

CARTA DEI SERVIZI

Associazione Arca Comunità "Il Chicco" ONLUS. – Via Ancona 1 - 00043 Ciampino (Roma)

Anno 2019





CARTA DEI SERVIZI

Associazione Arca Comunità "Il Chicco" ONLUS. – Via Ancona 1 - 00043 Ciampino (Roma)

Membro della federazione Internazionale delle Comunità dell'Arca fondate da Jean Vanier

Caro amico,

ti presentiamo la Carta dei Servizi della nostra Comunità, con l'intento di farti conoscere lo spirito, le attività, i servizi e le modalità che vengono messe in atto per favorire la partecipazione di tutti i membri della comunità.

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate al mese di marzo 2019.

Questa guida è stata redatta seguendo le "Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio" Deliberazione del Consiglio dei Ministri del 2 Marzo 2013.

La carta dei servizi è disponibile presso gli uffici dell'associazione.

Cos'è la Carta dei Servizi

Questo documento intende far conoscere in modo chiaro e puntuale la Comunità "Il Chicco", le sue attività e i servizi resi. La Carta dei servizi risponde in questo senso a un diritto degli ospiti e dei familiari, all'informazione e alla trasparenza.

La Carta stabilisce pertanto i principi fondamentali a cui si ispira la Comunità, in primo luogo la storia e la 'missione', gli strumenti e le modalità per la loro attuazione, le indicazioni utili per garantire la qualità dei servizi offerti, nel quadro della normativa per l'accreditamento delle strutture sanitarie ex art. 26.

I principi fondamentali nell'erogazione dei servizi

Questa Carta recepisce i principi fondamentali richiamati dai provvedimenti normativi riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona: eguaglianza, imparzialità, continuità assistenziale, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, umanizzazione e integrazione.

Tali principi fanno capo all'idea di restituire centralità al cittadino-utente dei servizi socio-sanitari, di guardare ai suoi bisogni e al suo benessere come dimensioni cruciali per poter esprimere un giudizio sulla bontà del servizio prestato.



CARTA DEI SERVIZI

Associazione Arca Comunità "Il Chicco" ONLUS. – Via Ancona 1 - 00043 Ciampino (Roma)
Membro della federazione Internazionale delle Comunità dell'Arca fondate da Jean Vanier

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La comunità è così strutturata:

- il Centro Residenziale, formato da 3 unità abitative;
- il Centro Diurno, organizzato in laboratori;
- la sala polivalente, utilizzata per gli avvenimenti comunitari (incontri di Comunità, feste, celebrazioni, pranzi, ecc.);
- la Cappella, luogo della preghiera e del raccoglimento;
- la Piscina, frequentabile a scopo ludico-ricreativo nel periodo compreso tra giugno e settembre.
- Gli uffici

LA NOSTRA STORIA

Le origini....

La Comunità de "Il Chicco" è nata nel 1981, quando Guenda, Anna, e i piccoli Fabio e Maria hanno iniziato a vivere insieme.

Negli anni successivi sono stati accolti altri bambini e ragazzi con disabilità fisica psichica e sensoriale. La comunità è cresciuta nel tempo, ed è stata luogo di passaggio, spesso fecondo, per molte persone.

Fin dalle sue origini il Chicco fa parte delle **“Comunità dell’Arca” fondate da JEAN VANIER**

...Storia dell’Arca e biografia di Jean Vanier

Jean Vanier nacque in Svizzera nel 1928, dove suo padre - Governatore Generale del Canada - era in servizio come diplomatico. Durante la seconda guerra mondiale, la famiglia Vanier si trovava a Parigi e quando i nazisti stavano per attaccarla sono fuggiti verso l'Inghilterra su un'affollatissima nave di rifugiati. Al ritorno in Canada, Jean a soli 13 anni si iscrisse al College della Marina Reale Inglese ed iniziò la sua carriera militare nella marina canadese. Poco dopo i vent'anni, cercando un senso più profondo alla sua vita, ha deciso di abbandonare la carriera militare e iniziare studi di filosofia diventando poi insegnante. Negli anni successivi fu invitato a far visita a padre Thomas



CARTA DEI SERVIZI

Associazione Arca Comunità "Il Chicco" ONLUS. – Via Ancona 1 - 00043 Ciampino (Roma)

Membro della federazione Internazionale delle Comunità dell'Arca fondate da Jean Vanier

Philippe, sacerdote dell'ordine domenicano e sua guida spirituale, che nel 1963 era diventato cappellano in un istituto per persone con handicap mentale vicino a Parigi. *"Ci deve essere per loro un modo di vita migliore"*, diceva padre Thomas. Jean, si sentì profondamente invitato a "fare qualcosa" e l'anno dopo, il 1964, comperò una piccola casa a Trosly-Breuil e invitò due uomini ricoverati in quell'istituto, Raphael e Philippe, a vivere con lui. *"Abbiamo cominciato a vivere insieme in una piccola casa di Trosly-Breuil. Abbiamo lavorato, pregato, viaggiato, condiviso la vita. Poco a poco abbiamo familiarizzato: cominciava l'Arca"*.



1987 Jean Vanier con Paolo nella Comunità del Chicco - Roma

Fin dalla sua fondazione, ogni comunità dell'Arca comprende tre dimensioni distinte ma inseparabili: la dimensione comunitaria, la dimensione professionale e la dimensione spirituale. Queste tre dimensioni sono vissute simultaneamente nell'insieme del funzionamento e delle attività della comunità.



La dimensione comunitaria risponde al bisogno di amicizia e di appartenenza di ogni essere umano, al bisogno di amare e di essere amato. La vita comunitaria impegna il modo di essere gli uni con gli altri in tutti i momenti della vita: il lavoro, il riposo, la vita in focolare, le vacanze...



CARTA DEI SERVIZI

Associazione Arca Comunità "Il Chicco" ONLUS. – Via Ancona 1 - 00043 Ciampino (Roma)

Membro della federazione Internazionale delle Comunità dell'Arca fondate da Jean Vanier

La dimensione professionale richiede competenze umane e tecniche. Il sapere, il saper fare e il saper essere sono necessari per accompagnare persone con disabilità mentale per rispondere in modo competente alle loro esigenze e ai loro bisogni.

Un buon livello professionale è essenziale per occuparsi in maniera adeguata di una persona con handicap accompagnandola in tutti gli ambiti della sua vita.



La dimensione spirituale concerne il desiderio dell'essere umano di approfondire la sua capacità di amare, di vivere delle relazioni di comunione in verità con gli altri e con Dio. Ogni membro della comunità è invitato ad approfondire, o a scoprire, la propria vita spirituale e a viverla secondo la tradizione che gli è propria. Ogni comunità dell'Arca è una comunità di fede radicata in una tradizione religiosa o interreligiosa. Tuttavia, ogni persona, credente o no, è benvenuta e rispettata nella sua libertà di coscienza.



La vita comunitaria attraverso le celebrazioni e i momenti di festa desidera sostenere ogni persona nella sua interezza e ricerca spirituale.

La comunità inoltre si adopera affinché la persona disabile sia integrata nel territorio, favorendo la sua partecipazione ad iniziative ed eventi sociali organizzati da enti e associazioni e mantenendo i contatti con altre realtà territoriali (comune, parrocchie, servizi).

LA COMUNITÀ OGGI

L'Associazione Arca-Comunità Il Chicco opera in regime residenziale e semiresidenziale con persone con disabilità intellettiva in età adulta le quali siano compatibili con attività di gruppo, con permanenza in gruppi, con attività svolte all'esterno e che abbiano livelli di aggressività contenuti. Le persone che vengono accolte, a tempo pieno o in regime diurno, fruiscono di servizi di assistenza e riabilitazione e partecipano ad attività ricreative, seguite da personale specializzato.



CARTA DEI SERVIZI

Associazione Arca Comunità "Il Chicco" ONLUS. – Via Ancona 1 - 00043 Ciampino (Roma)

Membro della federazione Internazionale delle Comunità dell'Arca fondate da Jean Vanier

La Comunità è articolata in 3 unità abitative chiamate "focolari"; sono case a dimensione familiare e diventano luoghi di esistenza comunitaria, dove assistenti con funzione educativa e persone disabili creano legami di amicizia e condividono alloggio, pasti e servizi. La presenza di volontari, provenienti da varie parti del mondo per vivere nella gratuità un periodo della loro vita in comunità, accresce la qualità della vita di ogni persona accolta e di conseguenza la sua possibilità di integrazione nella società.

Le attività riabilitative quotidiane sono svolte all'interno del Centro Diurno organizzato secondo le esigenze particolari delle persone accolte.

L'aspetto filosofico e terapeutico si fonda sul "vivere con" e sulla dimensione della reciprocità delle relazioni e ad esso collaborano tecnici della riabilitazione, medici specialisti, educatori, assistenti, volontari ed altre figure professionali.

FINI ISTITUZIONALI

L'associazione Arca Comunità il Chicco ONLUS eroga prestazioni di riabilitazione per il recupero funzionale e sociale di persone affette da minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali dipendenti da qualsiasi causa, in regime di degenza residenziale o semiresidenziale (ex art. 26 L.833/78).

Ha una capacità recettiva di n. 20 posti in regime residenziale e n. 10 posti in regime semi-residenziale.

In sintesi, i principi fondamentali della Comunità sono i seguenti:

- rispetto
- reciprocità
- accoglienza
- condivisione
- protagonismo
- familiarità
- progettualità
- inclusione e partecipazione
- qualità della vita
- autonomia

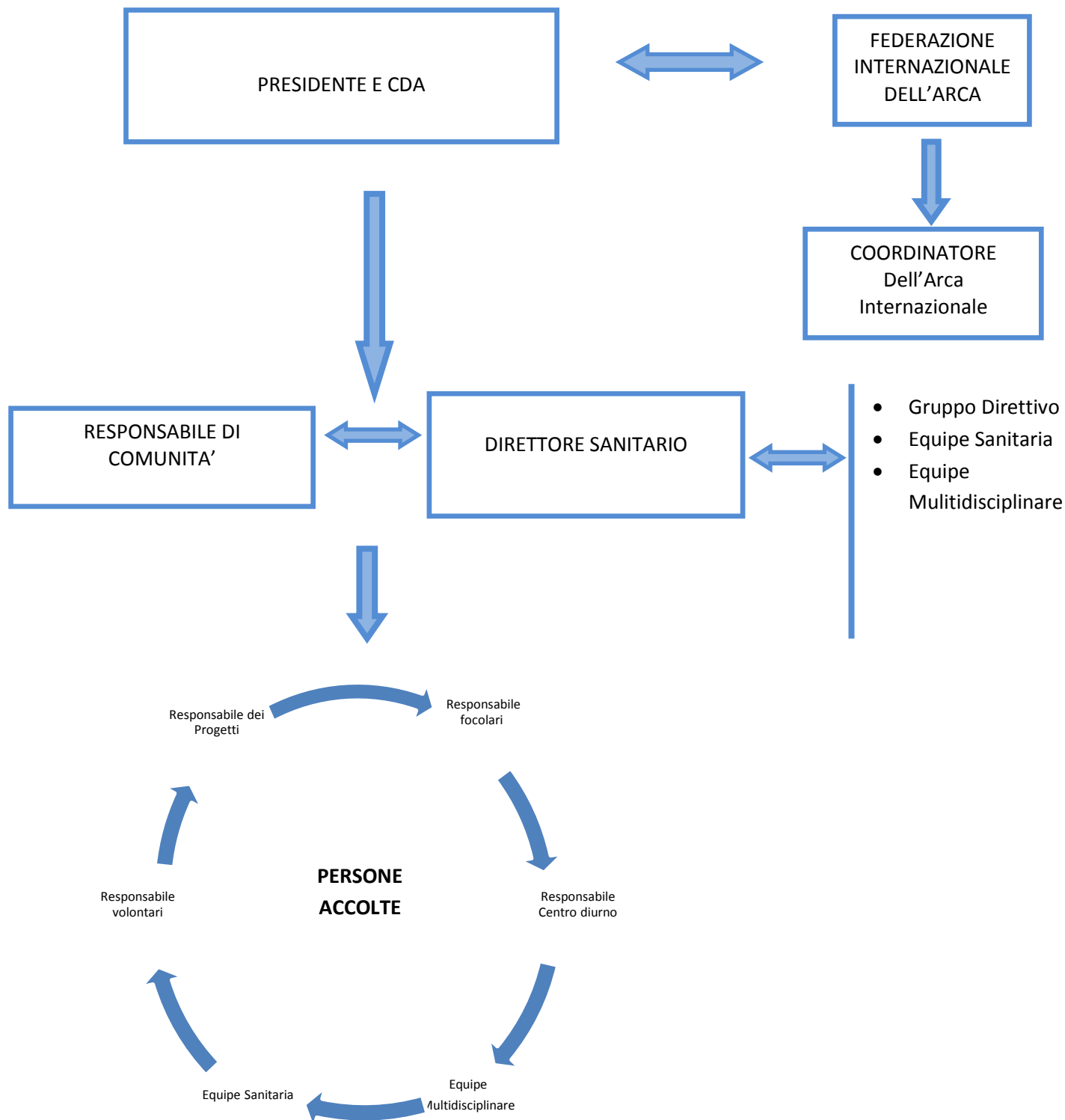


CARTA DEI SERVIZI

Associazione Arca Comunità "Il Chicco" ONLUS. – Via Ancona 1 - 00043 Ciampino (Roma)

Membro della federazione Internazionale delle Comunità dell'Arca fondate da Jean Vanier

ORGANIGRAMMA





CARTA DEI SERVIZI

Associazione Arca Comunità "Il Chicco" ONLUS. – Via Ancona 1 - 00043 Ciampino (Roma)

Membro della federazione Internazionale delle Comunità dell'Arca fondate da Jean Vanier

IL PERSONALE

Il personale della struttura è costituito da dipendenti, consulenti a prestazione professionale e da volontari della comunità, nel rispetto delle figure professionali richieste dalla normativa regionale vigente.

Le figure professionali attualmente in organico, sono le seguenti:

- Responsabile della Comunità
- Direttore Sanitario
- Responsabile del Residenziale (focolari)
- Responsabile Centro Diurno
- Responsabile dei Volontari
- Psicologo Responsabile dei Progetti
- Consulenti (Psichiatra –Internista - Fisiatra) n. 3
- MMG
- Dirigente Area Infermieristica
- Infermieri n. 3
- Educatori professionali n. 8
- Terapisti della Riabilitazione n. 2
- Maestro d'Arte n. 1
- OSS n.10
- Ausiliari n.5
- Operatore addetto all'assistenza n. 10
- Amministrativi n. 2
- Personale di cucina n. 1
- Personale delle pulizie n. 1

I Volontari sono persone che hanno conosciuto le comunità dell'arca, il suo progetto, la sua spiritualità e desiderano vivere un tempo della loro vita nella comunità. Essi non fanno parte dell'organico ma contribuiscono alla realizzazione del progetto dell'Arca nella sua dimensione comunitaria.



CARTA DEI SERVIZI

Associazione Arca Comunità "Il Chicco" ONLUS. – Via Ancona 1 - 00043 Ciampino (Roma)

Membro della federazione Internazionale delle Comunità dell'Arca fondate da Jean Vanier

IL RESIDENZIALE

Apertura

Il Residenziale è aperto 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno.

Offre accoglienza a 20 persone con disabilità gravi – gravissime che vivono nelle 3 unità abitative. All'interno del Centro Residenziale si svolgono attività volte al mantenimento di abilità acquisite e, laddove sia possibile, al recupero di capacità funzionali residue, tutto inserito in un clima familiare nel normale svolgimento delle attività domestiche.

Ogni attività svolta dagli operatori con e per i ragazzi ha delle finalità educative e di creazione e mantenimento delle relazioni interpersonali tra i membri della Comunità.

Nel Centro residenziale sono proposte:

- interventi educativi (percorsi di autonomia nell'igiene personale, attività ludiche e ricreative, educazione religiosa, attività occupazionali e formative individuali e di gruppo);
- interventi di integrazione sociale nel territorio (percorsi di orientamento sul territorio, uscite per acquisti per imparare a conoscere e gestire il denaro, ecc).

CENTRO DIURNO "IL GERMOGLIO"



Orari di apertura

Il centro opera dal lunedì al sabato dalle ore 9 alle ore 15.

Il Centro Diurno della Comunità è predisposto per accogliere le 20 persone ospitate in regime Residenziale e 10 persone provenienti dall'esterno che vengono in Comunità per un progetto di tipo semiresidenziale, per un totale di n. 30 posti.

Schema giornata tipo

Dal Lunedì al Sabato

h.9,00 Accoglienza

h.9,15 Inizio delle diverse attività secondo il piano di intervento ed il progetto di ciascuna persona accolta.

h.13,15 Pranzo, sistemazione della sala e riordino

h. 14,30 termine pranzo, accudimento igienico ed attesa per l'uscita

h. 15,00 Chiusura del Centro Diurno

Le persone esterne che frequentano il "Germoglio" raggiungono il Centro in maniera autonoma (usufruiscono di un trasporto da parte di un familiare) o usufruiscono del trasporto messo a disposizione dai Comuni e/o ASL di appartenenza.



CARTA DEI SERVIZI

Associazione Arca Comunità "Il Chicco" ONLUS. – Via Ancona 1 - 00043 Ciampino (Roma)

Membro della federazione Internazionale delle Comunità dell'Arca fondate da Jean Vanier

Le persone che vivono nella struttura Residenziale della Comunità vengono riaccompagnati nelle rispettive residenze (focolari).

Il centro diurno è organizzato in laboratori per accogliere ed offrire attività riabilitative, individuali o in piccolo gruppo, ad utenti con caratteristiche cliniche e bisogni differenti

Le attività educative, ricreative e riabilitative sono:

Fisioterapia

Orto-terapia

Attività Artistiche

Attività Musicali

Stimolazione Basale e Multisensoriale Snoezelen

Uscite e gite

Sostegno psicologico

Servizio medico ed infermieristico

PISCINA

All'interno della struttura è presente una piscina all'aperto utilizzata nel periodo estivo.

VACANZE – SOGGIORNI ESTIVI

La Comunità propone come parte del progetto riabilitativo e di vita comunitaria soggiorni estivi con finalità riabilitative, di socializzazione e di integrazione in località differenti, marine o montane. I progetti di vacanza vengono concordati con le famiglie o i tutori in funzione delle necessità e del benessere della singola persona.

GLI INCONTRI – LA PARTECIPAZIONE ALLA VITA DELLA COMUNITA'

Diverse volte nel corso dell'anno un incontro di comunità riunisce le persone accolte, gli operatori, i volontari e tutti coloro che a vario titolo sono partecipi della vita della struttura.

Tale incontro si propone: di presentare il calendario del mese e le diverse attività programmate, di rendere tutti partecipi e protagonisti degli avvenimenti comunitari. Esso rappresenta inoltre uno spazio permanente da poter utilizzare per momenti di celebrazione, di riflessione, di formazioni collettive professionali, comunitarie e spirituali.

LA RELAZIONE CON I FAMILIARI/TUTORI

I familiari contribuiscono al miglioramento della qualità del servizio in quanto periodicamente coinvolti in incontri per la presentazione del progetto riabilitativo, per comunicazioni inerenti eventuali cambiamenti nell'organizzazione della struttura, per la compilazione di un "questionario di gradimento", per prendere parte a cerimonie feste ed eventi comunitari, ecc....

Sono previsti nel progetto di ogni ospite in regime residenziale occasioni d'incontro e rientri in famiglia per il mantenimento delle relazioni amicali e familiari fondamentali per il benessere emotivo e psicologico di ogni individuo.



CARTA DEI SERVIZI

Associazione Arca Comunità "Il Chicco" ONLUS. – Via Ancona 1 - 00043 Ciampino (Roma)

Membro della federazione Internazionale delle Comunità dell'Arca fondate da Jean Vanier

Durante le ore di apertura del centro diurno si fa divieto a chiunque di interrompere lo svolgimento delle attività introducendosi nelle stanze di terapia senza autorizzazione.

I familiari/tutori per qualunque informazione possono prendere appuntamento con i vari responsabili della struttura

SERVIZI DI SUPPORTO

CUCINA

Il servizio di cucina, interno alla struttura, garantisce la preparazione quotidiana di alimenti con prodotti freschi e selezionati. La cucina è organizzata in modo da rispondere alle normative vigenti in materia di igiene e controllo HACCP.

Sono previsti menu diversificati per patologie specifiche, intolleranze e/o allergie alimentari, rispetto del credo religioso e di particolari stili alimentari (es.vegetariani). In tutte le cucine sono affissi i menu ed eventuali prescrizioni dietetiche individualizzate.

LAVANDERIA E GUARDAROBA

Ciascuna casa provvede al servizio lavanderia e guardaroba delle persone che accoglie.

PROCEDURE DI AMMISSIONE

Accesso diretto

I criteri che regolano l'accesso dei pazienti a strutture di riabilitazione sono attualmente stabiliti dal DGR n.398/2000 e successive modificazioni. La delibera definisce l'attività dei centri di riabilitazione a partire dalla tipologia di utenti che possono accedere alla riabilitazione in regime estensivo o di mantenimento, affidando ai centri stessi la "presa in carico" di questi ultimi. L'attuale sistema di accreditamento delle strutture ex art.26 prevede che possono accedere su indicazione del PUA (Punto Unico di Accesso) per la valutazione Multidimensionale e la conseguente prescrizione di Progetto Riabilitativo.

RETTE

La struttura è accreditata al Servizio Sanitario Nazionale.

Il DGR n. 790 del 20-12-2016 e successive disposizioni applicative della Regione Lazio registro ufficiale U.0020794 del 17-01-2017, prevede la partecipazione alla spesa per le attività di riabilitazione in regime di mantenimento per cui, con decorrenza dal 1° luglio 2010, il 30% della retta giornaliera è a carico dell'utente. Nel caso in cui quest'ultimo presentasse una situazione reddituale, certificata dall'ISEE, che ne consenta l'esenzione, dovrà rivolgersi al proprio Comune di residenza che provvederà ad integrare la retta mensile.

Dalla retta sono esclusi:

- Farmaci non dispensati dal SSN
- Capi di abbigliamento per il guardaroba personale



CARTA DEI SERVIZI

Associazione Arca Comunità "Il Chicco" ONLUS. – Via Ancona 1 - 00043 Ciampino (Roma)

Membro della federazione Internazionale delle Comunità dell'Arca fondate da Jean Vanier

- Spese di lavanderia esterna per capi particolarmente delicati
- Ausili e attrezzature non prescrivibili dal SSN
- Assistenza nelle 24 ore se trattasi di ricovero ospedaliero
- Spese personali concordate con la famiglia per desideri particolari della persona (giornalino, etc.....)
- Trasporti particolari (es. visite mediche o accertamenti diagnostici in strutture esterne
- Attività esterne (cinema, teatro, piscina, pasti al ristorante, etc..)

Al momento dell'inserimento il responsabile concorda il budget per sostenere le spese accessorie con i familiari o chi ne ha la tutela. Al termine di ogni anno viene consegnato un rendiconto delle spese effettuate con i relativi giustificativi (fattura o scontrino fiscale).

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per accrescere la qualità dei servizi offerti nell'ambito della comunità, l'associazione invita la persona accolta, i suoi familiari e/o tutori, gli assistenti sociali di riferimento e tutti gli altri soggetti che sono in relazione con la comunità, a proporre suggerimenti ed idee ed a segnalare eventuali disservizi sporgendo reclamo. La comunicazione può essere effettuata su apposito modulo per suggerimenti/reclami reperibile negli uffici o dal Responsabile per la Qualità e da inserire nell'apposita cassetta o riconsegnare a mano.

In caso di reclami scritti e firmati, la struttura dichiara di rispondere entro 30 giorni.

VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

Verifica sullo stato degli standard

L'Associazione si impegna a verificare l'attuazione degli standard attraverso il Riesame di Direzione e l'autovalutazione annuale delle attività in ogni ambito della struttura.

Report e comunicazione

L'Associazione si impegna annualmente a programmare un incontro in cui sia presente tutta la comunità per verificare l'andamento ed il miglioramento della qualità dei servizi.

Indagini sulla soddisfazione

L'Associazione si propone di coinvolgere tutti i membri che a diverso titolo partecipano alla vita della comunità, nel miglioramento della qualità dei servizi. Nello specifico, è prevista la somministrazione annuale di un questionario di gradimento anonimo per valutare il grado di soddisfazione dei familiari/tutori delle persone accolte circa i servizi ricevuti.

Inoltre annualmente tutto il personale è invitato a compilare un questionario di "analisi del clima interno" per valutare le condizioni lavorative e i rischi di stress da lavoro correlato.



CARTA DEI SERVIZI

Associazione Arca Comunità "Il Chicco" ONLUS. – Via Ancona 1 - 00043 Ciampino (Roma)

Membro della federazione Internazionale delle Comunità dell'Arca fondate da Jean Vanier

Sicurezza e Qualità

L'Associazione opera nel pieno rispetto della sicurezza in accordo con il D.Lgs. 81/08.

L'Associazione opera seguendo quanto previsto dalla Norma UNI EN ISO 9001:2015, dal Manuale della Qualità e dalle Procedure Gestionali che ne disciplinano il funzionamento.

Come raggiungere la Comunità

La Comunità "Il Chicco" si trova in **via Ancona 1** – 00043 Ciampino (RM)



CARTA DEI SERVIZI

Associazione Arca Comunità "Il Chicco" ONLUS. – Via Ancona 1 - 00043 Ciampino (Roma)

Membro della federazione Internazionale delle Comunità dell'Arca fondate da Jean Vanier



In auto

Per raggiungere il Chicco in automobile è necessario raggiungere la via Appia Nuova (Roma Sud), o venendo dal centro di Roma, o uscendo dal Grande Raccordo Anulare alla uscita n. 23, Via Appia, in direzione Ciampino. Percorrendo la Via Appia si supera l'aeroporto di Ciampino, e si esce seguendo le indicazioni per "Via dei Laghi". Si percorre via dei Laghi (SS 217), superando l'aeroporto, un passaggio a livello, e si devia a sinistra su Via Mura dei Francesi. Da via Mura dei Francesi, la prima traversa a destra è Via Ancona.



In treno

Per raggiungere il Chicco si può arrivare in treno dalla Stazione Termini di Roma alla Stazione di Ciampino (treni per Albano, Velletri, Frascati) o alla Stazione di Acqua Acetosa (soli treni per Albano). Il percorso in treno dalla Stazione Termini è di circa 15 minuti.

La stazione di Acqua Acetosa è vicina al Chicco, ma i treni non sono molto frequenti (10 treni al giorno, 6 la Domenica).

La Stazione di Ciampino si trova a circa 2 km dal Chicco. I treni da e per la Stazione Termini sono molto frequenti (circa 70 nei giorni feriali, 30 la domenica). Dalla stazione bisogna raggiungere Piazza della Pace e seguire via Mura dei Francesi, fino a via Ancona.

Informazioni Utili

Per ulteriori informazioni sui servizi offerti dalla Comunità "Il Chicco" e sulle modalità di accesso, contattateci:

Indirizzo: Associazione Arca Comunità "IL CHICCO" O.N.L.U.S. (Ente Morale D.M.30-4-1991)

Sede sociale - Via Ancona 1 -00043 CIAMPINO (Roma)

Cod. Fisc. 90004650587 Partita IVA 10722801007

Segreteria amministrativa

Tel/Fax 06 7962104

segreteria@larche-ilchicco.it

Segreteria Sanitaria

Tel. 06 7963850



CARTA DEI SERVIZI

Associazione Arca Comunità "Il Chicco" ONLUS. – Via Ancona 1 - 00043 Ciampino (Roma)

Membro della federazione Internazionale delle Comunità dell'Arca fondate da Jean Vanier

areasanitaria@larche-ilchicco.it

Gli orari: gli Uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 15,00. Nelle altre fasce orarie e nei giorni di sabato, domenica e festivi, è comunque possibile parlare con un operatore del focolare e lasciare eventualmente un messaggio.

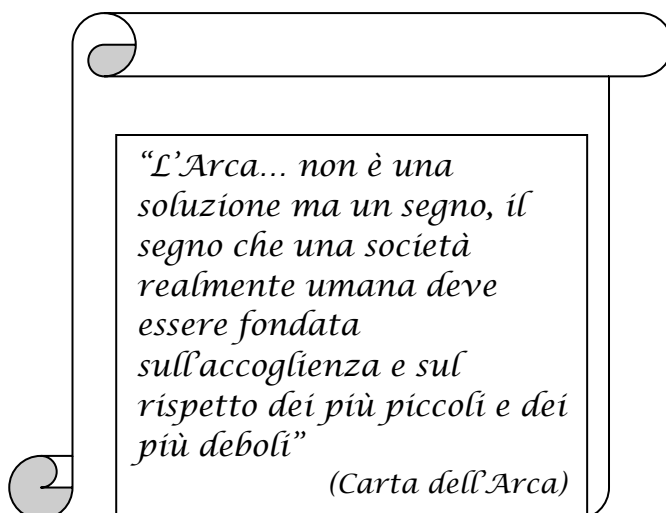
I nostri numeri telefonici:

Centro Diurno "Il Germoglio": 067963850

Focolare "Chicco": 067964666

Focolare "Ulivo": 067961612

Focolare "Vigna": 067962010



Allegato 1 carta dei servizi 2018

INDICATORI

AREA DIRITTO ALL'INFORMAZIONE / UMANIZZAZIONE

PROCESSO	OBIETTIVO	FORMULA	METODO RACCOLTA/ FONTE DEL DATO
Nella struttura vengono eseguite verifiche sulla soddisfazione dell'utente semiresidenziale e residenziale	Monitorare la soddisfazione dell'utente/familiare	Questionari distribuiti a tutti gli utenti in regime residenziale e semi-residenziale	Somministrazione del questionario
Le verifiche sulla soddisfazione dell'utente forniscono rilevazioni	Alta percentuale di risposte con giudizio globale di Soddisfatto	Elaborazione statistica dei questionari pubblicata sul sito ufficiale della struttura	Somministrazione del questionario ed elaborazione statistica



CARTA DEI SERVIZI

Associazione Arca Comunità "Il Chicco" ONLUS. – Via Ancona 1 - 00043 Ciampino (Roma)

Membro della federazione Internazionale delle Comunità dell'Arca fondate da Jean Vanier

positive	o Molto Soddisfatto >		
La struttura si impegna a rispondere per scritto ai reclami presentati dall'utente entro 30 giorni dal ricevimento	Monitoraggio trimestrale delle segnalazioni, finalizzato alla individuazione di azioni di miglioramento	Numero dei reclami ai quali la struttura ha risposto entro 30 giorni dal ricevimento/numero totale dei reclami ricevuti	Registrazione dei reclami su apposito quadro riassuntivo ed elaborazione degli stessi
La struttura ha studiato uno specifico consenso informato e lo ha reso applicabile in tutti servizi interessati	Percentuale garantita 100%	Percentuale di servizi in cui si applica il consenso informato	Counseling frequenti con i familiari

AREA: PRESTAZIONI ALBERGHIERE

PROCESSO	OBIETTIVO	FORMULA	METODO RACCOLTA/ FONTE DEL DATO
Familiari ed utenti possono chiamarsi telefonicamente frequentemente	Percentuale garantita 100%	Telefoni presenti in ogni struttura	Verifiche Ispettive interne
Menù elaborato dalla nutrizionista e modifiche garantite per i casi con regimi dietetici speciali (diete iposodiche, ipolipidiche, ipoglicemiche, per allergici)	Percentuale garantita 100%	Richiesta da parte del personale medico/infermieristico	Verifiche dei menù proposti a cura della Direzione Sanitaria
Presenza di una segnaletica esterna e interna adeguata e costantemente aggiornata	Percentuale garantita 100%	Possibilità di segnalazioni attraverso il modulo suggerimenti/reclami da parte degli utenti e degli operatori	

AREA QUALITA'

PROCESSO	OBIETTIVO	FORMULA	METODO RACCOLTA/ FONTE DEL DATO
ISO 9001:2015	Operare secondo la ISO 9001:2015	Audit di verifica	Riesame di Direzione



CARTA DEI SERVIZI

Associazione Arca Comunità "Il Chicco" ONLUS. – Via Ancona 1 - 00043 Ciampino (Roma)

Membro della federazione Internazionale delle Comunità dell'Arca fondate da Jean Vanier

Miglioramento continuo	Mantenimento dei requisiti attraverso verifiche periodiche	Audit Interni effettuati nell'anno	Rapporto di Audit Interni
Miglioramento continuo	Trattamento e soluzioni dei problemi rilevati a livello aziendale	N° azioni correttive chiuse con verifica dell'efficacia della soluzione/N° azioni correttive effettuate	Modulo di azione correttiva