

## Cooperativa Sociale San Francesco Onlus

Sede legale e Centro di Riabilitazione Psicomotoria Padre Pio:

Via del Casaleto, 400 – 00151 Roma

C.F. 07532930588 – P.IVA 01799401003

Tel:0665742197 – Fax 06.89281029

Il Centro di Riabilitazione Psicomotoria Padre Pio opera come centro di riabilitazione psicomotoria ex articolo 26 per pazienti con problemi di disabilità medio-gravi fisica e psichica.

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**

L'utenza è caratterizzata da complessità nella presa in carico, articolata nei rispettivi livelli di grave e lieve nel rapporto di uno a tre, da selezionare in una lista d'attesa in cui le due tipologie di utenza sono differenziate attraverso un codice specifico per la presa in carico di livello rispettivamente grave e lieve.

Le camere sono tutte a due letti con bagno per un totale di 12 posti letto.

**Semiresidenziale**

La struttura può accogliere fino a 15 utenti adulti in ospitalità giornaliera dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 16.30.

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.

**Trattamento Ambulatoriale**

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

**Le prestazioni**, oltre quelle di tipo alberghiero per gli utenti residenti sono erogate le seguenti prestazioni specialistiche:

- Sanitarie e specialistiche: con somministrazione di farmaci e mediante controlli, sia clinici che di laboratorio, in contatto con le strutture territoriali dei singoli utenti.
- Fisioterapia: incentrata sulla psicomotricità per il miglioramento della percezione e dello schema del corpo.
- Logopedia: di tipo individuale o di gruppo per l'acquisizione ed il miglioramento delle capacità comunicative.
- Terapia occupazionale: attività individuali o di gruppo (ludiche, espressive, di vita quotidiana o di Reality Orientation Therapy) per il mantenimento e la stimolazione delle capacità cognitive, motorie e socio relazionali
- Neuropsicomotricità Età Evolutiva: opera sui sensi, intesi come strumenti della comunicazione non verbale (tono, postura, movimento) attraverso la conoscenza dello spazio corporeo ed extracorporeo.
- 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.
- Psicologia: con l'ausilio di interventi di supporto psicologico individuale, di gruppo e di sostegno ai familiari.

- Acquisizione e/o consolidamento dell'autonomia funzionale di base: educatori e operatori seguono costantemente gli utenti negli obiettivi di acquisizione e consolidamento delle competenze relative ad alimentazione e cura ed igiene della persona.
- Apprendimento di competenze sociali e socio-culturali: Gli educatori, in stretta collaborazione con l'équipe socio-sanitaria, provvedono ad elaborare ed aggiornare il PRI (piano riabilitativo individuale). A loro è affidata la supervisione nell'apprendimento di competenze sociali e socio-culturali attraverso la gestione di compiti comuni e la 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.
- Formazione: sono previste riunioni settimanali con gli operatori in cui vengono analizzate le attività e le difficoltà nel lavoro; queste riunioni permettono lo scambio di informazioni e di utili modalità di approccio con gli utenti. Partecipazione a seminari e corsi di aggiornamento sulle attività riabilitative.

Queste prestazioni vengono eseguite in stanze diversificate, così come evidenziato nella planimetria allegata.

Per quanto riguarda le attività collettive esterne al centro (gite, visite guidate, ecc.) queste vengono preventivamente programmate.

Tutte le funzioni nominate in questo Regolamento rispettano le disposizioni e le procedure aziendali previste dagli ordinamenti.

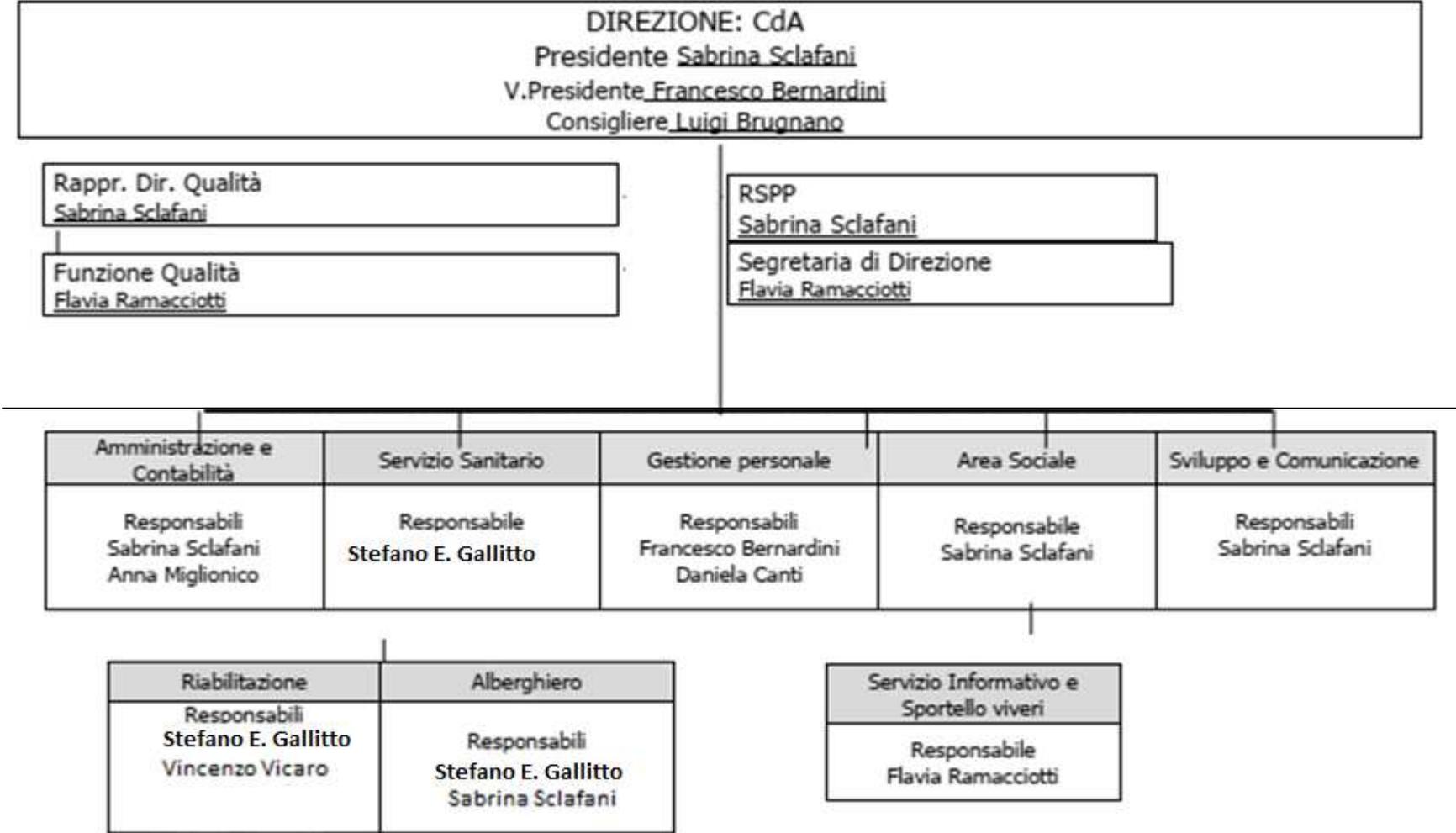
Le responsabilità di tutto il personale che dirige, esegue o verifica attività che hanno influenza sulla qualità del servizio fornito sono definiti nel **MANSIONARIO**.

Nel seguente **ORGANIGRAMMA GERARCHICO FUNZIONALE** sono indicati i livelli di responsabilità ed autorità identificati all'interno della struttura.

## Cooperativa Sociale San Francesco Onlus

### Organigramma e Mansionario

#### Organigramma



# COOPERATIVA SOCIALE SAN FRANCESCO ONLUS

**REGOLAMENTO INTERNO**

Rev. **27**

Data emissione: 06/03/24

FIGURA	FUNZIONE/RESPONSABILITA'	REQUISITI MINIMI	ESPERIENZE/QUALIFICHE/ FORMAZIONE
<p><b>Direttore Generale</b> <i>Sabrina Sclafani</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Approva, d'accordo con il CdA della Cooperativa il Manuale della Qualità</li> <li>• Nomina il Rappresentante della direzione per la qualità</li> <li>• Provvede a mantenere programmi operativi e controlli di avanzamento e di conformità sugli stessi, per mettere in condizione l'organizzazione aziendale di applicare il SGQ.</li> <li>• In collaborazione con lo Staff di Direzione, composto dai Coordinatori d'Area, sviluppa e promuove la qualità dei servizi offerti;</li> <li>• Effettua con periodicità annuale il riesame del SGQ, avvalendosi dei risultati di report periodico ricevuti dal RSGQ, verificando il livello di adeguatezza ed efficacia del sistema e programmando il piano di miglioramento per il periodo a venire.</li> <li>• Definisce le strategie aziendali.</li> <li>• Verifica la compatibilità delle scelte con gli obiettivi aziendali;</li> <li>• Supervisiona l'andamento generale delle attività;</li> <li>• È responsabile della gestione delle risorse umane;</li> <li>• Svolge una gestione attiva dei dipendenti di tutta la Cooperativa, monitorando periodicamente le loro problematiche ed aspettative attraverso colloqui individualizzati o di gruppo;</li> <li>• Dà attuazione alle deliberazioni del Consiglio di Amministrazione/Amministratore Unico;</li> <li>• Sovrintende al funzionamento organizzativo della cooperativa, nel rispetto dell'organigramma, e in stretta collaborazione con i responsabili di area e di funzione, assegnando incarichi e mansioni al personale, ai soci, ai dipendenti ed ai collaboratori;</li> <li>• Monitora e coordina le decisioni relative alla tutela della privacy ed al rispetto delle normative inerenti;</li> <li>• Monitora tutte le attività ed i progetti relativi alle diverse aree di intervento della cooperativa;</li> <li>• Gestisce la progettazione e l'attuazione delle convenzioni, le relazioni con enti pubblici e soggetti privati per l'acquisizione o la fornitura di nuovi servizi;</li> <li>• Coordina e controlla l'area amministrativa in collaborazione con il Responsabile di tale Area;</li> <li>• Verifica la corretta gestione del bilancio aziendale con potere d'intervento, di controllo su costi e ricavi aziendali, vigilando sulla corretta amministrazione finanziaria;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almeno un triennio di esperienza come Consigliere di Amministrazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidente, Vicepresidente o Amministratore unico della Cooperativa Sociale San Francesco Onlus</li> </ul>

# COOPERATIVA SOCIALE SAN FRANCESCO ONLUS

**REGOLAMENTO INTERNO**

Rev. **27**

Data emissione: 06/03/24

FIGURA	FUNZIONE/RESPONSABILITA'	REQUISITI MINIMI	ESPERIENZE/QUALIFICHE/ FORMAZIONE
<b>Direttore Sanitario</b> <i>Dr. Stefano Enrico Gallitto</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabile sanitario del servizio;</li> <li>• Rapporti con le ASL invianti, i medici curanti, le famiglie;</li> <li>• Controllo della situazione clinica di ciascun paziente, monitoraggio delle terapie;</li> <li>• Revisione attività occupazionali e riabilitative;</li> <li>• Nuovi inserimenti;</li> <li>• Dimissioni;</li> <li>• Vigilanza sulla gestione e idonea conservazione dei farmaci e dei prodotti terapeutici;</li> <li>• Vigilanza e cura degli archivi sanitari.</li> <li>• E' responsabile dell'organizzazione e della gestione operativa dei servizi del proprio Centro di riabilitazione e degli adempimenti previsti dalle normative in materia.</li> <li>• E' responsabile della corretta gestione delle Cartelle Cliniche;</li> <li>• Evidenzia l'esigenza di ampliare l'organico relativamente al personale medico e paramedico.</li> <li>• Attribuisce incarichi operativi al personale afferente all'area, purché non comportino modifiche alle condizioni contrattuali definite dalla direzione generale</li> <li>• Definisce e pianifica le necessità di aggiornamento e formazione del personale coinvolto</li> <li>• Collabora con il Direttore Amministrativo nell'analisi dei budget economici e finanziari.</li> <li>• Pianificazione economica-gestionale dell'area secondo i Budget definiti dalla direzione generale</li> <li>• Gestione delle risorse strutturali, strumentali e mezzi di trasporto affidate all'area dalla direzione generale (nell'espletamento di questa funzione il coordinatore di area dovrà fare riferimento anche alle normative vigenti in materia di sicurezza)</li> <li>• Approva, d'accordo con la Direzione, l'impostazione e l'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità.</li> <li>• Approva le procedure e le istruzioni operative.</li> <li>• Approva i piani di formazione proposti dal RSGQ e ne verifica l'attuazione e l'efficacia.</li> <li>• Ha il compito di proporre le azioni correttive all'interno della propria area di responsabilità, qualora ispezionata, evidenze non conformità.</li> <li>• È responsabile della gestione del rischio clinico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laurea in medicina e chirurgia.</li> <li>• Specializzazione in fisiatria, neurologia o igiene.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esperienza nel campo riabilitativo con funzione direttiva di almeno 5 anni.</li> </ul>
<b>Direttore Amministrativo</b> <i>Sabrina Sclafani</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabile amministrativo del servizio;</li> <li>• È responsabile dell'aggiornamento normativo in materia sanitaria.</li> <li>• Rapporti amministrativi con le ASL invianti e le famiglie;</li> <li>• Analizza i budget economici e finanziari.</li> <li>• Approva l'impostazione e l'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità.</li> <li>• Approva le procedure e le istruzioni operative.</li> <li>• Approva i piani di formazione proposti dal RSGQ e ne verifica l'attuazione e l'efficacia.</li> <li>• Ha il compito di proporre le azioni correttive all'interno della propria area di responsabilità, qualora ispezionata, evidenze non conformità.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenza Media Superiore</li> <li>• Conoscenze informatiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esperienza nel campo riabilitativo di almeno 5 anni.</li> </ul>

# COOPERATIVA SOCIALE SAN FRANCESCO ONLUS

**REGOLAMENTO INTERNO**

Rev. **27**

Data emissione: 06/03/24

FIGURA	FUNZIONE/RESPONSABILITA'	REQUISITI MINIMI	ESPERIENZE/QUALIFICHE/ FORMAZIONE
<b>Responsabile della sicurezza</b> <i>Sabrina Sclafani</i>	<p>Incaricato per gli adempimenti introdotti dal D.lgs. 81/2008. Ha responsabilità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare i fattori di rischio e valutare i rischi.</li> <li>• Individuare le misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro nel rispetto della normativa vigente.</li> <li>• Elaborare, per quanto di competenza, le misure preventive e protettive attuate e i sistemi utilizzati ad esito della valutazione dei rischi, e nonché i sistemi di controllo di tali misure.</li> <li>• Elaborare le procedure di sicurezza per le varie attività aziendali, ivi compresi gli adempimenti relativi a lavori di cui all'art. 7 D.lgs 626/94.</li> <li>• Proporre in merito ai programmi di informazione e formazione dei lavoratori.</li> <li>• Partecipare alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori.</li> </ul> <p>Inoltre ha le responsabilità di informare i lavoratori su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rischi per la sicurezza e la salute connessi all'attività dell'impresa in generale;</li> <li>• Misure e attività di protezione adottate;</li> <li>• Rischi specifici cui sono esposti in relazione all'attività svolta, normative di sicurezza e disposizioni aziendali in materia;</li> <li>• Pericoli connessi all'uso delle sostanze e dei preparati pericolosi, sulla base delle schede dei dati di sicurezza previste dalla normativa vigente e dalle norme di buona tecnica;</li> <li>• Procedure concernenti il pronto soccorso, la lotta antincendio, l'evacuazione dei lavoratori;</li> <li>• Nominativi del responsabile del servizio di prevenzione e protezione e del medico competente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenza Media Superiore.</li> <li>• Conoscenze informatiche.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corso di 16 ore per responsabile sicurezza prevenzione come da art. 5 D.Lgs 81/2008.</li> </ul>
<b>Rappresentante della Direzione per la Qualità</b> <i>Sabrina Sclafani</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica la conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2008 del manuale, delle procedure, delle istruzioni e della documentazione correlata, della loro applicazione e del loro mantenimento.</li> <li>• Riferisce al Direttore Sanitario sulle prestazioni del SGQ e verifica la corretta attuazione delle raccomandazioni e/o eventuali azioni correttive individuate durante i Riesami della Direzione.</li> <li>• Sovrintende alla stesura e aggiornamento del MGQ, delle procedure operative e delle istruzioni tecniche.</li> <li>• Pianifica e attiva i programmi di miglioramento in stretta collaborazione con tutte le funzioni aziendali eventualmente attivando gruppi di lavoro specifici.</li> <li>• Ricerca le problematiche frenanti del miglioramento, di natura interfunzionale, e garantisce - direttamente o tramite informazione alla Direzione - la loro soluzione.</li> <li>• Analizza i reclami degli Utenti ed è responsabile della valutazione dell'efficacia delle azioni intraprese a seguito di tali reclami.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenza Media Superiore</li> <li>• Conoscenze informatiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenza della Norma UNI EN ISO 9001:2008</li> </ul>

# COOPERATIVA SOCIALE SAN FRANCESCO ONLUS

**REGOLAMENTO INTERNO**

Rev. **27**

Data emissione: 06/03/24

FIGURA	FUNZIONE/RESPONSABILITA'	REQUISITI MINIMI	ESPERIENZE/QUALIFICHE/ FORMAZIONE
<b>Funzione Qualità</b> <i>Flavia Ramacciotti</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ha la responsabilità dell'emissione e distribuzione della documentazione del SGQ, della loro applicazione e del loro aggiornamento.</li> <li>• Individua, programma ed effettua le ispezioni sulle aree interessate, per verificare la messa in atto delle direttive delle Procedure del sistema Qualità.</li> <li>• Identifica e promuove, per quanto necessario, le idonee azioni correttive, preventive e di miglioramento.</li> <li>• Esegue la valutazione e qualificazione dei Fornitori.</li> <li>• Collabora con le funzioni aziendali per l'elaborazione dei preventivi, per il riesame dei contratti e per la verifica dei documenti di progettazione.</li> <li>• Provvede alla emissione, verifica, distribuzione ed archiviazione dei documenti di propria competenza.</li> <li>• Emette i Rapporti di non Conformità per le non conformità rilevate o segnalate.</li> <li>• Analizza periodicamente i RNC emessi per individuare eventuali ripetitività o anomalie di sistema ed individuare le idonee azioni correttive e preventive.</li> <li>• Collabora alla risoluzione delle non conformità contattando le Funzioni aziendali e quando necessario il Cliente/Utente.</li> <li>• Mantiene i contatti con il Cliente per i problemi inerenti la qualità del servizio erogato.</li> <li>• Cura la formazione del personale con le modalità concordate con il Direttore Sanitario.</li> <li>• Informa (sensibilizza) il personale sul SGQ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenza Media Superiore.</li> <li>• Conoscenze informatiche.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esperienza in materia di qualità, per un periodo non inferiore ad 6 mesi.</li> <li>• Corso sulla UNI EN ISO 9001:2008</li> </ul>
<b>Responsabile Sicurezza dati personali</b> <i>Sabrina Sclafani</i>	<p>In ottemperanza all'articolo 29 del D. Lgs 196/2003, il Titolare del Trattamento può nominare uno o più Responsabili del trattamento con apposita lettera di incarico. La nomina avviene per iscritto. I Responsabili devono essere individuati fra soggetti che per esperienza, capacità ed affidabilità forniscono idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, con particolare riguardo alla sicurezza dei dati. I Responsabili, pertanto, dovranno adottare tutte le misure idonee ad assicurare l'integrità dei dati oggetto del trattamento, a ridurre i rischi di diffusione o trattamento di dati non consentiti e mantenere in piena efficienza tutti gli strumenti e la struttura organizzativa al fine di perseguire gli scopi dettati dal presente DPSS.</p> <p>Per esigenze organizzative il Titolare può suddividere i compiti fra i diversi Responsabili del trattamento nominati. I Responsabili del trattamento hanno il dovere di informare tempestivamente il Titolare di eventuali incidenti o della sopravvenuta mancanza dei requisiti minimi di sicurezza richiesti. Ai Responsabili è conferita possibilità di nominare uno o più Incaricati al trattamento e istruirli adeguatamente per renderli idonei a svolgere le mansioni assegnate.</p> <p>Se non diversamente previsto nella lettera di incarico, la nomina dei Responsabili si intende a tempo indeterminato e decade o per dimissioni o per revoca comunicata per iscritto o con idonei mezzi informatici dal Titolare del trattamento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenza Media Superiore.</li> <li>• Conoscenze informatiche.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propensione alla gestione di documenti ed una esperienza nel settore di almeno 6 mesi.</li> <li>• Conoscenza del D.Lgs. 196/03.</li> </ul>

# COOPERATIVA SOCIALE SAN FRANCESCO ONLUS

**REGOLAMENTO INTERNO**

Rev. **27**

Data emissione: 06/03/24

FIGURA	FUNZIONE/RESPONSABILITA'	REQUISITI MINIMI	ESPERIENZE/QUALIFICHE/ FORMAZIONE
<b>Resp personale</b> <i>Dr. Francesco Bernardini</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclutamento e selezione delle risorse umane sulla base delle esigenze delle diverse aree</li> <li>• Gestione degli aspetti formali relativi ai contratti professionali tra i lavoratori e la cooperativa, sotto la supervisione del Consulente del Lavoro e sottoponendoli all'approvazione della Direzione</li> <li>• Organizzazione dei turni di lavoro e delle attività;</li> <li>• Gestisce i rapporti con l'amministrazione per quanto concerne le presenze degli operatori;</li> <li>• Gestione del servizio "informazioni al personale" per quanto attiene alle tematiche relative ai contratti di lavoro in vigore in cooperativa</li> <li>• Coordinamento dell'attività formativa per il personale, sulla base dei bisogni formativi rilevati</li> <li>• Monitoraggio e valutazione del clima interno</li> <li>• Definizione della modalità di svolgimento di prove e tirocini, collaborazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laurea in psicologia o scienze della formazione o simili</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esperienza nel campo di almeno 5 anni</li> </ul>
<b>Responsabile Amministrazione</b> <i>Simona Grassi</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestisce le attività della contabilità generale, contabilità clienti, contabilità fornitori</li> <li>• Gestisce gli adempimenti fiscali</li> <li>• Gestisce la raccolta e l'analisi dei dati per la predisposizione del budget</li> <li>• In particolare nell'ambito dell'amministrazione, gestisce lo scadenzario pagamenti, i relativi solleciti ed eventuali recupero crediti</li> <li>• Ha il compito di proporre le azioni correttive all'interno della propria area di responsabilità, qualora ispezionata, evidenzino non conformità</li> <li>• In materia di misurazione, analisi e valutazione dei dati ha il compito di fornire al RSGQ i dati di propria competenza</li> <li>• Tiene le relazioni con gli istituti di credito</li> <li>• Elabora ed è responsabile della procedura Approvvigionamento.</li> <li>• Fornisce supporto al RSGQ nella Qualificazione dei Fornitori ed è responsabile del monitoraggio continuo del livello di qualità fornitori e ordini a fornitori e degli eventuali interventi correttivi e di prevenzione nei loro confronti, avvalendosi del supporto metodologico e tecnico del RGQ e dei relativi dati di non conformità rilevati durante le fasi di accettazione.</li> <li>• Gestisce le attività e l'archiviazione dei documentazione relativa alle offerte dei fornitori, relativamente a: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Materiali prodotti e servizi (disegni, specifiche, gradi di criticità, caratteristiche, ecc.);</li> <li>○ Parametri e modalità di controllo provenienti dal RGQ.</li> </ul> </li> <li>• Gestisce i programmi d'assegnazione a fornitori secondo input ricevuti dal Direttore Amministrativo e la relativa documentazione di modifica prodotto curando l'aggiornamento della documentazione presso fornitori.</li> <li>• In materia di misurazione, analisi e valutazione dei dati ha il compito di fornire al RSGQ i dati di propria competenza.</li> <li>• Ha il compito di proporre le azioni correttive all'interno delle proprie aree di responsabilità, qualora ispezionate, evidenzino non conformità.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenza Media Superiore</li> <li>• Conoscenze informatiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almeno 1 anni di esperienza con mansioni amministrative</li> </ul>

# COOPERATIVA SOCIALE SAN FRANCESCO ONLUS

**REGOLAMENTO INTERNO**

Rev. **27**

Data emissione: 06/03/24

FIGURA	FUNZIONE/RESPONSABILITA'	REQUISITI MINIMI	ESPERIENZE/QUALIFICHE/ FORMAZIONE
<b>Responsabile Acquisti</b> <i>Luigi Brugnano</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestisce la selezione e il controllo dei fornitori</li> <li>Supervisiona gli ordini di acquisto e li approva fino ad un massimale di € 200,00</li> <li>Verifica l'andamento degli ordini e fa in modo che tutti i prodotti ordinati siano in azienda, pronti per essere utilizzati, come da programmazione</li> <li>Gestisce eventuali contenziosi economici con i fornitori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Almeno 1 anno di esperienza</li> </ul>
<b>Resp. Manutenzione</b> <i>Luigi Brugnano</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>È responsabile della manutenzione ordinaria e straordinaria degli ambienti di lavoro e di tutta l'impiantistica elettrica, di condizionamento e idrica avvalendosi delle ditte specializzate con cui la struttura ha definito le responsabilità e i metodi di manutenzione.</li> <li>Accoglie le richieste e le segnalazioni del personale del Centro;</li> <li>Fornisce tempi e modi per la risoluzione dei problemi segnalati;</li> <li>Si interfaccia con l'amministrazione per spese ordinarie e straordinarie per la manutenzione degli impianti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenza media superiore.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esperienza di almeno 5 anni con mansioni di manutentore di impianti elettrici, idraulici e di condizionamento.</li> </ul>
<b>Add. Segreteria</b> <i>Luigi Brugnano</i> <i>Flavia Ramacciotti</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Archiviazione della documentazione.</li> <li>Gestione del protocollo.</li> <li>Gestione contatti telefonici.</li> <li>Gestione corrispondenza IN/OUT.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenza media superiore.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>
<b>Coordinatore Equipe</b> <i>Dr.ssa L. Morone</i> <i>Dr. F. Bernardini</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>E' responsabile della comunicazione e degli ordini di servizio sovraordinati (Direzione Sanitaria – Consiglio di Direzione);</li> <li>Assieme all'Assistente Sociale, supporta il Direttore Sanitario per ciò che concerne i rapporti con le ASL invianti, il controllo delle le condizioni di inserimento degli utenti, la vigilanza e cura degli archivi sanitari e del Protocollo;</li> <li>Gestisce i rapporti con l'amministrazione per ciò che concerne le presenze degli utenti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laurea in ambito sociale, sanitario, psicologico, educativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esperienza nel campo riabilitativo di almeno 5 anni</li> <li>Capacità di gestione di gruppi di lavoro</li> </ul>
<b>Resp. Riabilitazione Cognitivo Comportamentale (Psicologo)</b> <i>Dr.ssa C. Nannarelli</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>È responsabile del monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto terapeutico;</li> <li>Collabora con il Direttore Sanitario per ciò che concerne i rapporti con le ASL invianti, il controllo della situazione clinica di ciascun paziente, monitoraggio delle terapie, la revisione attività occupazionali e riabilitative, i nuovi inserimenti, le dimissioni, la vigilanza e cura degli archivi sanitari.</li> <li>Fornisce sostegno psicologico agli Utenti ed ai familiari.</li> <li>Valuta l'impatto psicologico dei vari interventi proposti o effettuati.</li> <li>Elabora la terapia psicologica e progetta la riabilitazione cognitiva.</li> <li>Partecipa alle riunioni dell'equipe multidisciplinare per valutare lo stato/evoluzione degli Utenti.</li> <li>Collabora, per la parte di propria competenza, alla definizione del Progetto Riabilitativo per gli Utenti del Centro.</li> <li>Ha la responsabilità nella Formazione degli Operatori.</li> <li>Ha incarichi di controllo, verifica e monitoraggio della qualità nei servizi;</li> <li>È coinvolto nella realizzazione di attività riabilitative.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diploma di Laurea in psicologia.</li> <li>Laurea specialistica in psicologia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abilitazione all'esercizio della professione di psicologo;</li> <li>Iscrizione all'albo regionale di competenza.</li> </ul>
<b>Resp. Servizio di Riabilitazione (Fisiatra)</b> <i>Dr. V. Vicaro</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elabora la riabilitazione motoria.</li> <li>Monitora gli interventi riabilitativi sugli utenti</li> <li>Supervisiona i terapisti della riabilitazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laurea in medicina e chirurgia.</li> <li>Specializzazione in fisiatria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esperienza nel campo riabilitativo di almeno 5 anni</li> </ul>

# COOPERATIVA SOCIALE SAN FRANCESCO ONLUS

**REGOLAMENTO INTERNO**

Rev. **27**

Data emissione: 06/03/24

FIGURA	FUNZIONE/RESPONSABILITA'	REQUISITI MINIMI	ESPERIENZE/QUALIFICHE/ FORMAZIONE
<b>Medico Specialista Neurologo</b> <i>Dr.ssa M. Mostarda</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esegue il monitoraggio clinico psichiatrico degli utenti</li> <li>È responsabile, per la parte di sua competenza, della redazione del progetto riabilitativo personalizzato</li> <li>Elabora la terapia farmacologica degli utenti e le schede terapia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laurea in medicina e chirurgia.</li> <li>Specializzazione in neurologia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iscrizione all'Ordine</li> <li>Esperienza nel campo riabilitativo di almeno 2 anni</li> </ul>
<b>Medico Specialista Neuropsichiatra EE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elabora la riabilitazione neuromotoria per i pazienti EE.</li> <li>Monitora gli interventi riabilitativi sui pazienti in età evolutiva</li> <li>Supervisiona i terapisti della riabilitazione EE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laurea in medicina e chirurgia.</li> <li>Specializzazione in neuropsichiatria infantile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iscrizione all'Ordine</li> <li>Esperienza nel campo riabilitativo di almeno 2 anni</li> </ul>
<b>Tecnico della Riabilitazione (T.Occupazionale TNPEE Fisioterapia Logopedia)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestisce l'attuazione del progetto riabilitativo personalizzato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laurea triennale nell'Area di Competenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esperienze di volontariato e tirocinio in strutture socio sanitarie.</li> </ul>
<b>Assistente sociale</b> <i>Dr.ssa C. Rochira</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>È responsabile della raccolta e l'archiviazione della documentazione giuridico amministrativa legata agli utenti;</li> <li>È responsabile della valutazione delle competenze dell'utente;</li> <li>Collabora con il Direttore Sanitario e il DAI per ciò che concerne i rapporti con le ASL invianti, i medici curanti, le famiglie.</li> <li>Gestisce i rapporti con le strutture socio-sanitarie del territorio</li> <li>Supervisiona le condizioni di inserimento degli utenti, la redazione del progetto riabilitativo personalizzato.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laurea specialistica in servizio sociale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esperienza di almeno 1 anno nel settore del socio sanitario</li> </ul>
<b>DAI</b> <i>Dr. Francesco Bernardini</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collabora con il Direttore Sanitario nel monitoraggio, approvvigionamento e somministrazione delle terapie farmacologiche;</li> <li>Collabora nella supervisione igienico sanitaria degli ambienti e degli arredi sanitari.</li> <li>Collabora con il Responsabile del personale per quanto riguarda i turni degli infermieri in struttura</li> <li>Supervisiona i contatti con medici di base e strutture ospedaliere.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diploma di laurea in scienze infermieristiche.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Master di primo livello</li> </ul>
<b>Infermiere</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si occupa dell'approvvigionamento e della somministrazione delle terapie farmacologiche;</li> <li>Si occupa dell'organizzazione di visite specialistiche esterne, prelievi, analisi diagnostiche;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diploma di laurea in scienze infermieristiche.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Almeno 1 anno di esperienza</li> </ul>
<b>Educatore Professionale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>riporta i dati sulla vita quotidiana degli utenti</li> <li>delinea l'applicazione pratica del progetto riabilitativo personalizzato</li> <li>informa l'équipe dell'andamento dei progetti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laurea in scienze della educazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esperienza nel campo riabilitativo di almeno 5 anni</li> </ul>
<b>Operatori attività motorie/laboratoriali/p sicopedagogiche/ musicoterapia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabili delle singole attività.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diploma ISEF/IUSMA;</li> <li>Diploma di mastro d'arte/diploma, accademia delle belle arti;</li> <li>Laurea in pedagogia/scienza della formazione;</li> <li>Diploma di musicoterapia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esperienza maturata nei singoli campi nel campo da valutare a cura del Direttore Sanitario.</li> </ul>

# COOPERATIVA SOCIALE SAN FRANCESCO ONLUS

**REGOLAMENTO INTERNO**

Rev. **27**

Data emissione: 06/03/24

FIGURA	FUNZIONE/RESPONSABILITA'	REQUISITI MINIMI	ESPERIENZE/QUALIFICHE/ FORMAZIONE
<b>OSS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assistenza: assiste l'utente nelle attività quotidiane e di igiene personale; realizza attività semplici di supporto diagnostico e terapeutico; collabora ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue, alla rieducazione, riattivazione, recupero funzionale; realizza attività di animazione e socializzazione di singoli e gruppi; coadiuva il personale sanitario e sociale nell'assistenza all'utente malato anche terminale e morente; aiuta la gestione dell'utente nel suo ambito di vita; cura la pulizia e l'igiene ambientale.</li> <li>Intervento igienico sanitario e di carattere sociale: osserva e collabora alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni di rischio-danno dell'utente; collabora alla attuazione degli interventi assistenziali; valuta, per quanto di competenza, gli interventi più appropriati da proporre; collabora alla attuazione di sistemi di verifica degli interventi; riconosce ed utilizza linguaggi e sistemi di comunicazione/relazione appropriati in relazione alle condizioni operative; mette in atto relazioni-comunicazioni di aiuto con l'utente e la famiglia, per l'integrazione sociale ed il mantenimento e recupero della identità personale.</li> <li>Supporto gestionale, organizzativo e formativo: utilizza strumenti informativi di uso comune per la registrazione di quanto rilevato durante il servizio; collabora alla verifica della qualità del servizio; concorre, rispetto agli operatori dello stesso profilo, alla realizzazione dei tirocini ed alla loro valutazione; collabora alla definizione dei propri bisogni di formazione e frequenta corsi di aggiornamento; collabora, anche nei servizi assistenziali non di ricovero, alla realizzazione di attività semplici;</li> <li>Rispetto alla somministrazione dei farmaci controlla la corretta assunzione da parte dell'utente degli stessi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attestato riconosciuto di OSS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Almeno 1 anno di esperienza</li> </ul>
<b>Assistenti di base</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assistenza: assiste l'utente nelle attività quotidiane e di igiene personale; collabora ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue, alla rieducazione, riattivazione, recupero funzionale; realizza attività di animazione e socializzazione di singoli e gruppi; aiuta la gestione dell'utente nel suo ambito di vita; cura la pulizia e l'igiene ambientale.</li> <li>Supporto gestionale, organizzativo e formativo: utilizza strumenti informativi di uso comune per la registrazione di quanto rilevato durante il servizio; collabora alla verifica della qualità del servizio; concorre, rispetto agli operatori dello stesso profilo, alla realizzazione dei tirocini ed alla loro valutazione; collabora alla definizione dei propri bisogni di formazione e frequenta corsi di aggiornamento; collabora, anche nei servizi assistenziali non di ricovero, alla realizzazione di attività semplici;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacità di interazione con il tipo di utenza del Centro</li> <li>Attitudine al lavoro di gruppo</li> <li>Partecipazione alle occasioni formative proposte dall'Equipe.</li> </ul>
<b>Responsabile Mensa e Haccp</b> <i>Natalina Alfieri</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controllo dei parametri di Haccp e delle direttive di legge</li> <li>Formazione e controllo del personale di cucina sulle norme HACCP</li> <li>Gestione degli archivi delle registrazioni HACCP.</li> <li>Gestione ed analisi delle cause di non conformità rilevate e delle azioni correttive intraprese.</li> <li>Acquisti di merci e alimenti per il servizio di mensa</li> <li>Servizio mensa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenza Scuola Media Inferiore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Corso 20 ore HACCP</li> <li>Almeno 1 anno di esperienza</li> <li>Capacità di gestione di gruppi di lavoro</li> </ul>
<b>Aiuto Cuoca</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preparazione di tutti i piatti offerti nella mensa</li> <li>Sporzionatura e somministrazione del vitto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenza Scuola Media Inferiore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Corso 8 ore HACCP</li> </ul>

# COOPERATIVA SOCIALE SAN FRANCESCO ONLUS

**REGOLAMENTO INTERNO**

Rev. **27**

Data emissione: 06/03/24

FIGURA	FUNZIONE/RESPONSABILITA'	REQUISITI MINIMI	ESPERIENZE/QUALIFICHE/ FORMAZIONE
<b>Responsabile Lavanderia e Guardaroba</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servizio di lavanderia e stireria interno per la biancheria piana e da bagno</li> <li>Servizio di lavanderia e stireria interno per la biancheria personale degli ospiti</li> <li>Organizzazione e conduzione del guardaroba</li> <li>Custodia, conservazione e cura del corredo dell'ospite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenza Scuola Media Inferiore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Almeno 1 anno di esperienza</li> <li>Buona manualità e abilità nell'attività di cucito;</li> <li>Buona capacità nell'uso di macchinari di lavanderia e di stiratura</li> </ul>
<b>Responsabile Servizio di Pulizia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servizio di pulizie ordinarie e straordinarie.</li> <li>Formazione del personale addetto sulle procedure di sanificazione di locali e arredi.</li> <li>Registro delle schede prodotto e delle schede di sicurezza dei prodotti utilizzati.</li> <li>Corretta preparazione delle soluzioni detergenti o sanificanti da concentrati.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenza Scuola Media Inferiore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Almeno 1 anno di esperienza nell'espletamento dei servizi di pulizia</li> <li>Capacità di gestione delle situazioni critiche da un punto di vista igienico – sanitario.</li> <li>Capacità di gestione di gruppi di lavoro</li> </ul>
<b>Addetti Pulizie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rispettare le procedure di sanificazione locali e arredi.</li> <li>Conoscenze di base sulle tipologie di prodotti utilizzati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenza Scuola Media Inferiore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>
<b>Responsabile Area Sviluppo– Comunicazione</b> <i>Sabrina Sclafani</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinare le attività di promozione, progettazione, sviluppo e comunicazione dei servizi della Cooperativa</li> <li>Curare complessivamente la relazione con l'esterno per quanto attiene l'immagine della Cooperativa</li> <li>Recuperare finanziamenti attraverso bandi, raccolta fondi, ecc. Curandone i vari passaggi, dalla progettazione alla promozione e divulgazione, utilizzando i mezzi e le risorse definite dalla Direzione Generale.</li> <li>Elaborare e presentare progetti per la partecipazione a bandi finanziati dai Ministeri, Regioni, Province, Comuni e altri Enti privati e pubblici;</li> <li>Proporre l'assunzione di personale inerente ai progetti alla direzione personale</li> <li>Chiedere pareri di copertura economica dei progetti all'area Amministrazione e Contabilità</li> <li>Proporre l'acquisto di materiali utili allo svolgimento dei progetti</li> <li>Stesura della carta dei servizi e dei relativi aggiornamenti assieme all'area Sociale</li> <li>Stesura del bilancio sociale assieme all'area Sociale</li> <li>Elaborazione dei contenuti del sito internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenza Media Superiore</li> <li>-Conoscenze informatiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esperienza di almeno 1 anno nel settore del sociale o sanitario</li> <li>Capacità di gestione di gruppi di lavoro</li> </ul>
<b>Responsabile Raccolta Fondi e Volontariato</b> <i>Flavia Ramacciotti</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiene i contatti con volontari, benefattori e donatori</li> <li>Elabora il piano di raccolta fondi</li> <li>Coordina, insieme ai responsabili di area, i turni dei volontari impiegati nel centro di riabilitazione, nei progetti o eventi esterni</li> <li>Il reperimento di materiale e fondi per gli interventi di sostegno sociale</li> <li>Il reperimento gratuito di fondi e risorse umane e materiali per i progetti dell'area comunicazione e sviluppo</li> <li>Stesura del documento di buona causa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenza Media Superiore</li> <li>-Conoscenze informatiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esperienza di almeno 1 anno nel settore del sociale o sanitario</li> </ul>
<b>Responsabile Area Sociale</b> <i>Sabrina Sclafani</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>È responsabile dell'organizzazione dello Sportello Sociale;</li> <li>Monitora le condizioni degli utenti dello Sportello;</li> <li>Tiene i rapporti con le consulte territoriali anziani minori e handicap</li> <li>Tiene i rapporti con le strutture territoriali di riferimento Asl, Comune, Circostrizioni</li> <li>Tiene i rapporti con le realtà del territorio coinvolte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Laurea di I livello in discipline sociali o giuridiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esperienza di almeno 1 anno nel settore del sociale o sanitario</li> <li>Capacità di gestione di gruppi di lavoro</li> </ul>

**MODALITÀ D'ACCESSO**

1) Per accedere ai Servizi si deve presentare **domanda di inserimento** compilando il Modulo di Richiesta Inserimento Residenziale e Diurno ([allegato D](#) alla Carta dei Servizi) o di accettazione per il Servizio Ambulatoriale ([allegati D1](#) e [D2](#) alla Carta dei Servizi); i moduli sono inoltre disponibili presso la Segreteria Amministrativa (apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 15.30) oppure scaricabili via internet all'indirizzo [www.sanfrancescocoop.it](http://www.sanfrancescocoop.it); la domanda deve essere compilata dai servizi inviati o da un familiare/tutore e consegnata o inviata per fax o e-mail all'Assistente Sociale del Centro di Riabilitazione Psicomotoria Padre Pio:

Residenziale e Diurno 06.89281029 - [inserimenti@sanfrancescocoop.it](mailto:inserimenti@sanfrancescocoop.it);

Ambulatorio 06.92912005 - [ambulatorio@sanfrancescocoop.it](mailto:ambulatorio@sanfrancescocoop.it).

Per essere valutate le domande di inserimento dovranno essere compilate in tutte le parti ed in particolare dovranno riportare:

- i dati anagrafici del paziente,
- l'indicazione della ASL di appartenenza,
- la patologia oggetto della riabilitazione,
- la terapia in corso,
- l'anamnesi,
- il timbro del medico curante,
- la firma leggibile del familiare o tutore,
- il recapito telefonico del proponente.

*N.B.: la mancata compilazione delle voci sopraindicate impedirà la valutazione della scheda.*

L'Equipe specialistica del Centro di Riabilitazione Psicomotoria Padre Pio può riservarsi di richiedere ulteriori chiarimenti.

2) L'esito della domanda è comunicato telefonicamente o tramite fax o e-mail direttamente al recapito indicato nella domanda di inserimento, entro i 7 giorni lavorativi. Per ulteriori informazioni si può contattare la Segreteria del Centro di Riabilitazione Psicomotoria Padre Pio ai seguenti recapiti:

Residenziale-Diurno Tel 06.65742197 Fax 06.89281029 - [inserimenti@sanfrancescocoop.it](mailto:inserimenti@sanfrancescocoop.it)

Ambulatorio Tel 06.6536113 Fax 06.92912005 - [ambulatorio@sanfrancescocoop.it](mailto:ambulatorio@sanfrancescocoop.it)

3) L'Ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 15.30.

L'esito della domanda può essere:

Accettazione della domanda e convocazione per la prima visita;

Richiesta di ulteriori chiarimenti clinici;

Rifiuto della domanda.

*La motivazione dell'eventuale rifiuto sarà comunicata al familiare/tutore o al referente dei servizi di riferimento.*

4) In caso di Accettazione il paziente è inserito in lista di attesa e per ricevuta, viene consegnato al familiare/tutore il [modulo di inserimento in lista d'attesa](#) con la data di inserimento in lista.

Appena disponibile il posto si contattano, telefonicamente o tramite fax/e-mail, i familiari o i Servizi proponenti, per fissare la data della prima visita (E' quindi essenziale specificare bene nella domanda di ricovero, i recapiti telefonici dove poter essere contattati). L'eventuale inserimento del paziente in altra Struttura dovrà essere tempestivamente comunicato.

5) Al termine della prima visita l'équipe riabilitativa esprime il proprio parere sull'inserimento del paziente nel Centro e, se favorevole, concorda con familiari/tutori le

modalità dell'inserimento. In questa occasione viene anche fornita copia della [Carta dei Servizi](#) con i relativi allegati.

6) L'accettazione avverrà al mattino, dalle 10.00 alle 11.00. Al momento dell'ingresso il paziente dovrà essere accompagnato da un familiare e munito, ai sensi della vigente normativa, della documentazione indicata nella [Richiesta di Inserimento Allegati 3 e 4](#).

Non possono in nessun caso essere effettuati inserimenti senza i documenti sopra indicati. In ogni caso la Direzione Sanitaria del Centro di Riabilitazione Psicomotoria Padre Pio è a disposizione per qualsiasi chiarimento.

7) Le liste di attesa sono diversificate per

a. Regime riabilitativo (Residenziale – Semiresidenziale - Ambulatoriale)

Le liste per i regimi residenziale e semiresidenziale, anche se uniche, riportano l'ulteriore differenziazione per

i. Impegno riabilitativo "Lieve" o "Grave" (così come definito dall'Equipe in sede di accoglimento della domanda)

ii. Sesso

La lista per il regime ambulatoriale è diversificata per fasce di età e area di riabilitazione secondo il seguente schema

i. Età evolutiva (logopedia, riabilitazione neuro/motoria, psicomotricità, psicoterapia)

ii. Età adulta (logoterapia, riabilitazione neuro/motoria, psicoterapia)

8) Lo scorrimento delle liste di attesa avviene indipendentemente all'interno di ciascuna di esse, secondo l'ordine di prenotazione.

9) Nella lista di attesa viene annotata la data della prima visita fissata per accettazione, oppure la data e il motivo del recesso.

10) 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.

## **MODALITÀ DI DIMISSIONE**

All'atto della dimissione, al familiare viene consegnata la Scheda di Dimissione ([allegato F](#) 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 dalla Casa di Cura, 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 oppure via pec.

### **PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE AL COSTO DEL SERVIZIO**

Dal 1° luglio 2010 tutti gli utenti delle strutture residenziali e semiresidenziali con progetti in modalità di mantenimento partecipano alla spesa sanitaria per un importo pari al 30% della retta giornaliera (DGR. U0095/2009 e U0051/2010 "Concorso finanziario della Regione agli oneri sostenuti dai Comuni per la partecipazione alla spesa per le attività riabilitative erogate in modalità di mantenimento – regime semiresidenziale").

Chi ha un reddito I.S.E.E. non superiore a € 13.000,00 annui ha diritto alla compartecipazione alla spesa da parte del Comune di residenza.

Per richiedere la compartecipazione del Comune per le prestazioni riabilitative erogate in regime residenziale e semiresidenziale i familiari/tutori dell'utente devono portare al Comune/Municipio di residenza i seguenti documenti:

- Modello OBIS M (rilasciato dall'INPS)
- ISEE standard del nucleo familiare (rilasciato dal CAF)
- Copia del codice fiscale dell'utente e del tutore/ amministratore di sostegno
- Carta d'identità dell'utente e del tutore/ amministratore di sostegno
- Decreto di nomina del tutore o dell'amministratore di sostegno
- Recapito telefonico utile
- Progetto della struttura inviato al SIAR
- Dichiarazione della struttura contenente data di inizio e fine progetto, regime ed impegno riabilitativo

## SISTEMA INFORMATIVO

### 1.1 Raccolta Dati

La **raccolta dei dati** relativi agli utenti ospiti della nostra struttura (dati anagrafici, notizie cliniche, rilievi clinici e comportamentali degli utenti, gli esami e i referti di laboratorio, le terapie assegnate, test psicologici, schede di rilevazione, progetti di riabilitazione, ecc.), avviene, con le modalità descritte nelle PP.OO. "COMUNICAZIONI SANITARIE" e "DEFINIZIONE LINEE GUIDA E PROCEDURE CLINICHE", in formato cartaceo ed elettronico.

Entrambe le tipologie sono archiviate, come illustrato nel Documento Programmatico Sicurezza dei dati ([DPS](#)), presso la Direzione Sanitaria in forma non accessibile se non al personale sanitario.

#### **Formato Cartaceo**

i documenti in formato cartaceo sono:

##### CARTELLE CLINICHE

Le cartelle cliniche sono conservate in Direzione Sanitaria in ordine alfabetico e sono a disposizione di tutti gli operatori sanitari che sono tenuti a prendere visione con frequenza bisettimanale.

Le sezioni "DIARIA" e "TERAPIA FARMACOLOGICA" sono compilate direttamente sui moduli cartacei; come pure in formato cartaceo sono le eventuali prescrizioni di esami diagnostici e di laboratorio, o richieste di consulenze a specialisti esterni. Per quanto concerne l'aggiornamento di quelle sezioni della Cartella clinica che sono compilate direttamente in formato elettronico, si rimanda al punto "VERSIONE ELETTRONICA DELLE CARTELLE CLINICHE".

Le esatte modalità di tenuta e di aggiornamento delle Cartelle Cliniche sono comunque definite nella PROCEDURA CARTELLA CLINICA RIABILITATIVA.

##### REGISTRO CARATTERISTICHE UTENTI

Composto dai moduli "CARATTERISTICHE COMPORTAMENTALI" di ogni utente, è conservato in Direzione Sanitaria a disposizione di tutti gli operatori; la Coordinatrice invita OSS e Assistenti a prenderne regolare visione.

##### QUADERNO DELLE TERAPIE

È conservato in infermeria. Contiene una copia dei moduli "TERAPIA FARMACOLOGICA" di ciascun paziente con le modalità di somministrazione dei farmaci, prescritti o dai vari DSM di competenza o dal D.S. che comunque verifica e controlla le terapie ed i loro effetti.

##### QUADERNO DELLE CONSEGNE OPERATORI/FIGURE SANITARIE

È conservato in infermeria e contiene tutte le osservazioni riguardanti gli utenti da parte del personale in servizio per ciascun turno e le eventuali disposizioni impartite da parte del D.S. o da altri componenti dello staff;

##### DOCUMENTAZIONE SCIENTIFICA

Le riviste scientifiche sono classificate in progressione alfabetica, annuale e numerica. I libri ed i manuali sono archiviati in ordine alfabetico.

#### **Formato elettronico:**

i dati gestiti in formato elettronico sono:

##### DATI SIAR

Dati relativi all'apertura e alla chiusura del progetto riabilitativo utente da trasmettere al Sistema Informativo per l'Assistenza Riabilitativa dell'Agenzia di Sanità Pubblica del Lazio

(SIAR) contenuti sul Server nel database del programma PrjClinic (dati anagrafici, relativi alle patologie, numeri di accessi).

Inserimento ed invio al SIAR

All'apertura e alla chiusura di ciascun progetto il Direttore Sanitario inserisce i dati nel programma PrjClinic. Ogni qualora necessario (avviso tramite alert di richiamo date di scadenza registrazioni), il Responsabile Dati procede al controllo della completezza delle informazioni direttamente nel programma PrjClinic.

Backup

Tutti i dati sono registrati sia sul server, sia tramite procedura di Backup su un disco rigido esterno (giornalmente) sia su un supporto DVD esterno (settimanalmente).

Tutte le operazioni sono comunque descritte nella "PROCEDURA SIAR".

□ **VERSIONE ELETTRONICA DELLE CARTELLE CLINICHE**

Sono gestite dal D.S. sul Server della Cooperativa

Le sezioni compilate direttamente in formato elettronico sono quelle relative ai dati anagrafici e socio sanitari, all'anamnesi, alla diagnosi, all'esame obiettivo e specialistico, al progetto riabilitativo.

Tutti i documenti / file delle due tipologie sopra citati sono gestiti in modo tale da garantire la riservatezza dei dati sensibili; per la gestione cartacea, gli strumenti di protezione e sicurezza sono:

- Metodi di archiviazione utilizzando faldoni, nominati con le iniziali dell'utente
- Collocazione dei faldoni all'interno di armadietti o locali con accesso limitato esclusivamente al personale designato.

La responsabilità di tale gestione è del DS.

I documenti in formato elettronico sono protetti da psw che vengono cambiate periodicamente come definito all'interno del Documento Programmatico per la Sicurezza dei dati.

## **1.2 Trasmissione**

Si descrive di seguito la metodologia di comunicazione e trasmissione di documenti contenenti dati sensibili alle parti interessate:

- prima della scadenza del progetto riabilitativo, viene emessa una richiesta di proroga (via mail o fax) ai distretti di appartenenza da parte del DS esponendo le motivazioni. Tale richiesta viene eseguita attraverso il format delle ASL in cui si riporta la patologia ed il tipo di trattamento previsto.
- Alla chiusura e successiva riapertura di un nuovo progetto le schede di chiusura e di apertura dei progetti, elaborate dal programma PRJClinic, vengono inviate all'Agenzia di Sanità Pubblica (ASP), tramite il SIAR, in un file di formato xml; gli stessi dati sono poi trasmessi in formato cartaceo o in pdf, alla ASL di pertinenza ed alle ASL di appartenenza degli utenti, come ampiamente descritto all'interno della PROCEDURA SIAR.
- All'inizio di ogni mese vengono trasmessi i fogli presenze degli utenti (sia in regime residenziale che semi residenziale) alla ASL Rm D in formato cartaceo o via fax.

## LINEE GUIDA E PROTOCOLLI DIAGNOSTICI

La Struttura si attiene alle normative regionali ed alle linee guida che regolamentano l'attività e la gestione clinica dell'utenza dei Centri ex art. 26.

La conoscenza delle linee guida e degli strumenti operativi è messa a conoscenza degli operatori addetti a prendere parte all'attuazione delle stesse attraverso riunioni documentate, consultazione di settori specifici della cartella clinica relativi agli aspetti qualitativi e quantitativi degli accessi riabilitativi e distribuzione di documenti esplicativi.

Il miglioramento delle condizioni cliniche è valutato attraverso l'impiego di valutazioni funzionali, effettuazione di esami ematochimici e strumentali e test.

Il Centro ha acquisito strumenti di valutazione psicologica da applicare agli utenti per stimarne obiettivamente lo status all'ingresso e in tempi successivi ai trattamenti riabilitativi; ed alcuni manuali per la definizione dei codici relativi alle patologie oggetto del trattamento riabilitativo e di altre patologie (ICD), nonché per la classificazione dello stato di salute (ICF) sempre prima della riabilitazione e in vari momenti nel corso dei trattamenti riabilitativi.

La Cooperativa ha individuato nella figura del Direttore Amministrativo Sig.ra Sabrina Sclafani il Care Manager di struttura, contattabile anche dagli operatori oltre che dai familiari, che collabora con l'equipe di riferimento per ogni esigenza e che assicura la piena collaborazione con l'Azienda e con il Medico Responsabile di ciascun Servizio Riabilitativo (Case Manager), assicurando la piena attuazione del Piano.

## PROCEDURE SANITARIE

I **controlli sanitari** ordinari vengono effettuati con la seguente frequenza:

- Peso Controllo pressorio settimanale.
- Analisi del sangue e urine ogni 3 mesi (6 per i residenziali).
- Comunque ogni qualvolta se ne riscontri la necessità.

All'interno dell'infermeria, in un armadietto chiuso di cui hanno la chiave il Direttore Sanitario e il personale infermieristico, sono riposti i medicinali utilizzati nelle diverse terapie segnate.

**L'approvvigionamento dei farmaci** (per cui si rimanda alla PRO-06 Approvvigionamento e Gestione Fornitori ) avviene mediante le prescrizioni del Medico di base. Al momento della ricezione i farmaci vengono immediatamente riposti nell'apposito armadietto posizionato in infermeria.

## GESTIONE DELLE EMERGENZE SANITARIE

Esiste un protocollo ([Procedure Sanitarie in allegato](#)) stilato dal Direttore sanitario e condiviso con gli operatori per la gestione di eventuali problematiche di carattere sanitario, di cui si riporta per maggiore praticità la sezione relativa alla gestione delle emergenze.

Se è necessario l'intervento del soccorso esterno:

1) telefonate al numero 118 comunicando in modo chiaro quanto segue:

⇒ *Sono: nome e cognome.*

⇒ *Telefono da: Centro di Riabilitazione Psicomotoria Padre Pio della Cooperativa Sociale San Francesco Onlus.*

⇒ *Al seguente indirizzo: Roma, via del Casaleto 400, dietro la sede del SERT (se utile anche il percorso per arrivarci).*

⇒ *Numero di telefono dal quale state chiamando.*

- ⇒ *Situazione*: descrizione sintetica delle condizioni e numero delle persone da soccorrere.
- 2) Non interrompere la comunicazione finché l'operatore non avrà ripetuto l'indirizzo esatto del luogo dell'intervento.  
Lasciatevi guidare dall'operatore del 118, vi saranno date tutte le indicazioni del caso. Sarà il servizio del 118 a valutare la situazione, dandovi le indicazioni adeguate ed eventualmente inviando i mezzi di soccorso.
  - 3) Lasciare libero il telefono da cui avete chiamato per consentire al 118 di potervi ricontattare.
  - 4) La figura di supporto (personale di segreteria nei gg feriali, personale della cucina o il II operatore nei festivi, oppure chi è in presidio notturno) si dovrà assicurare che le vie di accesso al luogo dove deve essere prestato il soccorso siano libere da ostacoli e ben illuminate.

**Le attività** sono organizzate in due turni della giornata. In tutti e due i turni si cerca di coinvolgere gli utenti (a seconda delle disponibilità individuali) nelle attività di gestione quotidiana della struttura (ordine e riordino delle proprie camere, della sala da pranzo, della sala delle attività comuni e di ricreazione, ecc.) al fine di apprendere ruoli di responsabilità e competenze sociali.

La **giornata "tipo"** può essere così di seguito descritta:

orario		attività
7.00	9.00	Sveglia, igiene personale, somministrazione delle terapie, colazione.
9.00	12.00	<input type="checkbox"/> Fisioterapia (per 3 ore 3 volte la settimana) <input type="checkbox"/> Musicoterapia (1 volta la settimana) <input type="checkbox"/> Gruppo di confronto utenti/operatori coordinato e supervisionato dalla Dr.ssa Nannarelli (psicologo e responsabile della formazione) (3 volte la settimana) <input type="checkbox"/> Valutazione neurologica individuale/collettiva (5 ore per 1 volta la settimana) <input type="checkbox"/> Attività ludico-ricreative programmate <input type="checkbox"/> Visite mediche programmate per gli utenti del residenziale
12.00	13.00	Pranzo con gli operatori
13.00	15.30	Igiene personale, riposo (per chi lo desidera), attività ludico ricreative
15.30	18.30	<input type="checkbox"/> Attività di laboratorio (confezionamento, ricamo, knitting, uncinetto, cartonaggio, lavori in legno, ecc.) <input type="checkbox"/> Attività ricreative e attività esterne (partecipazione a corsi, incontri, laboratori, ecc.) <input type="checkbox"/> Visite dei familiari <input type="checkbox"/> Gruppo di confronto utenti/operatori coordinato e supervisionato dalla Dr.ssa Nannarelli (psicologo e responsabile della formazione) (2 volte la settimana) <input type="checkbox"/> Terapia occupazionale (3 ore per 2 volte la settimana) <input type="checkbox"/> Alle 16.30, dopo la merenda, termina l'attività del Centro Diurno
18.30	19.15	Cena con gli operatori.
19.30	21.30	Igiene e cura personale, attività di relax.
21.30	7.00	Riposo notturno costantemente monitorato dall'operatore in turno.

*Tabella 1. Giornata "tipo"*

Nei fine settimana gli utenti del Residenziale possono far ritorno in famiglia.

**L'orario di visita consigliato** per non intralciare l'attività riabilitativa è dalle 15.00 alle 18.30, è comunque possibile concordare altri orari di visita con la Direzione Sanitaria.

**Il Centro** di riabilitazione presta il proprio servizio usufruendo di una struttura dislocata su due livelli (si faccia riferimento alla planimetria dei locali in allegato):

1. al pian terreno trova posto la reception, lo studio medico con bagno, una sala riunioni, n°2 palestre, n°5 stanze per la riabilitazione ambulatoriale, una sala di attesa e due servizi igienici;
2. al 1° piano è localizzata un'area ludica polivalente, adibita all'occorrenza a spazio per la preghiera e le celebrazioni liturgiche, la sala destinata alla riabilitazione motoria, n°2 stanze per terapia riabilitativa e tre servizi igienici per utenti;
3. al 2° piano sono posizionate le stanze in cui gli utenti dormono (n°6), due stanze per operatore, tutte con annesso bagno, una sala polivalente, la stanza adibita a terapia occupazionale, la stireria, l'ufficio amministrativo, l'infermeria, la presidenza, lo studio medico, lo spogliatoio per il personale, la stanza in cui vengono effettuate le terapie, la sala mensa, la cucina e altri cinque servizi igienici.

La struttura di ogni stanza è simile: ci sono due letti, due armadi in cui riporre la biancheria da letto e gli indumenti puliti degli utenti, una scarpiera ed il bagno con doccia. Nella stanza sono presenti anche due finestre.

**Il personale**, che si articola in tre turni giornalieri (mattina, pomeriggio, notte), segue gli orari di servizio previsti che vengono affissi sulla bacheca mensilmente. In tale schema è riportato il nominativo degli operatori con il corrispondente orario e attività di giornata da seguire. Per il personale è previsto un giorno di riposo a settimana.

Il personale prima di prendere servizio si reca presso il proprio spogliatoio (diverso per il personale alimentarista e non), dove indossa l'idonea divisa. Il personale alimentarista ha a disposizione un armadietto a doppio scomparto ciascuno per separare gli abiti civili da quelli di lavoro (così come previsto dal D.lgs. 155/97 – per ulteriori dettagli si rimanda al Manuale HACCP in allegato). Ogni operatore prima di andar via deve assicurarsi che sia arrivato il cambio o che gli utenti siano affidati a persone responsabili.

## MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI RIFIUTI

**I rifiuti alimentari** provenienti dalla preparazione di colazione, pranzo e cena sono raccolti in sacchi antigoccia nei portarifiuti con comando di apertura non manuale presenti in cucina e in sala mensa (per i residui di cibo), i sacchi sono poi trasferiti dal personale di pulizia in un secchio dotato di manici che serve a trasportarli al piano terra, di lì vengono trasportati con un carrello portarifiuti negli appositi cassonetti presenti all'esterno del Centro. La frequenza di svuotamento è funzione del numero di pasti preparato e comunque i portarifiuti (sia quelli con comando di apertura non manuale presenti in cucina che quelli utilizzati per portare all'esterno i rifiuti) vengono sanificati con i prodotti e la frequenza indicati nel Manuale HACCP. Per evitare possibili contaminazioni gli operatori alimentaristi sono tenuti a rispettare il protocollo comportamentale gestione dei rifiuti.

La frittura degli alimenti non è prevista dal menù; in ogni caso, qualora fosse utilizzata, eccezionalmente e in occasioni particolari, si procederà allo stoccaggio degli **oli di frittura esausti** (RIFIUTI TIPO 200125 – oli vegetali) in appositi contenitori situati nel locale rifiuti.

**I rifiuti contaminati da materiali organici** (RIFIUTI TIPO 150203 - pannoloni, traverse, assorbenti igienici, copripadella e pappagalli monouso, ecc.) vengono manipolati dal personale operatore esclusivamente con guanti monouso e sono trattati secondo la P.O. TRATTAMENTO RIFIUTI SPECIALI.

Il Centro ha stipulato regolare contratto, con la Ditta Sinergie Ecologiche S.r.l., per lo smaltimento di questi tipi di rifiuti che vengono prelevati e smaltiti secondo le prescrizioni di legge.

Nel caso di **indumenti contaminati** dai rifiuti organici la procedura è pressoché identica. Gli eventuali indumenti "sporchi" vengono chiusi in un sacchetto di plastica idrosolubile e riposti nel sacco personale della biancheria sporca. Il personale addetto, ogni giorno, effettua il giro delle stanze, riponendoli nell'apposito carrello per la raccolta della biancheria sporca; una volta terminato il giro delle stanze, il carrello viene movimentato verso la zona di raccolta dove i sacchi attendono di essere prelevati dall'addetta alla Lavanderia esterna.

Anche in questo caso per evitare possibili contaminazioni gli operatori sono tenuti a rispettare il protocollo comportamentale di gestione dei rifiuti.

Il personale operatore deve comunque effettuare una accurata sanificazione della zona in cui sono stati prelevati i rifiuti con un prodotto disinfettante idoneo.

Gli armadi delle stanze in cui è riposta la biancheria da letto vengono puliti all'occorrenza e in ogni caso ad ogni cambio di stagione (ogni 6 mesi) utilizzando un prodotto detergente e sanificante.

## SERVIZIO DI MENSA E CUCINA

**L'approvvigionamento delle materie prime alimentari** avviene mediante lo scarico di fornitori (per alimenti come frutta e verdura, alimenti congelati e surgelati) o con la spesa effettuata dalle cuoche (alimenti confezionati).

Una volta in Centro, il personale incaricato del controllo, verifica che i materiali e/o generi alimentari prodotti o ricevuti in impianto siano tenuti in condizioni che ne garantiscano il mantenimento di tutte le caratteristiche necessarie per corrispondere ai requisiti di norma vigenti in materia di igiene alimentare.

Dopo la verifica di conformità, in accettazione e stoccaggio, i prodotti vengono immediatamente depositati nelle varie dotazioni presenti:

- Armadi Frigoriferi (differenziate per tipologia di alimento)
- Pozzetti congelatori (per generi congelati e/o surgelati)
- Scaffalature per prodotti non deperibili
- Area ricambi / accessori (piatti di carta, etc.)
- Locale materiali per pulizia

Tutte le dotazioni frigorifere sono identificate da una etichetta in cui sono riportati:

1. il numero di riferimento
2. la tipologia di alimento da conservare per evitare commistioni
3. il range di temperatura ammissibile

Il materiale ritenuto non conforme in questa fase del ciclo produttivo viene segregato in apposita area non conforme oppure identificato tramite apposito cartellino (per ulteriori dettagli si veda il Manuale HACCP).

In prossimità dell'inizio del servizio mensa i pasti da somministrare vengono prima porzionati e poi movimentati utilizzando appositi carrelli verso la sala mensa, in maniera tale da garantire l'incolumità degli involucri e non produrre alcun danneggiamento e contaminazione al materiale.

### **Il Personale della cucina** deve:

- Assicurare una continua idoneità dei mezzi di movimentazione sottoponendoli a manutenzione periodica.
- Mantenere i mezzi di movimentazione in condizioni tali da assicurare pulizia e igienicità adeguate in accordo con il programma di pulizia e sanificazione stabilito.
- Posizionare gli alimenti durante la movimentazione in contenitori igienicamente adeguati, opportunamente identificati in materiale idoneo all'uso alimentare.
- Verificare che nella cucina, i locali e la disposizione delle apparecchiature di produzione siano tali da assicurare la corretta movimentazione dei prodotti senza ostacolare le attività produttive.

**Il vitto** previsto segue gli orari riportati nella tabella 1.

I pasti vengono consumati nella sala mensa dotata di tavoli e sedie in numero adeguato; ogni tavolo viene sanificato con un prodotto igienizzante ad uso alimentare all'inizio e al termine del servizio.

**MODALITÀ DI PULIZIA E SANIFICAZIONE**

Le procedure di sanificazione dei locali e delle attrezzature inerenti il servizio mensa sono indicate nel dettaglio nel Manuale HACCP.

Per la gestione delle procedure strettamente inerenti l'igiene degli alimenti è stato elaborato il manuale di autocontrollo basato sul Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point), che consente di individuare i possibili pericoli di contaminazione e sviluppo di focolai infettivi legati alla preparazione e alla somministrazione degli alimenti. Questo sistema consente di controllare i pericoli attraverso l'esame dei punti critici (CCP) che li identificano: per ulteriori dettagli si rimanda a quanto descritto nel Manuale HACCP.

Per quanto riguarda la pulizia e sanificazione degli altri locali e arredi, la Cooperativa San Francesco Onlus opera seguendo le procedure operative, previste dalle norme di buona prassi, e dal Decreto Legislativo 81/2008 e Decreto Legislativo 106/2009, e dettagliatamente descritte nel "manuale delle procedure operative" (P.O. Pulizie Ambientali 02-05).

Tutta l'attività del Centro è animata da uno spirito improntato alla carità e solidarietà cristiana creando un clima di collaborazione reciproca familiare che si traduce nel rispetto delle esigenze peculiari di ogni utente.

La Cooperativa San Francesco si pone come obiettivo primario la serenità degli utenti cercando di mantenere o migliorare le residue capacità funzionali ed evitare il progressivo deterioramento al quale potrebbero andare incontro; per il conseguimento di tale obiettivo, ci si avvale del presente regolamento interno in cui vengono descritte nel dettaglio le fasi del ciclo funzionale del Centro di riabilitazione.

**Gli obiettivi** che l'azienda si prefigge di raggiungere sono discussi nel mese di Settembre di ogni anno, così come in precedenza descritto. Per l'anno 2013 sono riassumibili come segue:

- Corsi di formazione organizzati per linee specifiche per gli operatori.
- Sensibilizzazione del personale sul delicato incarico ricoperto
- Creare un ambiente di lavoro sereno, "familiare", in cui ci sia il massimo rispetto, la massima fiducia e la massima trasparenza tra tutte le persone coinvolte.
- Promuovere una politica di sinergia dell'intera organizzazione.

Inoltre:

- Ottenere la fiducia delle famiglie degli utenti del Centro garantendo loro, in maniera concreta, la qualità del servizio erogato e la continua informazione sullo stato clinico dei pazienti;
- Utilizzare eventuali disservizi e/o reclami come punto di partenza per migliorare la qualità del servizio erogato.

**Obiettivi di tipo gestionale:**

- Miglioramento di efficienza, qualità ed efficacia del servizio fornito;
- Aumento della serenità degli utenti e miglioramento di tutti i processi aziendali, che richiedono il pieno coinvolgimento della Direzione e di tutto il personale presente nell'Azienda;
- Aumento della professionalità di tutti coloro che lavorano per l'Azienda, creando un valore aggiunto a livello qualitativo;
- Verificare costantemente l'operato del personale.

Ogni anno gli obiettivi definiti saranno verificati a cura della Direzione sulla base dei dati raccolti.

Il personale della Cooperativa San Francesco deve sentirsi coinvolto nel raggiungimento degli obiettivi descritti e nel continuo successo della Società.

A tal fine, la Direzione si impegna nell'opera di sensibilizzazione, organizzazione e coordinamento di quelle funzioni aziendali che concorrono allo sviluppo, al mantenimento e al continuo miglioramento della qualità delle prestazioni fornite.

Gli obiettivi e gli impegni assunti dalla Società, descritti nel presente documento, sono costantemente diffusi all'intero personale da parte del Direttore Sanitario attraverso:

- Apposita bacheca affissa in prossimità dell'Ufficio Amministrativo
- "Riunioni periodiche" con tutto il personale operativo in presenza anche dell'Amministratore unico e/o del Direttore Sanitario e della Coordinatrice degli operatori.

Le **segnalazioni di disservizio** possono verificarsi in diverse fasi delle attività fornite dal Centro.

La rilevazione delle *Non Conformità* può avvenire da parte di tutte le Funzioni coinvolte nello svolgimento delle attività aziendali.

Le non conformità possono manifestarsi:

- Al ricevimento e stoccaggio delle merci
- Durante la preparazione dei pasti
- Durante le prestazioni erogate
- Generate da reclami da parte delle famiglie

Per quanto riguarda le non conformità inerenti il servizio di mensa si rimanda alle indicazioni fornite nel Manuale HACCP.

### **Reclami**

Il familiare o tutore può avanzare un reclamo rivolgendosi direttamente al Direttore Sanitario Dott.ssa Simona Izzo, o compilando l'apposita Scheda Reclamo (Allegato B alla Carta dei Servizi), disponibile presso la Segreteria Amministrativa. I reclami riceveranno risposta entro e non oltre 15 giorni dalla loro segnalazione. Eventuali reclami e suggerimenti, anche in forma anonima, possono inoltre essere lasciati nelle Cassette per i Suggerimenti in Sala di Attesa.

### **Allegati:**

1. [Planimetria con evidenziati i percorsi "puliti" e "sporchi"](#)
2. [Manuale HACCP](#)
3. [DPS](#)
4. [Schede Interventi di Manutenzione](#)
5. [Scheda Reclami \(allegato B\)](#)
6. [Modulo di Inserimento \(allegato D\)](#)
7. [Scheda di Dimissione \(allegato F\)](#)
8. [Procedure Sanitarie e di Emergenza](#)

***L'Amministratore Unico***

Sabrina Sclafani  


***Il Direttore Sanitario***

Dott. Stefano E. Gallitto

Roma, 06/03/2024



- Pulito alimentare
- Pulito non alimentare
- - Sporco alimentare
- - Sporco non alimentare

