



**"ASSOCIAZIONE di PROMOZIONE SOCIALE VAREDO**  
iscritta al n. 24 del "Registro Provinciale dell'Associazionismo" sezione  
"F"  
**Piazza Biraghi, 2 - 20814 Varedo - Tel. 0362.554552**  
e-mail: [apsvaredo@libero.it](mailto:apsvaredo@libero.it)  
[www.apsvaredo.it](http://www.apsvaredo.it)



## **ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE VAREDO (APS)**

### **CARTA DEI SERVIZI SOCIALI**

#### **Che cos'è la Carta dei Servizi Sociali**

La Carta dei Servizi Sociali, prevista dalla legge quadro per la realizzazione di interventi e servizi socio-sanitari ([legge 328 dell'8/11/2000](#)), è uno strumento informativo essenziale, che ha come obiettivo principale quello di rispondere alle esigenze dei soci rendendola sempre più protagonista attiva della vita sociale. Il contenuto della carta dei servizi è già ampiamente recepito sia nel nostro Statuto sia nel Regolamento interno. Il tutto nel rispetto della Legge 460 del 2\12\1997 e soprattutto dalla Legge Nazionale 383 del 7\12\2000.

L'attività dell'APS sono di natura decommercializzata a favore soltanto dei propri soci.

#### **Presentazione della Carta dei Servizi**

L'Associazione di Promozione Sociale Varedo con questo documento, che contiene utili informazioni sull'organizzazione sociale e sui servizi erogati sia all'interno della propria sede operativa sia all'esterno, ha l'obiettivo di far conoscere la propria struttura, le attività, le prestazioni offerte, gli impegni e la sua ispirazione ideale.

Nello specifico la presente Carta dei Servizi, ha l'obiettivo di descrivere ancora più esaurientemente tutte le attività e di essere uno strumento fondamentale per tutti i possibili beneficiari (soci, famiglie, volontari, Pubblica Amministrazione, ecc.).

L'Associazione di Promozione Sociale Varedo si presenta con una varietà di espressioni indicative della volontà della dirigenza e di tutti i volontari coinvolti di essere attenta ai segni dei tempi e di interagire con le multiformi richieste che provengono dalla realtà e soprattutto da parte dalla Ripartizione Servizi alla Persona del Comune di Varedo, sempre più complessa e problematica per le mutevoli relazioni fra livello di difficoltà e ambiente.

L'impegno peculiare è quello di entrare in sintonia con la realtà territoriale, per saperne interpretare, in modo differenziato, specifico e mirato, i diversi bisogni e programmare interventi volti alla presa in carico dei problemi per ridurre il più possibile gli effetti negativi della terza età. Il concetto di "presa in carico" va oltre quello della cura, proprio per l'attenzione che richiede, rivolta a tutte le componenti che contribuiscono a strutturare la personale espressività di ogni soggetto condizionato da sofferenza e da solitudine.

La modulazione della presente Carta è il punto di partenza di una programmazione partecipata e condivisa dei servizi promossi dall'Associazione di Promozione Sociale Varedo, a favore di persone sole ed anziane e dei loro familiari, in quanto grazie ai suggerimenti, alle proposte ed ai consigli da parte di tutti gli interlocutori, diventa possibile operare un continuo aggiornamento della Carta e, quindi, dei servizi offerti, migliorandone la qualità e rendendoli sempre più validi ed efficaci nel rispondere alle esigenze ed ai bisogni consolidati e a quelli emergenti.

#### **Principi ispiratori**

**Comunicazione e trasparenza:** i soci, di fronte ad un bisogno o un disagio sociale, devono sapere dove andare ed a chi rivolgersi.

**Eguaglianza:** l'erogazione dei servizi è ispirata al principio d'eguaglianza dei diritti dei soci. Ciascuno ha uguale diritto all'accesso ai servizi, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non può essere intesa nel senso di assoluta uniformità delle prestazioni. Queste ultime variano, infatti, in base alle esigenze personali, sociali ed economiche del socio, nel rispetto del progetto sociale che lo riguarda e lo coinvolge come parte attiva. Particolari provvedimenti sono adottati per rispondere alle esigenze dei soci del nostro sodalizio.

**Imparzialità:** le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione del servizio sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Rispetto alla persona: l'attenzione deve essere posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori volontari.

Continuità: l'erogazione dei servizi, nel rispetto delle norme vigenti, è continua, regolare e senza interruzioni. Il funzionamento irregolare o l'eventuale interruzione del servizio sono espressamente regolati dalla normativa; in tali casi vengono adottate misure volte ad arrecare ai soci il minor disagio possibile.

Partecipazione: la partecipazione del socio, quale soggetto attivo, alla prestazione del servizio è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento e nell'ottica di una stretta collaborazione con gli operatori dell'Aps.

Il socio ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'Associazione. Il socio può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'Associazione di Promozione Sociale Varedo acquisirà, periodicamente, la valutazione degli utenti in merito alla qualità del servizio reso.

Efficienza ed efficacia: le risorse disponibili sono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere dei soci e di gratificazione dei volontari coinvolti. L'Associazione di Promozione Sociale Varedo adotta misure idonee per il raggiungimento di tali obiettivi grazie ad elevati standard qualitativi.

Qualità dei servizi: l'Associazione di Promozione Sociale Varedo si impegna ad assicurare un buon livello di qualità nei diversi servizi, prevedendo procedure di controllo degli stessi. L'Associazione, inoltre, intende esaminare periodicamente la funzionalità dei servizi erogati alla persona, anche raccogliendo i suggerimenti e le proposte di miglioramento che provengano dagli utenti. Gli standard qualitativi dei servizi, delineati nella descrizione riportata in seguito, si riferiscono alle caratteristiche che strutturano l'intervento. È previsto altresì un programma di sviluppo e di costante miglioramento degli standard qualitativi grazie ad un progressivo aggiornamento dei servizi stessi.

Personalizzazione: l'Associazione di Promozione Sociale Varedo modella l'erogazione dei servizi in rapporto alle esigenze del singolo, in relazione al suo stato, assicurando nel massimo grado possibile il diritto della persona ad una scelta libera e consapevole.

Tutela dei Diritti: l'Associazione di Promozione Sociale Varedo garantisce ai soci, attraverso colloqui, schede di gradimento, reclami, il diritto di presentare al responsabile del servizio osservazioni, suggerimenti e critiche. In caso di mancata risposta, l'interessato può comunque attivare la procedura di formale reclamo anche sottoscritto. Tutti gli utenti hanno possibilità di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

#### **ORGANIGRAMMA DEL CONSIGLIO DIRETTIVO E RELATIVE DELEGHE:**

**PRESIDENTE**

**MIGNOGNA FERNANDO**

**VICE PRESIDENTE**

**QUERIN FRANCO**

**TESORIERE**

**DUSI LILIANA**

**SEGRETARIO**

**TOSARINI GIORGIO**

**COORDINATORE ATTIVITA' CULTURALI**

**TOSARINI GIORGIO**

**COORDINATORE AUTO AMICA – CONSEGNA PASTI**

**GRASSETTI LANFRANCO**

**COORDINATORE ATTIVITA' LUDICO SPORTIVE**

**GRASSETTI LANFRANCO**

**COORDINATORE ATTIVITA' PARASANITARIE**

**MIGNOGNA FERNANDO**

**COORDINATORE BAR E ATTIVITA' CONNESSE**

**GALLI ADRIANO CESARE**

**COORDINATORE SOGGIORNI E GITE**

**QUERIN FRANCO-MARTINI REMO**

**ATTIVITA' RICREATIVE (carnevale, s. Silvestro ecc.)**

**PEREGO VINCENZO**

**MANUTENZIONE STABILE-IMPIANTI**

**BORRONI GIACOMO**

**CALO' LEONARDO**

**ZERRILLI VITTORIO**

## SERVIZI

### Attività culturali

#### **Coordinatore: Giorgio Tosarini**

Le iniziative sono rivolte ai soci appassionati di teatro, musei, pinacoteche, scienza e tecnica, mostre, conferenze, concerti, corsi formativi.

E' attivo anche un "Laboratorio Teatrale Amatoriale", costituito da un gruppo di soci amanti del teatro, che considerano l'attività teatrale un valido strumento di promozione culturale e di vere relazioni di umanità.

#### **Corsi di informatica**

##### **Coordinatori: soci volontari Baldo Aldo e Rossi Roberto**

Il giorno 7 ottobre 2014 sono iniziati i corsi di computer per l'anno 2014-15.

Si sviluppano su tre livelli: base, avanzato e internet, con turni settimanali di 1,5 ore ciascuno, nei giorni di martedì, mercoledì e giovedì.

Sono frequentati da circa 130 soci.

#### **Soggiorni e gite**

##### **Cordinatori: Martini Remo e Querin Franco**

L'organizzazione, la proposta e la gestione di gite e soggiorni, sono finalizzate alla aggregazione e socializzazione dei soci, per far trascorrere momenti di serenità durante il loro tempo libero.

Da anni è in atto una convenzione con il Comune di Varedo per una proposta di soggiorno marino in Liguria e un soggiorno termale a Sirmione a favore di anziani e/o pensionati residenti nel Comune di Varedo.

**Finale Ligure:** dal 2 al 16 Maggio 2015

**Sirmione:** - 1° turno: dal 3 al 17 Maggio; 2° turno: dal 17 Maggio al 31 Maggio 2015

#### **Attività Ludico Sportive**

##### **Coordinatore: Lanfranco Grassetti**

Tutte le domeniche pomeriggio, secondo il calendario delle manifestazioni, si balla con musica dal vivo dalle ore 15.00 alle ore 18.00. L'ingresso, a offerta libera, è consentito a tutti i soci.

##### **Corsi di Ballo**

Presso la sede, sala Biraghi, si svolge un Corso di Ballo Liscio e da Salanella giornata di lunedì dalle 9,00 alle 10,00 e un Corso di Ballo di Gruppo dalle ore 10,00 alle ore 11,00.

##### **Ginnastica**

Al mattino il lunedì, martedì, mercoledì venerdì si tengono corsi di ginnastica dolce per adulti, seguendo il calendario dell'anno scolastico, tenuti da istruttori laureati in isef e fisioterapia.

##### **Corsi di acqua Gim**

attività che si svolge due volte all'anno presso la piscina Lido Azzurro Varedo.

##### **Scuola di Burraco**

attività che si svolge tutti i lunedì sera dalle ore 20,30 alle 23,30, tenuta da due soci regolarmente iscritti all'Associazione.

#### **Tornei**

Periodicamente in sede si svolgono tornei di Scala 40.

#### **Attività Parasitarie**

##### **Coordinatore: Mignogna Fernando**

##### **Coadiuvato dalla socia volontaria Toffano Paola**

Attività: controllo pressione arteriosa ogni giovedì dalle 14:30 alle 16:00; consulenza in merito a patologie dell'apparato locomotore e a patologie neuro-motorie, ogni martedì dalle ore 15:00 alle ore 17:00.

#### **Consegna pasti a domicilio**

##### **Coordinatore: Lanfranco Grassetti**

Il servizio organizzato e attuato, durante i giorni feriali dalla Amministrazione Comunale, è potenziato e completato nei giorni festivi e prefestivi, dalla APS attraverso i propri soci volontari. Trattasi della consegna di pasti, regolarmente confezionati, ad anziani e disabili residenti nel comune di Varedo, con automezzo messo a disposizione dall'Amministrazione Comunale, sulla base del programma degli interventi stabilito dal Servizio Sociale Comunale, in conformità a quanto previsto da apposita convenzione stipulata con il Comune di Varedo.

Il servizio viene effettuato complessivamente da 15 soci volontari, 2 volontari per ogni turno di consegna, dotati dal tesserino di riconoscimento. I pasti distribuiti nell'arco dell'anno sono circa 850.

## **Auto Amica**

### **Coordinatore: Lanfranco Grassetti**

Trasporto anziani, minori, diversamente abili e persone a rischio di emarginazione presso le strutture sanitarie, sociali o scolastiche del territorio. nell'ambito di programmi di intervento stabiliti dal Servizio Sociale Comunale, nell'ambito di apposita convenzione stipulata con il Comune di Varedo. Il servizio è garantito con automezzi di proprietà dell'associazione, da n.13 soci volontari che svolgono la prestazione gratuita e senza fine di lucro, cinque giorni alla settimana. L'orario del servizio inizia alle ore 7.30 e termina alle 16.30, secondo le richieste dell'ufficio Servizi Sociali. I conduttori indossano un giubbotto blu con logo dell'Associazione e tesserino di riconoscimento. I trasportati che nell'arco dell'anno usufruiscono del servizio sono circa 850.

## **Promozione e Solidarietà**

### **Coordinatore il Presidente**

Fornisce la propria collaborazione, attraverso soci volontari, per la promozione del servizio solidarietà/sostegno, svolto a favore di anziani varesi in particolari situazioni di disagio sociale e/o emarginazione, attraverso interventi sinergici con gli operatori del Servizio Comunale di Assistenza Domiciliare Anziani e Servizio Pasti a Domicilio, nell'ambito della convenzione stipulata con il Comune di Varedo.

L'iniziativa consiste nel dedicare, da parte di soci volontari, almeno un'ora ogni settimana, alla visita di persone sole e a rischio di emarginazione. Durante la visita il volontario intrattiene amichevolmente la persona visitata, pratica come passatempo giochi da tavolo, (carte, dama, scacchi), fornisce quel sostegno morale che ritiene più confacente alle esigenze, che, di volta in volta, si manifestano.

Il servizio viene effettuato da n.5 soci volontari.

## **Servizio Bar**

### **Coordinatore: Galli Adriano Casare.**

Il servizio bar è gestito complessivamente, tutti i pomeriggi dalle 14.00 alle 18.00, da n. 13 soci volontari che indossano un gilet bordeaux con il logo dell'Associazione e un tesserino di riconoscimento. L'APS è in possesso del manuale di autocontrollo seconda versione, come da disposizione del Dipartimento di prevenzione Servizio Igiene degli alimenti e nutrizione U.O. Desio. Tutti partecipano, ogni due anni al corso obbligatorio di HACCP, D.L. 26 maggio 1997 n.155, attuazione delle direttive 93/43/CEE e 96/3/CE, concernenti l'igiene dei prodotti alimentari.

## **Attività Ricreative (Carnevale, S. Silvestro ecc...)**

### **Coordinatore: Perego Vincenzo**

Le attività ricreative comprendono le feste, i veglioni, le cene in compagnia di varia natura sono finalizzate all'aggregazione e alla socializzazione dei soci e contribuiscono ad aumentare momenti di serenità, compagnia e socializzazione dei soci.

### **Manutenzione stabile - impianti**

### **Coordinatori: Borroni Giacomo – Calò Leonardo – Zerrilli Vittorio**

## **CAMPAGNA PER IL VOLONTARIATO**

### **"UN'ORA PER UN SORRISO"**

Questo messaggio è rivolto a tutti i soci/e di buona volontà, ricordando quando è importante il volontariato per la nostra Associazione a favore di tutti quegli anziani che vivono in solitudine, nel bisogno di una buona parola e di un minimo di compagnia, impossibilitati a recarsi presso strutture sanitarie pubbliche per curarsi e bisognosi di ricevere nei giorni festivi e prefestivi di un pasto a domicilio. Per quanto precedesi chiede di donare qualche ora al loro servizio. Forse un domani anche tutti noi potremmo trovarci nelle loro condizioni. "L'uomo non è solitario, ma quando lo è, vive male e fa, con molta facilità, del male" Il volontariato è una vocazione che nasce dal profondo del nostro cuore e, non deve essere considerato un peso o qualcosa da fare solo perché si è data la propria disponibilità. La nostra Associazione è orgogliosa dei suoi volontari che svolgono ormai da anni, a titolo gratuito, questo prezioso e indispensabile servizio. Il nostro centro anziani senza volontariato non potrebbe esistere, sia per quanto prevede lo statuto sociale, sia perché è nato sia per come si è sviluppato negli anni. Sono poche le associazioni nella nostra Provincia che lavorano per il "sociale", sensibili e attente alle necessità di una terza età sempre più indifesa e sola. APS Varedo è fiera e orgogliosa di poter disporre di un folto gruppo di volontari che si dedicano alle varie attività nelle quali è predominante il fattore del volontariato sociale e disinteressato.

## **Condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti**

### **Procedure di primo contatto e ammissione nuovi soci**

Le procedure che regolamentano l'accettazione di nuovi soci sono, tra l'altro, presenti nel sito dell'Associazione.

La segreteria dà le prime informazioni telefonicamente o con contatto personale presso l'ufficio dell'Associazione, dove è prevista una prima accoglienza, previo appuntamento con le figure responsabili della struttura (Presidente e Coordinatore). In tale occasione vengono illustrati i servizi dell'associazione (interventi riabilitativi individuali e di gruppo, etc.) e viene consegnata la Carta dei Servizi.

Al momento dell'ammissione l'utente viene informato, secondo quanto previsto dalla D.Lgs 196/2003, rispetto al trattamento dei dati personali e viene invitato alla compilazione di una scheda personale, sottoscrivendone il consenso per il trattamento dei dati, necessario a favorire l'espletamento delle pratiche finalizzate al suo inserimento come socio ed eventualmente come volontario.

L'utilizzo dei dati sensibili prevede la gestione di tutte le informazioni con modalità protetta. Tutta la documentazione dei dati personali degli utenti, è conservata nella cartella personale in un luogo protetto in cui l'accesso è riservato a persone identificate come affidabili e investiti di responsabilità formale.

I dati forniti non saranno in alcun caso trasmessi all'esterno e non saranno diffusi ma comunicati, solo se necessario, alle seguenti realtà che operano secondo le stesse finalità dell'Associazione. In relazione al trattamento dei dati personali, è diritto dei soci, esercitare quanto il D.Lgs 196/2003 prevede all'art. 13, nei limiti di quanto disposto all'art. 14. In particolare viene dichiarato il diritto di opporsi in tutto o in parte, per motivi legittimi, alla raccolta ed al trattamento dei dati, di chiedere la modifica o la cancellazione degli stessi, di rivolgersi al Garante per conoscere l'esistenza di trattamenti di dati personali e per denunciare violazioni dei diritti garantiti dalla Legge in oggetto.

Le dimissioni avvengono quando il socio, liberamente, non è più disponibile ad usufruire dei servizi dell'Associazione.

### **Risorse umane impegnate nell'attuazione dei servizi**

Le risorse umane, impegnate nella realizzazione dei servizi, sono i soci e i soci volontari dell'Associazione APS Varedo

Nello specifico le figure di cui l'Associazione si avvale sono VOLONTARI

### **Responsabili dei servizi, orario di ricevimento e sede**

Festività e periodi di chiusura sono previsti dal Regolamento e vengono comunicati ai soci tramite avviso scritto all'inizio dell'anno sociale, in occasione del quale viene anche consegnato il regolamento del Centro e la programmazione generale delle attività.

Qualsiasi eventuale variazione al calendario viene comunicata tramite avviso scritto, almeno una settimana prima dalla data prevista.

L'Associazione ha individuato come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati il monitoraggio del livello di soddisfazione dei propri soci, del livello di soddisfazione dei volontari nello svolgere il loro lavoro per evidenziare gli aspetti critici dei servizi offerti in modo da avviare tempestivamente le necessarie azioni di garanzia della qualità.

### **Locali ed attrezzature**

La sede operativa dell'Associazione comprende i seguenti spazi:

uno spazio interno dove si svolge attività bar e gioco delle carte;

uno spazio dedicato alle attività ludico sportive Palestra;

uno spazio dedicato alle attività di didattica informatica e conferenze;

uno spazio dedicato per attività di segreteria ed accoglienza;

servizi igienici per i soci;

un retro bar per le attività connesse al bar.

Sono a disposizione dei soci e dei volontari apposite attrezzature per lo svolgimento delle varie attività di cui sopra (auto, computer, gazebo, strumenti per la misurazione della pressione ecc...)

pulizia locali

la pulizia della sede è affidata ad un'impresa di pulizia che è impegnata tutti i giorni nelle ore serali.