.

Tutte le azioni descritte vengono registrate nello strumento denominato Verbale di Coordinamento.

Procedure di controllo

Mensilmente l'Equipe educativa è sostenuta da un Supervisore esterno (psicologo). Mensilmente (se necessario) vengono convocati per ogni minore i Servizi Sociali di riferimento per una verifica del progetto.

I tutori volontari nominati dal Tribunale per i minori possono contattare la direzione per ottenere tutte le informazioni riguardanti il minore.

Primo incontro con la struttura e presa in carico

L'ingresso di un nuovo ospite in struttura prevede la realizzazione di un colloquio di ingresso atto a presentare la Comunità Educativa, il patto di accoglienza, le norme comportamentali della struttura.

Il colloquio rappresenta il primo momento ufficiale di incontro, una sorta di patto sociale tra beneficiario e progetto, oltre che di inserimento all'interno del progetto territoriale.

Al colloquio si garantirà la presenza del mediatore culturale ed eventualmente del traduttore/interprete. Il coordinatore presenterà la Comunità Educativa territoriale, l'equipe, i servizi, il contesto territoriale; presenterà i diritti e doveri del beneficiario, ma anche la volontà del progetto di costruire insieme un percorso individualizzato e tagliato su misura.

La Comunità in seguito ad una valutazione dell'equipe e a un periodo di prova di un mese può ospitare fino a 24 ragazzi con un'età compresa tra i 14 e 18 anni. In situazioni di particolare necessità è possibile prolungare il percorso sino ai 21 anni. Le dimissioni degli ospiti avvengono in base al P.E.I. oppure per incompatibilità progettuale.

La struttura

La struttura è collocata all'interno di uno stabile in pieno centro a Varazze, accessibile ai servizi e ai mezzi pubblici. Le strutture collocate nell'ampio complesso della sede della Fondazione L'Ancora, una realtà dotata di ampi spazi interni ed esterni comprendenti un campo da calcio, giardino ed aree destinabili ad attività di orto-terapia. Le aree comuni sono pian terreno ed è a disposizione uno spazio per la realizzazione di attività di riabilitazione motoria ed arte-terapia.

Servizi offerti

La Comunità oltre ad offrire una "casa" ai beneficiari garantisce una serie di servizi: (accoglienza- tutela- integrazione) di seguito elencati la cui gestione vedrà il minore quale soggetto attivo del percorso:

- mediazione linguistico-culturale;
- orientamento e accesso ai servizi del territorio;
- formazione e riqualificazione professionale e inserimento scolastico;
- orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo;
- orientamento e accompagnamento all'inserimento abitativo;
- orientamento e accompagnamento all'inserimento sociale e sanitario;
- tutela legale;
- tutela sociosanitaria;
- progetti di integrazione;
- progetti di animazione ludico-ricreativa e sportiva.

Ognuna di queste attività rappresenta un elemento facilitatore del percorso verso l'autonomia personale ed incide in maniera differente sui diversi progetti individuali che l'equipe predisporrà per ogni minore, in condivisione con il tutore ed il servizio sociale.

Ogni ospite viene adeguatamente informato, sin dalla fase di ingresso, sul funzionamento della Comunità e sulle opportunità che essa offre. Tutte le operazioni riceveranno il supporto di un mediatore culturale, se necessario.

La lingua disponibile in maniera immediata presso la Comunità Educativa sarà, ovviamente oltre all'italiano, l'inglese, francese, arabo e albanese. Laddove necessario si contatteranno mediatori culturali di altre lingue e culture.

Bilancio di competenze

Riteniamo di proporre una consulenza di orientamento che aiuti il destinatario a definire con precisione le proprie capacità, competenze, attitudini e aspirazioni lavorative al fine di riprogettare il percorso formativo e professionale. Il Bilancio ci permette di approfondire, orientare, validare il progetto di autonomia professionale e valutare gli eventuali gap formativi.

Percorsi formativi

L'obiettivo è trasmettere competenze di base in ambito agricolo al fine di valutare la possibilità di intraprendere attività agricole e/o di manutenzione delle aree verdi. Una volta conosciuti gli utenti si progetteranno percorsi dettagliati alternando fasi d'aula, attività tecnico/pratiche e situazioni laboratoriali.

Il progetto educativo

Il progetto educativo generale è finalizzato al consolidamento delle autonomie, allo sviluppo di nuove e al miglioramento della socializzazione.

Gli ospiti saranno stimolati e guidati a occuparsi della cura di se stessi: si porrà attenzione affinché gli ospiti siano il più possibile autonomi nell'igiene personale e nell'abbigliamento, nel mantenere in ordine e rendere accogliente il proprio spazio, nell'avere riguardo per la salute e nell'utilizzare in modo appropriato il denaro.

Le persone saranno coinvolte nell'organizzazione e preparazione di pasti sani e variati e nella gestione della casa. Verrà proposto il coinvolgimento attivo alle iniziative ludico ricreative ed educative che saranno impostate sui PAI degli ospiti e la partecipazione ad attività esterne, singolarmente o in gruppo.

Il programma prevede attività strutturate nella fascia 16.30–18 dal lunedì al venerdì fra cui attività sportive e laboratori con esperti esterni e uscite per il weekend. Per chi frequenta attività esterne (centri diurni, feste, gruppi ed associazioni) viene organizzato il trasporto.

Le attività proposte si caratterizzano per una valenza non solo educativa e di formazione al lavoro, ma anche di socializzazione e riabilitazione, e possono cambiare in base ai progetti individualizzati e alle varie situazioni che si riscontreranno nel gruppo degli ospiti. Verranno svolte in gran parte internamente alla struttura; per gli spostamenti è a disposizione un mezzo adeguato. Alcuni esempi:

- nelle aree esterne, con inserimenti in progetti di agricoltura sociale, i ragazzi si sperimentano in attività rivolte alla produzione e vendita di piante ornamentali, officinali e da orto;
- attività di coltivazione di un orto tradizionale e di uno sinergico sviluppando in maniera particolare la cura della terra e dell'ambiente;
- attività in fattoria didattica, in cui si sperimenta un rapporto diretto con gli animali che passa attraverso la pulizia dei loro ambienti, il nutrirli, il seguirli nella crescita;
- attività presso un centro ippico: prendersi cura dei cavalli assume una grande valenza emotiva e relazionale;
- attività di cucina, per sviluppare la manualità, il gusto, l'autonomia nel quotidiano;
- laboratori manuali per lo sviluppo dei processi creativi, della manualità fine, del gusto estetico;
- è a disposizione una sala musica dove fare esperienze con i suoni e gli strumenti;

- sono previste diverse attività di tipo motorio (calcio, ginnastica e ballo), sportivo (basket, tennis tavolo), musicale (musicoterapia), teatrale.

Tutte queste attività sono proposte in modo cadenzato durante la settimana, a seconda dei periodi dell'anno, in modo da partecipare alla creazione di una routine positiva in cui gli ospiti riescano ad orientarsi nel tempo e a gestire le proprie aspettative.

Durante l'estate verrà riservato dello spazio per attività ludico ricreative quali gite e uscite in piscina o presso la spiaggia attrezzata gestita dalla Croce Rossa di Varazze.



Descrizione del servizio

Alloggio Protetto Dopo di Noi

Riferimenti normativi (Legge 112/2016)

I destinatari sono:

- Persone con disabilità grave non determinata dal naturale invecchiamento o da patologie connesse alla senilità e con disabilità certificata ai sensi della L.104/92 art. 3 comma 3 comprese le categorie di disabilità intellettive e del neuro sviluppo;
- Persone prive del sostegno familiare in quanto orfani o con genitori non in grado di fornire l'adeguato sostegno genitoriale.

Requisiti organizzativi

È previsto il coordinamento delle attività dell'alloggio garantendo ai singoli ospiti l'aiuto necessario nella dotazione e organizzazione della propria assistenza secondo quanto stabilito dal PAI (assistenza familiare, educativa e sociale compresi i percorsi di attivazione ed inclusione lavorativa).

Il coordinatore è il punto di riferimento per tutto il personale (anche assunto direttamente dagli ospiti) e per i volontari. ha la responsabilità del buon andamento dell'alloggio, delle relazioni interpersonali tra gli ospiti e mantiene i contatti con i servizi sociosanitari invianti per le necessarie verifiche/adequamenti dei PAI.

Durante la notte è presente un operatore o un volontario, a tutela degli ospiti, salve eventuali diverse indicazioni dei servizi sociosanitari invianti sulle capacità e autonomie degli ospiti.

Il contesto progettuale

Lo sviluppo del progetto "Ancora con Noi" nasce dall'esigenza di supportare un cambiamento culturale profondo sia tra gli operatori che nelle famiglie, passando dalla logica di "erogazione di servizi e prestazioni" a quella di partecipazione attiva della persona in carico al Dipartimento di Salute Mentale attraverso percorsi di de-istituzionalizzazione, in assenza di sostegno genitoriale.

In applicazione della Legge 112/2016, si intende pertanto adibire un alloggio con accesso indipendente, ma inserito all'interno di un contesto protetto in centro a Varazze, collegati a una struttura già funzionante come Comunità Educativa per Minori.

Il Dopo di Noi trae origine dalle normative internazionali che impongono di non chiedersi più "dove collocare" gli adulti con disabilità nella fascia 18-64 anni, una volta che la famiglia non può occuparsene, ma il garantire loro il diritto di vivere nella società e di scegliere come tutte le persone; implica per-

tanto il superamento di un'offerta standardizzata e predefinita, a vantaggio della costruzione di singoli percorsi individualizzati anche laddove si realizzino progetti "di gruppo".

Il nucleo del progetto "Ancora con noi" è un progetto personalizzato di vita indipendente in un alloggio protetto.

Il progetto "Ancora con Noi" si colloca negli interventi innovativi che perseguono la de-istituzionalizzazione dei pazienti psichiatrici e che rinnova a quarant'anni dalla Legge 180 la ricerca di un'autonomia personale che inevitabilmente va a correlarsi con la promozione dei diritti del paziente psichiatrico, anche indipendentemente dalla sua capacità di esercitarli. Tale intreccio deve spingere gli operatori nella realistica considerazione di aiutare il paziente nel diventare il più libero possibile e nell'aumentare il grado di libertà nella relazione operatore-paziente.

La metodologia costruisce le condizioni di contesto per consentire un'effettiva inclusione nella comunità della persona con disabilità fisica ed intellettuale come adulto, attivando la rete sociale e sostegni formali e informali che integrino occupazione lavorativa, ruolo sociale e abitare indipendente. Il progetto "Ancora con Noi" potrebbe essere una best practice replicabile in altri territori, che nel solco della legge 180 e del recente "Patto per la Salute Mentale" approvato dal Consiglio della Regione Liguria promuovano la recovery, affinché le persone affette da malattie mentali possano partecipare pienamente alla vita sociale e lavorativa, libere da stigma e discriminazione. Una recovery correlata ad una condizione interiore vissuta dalle persone con problemi di salute mentale incentrata su percorsi di speranza, ripresa, empowerment e recupero dei rapporti di rete che possano offrire loro opportunità eque per il conseguimento della massima qualità della vita.

Come ben esplicitato nel "Patto per la Salute Mentale", è sempre più evidente come nell'offerta di servizi correlati alla Salute Mentale sia necessario sviluppare il tema della vita indipendente e della sperimentazione di residenzialità leggera e di housing sociale. Accanto a tali misure per l'abitare, è indispensabile dare forza al consolidamento delle attività volte all'avvicinamento e all'inserimento lavorativo insieme alle attività di gestione del tempo libero e dello sport, differenziando l'offerta dei percorsi lavorativi protetti per garantire risposte adeguate a bisogni diversificati.

Il progetto "Ancora con Noi" intende rispondere a questi bisogni mettendo in campo un progetto altamente qualitativo sia nei parametri di contesto strutturale ed abitativo sia di gestione organizzativa del supporto alla quotidianità e all'autonomia sia delle attività proposte di inclusione sociale.

La struttura

L'alloggio protetto dedicato al Dopo di Noi è situato all'ultimo piano di uno stabile in pieno centro a Varazze, accessibile ai servizi e ai mezzi pubblici. Le strutture collocate nell'ampio complesso della sede della Fondazione L'Ancora, una realtà dotata di ampi spazi interni ed esterni comprendenti un campo da calcio, giardino ed aree destinabili ad attività di orto-terapia. Le aree comuni sono pian terreno ed è a disposizione uno spazio per la realizzazione di attività di riabilitazione motoria ed arte-terapia.

L'alloggio protetto dedicato al Dopo di Noi ha un accesso indipendente con scala e sono serviti da ascensore privo di barriere architettoniche e senza spese condominiali. L'alloggio può ospitare fino a 5 persone valutate positivamente per l'inserimento dai servizi sociali competenti, ha un bagno privo di barriere architettoniche, è dotato di cucina con piastra ad induzione e garantisce il rispetto delle misure di sicurezza e di prevenzione dei rischi, spazi in cui è tutelata la riservatezza, in particolare le camere da letto, sia singole che doppie, ed adeguati spazi per la quotidianità ed il tempo libero. L'alloggio è dotato di connessione internet wifi. Il progetto offre un contesto socializzante con l'obiettivo di superare le situazioni di isolamento e solitudine in un ambiente accogliente per consentire agli ospiti di sentirsi a proprio agio e di essere protagonisti delle situazioni e di costruire relazioni significative. Gli interventi di tipo educativo ed assistenziale sono personalizzati rispetto ai PAI dei singoli ospiti, la presenza di un educatore in struttura sarà coadiuvata periodicamente dallo psicologo ed assistente sociale. Nella fascia serale sarà attivata una reperibilità per emergenze e si garantisce la sorveglianza notturna della struttura da parte di personale qualificato.

Sarà garantito il servizio di supporto con attività di segreteria, lavanderia e di pulizie ausiliarie. A seconda delle necessità rilevate dai PAI degli ospiti potranno essere attivabili interventi infermieristici o fisioterapici o assistenziali.

Bilancio di competenze

I destinatari sono:

- Persone con disabilità grave non determinata dal naturale invecchiamento o da patologie connesse alla senilità e con disabilità certificata ai sensi della L.104/92 art. 3 comma 3 comprese le categorie di disabilità intellettive e del neuro sviluppo;
- Persone prive del sostegno familiare in quanto orfani o con genitori non in grado di fornire l'adeguato sostegno genitoriale.

Riteniamo di proporre una consulenza di orientamento che aiuti il destinatario a definire con precisione le proprie capacità, competenze, attitudini e aspirazioni lavorative al fine di riprogettare il percorso formativo e professionale.

Il Bilancio ci permette di approfondire, orientare, validare il progetto di autonomia professionale e valutare gli eventuali gap formativi.

Percorsi formativi

L'obiettivo è trasmettere competenze di base in ambito agricolo al fine di valutare la possibilità di intraprendere attività agricole e/o di manutenzione delle aree verdi. Una volta conosciuti gli utenti si progetteranno percorsi dettagliati alternando fasi d'aula, attività tecnico/pratiche e situazioni laboratoriali.

Il progetto educativo

Il progetto educativo generale è finalizzato al consolidamento delle autonomie, allo sviluppo di nuove e al miglioramento della socializzazione.

Gli ospiti saranno stimolati e guidati a occuparsi della cura di se stessi: si porrà attenzione affinché gli ospiti siano il più possibile autonomi nell'igiene personale e nell'abbigliamento, nel mantenere in ordine e rendere accogliente il proprio spazio, nell'avere riguardo per la salute e nell'utilizzare in modo appropriato il denaro. Le persone saranno coinvolte nell'organizzazione e preparazione di pasti sani e variati e nella gestione della casa. Verrà proposto il coinvolgimento attivo alle iniziative ludico ricreative ed educative che saranno impostate sui PAI degli ospiti e la partecipazione ad attività esterne, singolarmente o in gruppo.

Il programma prevede attività strutturate nella fascia 16.30–18 dal lunedì al venerdì fra cui attività sportive e laboratori con esperti esterni e uscite per il weekend. Per chi frequenta attività esterne (centri diurni, feste, gruppi ed associazioni) viene organizzato il trasporto. Le attività proposte si caratterizzano per una valenza non solo educativa e di formazione al lavoro, ma anche di socializzazione e riabilitazione, e possono cambiare in base ai progetti

individualizzati e alle varie situazioni che si riscontreranno nel gruppo degli ospiti. Verranno svolte in gran parte internamente alla struttura; per gli spostamenti è a disposizione un mezzo adeguato. Alcuni esempi:

- nelle aree esterne, con inserimenti in progetti di agricoltura sociale, i ragazzi si esperimentano in attività rivolte alla produzione e vendita di piante ornamentali, officinali e da orto;
- attività di coltivazione di un orto tradizionale e di uno sinergico sviluppando in maniera particolare la cura della terra e dell'ambiente;
- attività in fattoria didattica, in cui si sperimenta un rapporto diretto con gli animali che passa attraverso la pulizia dei loro ambienti, il nutrirli, il seguirli nella crescita;
- attività presso un centro ippico: prendersi cura dei cavalli assume una grande valenza emotiva e relazionale;
- attività di cucina, per sviluppare la manualità, il gusto, l'autonomia nel quotidiano;
- laboratori manuali per lo sviluppo dei processi creativi, della manualità fine, del gusto estetico;
- è a disposizione una sala musica dove fare esperienze con i suoni e gli strumenti;
- sono previste diverse attività di tipo motorio (calcio, ginnastica e ballo), sportivo (basket, tennis tavolo), musicale (musicoterapia), teatrale.

Tutte queste attività sono proposte in modo cadenzato durante la settimana, a seconda dei periodi dell'anno, in modo da partecipare alla creazione di una routine positiva in cui gli ospiti riescano ad orientarsi nel tempo e a gestire le proprie aspettative.

Durante l'estate verrà riservato dello spazio per attività ludico ricreative quali gite e uscite in piscina o presso la spiaggia attrezzata gestita dalla Croce Rossa di Varazze. I pasti sono preparati dagli ospiti con il supporto dell'educatore. Il riordino e pulizia quotidiana viene fatta dagli utenti con l'aiuto dell'educatore mentre le pulizie settimanali da personale specializzato. La biancheria pulita è fornita dalla lavanderia della Fondazione L'Ancora, mentre il lavaggio degli indumenti personali rientra in un percorso di autonomia all'interno del gruppo appartamento.

Radicamento nel tessuto sociale comunitario e collegamento con la rete dei servizi sociosanitari

Le esigenze evidenziate coinvolgono numerosi attori sul territorio provinciale e regionale. Lavorare in rete permette al progetto di avere solide “radici” in termini di fruitori e sostegno inteso come partecipazione sociale e prospettive d’inclusione. A tal fine, il progetto “Ancora con Noi” sostenuto dall’ALFAPP Regionale, caratterizzato da una forte partecipazione delle famiglie motiva il coinvolgimento del mondo del terzo settore, dell’associazionismo sportivo e del volontariato.

Il progetto manterrebbe attivi forti legami con i servizi del DSM Asl 2 Savonese e con la rete distrettuale sociosanitaria facente capo alla Conferenza dei Sindaci del Distretto Sociosanitario n 7 Savonese. Sia il DSM che il Distretto Sociosanitario saranno invitati a partecipare alle riunioni di programmazione svolte nella cabina di regia del Progetto con funzioni di sorveglianza socio-sanitaria di attuazione dei PAI. Agli stessi soggetti saranno inviate relazioni trimestrali sull’andamento della coabitazione nei gruppi appartamento e sulla realizzazione degli obiettivi definiti nei PAI.

Assolvimento degli obblighi datoriali

La Fondazione L’Ancora predisporrà un ambiente lavorativo tutelante in grado di apportare benessere lavorativi per cui garantirà:

- l’utilizzo di attrezzature di lavoro idonee e rispondenti ai requisiti minimi della legislazione vigente;
- l’eventuale utilizzo (se necessari per il tipo di attività svolta) di dispositivi di protezione individuale idonei e rispondenti ai requisiti minimi della legislazione vigente;
- l’esposizione di una tessera di riconoscimento con caratteristiche predefinite;
- la possibilità di beneficiare della sorveglianza sanitaria attraverso un medico competente (sempre che l’attività comporti uno dei rischi per cui è prevista la sorveglianza sanitaria);
- la possibilità di beneficiare di corsi di formazione specifici.

A tal fine si avvarrà del proprio RSPP per:

- una attenta e dettagliata valutazione dei rischi (che può essere quindi trasformata in una dettagliata informativa sui rischi);
- la definizione delle misure di tutela necessarie;
- la definizione delle misure di emergenza necessarie; una analisi e una valutazione delle possibili interferenze.

La Fondazione L’Ancora si avvarrà di apposita polizza assicurativa integrativa per responsabilità verso terzi.

La Fondazione L’Ancora garantirà l’applicazione della normativa in materia di Sicurezza sul Lavoro per i propri lavoratori ai sensi del D. Lgs 81, recepimento della normativa in materia di Privacy ai sensi Regolamento Europeo 2016/679, e delle direttive HACCP Reg CE 852/2004 (normativa alimentare).

Collaborazioni

Le esigenze evidenziate coinvolgono numerosi attori sul territorio provinciale e regionale. Lavorare in rete permette al progetto di avere solide “radici” in termini di fruitori e sostegno inteso come partecipazione sociale e prospettive d’inclusione. Fanno parte della rete territoriale:

- Gli Enti pubblici, in particolare i servizi sociali, in quanto richiedono l’inserimento delle persone in struttura e coordinano e monitorano la realizzazione dei progetti individuali degli ospiti;
- i Soggetti della rete territoriale, formale ed informale, in cui la Comunità è inserita. La rete diffusa e consolidata da anni di esperienza e posizionamento sul Territorio è costituita da Istituzioni Pubbliche, Servizi pubblici e privati, organizzazioni sociali laiche e religiose, privati cittadini, professionisti, ecc.; ad essa la Fondazione collabora per attivare risorse adatte a rispondere a bisogni rilevati ed oggettivi dei propri ospiti nel campo dell’inserimento scolastico e formativo professionale, dell’inserimento lavorativo, della cura del benessere fisico e psichico, della crescita culturale e sociale.

Modalità di accesso

I beneficiari accedono attraverso segnalazione dei Servizi Sociali competenti.

Accessibilità

La Comunità è ben servita da mezzi pubblici quali treno (12 minuti a piedi) e autobus (15 minuti a piedi) in quanto situata al centro della città di Varazze.

Tutela e partecipazione del fruitore del servizio

La Fondazione tutela i diritti dei propri fruitori garantendo la possibilità di partecipare al processo di valutazione e miglioramento dei servizi erogati. Il punto di vista dei beneficiari, raccolto e rielaborato è uno strumento per impostare i servizi in modo sempre più aderente ai bisogni di chi ne usufruisce. I fruitori del servizio, siano essi committenti, beneficiari del servizio, le loro famiglie o tutori, hanno la possibilità di:

- sporgere reclamo a seguito di disservizio, azione o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità della prestazione;
- fornire riferimenti e osservazioni contestualmente all’erogazione dei nostri interventi;
- esprimere il grado di soddisfazione sul servizio tramite la compilazione di appositi questionari.

Gestione dei reclami

I reclami possono essere presentati utilizzando l’apposito modulo opportunamente compilato:

- telefonando al Responsabile della Customer Satisfaction (Tel. 019 7700702);
- consegnandoli in busta chiusa al Responsabile della Customer Satisfaction;
- compilandoli direttamente nella sede della Comunità.

La procedura per le gestioni dei reclami prevede:

- la registrazione del reclamo;
- la comunicazione del reclamo al coordinatore del servizio;
- l’analisi del reclamo e la definizione dell’intervento di risoluzione;
- la comunicazione scritta ai fruitori entro un mese dal reclamo;
- la risoluzione e l’archiviazione del reclamo.

I questionari raccolti vengono elaborati e verificati servizio per servizio dal Responsabile di Area, in collaborazione con il coordinatore e con il Responsabile della Qualità. Vengono garantiti il riscontro entro un mese dalla segnalazione, la tracciabilità dei disservizi rilevati e la predisposizione ed eventuale diffusione delle relative azioni di miglioramento.

Suggerimenti ed osservazioni

I suggerimenti possono essere presentati in forma scritta con la seguente modalità:

- ogni 6 mesi, contestualmente alla compilazione del questionario di soddisfazione del cliente;
- compilando l’apposito modulo direttamente in sede.

I suggerimenti possono anche essere presentati a voce o telefonicamente al Responsabile della Customer Satisfaction (Tel. 019 7700702).

La procedura di gestione dei suggerimenti e delle osservazioni prevede:

- la comunicazione al coordinatore del servizio;
- l’analisi del suggerimento;
- la valutazione della pertinenza del suggerimento;
- l’impiego dei suggerimenti pertinenti nella definizione del piano di miglioramento del servizio.

Customer satisfaction

Annualmente si verifica, tramite i relativi questionari, la percezione del servizio da parte degli ospiti e degli operatori del servizio sociale.

I questionari di rilevazione della soddisfazione sono costituiti da domande dirette che raccolgono il punto di vista del fruitore rispetto al mantenimento degli standard di qualità del servizio erogato. In particolare, quello per i beneficiari del servizio è stato elaborato con domande concrete, comprensibili, calibrate sull'età e di facile comprensione, che valutano alcuni aspetti salienti degli interventi.

La compilazione del questionario può avvenire anche in forma anonima. I questionari raccolti vengono elaborati e verificati servizio per servizio dal Responsabile di Area, in collaborazione con il coordinatore e con il Responsabile della Qualità.

MODULO

Per reclami / suggerimenti da parte degli utenti

PROGRAMMA DI VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

Data Compilazione	
Zona	
Fruitore del servizio:	
☐ Beneficiario	<i>Selezionare la voce pertinente</i>
☐ Familiare / Tutore	
☐ Committente	
☐ Altro	

☐ Reclamo	<i>Selezionare la voce pertinente</i>
☐ Suggerimento	

Descrizione:

.....

.....

.....

.....

Recapito per dare comunicazione di risposta al reclamo:

Nome e Cognome

Via Cap Città

Telefono

E-mail

Firma

QUESTIONARIO

Sulla soddisfazione di committenti o servizio

PROGRAMMA DI VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

DATA COMPILAZIONE

ZONA

NOME E COGNOME

(facoltativo)

SERVIZIO DI RIFERIMENTO

Esprimi un giudizio per ogni domanda con una X su una delle tre figure:

Si ritiene soddisfatto dei tempi di avvio dell'intervento educativo?			
Si ritiene soddisfatto della congruità dell'intervento educativo rispetto al PEI/PIA?			
Si ritiene soddisfatto del numero di incontri realizzati con il servizio?			
Si ritiene soddisfatto della comunicazione scritta (frequenza, puntualità, pertinenza)?			
La comunicazione con il coordinatore e gli educatori è facile e chiara?			
Si ritiene soddisfatto delle informazioni ricevute sul servizio?			

Spazio libero per suggerimenti:

.....

.....

.....

QUESTIONARIO

Sulla soddisfazione dell'ospite

PROGRAMMA DI VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

DATA COMPILAZIONE

ZONA

NOME E COGNOME

(facoltativo)

SERVIZIO DI RIFERIMENTO

[] minore di 18 anni

Selezionare la voce pertinente

[] maggiore di 18 anni

Esprimi un giudizio per ogni domanda con una X su una delle tre figure:

Pulizia e ordine negli alloggi			
Comfort nella struttura			
Servizio mensa (se utilizzato)			
Clima all'interno della struttura			
Relazioni con gli altri ospiti della struttura			
Ti sono piaciute le attività svolte con l'educatore?			
Sei soddisfatto del numero di incontri svolti con l'educatore?			
La comunicazione con l'educatore è facile e chiara?			
Trovi chiaro l'obiettivo delle attività svolte insieme all'educatore?			
Trovi che il lavoro con l'educatore sia stato utile?			

Spazio libero per suggerimenti:

.....

.....

Note

Note



Dove Siamo

FONDAZIONE L'ANCORA ETS
COMUNITÀ EDUCATIVA DI ACCOGLIENZA (CEA)
Piazza Mazzini 1, Varazze

Contatti

FONDAZIONE L'ANCORA ETS
Sede Legale: P.zza Mameli 4/2 – 17100 Savona
Tel. 019/9354310
Fax 019/9353877
P.I. 01688640091 – C.F. 92100690095
e-mail: info@ancoravarazze.it
pec: fondazionelancoravarazzeonlus@pec.it