



ANFFAS [®] **Onlus**

dal 1958 la persona al centro

(desde el 1958 la persona en el
centro)

ROMA

QUIÉNES SOMOS Y QUÉ HACEMOS

Última revisión: Enero 2018

ANFFAS ROMA ONLUS

Sede legal y Administrativa: Via Aurelia Antica 269/289 - 00165 Roma

Número de identificación fiscal: 07009661005 – Personalidad jurídica n. 61/2002

Teléfono: +39 06.635263 – Fax: +39 06.634785 –

E mail: anffas.roma@tiscali.it - presidenza@anffasroma.it - anffas.roma@postecert.it

Página web:



www.anffasroma.it

ISO 9001:2015 RULE

“planificación y prestación del servicio de rehabilitación semi-residencial y ambulatoria y del servicio socio asistencial con carácter residencial, en favor de personas con discapacidad intelectual/o relacional”.

(certificado de conformidad n. 21121/10/S del 11.04.2017)



MARCO INSTITUCIONAL

En conformidad con los estatutos actuales y los reglamentos de aplicación, los Órganos de la Asociación Social Anffas Roma Onlus son: la Asamblea de los socios, el Consejo Directivo compuesto por siete miembros (Presidente, Vicepresidente, Secretario, Tesorero y tres Consejeros), la Junta de Auditores y miembros de la Magistratura del Trabajo. La asociación está organizada de acuerdo con ciertos criterios democráticos y reconoce a los Socios idéntica dignidad e igualdad de derechos y deberes, sin ninguna reserva en las funciones del electorado sino está motivado legalmente. Los miembros de la Asociación en sesión ordinaria tienen derecho, entre otras cosas, a aprobar el balance final, elegir tanto a los miembros de la junta directiva, para poder ser elegidos entre los socios, como al consejo de administración, contabilidad y de los miembros de la Magistratura del Trabajo, y deliberar sobre cualquier otro tema que esté relacionado con la Junta Directiva

LA MISIÓN

ANFFAS: LA GRANDE FAMILIA DE LAS FAMILIAS

Existe para la protección y el bienestar de LA PERSONA con discapacidad intelectual y relacional que posee valores y derechos que pertenecen a la esfera de los DERECHOS HUMANOS, universalmente y solemnemente sancionados por la ONU, fundación perenne de toda la comunidad internacional.

Estos derechos no sólo deben referirse a servicios, ayuda económica y fiscal, sino también a UNA VIDA SOCIAL DIGNA DE SER VIVIDA para ser evaluada no solo a través de condiciones materiales **SINO TAMBIÉN EXISTENCIALES.**

LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES

La asociación ANFFAS ROMA ONLUS intenta promover la recepción, la asistencia. La realización personal y la participación en la vida relacional, social y cultural – si es posible- laboral del adulto con discapacidad, al mismo tiempo que ofrece apoyo concreto a su familia. El objetivo es **la inclusión social** y la máxima incorporación en la red de los servicios locales, en línea con las disposiciones de la Organización Mundial de la Salud y con el Manual de Clasificación Internacional “ICF” y la “**visión biopsicosocial**” de la persona con discapacidad.

CÓDIGO ÉTICO

La asociación ANFFAS ROMA ONLUS como “Ente proveedor”:

- ✓ Asume, como principio rector y fundamental de sus acciones, el respeto integral de la persona con discapacidad, sus derechos y su dignidad.
- ✓ Está inspirado en ideales de respeto e igualdad, en modo que en ningún nivel haya prevaricación y/o discriminación basado en el origen étnico, religión, nacionalidad, género, edad, condiciones físicas, condiciones sociales, culturales y económicas.
- ✓ Se compromete a ofrecer servicios orientados a la más alta calidad posible, con el objetivo de una mejora continua basada en el compartir y evaluar experiencias.
- ✓ Garantiza la integridad y la claridad de la información administrativa y contable, así como la precisión y la elaboración de datos.
- ✓ Actúa con las instituciones públicas y sus interlocutores, con absoluta integridad, transparencia, honestad, lealtad y equidad, con mutuo respeto.
- ✓ Garantiza la imparcialidad en la prestación del servicio, así como su continuidad, prestando especial atención al comportamiento adoptado por cada operador hacia los usuarios,
- ✓ Tutela en la medida de lo posible, el derecho de elección del usuario (y /o la familia) respecto a las mejores decisiones.
- ✓ Promueve la participación de los usuarios (y/o la familia) en las actividades que el servicio ofrece, para proteger la entrega correcta de las operaciones y para permitir una colaboración activa.
- ✓ Permite al usuario (y/o la familia) el acceso a su información (de la cual es poseedor).
- ✓ Garantiza a todos los operadores condiciones de trato económico justo, ofreciendo las mejores condiciones contractuales y laborales posibles.
- ✓ Se encarga de la formación del profesional en modo continuo de los propios operadores.
- ✓ Garantiza la eficiencia y eficacia de la prestación del servicio.
- ✓ No menos importante, es también garantizar el derecho a la “privacidad” (según las regulaciones)

INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS SEMI-RESIDENCIALES Y AMBULATORIOS

La Asociación **ANFFAS ROMA ONLUS** gestiona tres centros diurnos de rehabilitación y un ambulatorio (de tipo rehabilitativo) y cinco Comunidades Residenciales/ Hogar Residencia (de tipo asistencia social)

Los tres Centros Diurnos, dos de los cuales están ubicados dentro del Parque de Villa Pamphili, acreditados- ex art. 26 L. 833/1978 – con el Servicio de Salud Regional, tienen a su cargo más de 200 usuarios adultos, con discapacidades de medias a severas, que participan en tratamientos fisioterápicos y de terapia ocupacional, en actividad de “laboratorio” como cerámica, pintura y jardinería, de teatro y de deporte; ejercitan médicos especialistas, psicólogos, un asistente social, enfermeros profesionales, terapeutas, educadores profesionales, profesores y asistente O.S.S. (asistentes sociales y de la salud).

Cada usuario viene globalmente “tomado en responsabilidad” a través de la elaboración de un Proyecto de Rehabilitación Individual que tiene entre sus objetivos prioritarios tanto la mejora de la autonomía personal como el logro de una socialización cada vez mayor, con este fin, entre otros, todos los años se organizan **Permanencias Veraniegas** en hoteles y en centros turísticos, eventos deportivos y teatrales y exposiciones de pintura y cerámica.

Desde la primavera del 2008, está en funcionamiento un Ambulatorio dedicado especialmente a la edad evolutiva (en la actualidad, alrededor de setenta niños reciben tratamiento). Tanto para los Centros Diurnos como para el Ambulatorio el **Director Sanitario** es el **Dr. Massimo Cerciello**.

En abril del 2010, la Asociación logró la “certificación de calidad” para los servicios socio-rehabilitativos de tipo semi-residencial y ambulatorios de acuerdo con la **Norma ISO 9001** (certificación renovada en el 2017 de acuerdo con la nueva versión 2015 que se extendió a las comunidades residenciales / hogar residencia). En este sentido se creó un “grupo de trabajo” (el llamado Departamento de Calidad, recientemente transformado en un Equipo de Calidad), con operadores que representan las diversas funciones del plan orgánico, a fin de difundir en las estructuras de manera capilar, la buena gestión, controlar los diversos procesos para interceptar y resolver cualquier “incumplimiento” **para una mejora continua**.

A la familia se le pone en condiciones para que pueda participar lo más posible en la **planificación de las actividades de rehabilitación y asistencia social**, para que conozca y apruebe el Proyecto de Rehabilitación Individual, y en manera más amplia, comparta los objetivos, los tiempos y los métodos de comprobación

AUTORIZACIÓN Y ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

El Presidente de la Regione Lazio Nicola Zingaretti, como Comisario “ad acta”, firmó el día 19 de junio del 2013, los Decretos n. 255 and n. 257 ,para corroborar y acreditar en modo definitivo el ejercicio de las estructuras socio-rehabilitativas ANFFAS ROMA ONLUS

DONDE ESTAMOS – HORARIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Sede legal y Administrativa

Dirección: Via Aurelia Antica 269/289 – 00165 Rome (Villa Pamphili)

Teléfono: +39 06.635263 – *Fax:* +39 06.634785

E-mail: anffas.roma@tiscali.it anffas.roma@postecert.it

Página Web: www.anffasroma.it

Número de identificación fiscal: 07009661005

Persona Jurídica: n. 61/2002

Horario de atención al público: de lunes a jueves de 08.00 a 18.00 / Sábados hasta las 14.00

Presidente: Giuliana Muzio (e mail: presidenza@anffasroma.it)

Director General: Antonio Gilenardi

Ventanilla SAI? (Servicio de recepción e información)

Dirección: Via Vitellia 31.B/33.A – 00152 Roma (Barrio Monteverde)

Teléfono/Fax No.: +39 06.58237697

E-mail: sai@anffasroma.it

Horario de atención al público: el mismo horario del de los Servicios semi-residencial y Socio-Rehabilitativos

(para los "derechos exigibles": de lunes a miércoles de 09.00 a 13.00)

Asistente Social: Mariella Tadiotto (móvil 340.4546326)

Servicios Semi-residenciales Socio- Rehabilitativos acreditados por la Regione Lazio

Dirección: Via Aurelia Antica 269 – 00165 Roma (Villa Pamphili)

Teléfono/Fax No.: +39 06.632962

Dirección: Via Vitellia 74 – 00152 Roma (Villa Pamphili)

Teléfono/Fax No.: +39 06.535597 – +39 06.5828013

Dirección: Via Vitellia 31.B – 00152 Roma

Teléfono/Fax No.: +39 06.58230855

Horario de atención al público: de lunes a viernes: de 08.00 a 15.15

(los lunes los operadores sanitarios están hasta las 17.15)

Sábado: de 08.40 a 12.30

Director de la Sanidad de Via Aurelia Antica: Doctor Massimo Cerciello

Médicos Responsables : Massimiliano Toscano (neurólogo)- Alberto Altarocca (fisiatra)

Director de la Sanidad de Via Vitellia 74 e 31.B: Doctor Massimo Cerciello

Médicos Responsables: Antonella Marchetti – Maria Elena Dili (neuropsiquiatra) – Alberto Altarocca (fisiatra)

Servicios Ambulatoriales Rehabilitativos acreditados con la Regione Lazio

Dirección: Via Aurelia Antica 269 – 00165 Roma (Villa Pamphili)

Teléfono/Fax No.: +39 06.632962

Horario de atención al cliente: De lunes a viernes: de 08.00 a 18.00 / Sábados: hasta las 14.00

Director Sanitario: Massimo Cerciello

Médicos responsables: Mauro Coccia – Joanna Maria Gilarska (neuropsiquiatras infantiles).

Coordinador: Luana Caporali (psicóloga)

LOS FACTORES DE CALIDAD

Con miras a una mejora continua del servicio prestado y en total armonía con la misión de la asociación se han identificado algunos FACTORES DE CALIDAD básicos que son “directrices” de carácter estratégico/organizativo para la organización general, de modo que el servicio, en su totalidad, esté orientado sistemáticamente en acciones y procedimientos que aseguren a cada persona asistida y a su familia el uso de los derechos que se consideran basilares e irrenunciables, como se indica a continuación:

Humanización y personalización de medidas / Estandarización y Continuidad
("escucha empática" y "consideración positiva" de las personas a cargo y de su familia)

Derechos a la información y a la Participación/ Compartir
(Información adecuada y puntual, participación/intercambio de la familia/usuario en la definición de los proyectos socio-rehabilitados y de los programas)

Servicios hoteleros/seguridad e higiene en las áreas de trabajo y recepción
(Espacios adecuados, equipados y accesibles- confort, salas de recreo y terapia- personalización de los ambientes. Alimentos/flexibilidad y libre elección).

Formación y Perfeccionamiento de los colaboradores
(Conocimiento del “valor añadido” de los operadores de la calidad del servicio prestado).

METODOS DE PROTECCIÓN Y DE COMPROBACIÓN

La Asociación ANFFAS ROMA ONLUS adopta procedimientos adecuados de gestión de quejas para garantizar:

- o adquisición y valuación de todas las quejas;
- o misma consideración y trato justo;
- o confidencialidad según lo expuesto;
- o respuesta clara y rápida.

Al mismo tiempo, se adoptan medidas apropiadas para traducir las quejas en acciones correctivas y de mejora continua.

FORMULARIO DE ADQUISICIÓN DE QUEJAS DEL USUARIO (O FAMILIA)

(PARA LA CONTINUA MEJORA DEL SERVICIO)

PROT. N. _____ QUEJA PRESENTADA CON FECHA: _____

RECLAMANTE: (Apellido/Nombre)	LUGAR Y FECHA DE LA INEFICIENCIA:	
AREA DE LA INEFICIENCIA: ☐ Informaciones ☐ Relaciones ☐ Actividades socio-asistenciales ☐ Confort/Higiene ☐ Seguridad/Privacidad ☐ Comida ☐ Transporte Más	DESCRIPCIÓN SINTÉTICA DE LA INEFICIENCIA:	DAÑO SUFRIDO, EXPECTATIVAS, REMEDIO SOLICITADO:
YA PASO? SI ☐ NO ☐		
SONDEO COMISIONADO A:		
ACCIÓN CONCLUIDA EN FECHA:	RECLAMANTE ADVERTIDO EN EL DIA:	DÍA Y FECHA DEL DIRECTOR SANITARIO:

Centros socio-rehabilitativos/Responsable de la actuación de la denuncia: el Director Sanitario
 Doctor **Massimo Cerciello** (Via Aurelia Antica 269/289 (teléfono No. +39 06.632962) y de Via Vitellia 74/31.B-Roma (teléfono No. +39 06.535597 – +39 06.58230855).

El **formulario** para la comunicación formal de la denuncia se puede pedir en la Administración (teléfono No. +39 06.635263) o en el Centro Diurno o al Ambulatorio de referencia

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE/ EL CUESTIONARIO

La evaluación de la calidad/precio en una estructura semi-residencial o ambulatoria se puede referir esencialmente en los siguientes **factores generales**:

- o las informaciones recibidas;
- o bienvenida, respeto, cortesía, atención recibida y relaciones interpersonales en general;
- o respeto de la secuencia y puntualidad en la implementación de los programas planificados;
- o la posibilidad de que el usuario / familia se sienta parte activa en el camino de rehabilitación trazado en el "proyecto individual";
- o servicios de hotel;
- o ayuda / apoyo recibido;
- o confidencialidad en las comunicaciones y en el uso de noticias.

El cuestionario se cierra con una parte de libre expresión de observaciones, críticas y sugerencias.

Todos los años, generalmente en otoño, se solicita a los familiares que completen el cuestionario de satisfacción del servicio recibido en ese año y sobre las Permanencias Veraniegas.

SAI?

SERVICIO DE RECEPCIÓN E INFORMACIÓN

SAI?

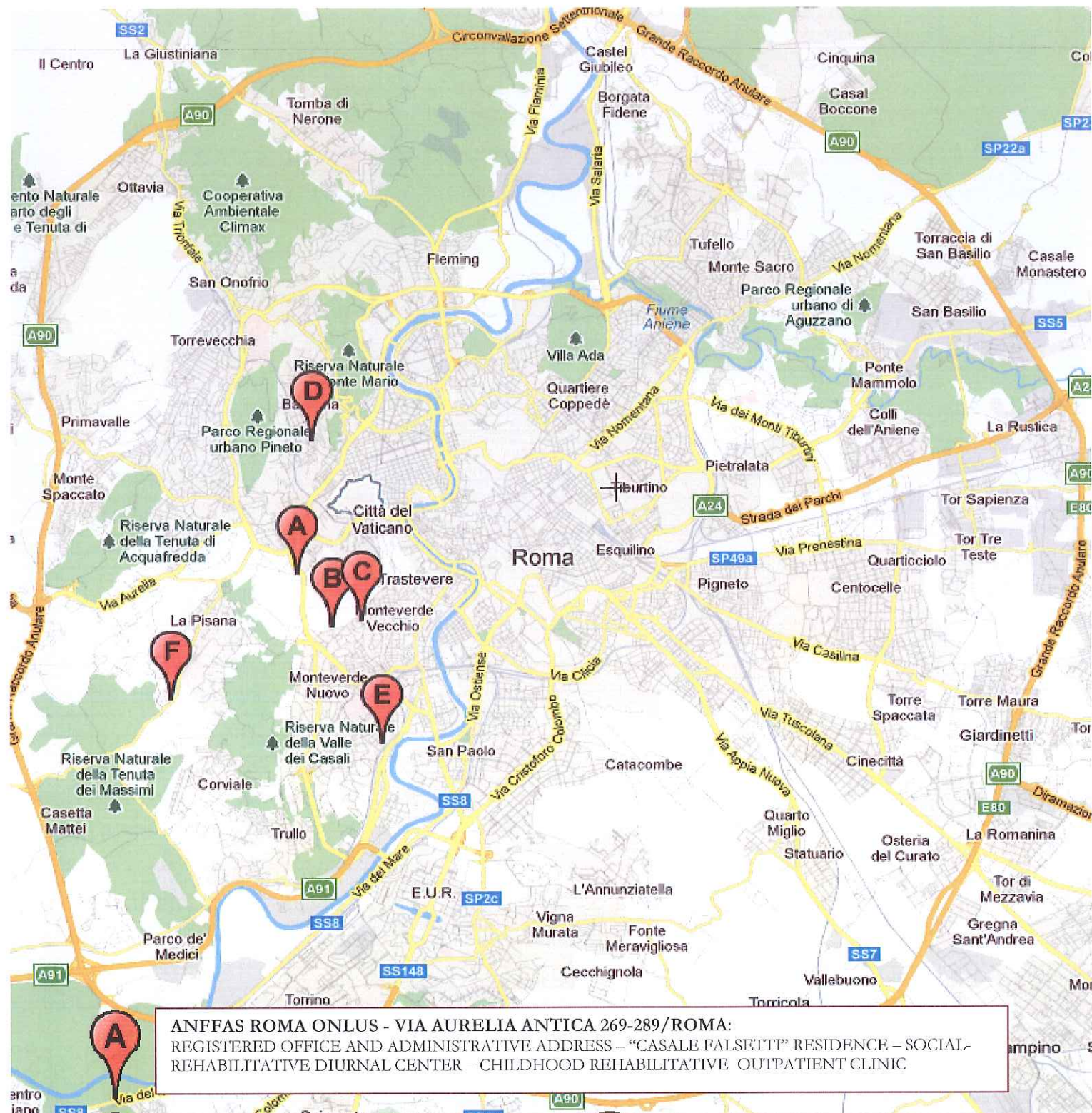
Es la ventanilla creada para los padres o familiares de las personas con discapacidad.
Encontrará a alguien dispuesto a escucharle, comprender sus problemas y quizás para darle una mano.
Por lo tanto llame o mande un e-mail.
Juntos será más fácil enfrentar los problemas más difíciles

.....

Telefono/Fax No.: +39 06. 06.58237697 – E-mail: sai@anffasroma.it

Dirección del despacho: Via Vitellia 31.B - 33/A - 00152 Rome





ANFFAS ROMA ONLUS - VIA AURELIA ANTICA 269-289/ROMA:

REGISTERED OFFICE AND ADMINISTRATIVE ADDRESS - "CASALE FALSETTI" RESIDENCE - SOCIAL-REHABILITATIVE DIURNAL CENTER - CHILDHOOD REHABILITATIVE OUTPATIENT CLINIC

VIA VITELLIA 31.B/ROMA: "SAIP" OFFICE
REHABILITATIVE DIURNAL CENTER

VIA VITELLIA 74/ROMA:
REHABILITATIVE DIURNAL CENTER

VIA DUCCIO GALIMBERTI 20/ROMA:
"FAMILY HOUSE"

VIA FELICE POGGI 44/ROMA:
"FAMILY HOUSE"

VIA GINO COPPEDE' 29/ROMA:
"FAMILY HOUSE"

