Anafi associazione ETS

Carta dei Servizi

SERVIZI SOCIALI

© ANAFI ASSOCIAZIONE ETS IMPRESA SOCIALE
P.I. 01547871002 - C.F. 06422440583 - Iscr. alla C.C.I.A.A. di Roma n° 785670

Indice

Presentazione dell'Anafi, dei fini istituzionali e degli interventi erogati. 3

DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Area anziani

- Servizio per l'autonomia e l'integrazione sociale della persona anziana (SAISA) 8
- Dimissioni protette 9

Area disabilità

- Servizio per l'autonomia e l'integrazione sociale della persona con handicap (SAISH) 10
- Laboratori ed attività di gruppo 11
- HCP - Home Care Premium 13

Area scolastica

- Assistenza OEPAC 14
- Assistenza Specialistica (AS) 15
- Assistenza Universitaria 16
- Sportello di ascolto psicologico per gli studenti 17
- Assistenza alla Comunicazione LIS nelle scuole di ogni ordine e grado 18
- CAA: Assistenza alla Comunicazione Aumentativa Alternativa 19

Area minori e famiglie

- ADE: Assistenza Domiciliare Educativa 20
- SET: Servizio Educativo Territoriale 21
- Progetto P.I.P.P.I.: Programma di Interventi Per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione 22

Risorse Umane 23

Standard di Qualità 25

Sedi e contatti 28

Presentazione dell'Anafi, dei fini istituzionali, dei servizi ed interventi erogati

ANAFI Associazione è stata costituita nel 1983 con l'obiettivo generale di diventare, sempre più, una realtà dinamica ed efficiente, in grado di mantenere e sviluppare rapporti con Enti pubblici, mettendo a loro disposizione soluzioni innovative e di assoluta qualità che garantiscano servizi ottimali. ANAFI è una realtà che mira a promuovere benessere, relazioni sociali positive e sistemi di solidarietà sul Territorio.

Opera dal 1985 in ambito domiciliare con minori e adulti con disabilità e con persone anziane, dal 1997 assiste i minori nelle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado, dal 1998 continua a seguirli nel loro percorso scolastico nelle scuole secondarie di secondo grado, dal 2008 fornisce il proprio supporto anche agli studenti disabili dell'Università Roma Tre; dal 2013 a tutt'oggi svolge il servizio di assistenza alla comunicazione (LIS e CAA) nelle scuole di ogni ordine e grado e dal 2023 si occupa dei minori a rischio di devianza.

ANAFI è inserita:

- Nel Registro Unico Cittadino (RUC) di Roma Capitale;
- nei registri dei Municipi V, VII, VIII e IX, area Disabilità (SAISH) e Anziani (SAISA);
- nel Registro Unico Accreditati settore Scuola (RUAS);
- nel Registro Unico enti del Terzo Settore (RUNTS).

Principi ispiratori

• Eguaglianza

Nessuna discriminazione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, genere, condizioni psico-fisiche o socio-economiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio, tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

• Imparzialità

Il comportamento dell'ANAFI nei confronti degli utenti dei vari servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

• Continuità e sicurezza del servizio

I servizi vengono erogati con continuità e regolarità, al fine di evitare disagi all' utenza. La continuità è garantita anche dalla limitazione del turn-over delle figure di riferimento (es. operatori, coordinatori, ecc.) che operano all'interno della relazione d'aiuto.

• Riservatezza

Il trattamento dei dati riguardanti gli utenti dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza. Il personale ANAFI ha l'obbligo di operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, secondo le prescrizioni del GDPR 2016/679.

• Diritto di scelta

ANAFI garantisce ai cittadini l'informazione preventiva ed il diritto di scelta, ove ci siano differenze nelle modalità attuative del servizio.

• Efficienza ed efficacia

ANAFI persegue il continuo miglioramento dei servizi offerti. Gli utenti hanno il diritto di disporre di operatori aggiornati professionalmente e in grado di garantire loro sostegno e tutela, valorizzando al massimo tutte le risorse umane, logistiche e di rete a disposizione.

• Partecipazione ed informazione

ANAFI garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione.

Gli strumenti ad oggi utilizzati per garantire ciò sono:
· Linea telefonica fissa e mobile dedicata;
· Sito internet (www.anafiass.it);
· Pubblicazioni specifiche;
· Guida alla Carta dei Servizi;
· Carta dei Servizi.

L'utente ha inoltre il diritto di partecipare attivamente e di contribuire alla realizzazione di tutti i progetti che lo riguardano.

• Chiarezza e trasparenza

L'utente ha il diritto di conoscere i progetti in cui è impegnato/coinvolto, gli strumenti che si utilizzeranno e le figure di riferimento che lo accompagneranno nel suo percorso.

Per tradurre operativamente tali principi l'Ente adotta strumenti e procedure idonee a:

• definire gli standard di qualità dei Servizi erogati e valutarne l'efficacia;
• semplificare il più possibile gli aspetti burocratici;
• gestire i reclami.

Negli oltre 30 anni di lavoro sociale svolto da ANAFI, l'impegno costante a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone, ha permesso di sviluppare professionalità e capacità organizzative per poter costruire risposte articolate e personalizzate in relazione ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici.

Cos'è la carta dei servizi?

La Carta dei Servizi è il principale strumento di una organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

È pensata inoltre per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi.

Dotarsi di prassi valutative che tengono conto del livello di soddisfazione degli utenti consente l'assunzione di un'ottica preventiva e progettuale che è elemento cruciale di efficacia del lavoro sociale.

È un documento che nasce dalla volontà di promuovere una corretta informazione unitamente alla trasparenza e alla garanzia dei diritti.

L'obiettivo è di costruire uno strumento informativo agile, di facile lettura, per orientare gli utenti nella rete dei servizi e per fare conoscere gli standard di qualità, avendo come punto di riferimento ii miglioramento dei servizi in funzione delle esigenze dei cittadini.

ANAFI Associazione
pone al centro :

- la dignità dell'individuo e del nucleo familiare;
- la promozione della qualità della vita;
- la cultura della solidarietà e dell'accoglienza;
- la professionalità degli operatori;
- criteri d'imparzialità e obiettività.

ANAFI Associazione è un organismo no-profit che contribuisce, attraverso lo svolgimento di servizi socio-sanitari, educativi e culturali, alla coesione e al benessere della società e del singolo cittadino.

ANAFI Associazione opera nella prospettiva di un nuovo welfare in cui gli enti no profit, gli enti pubblici, le aziende private, le fondazioni e i cittadini, lavorino in rete e siano tutti protagonisti della solidarietà sociale e dello sviluppo socio-economico.

La struttura organizzativa di ANAFI Associazione è formata da diverse aree di intervento che comprendono attività e servizi specifici la cui gestione avviene in un'ottica unitaria di sistema.

ANAFI Associazione è fondata sui principi di mutualità

Servizi

Servizio per l'autonomia e l'integrazione sociale della persona anziana (SAISA)

Destinatari: Utenti dai 60/65 anni.

Sono ammesse persone parzialmente autosufficienti e non autosufficienti. Il servizio si svolge presso il domicilio dell'utente. Il progetto d'intervento viene concordato dal destinatario del servizio con il Servizio Sociale del Municipio e con l'ANAFI.

Le attività riguardano gli ambiti della socializzazione, del segretariato sociale, dell'aiuto nell'organizzazione domestica, della cura e del sostegno all'autonomia personale.
In particolare:

- cura ed igiene della persona e quanto attiene alle necessità fisiche della persona;
- aiuto domestico (pulizia degli ambienti, acquisto di generi alimentari, preparazione dei pasti, interventi di piccola manutenzione);
- preparazione e somministrazione dei pasti;
- espletamento pratiche burocratiche;
- attivazione di possibile rete di sostegno;
- tutto ciò che attiene l'aiuto alla persona e la cura dell'ambiente circostante;
- eventuali accompagnamenti a visite e controlli medici e/o centri di terapia;
- attività volte al mantenimento dell'autonomia residua dell'utente;
- attivazione di interventi di sostegno all'autonomia del nucleo familiare, anche attraverso attività di supporto nella ricerca di volontari, assistenti familiari, rete di vicinato per ottimizzare al meglio le risorse dell'anziano.

Dimissioni Protette

Il Servizio di Dimissioni Protette rappresenta per la persona ricoverata in condizione di disagio sociale e/o senza una rete familiare di supporto, la possibilità di ritornare nella propria abitazione senza per questo perdere il privilegio di essere seguito negli aspetti quotidiani della sua convalescenza.

Le prestazioni vengono attivate nell'arco di 24 ore dalle dimissioni, garantendo:

• attività per favorire il recupero dell'autonomia, ossia cura e igiene della persona, supporto negli spostamenti; cura e igiene dell'ambiente di vita; preparazione e assunzione dei pasti laddove necessario;
• attività per evitare che si manifesti il fenomeno dell'isolamento e l'emarginazione laddove non esiste una rete familiare;
• accompagnamento a presidi e servizi, effettuazione della spesa, disbrigo pratiche burocratiche;
• attivazione di un sistema integrato di interventi che coinvolga i vari ambiti assistenziali:
Ospedale, Medico di base, CAD per eventuale richiesta di ausili e tutto ciò che può servire all'utente, Servizi Sociali municipali.

Servizio per l'autonomia e l'integrazione sociale della persona con handicap (SAISH)

Il servizio si rivolge alle persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale che non abbiano superato i 65 anni.

Esso si svolge presso il domicilio dell'utente, con frequenza variabile in relazione al progetto di intervento sottoscritto dall'interessato (o suo familiare), dal Servizio Sociale del Comune, dal Servizio ASL di competenza e dall'ANAFI.

Gli interventi comprendono, in generale, azioni volte all'integrazione, al segretariato sociale, alla cura della persona ed al sostegno, allo sviluppo dell'autonomia personale e al mantenimento delle capacità residue:

- attività per favorire il recupero dell'autonomia (alimentazione, abbigliamento, igiene personale, orientamento spazio temporale etc). Tali attività sono finalizzate a far acquisire la consapevolezza di sé e del mondo e le capacità di controllare il proprio corpo e il movimento, per esplorare, comunicare e porsi in relazione con l'altro;
- attività per evitare che si manifesti il fenomeno dell'isolamento e dell'emarginazione;
- attività di socializzazione (laboratori di gruppo, visite guidate, passeggiate, gite ecc.);
- accompagno a presidi e servizi, effettuazione della spesa, ecc.;
- attività formative;
- attività di sostegno alla famiglia.

Laboratori ed attività di gruppo

Il servizio offre la possibilità di partecipare a diverse attività, strutturate in laboratori, che hanno le finalità di sviluppare, mantenere e/o potenziare le abilità sensoriali e motorie, di espressione e comunicazione, le capacità di autonomia e la socializzazione.

Esso si svolge fuori dal proprio domicilio, con frequenza variabile in relazione al progetto di intervento sottoscritto dall'interessato (o suo familiare), dal Servizio Sociale del Comune, dal Servizio ASL di competenza e ANAFI.

• Laboratorio 'Le note colorate'

Il laboratorio "LE NOTE COLORATE" è dedicato allo studio del canto e dell'espressione vocale inteso come possibilità di esperienza di relazione con se stessi, con il gruppo e con l' ambiente acustico-sonoro. Il suono ed il "colore" permettono di accedere ad una dimensione interna profonda con il proprio mondo emozionale.

• Laboratorio di arte eco-sociale

Il lavoro è nato con l'obiettivo di creare un percorso di lavoro multidisciplinare e integrato, dove i ragazzi possono in libertà percorrere un'esperienza, adattandola alle proprie esigenze, ai propri bisogni e alla propria realtà, ma al contempo offrendo loro un percorso semi-strutturato in un contesto protetto dove essi sono i veri protagonisti.

• Laboratori teatrali

I laboratori teatrali contribuiscono al raggiungimento di un benessere fisico e mentale da parte dei partecipanti, con il superamento delle barriere culturali e psicologiche tra disabilità e non, grazie alla partecipazione attiva di operatori ed utenti ed alla condivisione di momenti di gioco e di svago anche sul territorio.

• Laboratorio 'Mosaicando'

Il lavoro del gruppo non è soltanto quello di "legare" una tessera all'altra, ma ogni utente si occupa di tutte le fasi della preparazione delle tessere dal modellamento del das, alla preparazione dei colori, ai bagni di colore delle tessere, alla scelta dei disegni, per poi arrivare alla fase finale di costruzione del mosaico.

• Laboratorio 'Fotopasseggiando'

Fotopasseggiando nasce per fare in modo che il gruppo si sperimenti anche in uscite esterne e che, attraverso l'uso di una macchinetta fotografica, possa cogliere la realtà circostante, rappresentandola e condividendola con gli altri.

HCP - Home Care Premium

Il progetto HCP, gestito dall'INPS a favore di dipendenti pubblici e loro familiari, ha come obiettivo principale quello di sostenere l'anziano e il disabile, sia minore che adulto, in situazione di non autosufficenza presso il proprio domicilio.

Nello specifico, le prestazioni previste sono:

- Servizi Professionali domiciliari resi da operatori socio-sanitari ed educatori professionali;
- Altri servizi professionali domiciliari: servizi resi da psicologi, come supporto della famiglia, da fisioterapisti, logopedisti;
- Sollievo;
- Trasferimento assistito: servizi di accompagnamento, trasporto o trasferimento assistito per specifici e particolari necessità;
- Supporti e ausili;
- Servizi specialistici finalizzati al potenziamento e alla crescita delle capacità relazionali ed emotive di minori affetti da autismo.

Servizio OEPAC

Servizio di assistenza per studenti disabili delle scuole dell'infazia, primarie e secondarie di I grado.

Il servizio OEPAC ha come primo importante obiettivo quello di garantire al bambino un ingresso dolce, non traumatico nel mondo scolastico, tenendolo per mano e accompagnandolo passo dopo passo in questo lungo percorso di crescita. Le finalità del progetto possono essere così sintetizzate:

• agevolare la frequenza e la permanenza degli alunni con disabilità nell'ambito scolastico per garantire loro il diritto allo studio;

• facilitare l'inserimento e la partecipazione attiva alle attività didattiche svolte dal personale docente, supportando il bambino nel raggiungimento degli obiettivi di integrazione e autonomia personale;

• sostenere il bambino nelle attività di socializzazione e nell'acquisizione di capacità comunicative, volte all'integrazione e alla valorizzazione di abilità personali;

• realizzare cambiamenti di comportamento e di atteggiamenti che incidono sul livello di salute e benessere dell'alunno;

• supporto all'attività didattico-educativa interna alla scuola, nonché alle attività di laboratorio e ludico-motorie sia interne che esterne alla struttura scolastica;

• accompagno ed ausilio nella consumazione del pasto;

• accompagno esterno alla scuola in caso di gite scolastiche o visite didattiche;

• predisposizione di materiali e suppellettili per la realizzazione del piano educativo;

• coadiuvare il collaboratore scolastico nell'accoglienza dell'alunno/a con disabilità all'entrata a scuola aiutandolo/a sia nella deambulazione sia nella gestione di eventuali ausili;

• assistere l'alunno/a con disabilità nelle attività finalizzate all'igiene della propria persona, attuando forme educative che consentono il recupero e/o la conquista dell'autonomia personale.

AREA SCOLASTICA

Assistenza Specialistica

Servizio di assistenza specialistica per studenti disabili delle scuole di istruzione secondaria di secondo grado.

L'assistenza specialistica viene espletata nelle scuole secondarie di secondo grado a supporto degli studenti con disabilità.

L'Assistente è una figura specializzata, psicologo o educatore, in grado di mettere al servizio dello studente e della scuola le proprie competenze e risorse per poter garantire una frequenza che conduca alla realizzazione di un progetto di crescita, alla definizione della propria identità e al delinearsi del proprio futuro.

L'intervento è finalizzato a promuovere e potenziare le capacità dello studente legate all'autonomia, alla gestione degli aspetti cognitivi e relazionali e all'inclusione sia nel gruppo classe che nell'istituto scolastico e si configura come un'azione atta a contribuire allo sviluppo di nuove competenze, sottolineando e rinforzandone le risorse e i punti di forza.

Le attività vengono svolte in stretta sinergia con i docenti e gli insegnanti di sostegno, al fine di realizzare anche gli obiettivi didattici e, in senso più ampio, tutti gli obiettivi prefissati nel piano Educativo Individualizzato (PEI).

AREA SCOLASTICA

Assistenza Universitaria

Servizio di supporto alla persona a vantaggio degli studenti diversamente abili dell'Università Roma TRE.

Il servizio di supporto alla persona, a vantaggio degli studenti diversamente abili per le attività di vita accademica, comprende l'accompagnamento interno alle sedi dell'Ateneo, l'assistenza ai pasti e per l'uso dei servizi igienici.

Le attività di assistenza si svolgono negli orari di apertura delle facoltà nelle diversi sedi dell'Ateneo ubicate nel Comune di Roma.

AREA SCOLASTICA

Sportello di ascolto psicologico per gli studenti

Lo studente può usufruire del supporto dello Psicologo ANAFI che a cadenza settimanale è presente presso i locali della scuola per l'ascolto e la consulenza tecnica rispetto alle diverse problematiche adolescenziali personali e a quelle legate anche al contesto scolastico (bullismo, relazione con il corpo docente, con i compagni ecc.).

L'intervento dello psicologo può riguardare anche l'intero gruppo classe, laddove le problematiche individuali dipendano anche dal contesto.

AREA SCOLASTICA

Assistenza alla Comunicazione LIS nelle scuole di ogni ordine e grado

L'assistenza alla Comunicazione in ambito scolastico si è rivelata un indispensabile ed insostituibile strumento per una reale ed effettiva integrazione scolastica per tutti quegli allievi con minorazioni permanenti dell'udito, congenite o acquisite durante l'età evolutiva, tali da causare difficoltà di apprendimento e di relazione.

A questi sono equiparati i soggetti pluriminorati con disabilità di tipo sensoriale e per i quali è necessario attuare, utilizzando strumenti come tavoli tecnici di concertazione e/o conferenze di servizi, un progetto formativo individualizzato.

Il Servizio viene commissionato dagli Istituti scolastici, su mandato della Regione.

AREA SCOLASTICA

Comunicazione Aumentativa Alternativa (C.A.A.), a favore di alunni con disagio sensoriale visivo, uditivo e nella comprensione e produzione del linguaggio

Il servizio è finalizzato alla realizzazione degli interventi per l'inclusione scolastica.

La CAA si pone l'obiettivo di mettere ogni alunno con complessi bisogni comunicativi nelle condizioni di poter attuare scelte, raccontare e raccontarsi, esprimere i propri stati d'animo, influenzare il proprio ambiente e quindi autodeterminarsi diventando protagonista della propria vita.

Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa (ADE)

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Educativa (ADE) è rivolto a famiglie e minori in condizione di svantaggio socio-culturale a grave rischio di devianza o psicopatologia, sotto la tutela Tribunale dei Minorenni o Tribunale Ordinario.

Il Servizio ADE rappresenta una risposta socio-educativa focalizzata sulla domiciliarità, finalizzata a prevenire e contrastare le condizioni di fragilità familiare attraverso percorsi di inclusione sociale, anche in relazione alla necessità di garanzia dei Livelli Essenziali delle Prestazioni Sociali di cui all'art. 22 Legge Quadro n. 328/2000.

Servizio Educativo Territoriale (SET)

Per SET si intende l'intervento di educatori professionali con specifica formazione socio-pedagogica, con l'obiettivo del sostegno del benessere dei minori e delle loro famiglie.

Il SET può offrire: accompagnamento alle risorse del territorio per minori e adulti di riferimento, mediazione del rapporto genitori/figli, sostegno alle famiglie straniere con minori, prevenzione dell'abbandono scolastico, attivazione di risorse mirate all'autonomia, accompagnamento presso strutture sportive/culturali del territorio, sostegno ai minori e alle loro famiglie per tematiche relative all'identità di genere.

Il servizio può inoltre essere rivolto a gruppi di bambini, adolescenti od anche adulti, tramite la realizzazione di attività che coinvolgano insieme genitori e figli ("Fare insieme") o di attività di gruppo per ragazzi ("Gruppo di sostegno agli apprendimenti").

Programma di Interventi per la prevenzione dell'Istituzionalizzazione (P.I.P.P.I.)

Nasce come programma promosso dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali in collaborazione con l'Università degli Studi di Padova e prevede linee di azione innovative nel campo di accompagnamento della genitorialità vulnerabile, partendo dalla necessità di un grande investimento sulle competenze genitoriali, Parenting support e tutela-protezione minori.

È un progetto "con" la famiglia e non "su" la famiglia attraverso una valutazione partecipativa e trasformativa.

· **Educativa Domiciliare**: accompagnamento dei genitori e dei figli in un percorso di miglioramento della conoscenza e della loro relazione reciproca, sostegno ai genitori nello sviluppo progressivo delle competenze educative e sostegno ai figli nell'apprendimento di abilità affettivo-relazionali.

· **Gruppi con genitori/bambini**: organizzazione di momenti per il confronto e l'aiuto reciproco fra genitori che si incontrano periodicamente in gruppo al fine di rafforzare le competenze parentali, favorendo la "riflessività personale" attraverso la "riflessività sociale" e la "mente collettiva" rappresentata dal gruppo.

· **Progettazione e/o attività di equipe con la scuola**: progetti e attività in cooperazione con le scuole del territorio per lo sviluppo e la diffusione di soluzioni per il rafforzamento della relazione genitore – figlio.

Risorse Umane

COORDINATORE

Il Coordinamento organizza l'attività del personale e provvede alla copertura dei turni anche in situazioni di emergenza.

Partecipa alle riunioni di équipe. è in costante contatto con la Committenza per il raggiungimento degli obiettivi di qualità efficienza puntualità, competenza.

EDUCATORI

L'educatore attua specifici progetti educativi e riabilitativi, nell'ambito di un progetto elaborato da un'equipe multidisciplinare, volti a uno sviluppo equilibrato della personalità con obiettivi educativo/relazionali in un contesto di partecipazione e recupero alla vita quotidiana; cura il positivo inserimento o reinserimento psicosociale dei soggetti in difficoltà.

PSICOLOGI

Lo psicologo offre un'assistenza ed uno "spazio d'ascolto" individuale o familiare per la gestione ed il superamento di situazioni di disagio. Svolge attività volte a sviluppare il livello di autonomia della persona disabile o dell'anziano fragile. Si occupa della prevenzione di situazione di ansia e depressione e dei casi di disagio infantile.

OPERATORI SOCIO SANITARI - OSS

Gli OSS sono operatori che, a seguito dell'attestato di qualifica conseguito al termine di specifica formazione professionale, svolgono attività indirizzate a soddisfare i bisogni primari della persona, nell'ambito delle proprie aree di competenza, in un contesto sia sociale che sanitario e favorire il benessere e l'autonomia dell'utente. Collaborano con gli altri operatori professionali preposti all'assistenza secondo il criterio del lavoro multi-professionale.

OPERATORI SOCIO ASSISTENZIALI (OSA)

L'Opeatore Socio Assistenziale (OSA) svolge servizi di assistenza domiciliare ad anziani, disabili o nuclei familiari in difficoltà; attua un intervento diretto con l'utente (individuo, nucleo familiare o gruppo di pari) al fine di recuperare quelle risorse necessarie all'acquisto di una propria autonomia a supporto della vita quotidiana.

ASSISTENTI FAMILIARI

L'assistente familiare assiste nelle attività della vita quotidiana una persona anziana fragile, una persona disabile fisica, una persona temporaneamente o permanentemente priva di autonomia. Il suo ruolo consiste nel facilitare o sostituirsi nelle attività quotidiane e nella sorveglianza e compagnia alla persona assistita.

ASSISTENTI ALLA COMUNICAZIONE

L'assistente alla comunicazione opera nelle scuole di ogni ordine e grado, a supporto degli alunni che presentano disabilità sensoriali, utilizzando varie tecniche di comunicazione, come la Lingua dei Segni (LIS) o/e la Comunicazione Aumentativa Alternativa (C.A.A.).

FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

In partnership con il Centro di Alta Formazione New Day Srl, ANAFI Associazione organizza per i propri operatori corsi di qualifica per OSS e corsi di formazione e aggiornamento sulle seguenti tematiche:

- Comunicazione Aumentativa e Alternativa;
- Assistenza al paziente anziano fragile;
- Formazione OEPAC;
- Prevenzione del burnout nel terzo settore;
- Formazione e informazione sulla sicurezza sul lavoro.

Standard di Qualità

ANAFI GARANTISCE AI SUOI ASSISTITI:

• Affiancamento degli Operatori

Affiancamento nei casi di sostituzione definitiva si prevede un periodo di doppia prestazione nella fase di passaggio dal vecchio al nuovo operatore.

• Garanzia di continuità dell'operatore

ANAFI offre ai suoi assistiti garanzia di continuità dell'operatore su ciascun utente: il progetto di ogni singolo utente viene affidato all'operatore designato che seguirà il caso in maniera continuativa e senza turnazione.

• Visite ed eventi culturali

Organizzazione di eventi culturali visite ai musei, cinema e teatro.

• Disponibilità degli operatori

Disponibilità dei nostri operatori nella fascia oraria dalle 7,00 alle 21,00 nei giorni festivi, infrasettimanali e nelle domeniche (previa autorizzazione del servizio sociale).

• Linea telefonica dedicata

Linea telefonica dedicata fissa e mobile, permette agli utenti di entrare subito in contatto con i nostri operatori, senza attese.

• Festività

Momenti di condivisione nelle ricorrenze festive a cui partecipano utenti, famigliari e operatori.

FORMA DI TUTELA DEI DIRITTI DEL CITTADINO CON LA MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

ANAFI Associazione garantisce ai propri assistiti la tutela, il rispetto e la massima attenzione, monitorando il rapporto operatore-utente, intervenendo tempestivamente in caso di difficoltà di relazione, e provvedendo, se necessario, alla sostituzione dell' operatore.

Una linea telefonica dedicata permette a ciascun utente di entrare subito in contatto con i nostri operatori addetti al coordinamento, anche per eventuali reclami.

ANAFI, inoltre, distribuisce ai propri assistiti ogni anno questionari di gradimento del servizio fruito; i questionari sono predisposti con una sezione dedicata ad eventuali suggerimenti.

ANAFI Associazione possiede la certificazione di Qualità ISO 9001-2015, pertanto tutto il personale segue scrupolosamente quanto prescrive il manuale della qualità.

• Recupero Prestazioni
L'utente ha diritto al recupero dei festivi infrasettimanali. Il recupero viene concordato con il coordinamento. Non si ha diritto al recupero delle prestazioni rifiutate dall'utente (es. in caso di sostituzione per malattia).

Sistema gestione qualità

Il Sistema di Gestione per la Qualità rappresenta, in attuazione della Politica della Qualità di ANAFI Associazione, lo strumento per:

• Conseguire la qualità dei servizi in modo da garantire il rispetto degli impegni assunti con i propri Clienti;
• Accrescere la soddisfazione dei Clienti, attraverso l'applicazione efficace del Sistema di Gestione, inclusi i processi per il miglioramento continuo e l'assicurazione della conformità ai requisiti applicabili.

Coerentemente con la mission dell'Azienda, il Sistema di Gestione per la Qualità si applica a tutte le funzioni e a tutto il personale, a tutti i servizi e le attività svolte, internamente ed esternamente all'Azienda.
Le prescrizioni in esso contenute sono approvate e rese, pertanto, obbligatorie per tutto il personale aziendale da parte della Direzione che sottoscrive il Manuale della qualità e le successive revisioni.

CERTIFICAZIONE	ENTE CERTIFICATORE
ISO 9001:2015 Sistema di gestione della Qualità	MANAGEMENT CERTIFICATION
SR EN ISO 45001:2018 (ISO 45001:2018) Sistema di gestione della sicurezza e della salute sul lavoro	MANAGEMENT CERTIFICATION
SRS (SA)8000 Sistema di gestione della Responsabilità sociale	MANAGEMENT CERTIFICATION
UNI EN ISO 14001:2015 (ISO 14001:2015) Sistema di gestione ambientale	MANAGEMENT CERTIFICATION
ISO 27001:2018 Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni	MANAGEMENT CERTIFICATION

Sedi e contatti

• Gli uffici ricevono previo appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 12,30 e dalle 13,00 alle 16,00.

• **Sede legale e operativa**
via Luigi Capucci, 12 - Roma

Linee telefoniche

+39 06.5123753 / 5128484

• **Centralino:**

1. **COORDINAMENTO**
2. **AMMINISTRAZIONE**
3. **SEGRETERIA**

Posta elettronica

• **Segreteria**
anafi@libero.it

• **Servizi Sociali**
anafisaish@gmail.com

• **PEC**
anafiassociazione@legalmail.it

Sito web

www.anafiass.it