

COOPERATIVA SOCIALE SAN FRANCESCO ONLUS  
N° ISCR. ALBO SOCIETÀ COOPERATIVE A177174

CENTRO DI RIABILITAZIONE PSICOMOTORIA  
PADRE PIO

VIA DEL CASALETTO N° 400, 00151 ROMA  
TEL 06.65742197 FAX 06.89281029

CARTA DEI SERVIZI

*Questo documento redatto in riferimento alla L.R. 12 dicembre 2003 n. 41 ed al D.L. 12 maggio 1995 n. 163, al DPCM 19 maggio 1995 – Ministero Sanità – " Linee Guida n. 2/95", ha lo scopo di fornire informazioni sui servizi offerti e garantire i diritti delle persone che li utilizzano.*





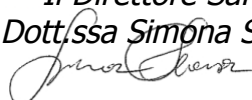
Gentile Signora, Egregio Signore,

il documento che sta leggendo è la "Carta dei Servizi" del Centro di Riabilitazione Psicomotoria "Padre Pio" con sede operativa nel territorio della ASL Rm3.

Si tratta di un nuovo ed importante strumento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i vari servizi a sua disposizione, i metodi di intervento e gli obiettivi che sono stati individuati per lei e le modalità di controllo che sono state adottate al fine di offrirle le migliori prestazioni.

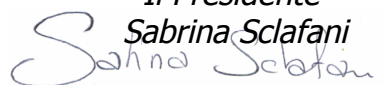
Cordialmente.

Il Direttore Sanitario  
Dott.ssa Simona Scienza



Il Presidente

Sabrina Sclafani



Indice:

<a href="#"><u>La nostra storia</u></a>	4
<a href="#"><u>La Mission e gli obiettivi</u></a>	4
<a href="#"><u>Informazioni generali sulla struttura</u></a>	5
<a href="#"><u>Modalità d'accesso</u></a>	6
<a href="#"><u>Servizi Generali</u></a>	7
<a href="#"><u>Servizi erogati in Regime Residenziale</u></a>	8
<a href="#"><u>Servizi erogati in Regime Semiresidenziale</u></a>	11
<a href="#"><u>Servizi erogati in Regime Ambulatoriale</u></a> <a href="#"><u>Età Evolutiva</u></a>	14
<a href="#"><u>Servizi erogati in Regime Ambulatoriale</u></a> <a href="#"><u>Età Adulta</u></a>	15
<a href="#"><u>Il Personale</u></a>	16
<a href="#"><u>Rilevazione della qualità</u></a>	17
<a href="#"><u>Allegati alla presente Carta dei Servizi:</u></a>	17
<a href="#"><u>Ubicazione e Contatti</u></a>	18
<a href="#"><u>Condivisione della Carta dei Servizi</u></a>	19

## *La nostra storia*

### Le prime iniziative

La nostra storia nasce dall'esperienza di un gruppo di volontari, laici e religiosi, che operavano con i portatori di handicap già dal 1979. Nel 1986, sotto la guida di un sacerdote – don Giuseppe Bisson -, che l'ha presieduta fino al 2005, si costituiscono in cooperativa per dare ai disabili mentali adulti un luogo dove avere un'assistenza riabilitativa e sociale, accogliendoli in semiconvitto e se necessario a tempo pieno.

I servizi svolti erano:

- Laboratori psicopedagogici
- Logopedia
- Fisioterapia
- Psicologia
- Assistenza alla persona
- Centro diurno
- Casa famiglia

### La storia recente

1997 Assegnazione, da parte del Comune di Roma, dell'immobile di Via del Casaleto, 400 (O.S.287 del 30/09/1997).

2001 Inizio dei lavori di ristrutturazione.

2003 Inaugurazione del ristrutturato edificio.

2004 Autorizzazione della Regione Lazio, con determinazione N. 01 del 5 gennaio 2004, al funzionamento del Centro di Riabilitazione Psicomotoria "Padre Pio" per soggetti in età adulta.

2005 Convenzione di Accreditamento con la Regione Lazio come Centro di Riabilitazione Psicomotoria (DGR 25 07/01/2005).

2013 Rilascio dell'Accreditamento istituzionale definitivo con DCA U00419

Attualmente la capacità complessiva del Centro è di:

- 12 posti per trattamenti di tipo residenziale;
- 15 posti per trattamenti di tipo semiresidenziale;
- 60 posti per trattamenti di tipo ambulatoriale

## *La Mission e gli obiettivi*

### La Mission del Centro "Padre Pio"

Il Centro di Riabilitazione opera per l'autonomia psicomotoria, con tecniche e procedure individuali differenziate. Vengono effettuati interventi diagnostici e terapeutici volti a raggiungere il recupero funzionale psicomotorio, sia sul piano personale che relazionale.

L'erogazione dei servizi è improntata a criteri di **uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.**

Il Centro di Riabilitazione ha adottato una Carta dei Diritti del Malato (Allegato H alla Carta dei Servizi)

### Gli obiettivi per gli anni futuri

L'Accreditamento del Centro è stato il primo passo per consentire alla struttura di operare in modo aperto alle esigenze dei cittadini.

Per il futuro l'obiettivo è quello dell'implementazione del Sistema Gestione Qualità al fine di ottenere entro la fine del 2021 la certificazione del Centro di Riabilitazione secondo le norme UNI EN ISO 9001, con la revisione di tutte le procedure organizzative.

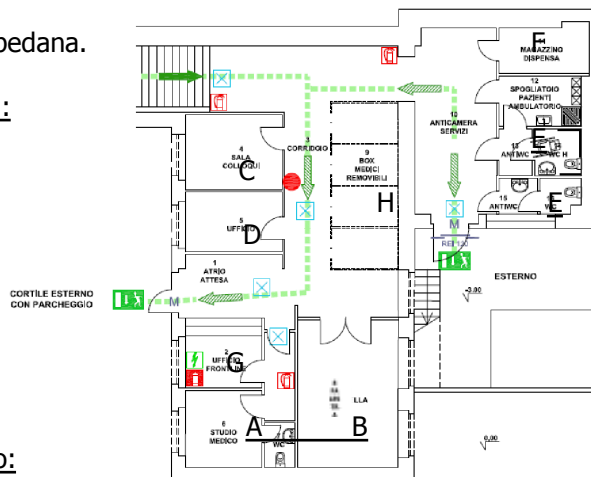
## Informazioni generali sulla struttura

Il centro di Riabilitazione opera in regime di accreditamento con la Regione Lazio, all'interno della ASL Rm 3. La Struttura è inserita all'interno della Riserva Naturale Parco dei Casali in un parco protetto di 7.000 mq e occupa un'ala dell'edificio principale di mq 1008.

I piani sono collegati da scale con corrimano e montascale a pedana.

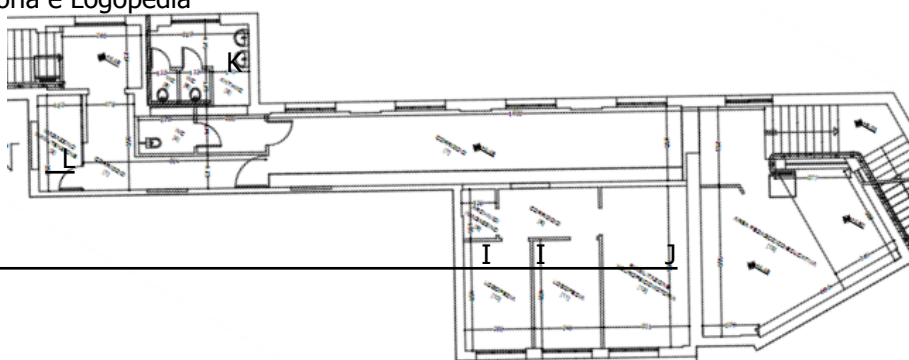
- A. Ambulatorio
- B. Palestra
- C. Logopedia
- D. Sala Colloqui
- E. Bagni
- F. Palestrina
- G. Reception
- H. Stand Fisioterapia

### Piano terra:



### Piano Primo:

- I. Sale Riabilitazione Neuromotoria e Logopedia
- J. Area Pedagogico-Educativa
- K. Bagni
- L. Spogliatoio



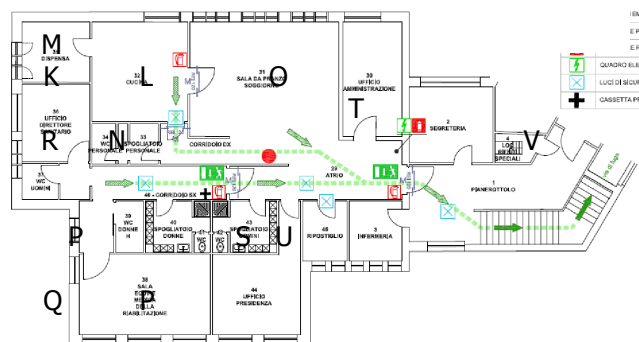
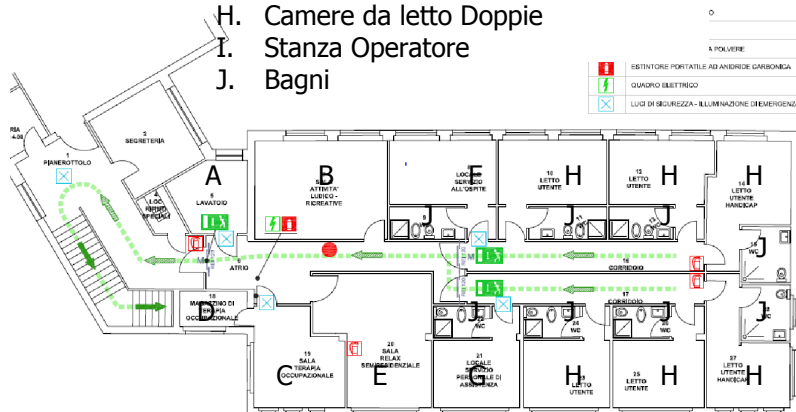
### Piano Secondo

#### Zona A - Residenziale:

- A. Lavatoio
- B. Soggiorno
- C. Sala Terapia Occupazionale
- D. Stireria
- E. Sala Equipe Riabilitativa
- F. Stanza Servizi
- G. Sala Operatori
- H. Camere da letto Doppie
- I. Stanza Operatore
- J. Bagni

#### Zona B – Semiresidenziale Diurna:

- K. Cucina
- L. Sala da pranzo,
- M. Dispensa
- N. Spogliatoio Personale Mensa
- O. Cappella
- P. Spogliatoi Personale
- Q. Sala Polifunzionale
- R. Direzione Sanitaria e Amministrativa
- S. Ripostiglio
- T. Segreteria Amministrativa
- U. Infermeria
- V. Deposito Rifiuti speciali



## Modalità d'accesso

### Tipologia di utenti accolti nei nostri nuclei

I servizi **RESIDENZIALI** e **SEMIRESIDENZIALI** sono erogati ad adulti di ambo i sessi con accertate patologie da "ritardo mentale" con eventuali alterazioni affettivo-comportamentali e/o di tipo motorio, così articolati:

#### RESIDENZIALE

12 posti, in camere a due letti con bagno, per pazienti che necessitano di intervento riabilitativo residenziale.

#### SEMIRESIDENZIALE:

Sono accolti fino a 15 utenti in ospitalità giornaliera dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 16.00.

Gli utenti usufruiscono di tutti i servizi previsti: dall'assistenza infermieristica, all'igiene personale e di terapia riabilitativa, al pari degli ospiti permanenti e consumano in struttura il pasto di mezzogiorno.

#### Trattamenti **AMBULATORIALI**:

Il Centro offre 60 prestazioni giornaliere di riabilitazione ad adulti con disabilità psicomotoria e minori affetti da disturbi dello sviluppo motorio, psichico, sensoriale.

### Per contattarci

Si possono sempre raggiungere telefonicamente gli uffici Amministrativi e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico tramite centralino (tel 06 6536113). Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.00.

E' possibile inoltre parlare su appuntamento con il Direttore Sanitario o l'Assistente Sociale.

E' inoltre possibile tramite richiesta agli uffici amministrativi e con apposito accompagnatore, visitare la struttura da parte di familiari o di potenziali Ospiti.

### Modalità di inserimento

La domanda di inserimento (per i servizi residenziale e diurno o per il servizio ambulatoriale) si presenta (anche via fax o email) compilando gli appositi moduli e il Consenso Privacy (rispettivamente allegati [D](#), [D1](#), [D2](#) e [J](#) alla Carta dei Servizi), scaricabili all'indirizzo [www.sanfrancescocoop.it](http://www.sanfrancescocoop.it) o disponibili presso la Segreteria Amministrativa (lun - ven, 9.00 - 15.30); entro 7 giorni lavorativi il Medico Responsabile del Servizio comunica l'esito della richiesta.

**Servizi Residenziale e Semiresidenziale:** se la valutazione è "positiva" segue ***l'Inserimento in Lista di Attesa***.

La Lista Residenziale e Semiresidenziale è organizzata secondo criteri cronologici e articolata separatamente nei livelli "grave" e "lieve" in base all'impegno riabilitativo (così come definito durante la prima visita). Per garantire i necessari livelli di assistenza, lo scorrimento dei due livelli avviene rispettivamente nel rapporto di uno a tre.

Urgenze cliniche segnalate come tali dalle Strutture Sanitarie invianti, afferenti al SSN, acquistano priorità nello scorrimento delle liste di attesa, secondo il giudizio clinico della Direzione Sanitaria sentito il parere dell'Equipe specialistica del Centro

Appena disponibile un posto si concorda una ***Prima Visita*** per

- Stabilire un primo contatto con i familiari o i tutori del potenziale Utente.
- Effettuare una prima valutazione diagnostica.
- Rapportarsi eventualmente con le strutture territoriali di riferimento o i curanti che seguono o hanno seguito nel tempo, i potenziali utenti della struttura.

Alla Prima Visita, dietro parere positivo dell'Equipe Riabilitativa, si concorderanno data e modalità dell'inserimento con i familiari e i Servizi proponenti.

***L'accettazione*** avverrà al mattino, dalle 10.00 alle 11.00. In questa occasione si provvederà ad illustrare le norme per la tutela dei dati personali sensibili e a far firmare i moduli per il ***consenso informato***.

**Servizio Ambulatoriale:** se la valutazione è "positiva" si inserisce la domanda in lista di attesa composta secondo un criterio di priorità clinica e temporale, secondo protocolli interni, fatte salve le urgenze per età e patologia, valutate dal Medico Responsabile della struttura.

Quando si ravvisi la possibilità di presa in carico viene concordata la ***Prima Visita*** effettuata la quale, se si valuta opportuno l'avvio di un ciclo riabilitativo, si concordano tempi e modalità di ***presa in carico***.

In ogni caso la Direzione Sanitaria del Centro è a disposizione per qualsiasi chiarimento.

### Modalità di dimissione

All'atto della dimissione, al familiare viene consegnata la Scheda di Dimissione (All. [E](#) alla Carta dei Servizi) completa di Relazione Sanitaria da destinare al Medico di Base.

L'Utente (o chi per lui) può richiedere, al momento della dimissione dal Centro, copia della cartella clinica alla Segreteria Amministrativa, previo pagamento dell'importo di € 25,00.

La copia è disponibile entro 15/20 giorni dalla richiesta, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 15.00.

Può essere ritirata da un tutore o da un familiare in possesso di delega completa di fotocopia del documento di identità dell'Utente. È anche possibile richiederne la spedizione con posta prioritaria e addebito delle spese postali.





## *Servizi Generali*

### Servizi amministrativi

#### **Direzione Amministrativa: (Sabrina Sclafani)**

La direzione con i servizi amministrativi promuove, stimola e controlla il Sistema Qualità dell'Ente.

#### **Direzione Sanitaria: (Dott.ssa Simona Scienza)**

È responsabile dell'assistenza sanitaria ai pazienti e del coordinamento del personale sanitario ed è garante per gli utenti e per gli operatori del corretto esercizio delle prestazioni sanitarie erogate all'interno della struttura. Accoglie le domande di inserimento, dialoga con le strutture sanitarie di riferimento.

#### **Ufficio Amministrativo e Ufficio Relazioni con il Pubblico: (Ref. Flavia Ramacciotti)**

- Il personale amministrativo si occupa della corretta gestione finanziaria e della gestione del personale.
- Assicura inoltre l'accoglienza immediata delle richieste e dei reclami scritti o verbali degli Utenti e dei loro parenti. La risposta scritta in genere viene effettuata entro 15 giorni.
- Promuove e raccoglie le schede di soddisfazione delle persone, assicurando la diffusione annuale dei risultati della valutazione attuata secondo le modalità del manuale della qualità.

### Formazione

La Cooperativa San Francesco si impegna inoltre a favorire la formazione del proprio personale e di quello proveniente da altre strutture attraverso:

- Incontri e itinerari di aggiornamento sulle attività riabilitative per il personale interno alla Struttura.
- Tirocini formativi per tecnici della riabilitazione in formazione.
- Attenzione a favorire e stimolare la partecipazione del proprio personale agli eventi formativi ECM.

### Il rapporto con la famiglia

Riteniamo che gli interventi riabilitativi debbano tener in attenta considerazione anche i rapporti con le famiglie di provenienza degli Assistiti o con i tutori; per loro offriamo:

- colloqui informativi e conoscitivi con il Direttore Sanitario, i Medici Responsabili, gli Psicologi, l'Assistente Sociale, oltre che colloqui mirati con i diversi referenti;
- il questionario di soddisfazione per la rilevazione della qualità percepita;
- raccolta di reclami e suggerimenti ([All. B](#) alla Carta dei Servizi e Casette dei Suggerimenti).

## *Servizi erogati in Regime Residenziale*

### Prestazioni Sanitarie

#### **Assistenza medica e infermieristica:**

- Viene fornita dalla struttura agli utenti la continuità del contatto con il medico di riferimento per l'assistenza medica di base
- Alla Struttura fanno riferimento un medico internista, uno psichiatra e un neurologo interni che garantiscono la loro presenza in giorni stabiliti e forniscono la loro disponibilità ad essere contattati telefonicamente nelle 24 h
- I medici della struttura, per quanto di loro competenza, provvedono a stabilire, monitorare ed eventualmente modificare la terapia farmacologica in base alle necessità del singolo utente
- Nei casi di necessità e/o emergenza, si farà ricorso alla guardia medica e/o al 112
- È garantita l'assistenza infermieristica nelle ore diurne
- È garantito l'approvvigionamento e la somministrazione dei farmaci e l'espletamento delle pratiche amministrative volte ad ottenere la fornitura di ausili dal SSN
- Il servizio di assistenza sanitaria monitora e programma i controlli medico-specialistici periodici e straordinari. L'assistenza del centro per i controlli specialistici (accertamenti diagnostici, visite specialistiche, prescrizione di ausili ad uso personale, ricoveri ospedalieri), viene garantita tramite i contatti e gli accessi alle strutture sanitarie del territorio secondo le normative vigenti in materia di assistenza sanitaria

### Attività specialistiche e tecnico-riabilitative

#### **Psicologia:**

Vengono operati sistematici interventi di supporto psicologico individuale, di gruppo e di sostegno ai familiari.

#### **Fisioterapia e Fisiokinesiterapia:**

Prevede interventi incentrati sul miglioramento della percezione e dello schema corporeo, per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, neuromotorie e per il recupero delle funzioni cardio-respiratorie.

#### **Terapia occupazionale:**

Attraverso attività individuali o di gruppo (ludiche, espressive, di vita quotidiana o di Reality Orientation Therapy) il terapeuta opera per il mantenimento e la stimolazione delle capacità cognitive, motorie e socio relazionali.

#### **Logopedia**

Il logopedista interviene individualmente e di gruppo nelle patologie della parola, della voce e del linguaggio orale e scritto.

#### **Musicoterapia:**

Lavorando sulla scoperta dello spazio sonoro e utilizzando la musica come canale di comunicazione non verbale, si facilita l'attuazione di progetti di integrazione spaziale, temporale e sociale dell'individuo.

#### **Acquisizione e/o consolidamento dell'autonomia funzionale di base:**

Gli educatori e gli operatori socio assistenziali seguono costantemente gli utenti, in regime sia residenziale sia diurno, negli obiettivi di acquisizione e consolidamento delle competenze relative a

- cura ed igiene della persona
- alimentazione

#### **Apprendimento di competenze sociali e socio-culturali:**

Gli educatori professionali, in stretta collaborazione con l'équipe socio-sanitaria, provvedono ad elaborare ed aggiornare il PAI (piano di assistenza individualizzata). A loro è affidata la supervisione nell'apprendimento di competenze sociali e socio-culturali attraverso

- gestione di compiti comuni
- partecipazione ad attività ricreative, gite, soggiorni estivi ed invernali, iniziative di quartiere, ecc.

#### **Servizio di Assistenza Sociale**

L'intervento dell'Assistente Sociale ha l'obiettivo di garantire all'utente il maggior sviluppo possibile della propria autonomia, promuovendone l'inserimento e l'integrazione nel contesto sociale.

#### **Progetto espressivo:**

Attività vocate alla estrinsecazione del "sé", tali da consentire agli ospiti di poter vivere il senso del "sentirsi liberi"

- attività di teatro
- laboratori-atelier di disegno e pittura
- attività di tessitura, ricamo, maglia, uncinetto.

### Prestazioni assistenziali

#### **Operatori e Ausiliari Socio-Assistenziali:**

Con la loro costante presenza sono impegnati a garantire all'Ospite

- Prestazioni di tipo igienico: bagni assistiti, igiene personale giornaliera.
- Assistenza nell'alimentazione durante i pasti.

- Assistenza per evacuazione ed eliminazione agli incontinenti.
- Assistenza nella deambulazione.
- Elementi di stimolo e modello nella vita di relazione.

### Prestazioni di tipo alberghiero

#### **Servizio di cucina:**

- Al personale di cucina è affidata la preparazione quotidiana dei pasti. Il servizio viene strettamente controllato tramite il sistema HACCP.
- Esiste un menu programmato stagionalmente e diversificato giornalmente nella progressione delle settimane. Viene esposto giornalmente per la corretta conoscenza da parte degli ospiti. È garantita una adeguata varietà per assecondare le preferenze, le particolari esigenze alimentari o le modalità di somministrazione per eventuali difficoltà di assunzione dei cibi (ad es. nelle fasi di masticazione e/o della deglutizione).

#### **Servizio di lavanderia e pulizia:**

- Per la biancheria piana e, su richiesta (vedi tabella [All.I](#)), anche per quella personale è attivato un servizio di lavanderia. Una squadra interna è incaricata della pulizia; le procedure di sanificazione sono indicate in dettaglio nel Manuale HACCP per i locali e le attrezzature inerenti il servizio mensa, e nel "Manuale delle procedure operative" per quanto riguarda la sanificazione degli altri locali e arredi.

### Servizi amministrativi

#### **Direzione Amministrativa: (Sabrina Sclafani)**

La direzione con i servizi amministrativi promuove, stimola e controlla il Sistema Qualità dell'Ente.

#### **Direzione Sanitaria e Medico Responsabile: (Dott.ssa Simona Scienza)**

Accoglie le domande di inserimento, dialoga con le strutture sanitarie di riferimento.

#### **Ufficio Amministrativo e Ufficio Relazioni con il Pubblico: (Ref. Flavia Ramacciotti)**

- Assicura l'accoglienza immediata delle richieste e dei reclami scritti o verbali degli Utenti e dei loro parenti. La risposta scritta in genere viene effettuata entro 15 giorni.
- Promuove e raccoglie le schede di soddisfazione delle persone, assicurando la diffusione annuale dei risultati della valutazione attuata secondo le modalità del manuale della qualità.
- Predisponde annualmente, a chi ne faccia richiesta (vedi tabella [All.I](#)), un rendiconto di Prima Nota.

### Prestazioni e servizi aggiuntivi-facoltativi

#### **Servizio di Trasporto:**

Il servizio di trasporto con i mezzi propri del Centro è gratuito per le uscite programmate (attività riabilitative o di integrazione sociale sul territorio).

L'uso dell'ambulanza (al di fuori delle urgenze 118) o il trasporto in orario notturno e/o festivo e quant'altro non specificatamente indicato (vedi tabella [All.I](#)) sono da intendersi a carico dell'Ospite.

#### **Servizio di Sostegno Sociale:**

Le attività di supporto alle famiglie degli utenti comprendono

- un sostegno e una guida nelle pratiche burocratiche o amministrative
- un aiuto, ove possibile, nella risoluzione di eventuali problematiche familiari di disagio sociale anche non direttamente legate all'handicap, attivando le risorse presenti sul territorio (es. servizi sociali di competenza).

#### **Servizio Religioso:**

Un Sacerdote cattolico, garantisce la presenza per la celebrazione della Messa il giovedì, la domenica e nelle festività, la confessione e l'amministrazione dell'Eucaristia agli ospiti.

È comunque rispettata l'appartenenza a qualsiasi credo religioso e garantita a tutti la possibilità di professarlo.

#### **Servizi alberghieri vari:**

possibilità per gli ospiti di effettuare telefonate personali (vedi tabella [All.I](#)).

televisore e stereo a disposizione di tutti nel soggiorno del nucleo abitativo

servizio di parrucchiere, barbiere, estetista e podologo (vedi tabella [All.I](#)).

#### **Area parco protetta di 7000 mq**

**Soggiorni estivi ed invernali** (con partecipazione ai costi da parte delle famiglie o dei servizi sociali)

#### **Servizio di Animazione:**

Volontari qualificati offrono, durante i fine settimana, i soggiorni estivi ed invernali, un servizio di animazione, attraverso attività d'intrattenimento, ludiche e d'animazione che contribuiscano al benessere psicofisico degli Ospiti.

#### **I Volontari:**

Nel Centro opera l'Associazione di Volontariato San Francesco che contribuisce al miglioramento della qualità di vita degli Ospiti, favorendone la vita di relazione, in particolare per ciò che riguarda l'aspetto psicologico e sociale. Altri Volontari, singoli o di altre associazioni, sono impegnati in appoggio alle attività di socializzazione e animazione.

### Il rapporto con la famiglia

Riteniamo che gli interventi riabilitativi debbano tener in attenta considerazione i rapporti con i tutori o le famiglie di provenienza degli Ospiti; per loro offriamo:

- colloqui informativi e conoscitivi con il Direttore Sanitario, lo Psicologo, l'Assistente Sociale, oltre che colloqui mirati con i diversi referenti;
- la possibilità, sempre concordando gli incontri con l'équipe per non intralciare l'attività riabilitativa, di visitare il proprio congiunto ospite della struttura residenziale anche al di fuori dell'orario di visita raccomandato (15.00 – 18.30), e di effettuare brevi rientri in famiglia;
- il questionario di soddisfazione per la rilevazione della qualità percepita ([All. A](#) alla Carta dei Servizi);
- raccolta di reclami e suggerimenti ([All. B](#) alla Carta dei Servizi e Casette dei Suggerimenti).

#### *GIORNATA TIPO CENTRO RESIDENZIALE*

Dalle	7.00	alle	9.00	sviglia, igiene personale, somministrazione della terapia, colazione.
Dalle	9.00	alle	12.00	attività di riabilitazione, assistenza sanitaria e infermieristica.
Dalle	12.00	alle	13,00	pranzo con gli operatori.
Dalle	13.00	alle	15.30	igiene personale, riposo (per chi lo desidera) o attività ludico-ricreative.
Dalle	15.00	alle	18.30	attività di riabilitazione, assistenza sanitaria e infermieristica.
Dalle	18.30	alle	19.15	cena con gli operatori.
Dalle	19.30	alle	21.30	attività di igiene e cura personale e di relax.
Dalle	21.30	alle	7.00	riposo notturno monitorato costantemente dall'operatore in turno.

*N.B.: Variazioni e modifiche sono commisurate al piano di assistenza individualizzata (PAI) e ad eventuali diverse necessità.*

## *Servizi erogati in Regime Semiresidenziale*

### Prestazioni Sanitarie

#### **Assistenza medica e infermieristica:**

- Alla Struttura fanno riferimento un medico internista, uno psichiatra e un neurologo interni che garantiscono la loro presenza in giorni stabiliti e forniscono la loro disponibilità ad essere contattati telefonicamente nelle 24 h;
- Nei casi di necessità e/o emergenza, si farà ricorso alla guardia medica e/o al 112.
- È garantita l'assistenza infermieristica nelle ore diurne.
- È garantita la somministrazione dei farmaci.
- Il servizio di assistenza sanitaria monitora e valuta il percorso riabilitativo mantenendo aggiornati i familiari o chi ne fa le veci e suggerendo se necessario controlli medico-specialistici periodici, straordinari ed eventuali modifiche della terapia farmacologica

### Attività specialistiche e tecnico-riabilitative

#### **Psicologia:**

Vengono operati sistematici interventi di supporto psicologico individuale, di gruppo e di sostegno ai familiari.

#### **Fisioterapia e Fisiokinesiterapia:**

Prevede interventi incentrati sul miglioramento della percezione e dello schema corporeo, per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, neuromotorie e per il recupero delle funzioni cardio-respiratorie.

#### **Terapia occupazionale:**

Attraverso attività individuali o di gruppo (ludiche, espressive, di vita quotidiana o di Reality Orientation Therapy) il terapeuta opera per il mantenimento e la stimolazione delle capacità cognitive, motorie e socio relazionali.

#### **Logopedia**

Il logopedista interviene individualmente e di gruppo nelle patologie della parola, della voce e del linguaggio orale e scritto.

#### **Musicoterapia:**

Lavorando sulla scoperta dello spazio sonoro e utilizzando la musica come canale di comunicazione non verbale, si facilita l'attuazione di progetti di integrazione spaziale, temporale e sociale dell'individuo.

#### **Acquisizione e/o consolidamento dell'autonomia funzionale di base:**

Gli educatori e gli operatori socio assistenziali seguono costantemente gli utenti, in regime sia residenziale sia diurno, negli obiettivi di acquisizione e consolidamento delle competenze relative a

- cura ed igiene della persona
- alimentazione

#### **Apprendimento di competenze sociali e socio-culturali:**

Gli educatori professionali, in stretta collaborazione con l'équipe socio-sanitaria, provvedono ad elaborare ed aggiornare il PAI (piano di assistenza individualizzata). A loro è affidata la supervisione nell'apprendimento di competenze sociali e socio-culturali attraverso

- gestione di compiti comuni
- partecipazione ad attività ricreative, gite, soggiorni estivi ed invernali, iniziative di quartiere, ecc.

#### **Servizio di Assistenza Sociale**

L'intervento dell'Assistente Sociale ha l'obiettivo di garantire all'utente il maggior sviluppo possibile della propria autonomia, promuovendone l'inserimento e l'integrazione nel contesto sociale.

#### **Progetto espressivo:**

Attività vocate alla estrinsecazione del "sé", tali da consentire agli ospiti di poter vivere il senso del "sentirsi liberi"

- attività di teatro
- laboratori-atelier di disegno e pittura
- attività di tessitura, ricamo, maglia, uncinetto.

### Prestazioni assistenziali

#### **Operatori e Ausiliari Socio-Assistenziali:**

Con la loro costante presenza sono impegnati a garantire all'Ospite

- Prestazioni di tipo igienico: bagni assistiti, igiene personale giornaliera.
- Assistenza nell'alimentazione durante i pasti.
- Assistenza per evacuazione ed eliminazione agli incontinenti.
- Assistenza nella deambulazione.
- Elementi di stimolo e modello nella vita di relazione.

## Prestazioni di tipo alberghiero

### **Servizio di cucina:**

- Al personale di cucina è affidata la preparazione quotidiana dei pasti. Il servizio viene strettamente controllato tramite il sistema HACCP.
- Esiste un menu programmato stagionalmente e diversificato giornalmente nella progressione delle settimane. Viene esposto giornalmente per la corretta conoscenza da parte degli ospiti. È garantita una adeguata varietà per assecondare le preferenze, le particolari esigenze alimentari o le modalità di somministrazione per eventuali difficoltà di assunzione dei cibi (ad es. nelle fasi di masticazione e/o della deglutizione).

### **Servizio di pulizia:**

- Una squadra interna è incaricata della pulizia; le procedure di sanificazione sono indicate in dettaglio nel Manuale HACCP per i locali e le attrezzature inerenti il servizio mensa, e nel "Manuale delle procedure operative" per quanto riguarda la sanificazione degli altri locali e arredi.

## Servizi amministrativi

### **Direzione Amministrativa: (Sabrina Sclafani)**

La direzione con i servizi amministrativi promuove, stimola e controlla il Sistema Qualità dell'Ente.

### **Direzione Sanitaria: (Dott.ssa Simona Scienza)**

È responsabile dell'assistenza sanitaria ai pazienti e del coordinamento del personale sanitario ed è garante per gli utenti e per gli operatori del corretto esercizio delle prestazioni sanitarie erogate all'interno della struttura. Accoglie le domande di inserimento, dialoga con le strutture sanitarie di riferimento.

### **Medico Responsabile: (Dott.ssa Mirella Mostarda)**

È responsabile dell'assistenza sanitaria ai pazienti del Servizio Semiresidenziale ed è garante per gli utenti e per gli operatori del corretto esercizio delle prestazioni sanitarie erogate.

### **Ufficio Amministrativo e Ufficio Relazioni con il Pubblico: (Ref. Flavia Ramacciotti)**

- Assicura l'accoglienza immediata delle richieste e dei reclami scritti o verbali degli Utenti e dei loro parenti. La risposta scritta in genere viene effettuata entro 15 giorni.
- Promuove e raccoglie le schede di soddisfazione delle persone, assicurando la diffusione annuale dei risultati della valutazione attuata secondo le modalità del manuale della qualità.

## Prestazioni e servizi aggiuntivi-facoltativi

### **Servizio di Trasporto:**

Il servizio di trasporto con i mezzi propri del Centro è gratuito per le uscite programmate (attività riabilitative o di integrazione sociale sul territorio).

L'uso dell'ambulanza (al di fuori delle urgenze 118) o il trasporto in orario notturno e/o festivo e quant'altro non specificatamente indicato (vedi tabella [All.I](#)) sono da intendersi a carico dell'Ospite.

### **Servizio di Sostegno Sociale:**

Le attività di supporto alle famiglie degli utenti comprendono

- un sostegno e una guida nelle pratiche burocratiche o amministrative
- un aiuto, ove possibile, nella risoluzione di eventuali problematiche familiari di disagio sociale anche non direttamente legate all'handicap, attivando le risorse presenti sul territorio( es. servizi sociali di competenza).

### **Servizio Religioso:**

Un Sacerdote cattolico, garantisce la presenza per la celebrazione della Messa il giovedì, la domenica e nelle festività, la confessione e l'amministrazione dell'Eucaristia agli ospiti.

È comunque rispettata l'appartenenza a qualsiasi credo religioso e garantita a tutti la possibilità di professarlo.

### **Servizi alberghieri vari:**

possibilità per gli ospiti di effettuare telefonate personali

televisore e stereo nel soggiorno del nucleo abitativo

servizio di parrucchiere, barbiere, estetista e podologo (vedi tabella [All.I](#)).

### **Area parco protetta di 7000 mq**

**Soggiorni estivi ed invernali** (con partecipazione ai costi da parte delle famiglie o dei servizi sociali)

### **Servizio di Animazione:**

Volontari qualificati offrono, durante i fine settimana, i soggiorni estivi ed invernali, un servizio di animazione, attraverso attività d'intrattenimento, ludiche e d'animazione che contribuiscano al benessere psicofisico degli Ospiti.

### **I Volontari:**

Nel Centro opera l'Associazione di Volontariato San Francesco che contribuisce al miglioramento della qualità di vita degli Ospiti, favorendone la vita di relazione, in particolare per ciò che riguarda l'aspetto psicologico e sociale. Altri Volontari, singoli o di altre associazioni, sono impegnati in appoggio alle attività di socializzazione e animazione.

### Il rapporto con la famiglia

Riteniamo che gli interventi riabilitativi debbano tener in attenta considerazione i rapporti con i tutori o le famiglie di provenienza degli Ospiti; per loro offriamo:

- colloqui informativi e conoscitivi con il Direttore Sanitario, lo Psicologo, l'Assistente Sociale, oltre che colloqui mirati con i diversi referenti;
- il questionario di soddisfazione per la rilevazione della qualità percepita ([All. A](#) alla Carta dei Servizi);
- raccolta di reclami e suggerimenti ([All. B](#) alla Carta dei Servizi e Casette dei Suggerimenti).

#### *GIORNATA TIPO CENTRO SEMIRESIDENZIALE*

Dalle 9.00 alle 12.00 attività di riabilitazione, assistenza sanitaria e infermieristica.

Dalle 12.00 alle 13,00 pranzo con gli operatori.

Dalle 13.00 alle 16.30 igiene personale, attività ludico-ricreative.

*N.B.: Variazioni e modifiche sono commisurate al piano di assistenza individualizzata (PAI) e ad eventuali diverse necessità.*

## *Servizi erogati in Regime Ambulatoriale Età Evolutiva*

• L'ambulatorio effettua trattamenti riabilitativi prevalentemente a bambini, preadolescenti e adolescenti che presentano difficoltà di diversa natura e gravità quali: disturbi specifici o generalizzati dello sviluppo, disturbi del comportamento, dell'apprendimento, del linguaggio, ritardo psicomotorio. L'approccio è multidisciplinare e tende ad una presa in carico complessiva affiancando i familiari nei rapporti con gli operatori dell'area educativa, scolastica e sociale.

Le prestazioni sono svolte sia in convenzione con il SSR sia in forma privatistica (vedi tabella [All.I](#))

### Prestazioni Sanitarie

#### **Assistenza medica:**

• Il neuropsichiatra infantile svolge la funzione di medico responsabile e coordina l'equipe costituita dalle seguenti figure professionali:

psicoterapeuta

tecnico della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva

logopedista

### Attività specialistiche e tecnico-riabilitative

#### **Psicoterapia:**

Vengono operati sistematici interventi di supporto psicologico individuale, di gruppo e di sostegno ai familiari.

#### **Logopedia**

Il logopedista interviene individualmente e di gruppo nelle patologie della parola, della voce e del linguaggio orale e scritto.

#### **Neuropsicomotricità:**

La terapia psicomotoria opera sui sensi, intesi come strumenti della comunicazione non verbale (tono, postura, movimento) attraverso la conoscenza dello spazio corporeo ed extracorporeo.

Fanno inoltre parte della presa in carico, a seconda del progetto individuale:

-riunioni di equipe ed incontri di sintesi

-controlli medico specialistici

-sedute di approfondimento diagnostico

-incontri con insegnanti a supporto dell'inserimento scolastico

-colloqui di supporto psico pedagogico per le famiglie

-coordinamento con i servizi invianti

### Servizi amministrativi

#### **Direzione Amministrativa: (Sabrina Sclafani)**

La direzione con i servizi amministrativi promuove, stimola e controlla il Sistema Qualità dell'Ente.

#### **Direzione Sanitaria: (Dott.ssa Simona Scienza)**

Accoglie le domande di inserimento, dialoga con le strutture sanitarie di riferimento.

#### **Medico Responsabile: (Dott.ssa Paola Fiorini Rosa)**

È responsabile dell'assistenza sanitaria ai pazienti del Servizio Ambulatoriale ed è garante per gli utenti e per gli operatori del corretto esercizio delle prestazioni sanitarie erogate.

#### **Ufficio Amministrativo e Ufficio Relazioni con il Pubblico: (Ref. Serena Magi)**

Dal lunedì al venerdì, orario 8:00 - 20:00. Tel. 06 6536113 - 366 4063941, e-mail

[ambulatorio@sanfrancescocoop.it](mailto:ambulatorio@sanfrancescocoop.it)

• Assicura l'accoglienza immediata delle richieste e dei reclami scritti o verbali degli Utenti e dei loro parenti. La risposta scritta in genere viene effettuata entro 15 giorni.

• Promuove e raccoglie le schede di soddisfazione delle persone, assicurando la diffusione annuale dei risultati della valutazione attuata secondo le modalità del manuale della qualità.

### Il rapporto con la famiglia

Riteniamo che gli interventi riabilitativi debbano tener in attenta considerazione i rapporti con le famiglie di provenienza degli Assistenti; per loro offriamo:

• colloqui informativi e conoscitivi con il Direttore Sanitario, il Neuropsichiatra, lo Psicologo, l'Assistente Sociale, oltre che colloqui mirati con i diversi referenti;

• il questionario di soddisfazione per la rilevazione della qualità percepita ([All. A](#) alla Carta dei Servizi);

• raccolta di reclami e suggerimenti ([All. B](#) alla Carta dei Servizi e Cassetta dei Suggerimenti).





## *Servizi erogati in Regime Ambulatoriale Età Adulta*

• L'ambulatorio effettua trattamenti riabilitativi per le seguenti patologie:  
Disabilità motorie e del linguaggio; patologie del sistema nervoso centrale e periferico (paralisi post-ictus, emiparesi, tetraparesi, sclerosi multipla, sclerosi laterale amiotrofica, sindrome di Parkinsons, nevriti e polinevriti, demenza senile, ecc.); esiti di traumi ed interventi chirurgici; disturbi motori e cognitivo-linguistici post-trauma cranico o post tumori.

### Prestazioni Sanitarie

#### **Assistenza medica:**

• Il fisiatra definisce tempi e modalità della presa in carico del paziente nell'elaborazione del progetto e programma riabilitativo e coordina l'equipe costituita dalle seguenti figure professionali:

psicoterapeuta  
fisioterapista  
terapista occupazionale  
logopedista

### Attività specialistiche e tecnico-riabilitative

#### **Psicoterapia:**

Vengono operati sistematici interventi di supporto psicologico individuale, di gruppo e di sostegno ai familiari.

#### **Fisioterapia e Fisiokinesiterapia:**

Prevede interventi incentrati sul miglioramento della percezione e dello schema corporeo, per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, neuromotorie e per il recupero delle funzioni cardio-respiratorie attraverso molteplici interventi terapeutici, quali: terapia fisica, terapia manuale/manipolativa, massoterapia, terapia posturale individuale e di gruppo, chinesiterapia, infiltrazioni intra-articolari, mesoterapia antalgica.

#### **Terapia occupazionale:**

Attraverso attività individuali o di gruppo (ludiche, espressive, di vita quotidiana o di Reality Orientation Therapy) il terapeuta opera per il mantenimento e la stimolazione delle capacità cognitive, motorie e socio relazionali.

#### **Logopedia**

Il logopedista interviene individualmente e di gruppo nelle patologie della parola, della voce, del linguaggio orale e scritto.

Fanno inoltre parte della presa in carico, a seconda del progetto individuale:

- riunioni di equipe ed incontri di sintesi
- controlli medico specialistici
- sedute di approfondimento diagnostico
- colloqui di supporto psico pedagogico per le famiglie
- coordinamento con i servizi invianti

### Servizi amministrativi

#### **Direzione Amministrativa: (Sabrina Sclafani)**

La direzione con i servizi amministrativi promuove, stimola e controlla il Sistema Qualità dell'Ente.

#### **Direzione Sanitaria: (Dott.ssa Simona Scienza)**

Accoglie le domande di inserimento, dialoga con le strutture sanitarie di riferimento.

#### **Medico Responsabile: (Dott.ssa Paola Fiorini Rosa)**

È responsabile dell'assistenza sanitaria ai pazienti del Servizio Ambulatoriale ed è garante per gli utenti e per gli operatori del corretto esercizio delle prestazioni sanitarie erogate.

#### **Ufficio Amministrativo e Ufficio Relazioni con il Pubblico: (Ref. Serena Magi)**

Dal lunedì al venerdì, orario 8:00 - 20:00. Tel. 06 6536113 - 366 4063941, e-mail

[ambulatorio@sanfrancescocoop.it](mailto:ambulatorio@sanfrancescocoop.it)

- Assicura l'accoglienza immediata delle richieste e dei reclami scritti o verbali degli Utenti e dei loro parenti. La risposta scritta in genere viene effettuata entro 15 giorni.
- Promuove e raccoglie le schede di soddisfazione delle persone, assicurando la diffusione annuale dei risultati della valutazione attuata secondo le modalità del manuale della qualità.

### Il rapporto con la famiglia

Nei casi in cui gli interventi riabilitativi necessitino di un supporto da/per le famiglie di provenienza degli Assistiti, vengono offerti i seguenti servizi:

- colloqui informativi e conoscitivi con il Direttore Sanitario, il Fisiatra, lo Psicologo, oltre che colloqui mirati con i diversi referenti;

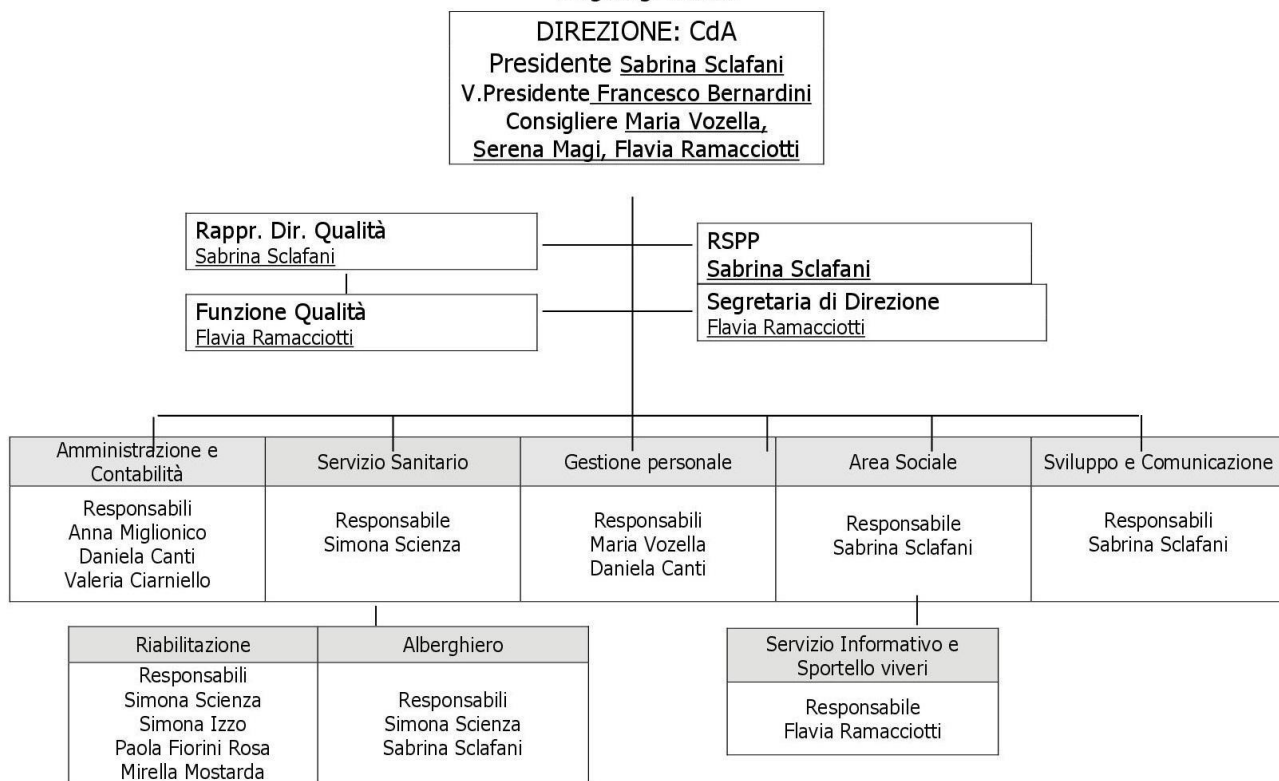
- il questionario di soddisfazione per la rilevazione della qualità percepita ([All. A](#) alla Carta dei Servizi);
- raccolta di reclami e suggerimenti ([All. B](#) alla Carta dei Servizi e Casette dei Suggerimenti).

## Il Personale

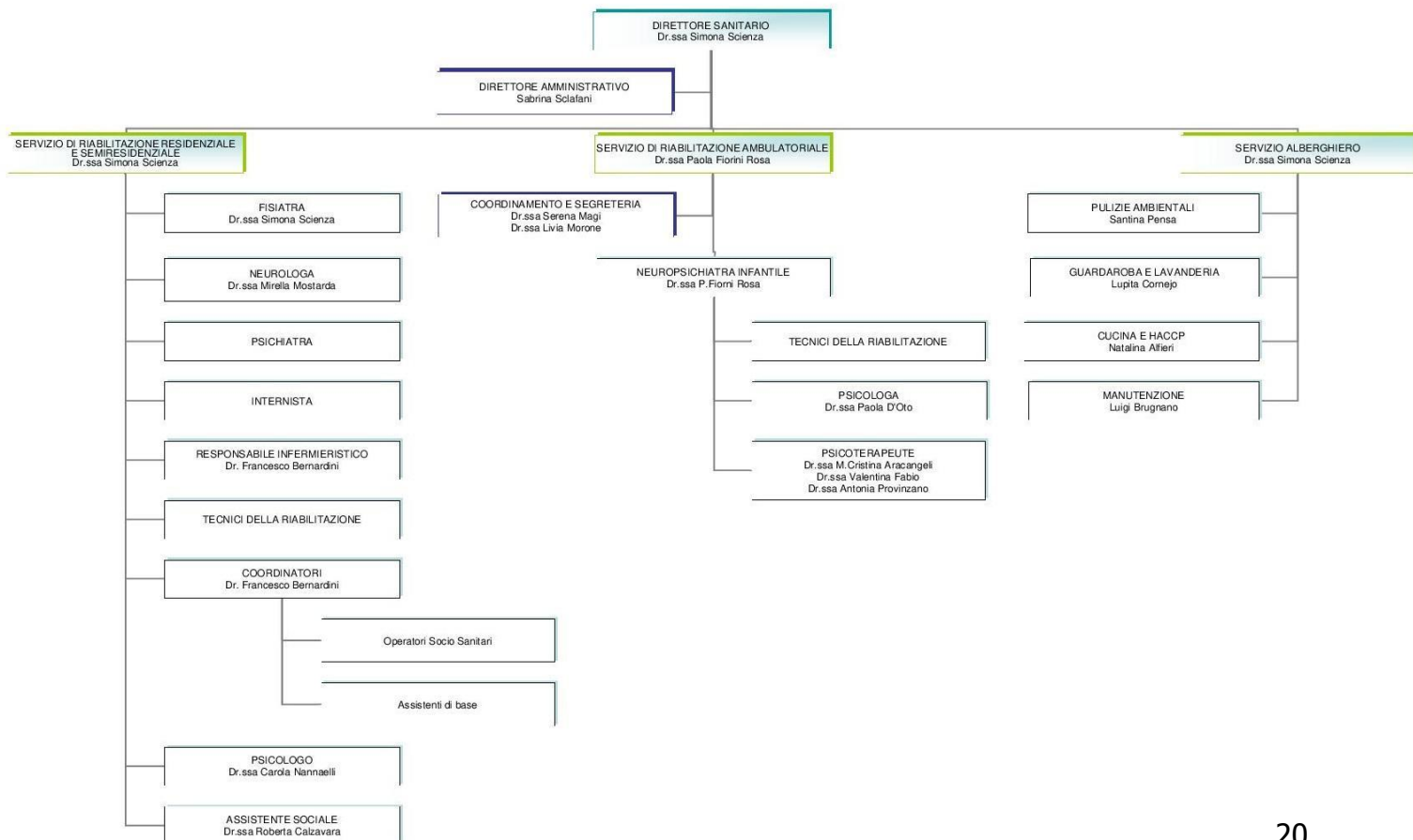
Nei seguenti Organigrammi Gerarchico - Funzionali sono indicati i livelli di responsabilità ed autorità identificati sia per la Cooperativa Sociale San Francesco Onlus, sia all'interno della struttura del Centro.

### Cooperativa Sociale San Francesco Onlus Organigramma

#### Organigramma



### Centro di Riabilitazione Psicomotoria Padre Pio Organigramma





Le figure professionali che operano nella struttura collaborano in modo coordinato, al fine di garantire all'Ospite un'assistenza il più possibile completa e personalizzata, sia sotto il profilo assistenziale che sanitario. Il Centro di Riabilitazione Psicomotoria assicura il rispetto degli standard gestionali regionali.

<i>Direzione:</i>	Direttore Amministrativo e Legale Rappresentante Direttore Sanitario	<i>Sig.ra Sabrina Sclafani</i> <i>Dott.ssa Simona Scienza</i>
<i>Servizio Sanitario:</i>	Psicologo- Psicoterapeuta Neurologo Fisiatra Neuropsichiatra Infantile Dirigente Infermieristico Assistente Sociale	<i>Dott.ssa Carola Nannarelli</i> <i>Dott.ssa Mirella Mostarda</i> <i>Dott.ssa Simona Izzo</i> <i>Dott.ssa Paola Rosa Fiorini</i> <i>Dr. Francesco Bernardini</i> <i>Dott.ssa Roberta Calzavara</i>
<i>Operatori Specializzati:</i>	Infermieri Professionali Terapisti della Riabilitazione Educatori Professionali Operatori Tecnici adibiti all'Assistenza e Operatori Sociosanitari Operatori e Ausiliari addetti all'Assistenza	1 8 1 4 6

*Addetti ai Servizi Amministrativi e di Segreteria*

*Addetti ai Servizi Alberghieri:* Personale di cucina, pulizia, lavanderia e manutenzione 8.

## *Rilevazione della qualità*

### *Soddisfazione dell'utente*

Gli impegni della Cooperativa Sociale San Francesco Onlus per il Centro di Riabilitazione Padre Pio sono riportati nella Tabella degli indicatori di qualità ([Allegato E](#) alla Carta dei Servizi).

Periodicamente utenti e familiari sono invitati a compilare un questionario di soddisfazione ([Allegato A](#) alla Carta dei Servizi), che verte principalmente su:

- disponibilità e cortesia del personale della struttura;
- accoglienza degli ambienti;
- qualità dei pasti;
- attività riabilitative

### *Reclami*

Il familiare o tutore può avanzare un reclamo rivolgendosi direttamente al Direttore Sanitario Dott.ssa Simona Scienza, o compilando l'apposita Scheda Reclamo ([Allegato B](#) alla Carta dei Servizi), disponibile nelle sale d'attesa o presso la Segreteria Amministrativa. I reclami riceveranno risposta entro e non oltre 15 giorni dalla loro segnalazione.

#### *Allegati alla presente Carta dei Servizi:*

- \*[All.A Questionario di soddisfazione](#)
- \*[All.B Scheda per esprimere reclami](#)
- \*[All.C Regolamento interno](#)
- \*[All.D Modulo Richiesta di inserimento nel Centro](#)
- \*[All.D1 Modulo Richiesta di Accettazione Ambulatoriale EE](#)
- \*[All.D2 Modulo Richiesta di Accettazione Ambulatoriale Adulti](#)
- \*[All.E Tabella degli indicatori di qualità](#)
- \*[All.F Scheda di dimissione](#)
- \*[All.G Regolamento Utenti](#)
- \*[All.H Carta dei Diritti del Malato](#)
- \*[All.I Tabella Servizi all'Ospite](#)
- \*[All. J Informativa GDPR e Consenso](#)

## Ubicazione e Contatti

### Come raggiungerci

Il centro si trova in Via del Casaleto, 400 a Roma (zona Monteverde – Colli Portuensi).

#### CON I TRASPORTI PUBBLICI

**Atac: tram 8** (da L.go Argentina direzione Casaleto, per 13 fermate fino alla fermata Gianicolense/Colli Portuensi); **870** (dalla fermata Gianicolense/Casaleto, direzione Trullo, per 8 fermate fino alla fermata Casaleto/Villa Zingone)

**Metropolitana Linea A** (fermata Valle Aurelia), autobus **31** (dalla fermata Valle Aurelia direzione Laurentina; per 10 fermate fino alla fermata Colli Portuensi/Monteverde); autobus **870** ( direzione Trullo, per 4 fermate fino alla fermata Casaleto/Villa Zingone)

**Metropolitana Linea B** (fermata EUR/Magliana); autobus **31** (dalla fermata Valfiorita, direzione Clodio, per 9 fermate fino alla fermata Colli Portuensi/Morelli)

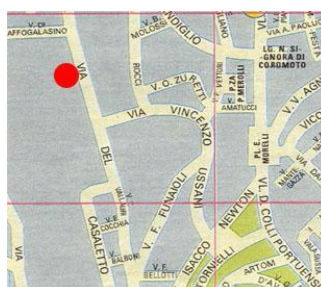
**Ferrovie:** con le linee metropolitane **FM1**(Orte – Fiumicino Aeroporto), **FM3**(Viterbo –Roma Ostiense), **FM5** (Civitavecchia – Roma Termini) fino alla Stazione Trastevere; **tram 8** (dalla fermata Trastevere direzione Casaleto, per 5 fermate fino alla fermata Gianicolense/Colli Portuensi); **870** (dalla fermata Gianicolense/Casaleto, direzione Trullo, per 8 fermate fino alla fermata Casaleto/Villa Zingone)

#### CON MEZZI PRIVATI

**Dal G.R.A (Rm Nord):** uscita n.1 Aurelia direzione Centro, SS1 Aurelia fino a Largo T. Frassi, a sinistra per Via Aurelia Antica, a destra per Via della Nocetta fino a Piazzetta del Bel Respiro, a sinistra per via del Casaleto.

**Da Acilia (RM D):** SS8bis Via Ostiense (Km 4,1), a ds per Via del Trotto poi Via del Cappellaccio (1,4 Km), a ds per Viadotto della Magliana (200 m), immettersi su Ponte Della Magliana (345 m), continuare in A91 Autostrada Roma - Fiumicino, uscire su V.le Isacco Newton (2,6 km), a sn su Via Vincenzo Ussani (665 m), all'incrocio con Via del Casaleto girare a ds per 100 m, poi a sn.

**Dal Lungotevere** (altezza P.te Garibaldi): prendere V.le Trastevere (1.8 km), a ds per Circonvallazione Gianicolense (1.2 km), a sn in Via Bernardino Ramazzini (579 m), proseguire su Via Federico Di Donato (189 m) e in Via Virginia Agnelli (592 m) fino a P.le Eugenio Morelli.; a sn in Viale Isacco Newton (200 m), a ds Via Vincenzo Ussani (665 m), all'incrocio con Via del Casaleto girare a ds per 100 m, poi a sn.



### Come contattarci

U.R.P., Segreteria

lunedì - venerdì 9.00 - 15.30

tel 06 6536113 - 3664063941

Uffici Amministrativi

lunedì - venerdì 9.00 - 15.30

tel 06 65742197 fax 06.89281029

e-mail [info@sanfrancescocoop.it](mailto:info@sanfrancescocoop.it)

[centropadrepio@sanfrancescocoop.it](mailto:centropadrepio@sanfrancescocoop.it)

Telefonicamente potete sempre raggiungere la Segreteria Amministrativa e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Si consiglia di prendere telefonicamente e preventivamente appuntamento con gli uffici

interessati. E' possibile inoltre su appuntamento parlare con il Presidente, il Direttore Sanitario, l'Assistente Sociale e la Psicologa.



### *Condivisione della Carta dei Servizi*

La presente Carta dei Servizi è stata redatta dalla Direzione Sanitaria e Amministrativa in collaborazione con l'Equipe Riabilitativa, con la consultazione associazioni di volontariato presenti e dei rappresentanti di familiari, tutori e utenti.

Inoltre hanno collaborato alla redazione della stessa e ne hanno condiviso i principi tutte le risorse del Centro.