



AL PARCO SOCIETÀ COOPERATIVA
SOCIALE

"CENTRO RIABILITATIVO AL PARCO"

Carta dei Servizi Sanitari **Centro di Riabilitazione Al Parco**

Mod. CSS/CdR
Rev. 9 del
16.04.2026

Carta dei Servizi **SANITARI**

CENTRO DI RIABILITAZIONE AL PARCO

Via Augusto Armellini, 127/D – 00149- Roma

Tel. +390665746861

e-mail: segreteria@coopalparco.it

pec: alparco.coopsoc@teleconsulepec.it

sito internet: www.coopalparco.com

canali social:  

INDICE

1. LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI E I PRINCIPI FONDAMENTALI

2. MISSION

3. LA STORIA DEL CENTRO

3.1 Presentazione ed organizzazione

3.2 La nostra sede (Informazioni Generali)

3.3 Tipologia delle prestazioni e servizi offerti

A. Servizio Semiresidenziale

B. Servizio Non-Residenziale

C. Servizio Ambulatoriale

D. Volontariato

3.4 Informazioni sui servizi prestati

A. Modello clinico dei due servizi

B. Modello Organizzativo dei due servizi

C. Cartella Clinica

3.5 L'utenza del centro

4. MODALITA' ORGANIZZATIVE

4.1 Orari di apertura e Informazioni ulteriori

4.2 Modalità di accoglienza, inserimento e dimissioni

4.3 Liste d'attesa

5. ORGANICO DEL CENTRO

5.1. Organigramma

5.2. Funzionigramma

6. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

6.1 Diritti degli utenti e dei familiari e organi di tutela

6.2 Segnalazioni e reclami

6.3 Modalità di consegna documentazione sanitaria

6.4 Privacy

7. STANDARD DI QUALITA' E RELATIVI INDICATORI

8. SERVIZI ACCESSORI E CONFORT

9. MAPPA, UBICAZIONE E RECAPITI

1. LA CARTA DEI SERVIZI E I PRINCIPI FONDAMENTALI

Che cos'è la Carta dei Servizi Sanitari

Il Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla legge 11 luglio 1995, n. 273, prevedeva l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie "Carte dei servizi" sulla base di "schemi generali di riferimento"; per il settore sanitario detto schema di riferimento è stato adottato con DPCM del 19 maggio 1995 (G.U. del 31 maggio 1995, supplemento n.65).

La *Carta dei Servizi* sanitari è il patto tra le strutture che erogano servizi sanitari e i cittadini, secondo i seguenti principi informatori:

- imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
- piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- definizione di standard e assunzione di impegni da parte dell'ente erogatore rispetto alla promozione della qualità del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa;
- organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini; ascolto delle opinioni e dei giudizi sulla qualità del servizio, espressi dai cittadini direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

La presente *Carta dei Servizi Sanitari*

è dunque un documento che attesta il funzionamento del Centro di Riabilitazione, nel rispetto delle norme che disciplinano l'esercizio della sua attività, nel contempo manifesta in maniera accessibile e trasparente al cittadino – utente la completezza del proprio funzionamento, le prestazioni che vengono erogate, gli strumenti che vengono utilizzati e le condizioni in cui vengono complessivamente esercitate le attività.

Afferma il principio secondo il quale un'organizzazione sanitaria che eroga servizi e prestazioni, deve assicurarli in maniera ottimale alla propria utenza tramite un processo di chiara, completa ed efficace comunicazione, favorendo in questo modo, la piena comprensione delle caratteristiche, del significato e dell'utilità dell'offerta proposta.

Svolge anche una funzione di affermazione dei diritti all'informazione nell'ambito più generale del processo di tutela della salute e in questo senso, rappresenta uno strumento di garanzia per l'utente e di salvaguardia dei suoi diritti. Ha come finalità essenziale, la realizzazione di un processo innovativo nel rapporto tra l'utente e la struttura sanitaria a cui si rivolge, attivato tramite l'evidenza di procedure e modalità che rendano preventivamente e adeguatamente informato l'utente e mettano nelle condizioni la struttura, di anticipare in termini di informazione, le caratteristiche delle prestazioni che

eroga e le attività che esercita, in maniera tale da poter controllare i meccanismi di comunicazione migliorando costantemente la qualità del rapporto instaurato con l'utente.

La Carta dei Servizi Sanitari del Centro di Riabilitazione "Al Parco" è essenzialmente rivolta a facilitare agli utenti l'utilizzo dei servizi offerti. Inoltre, può essere considerata uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al cittadino-utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Gli operatori della struttura e i pazienti sono informati sull'esistenza della Carta, che viene consegnata agli utenti e alle famiglie al momento dell'inserimento nel Centro e ad ogni successivo aggiornamento; il documento è reso disponibile in tutti settori di attività. La Carta dei Servizi Sanitari è inoltre scaricabile dal nuovo sito web della Cooperativa Al Parco: www.coopalparco.com

La presente Carta dei Servizi Sanitari è aggiornata al 16 aprile 2026

È disponibile, inoltre, un estratto della presente Carta dei Servizi Sanitari in forma di opuscolo di consultazione facile e rapida (Guida ai Servizi) contenente: elenco e sede dei servizi con relativi numeri telefonici, orari e modalità di accesso, prestazioni erogate (anche in regime libero professionale) con le relative modalità di accesso, tempi di attesa e oneri a carico dell'utente.

È attivo il nuovo sito web: www.coopalparco.com con la relativa area dedicata al Centro di Riabilitazione Al Parco. È inoltre operativa una pagina sul social network Meta (Facebook e Instagram) nella categoria organizzazioni no profit denominata "Al Parco Società Cooperativa Sociale" inerente alle attività e servizi della Cooperativa con un'attenzione particolare alle attività laboratoriali e riabilitative del Centro di Riabilitazione. La Cooperativa possiede un canale YouTube dedicato al materiale audio-video prodotto dai ragazzi e con una specifica area dedicata al Centro di Riabilitazione.

I principali riferimenti normativi della carta dei servizi sanitari:

- DPCM 19/5/95 – ISTITUZIONE CARTA DEI SERVIZI;
DPCM 27/1/94 – PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI SVOLTI ANCHE IN REGIME DI CONVENZIONE;
- L. 196/2003 – RISERVATEZZA SUI DATI SENSIBILI (Legge sulla Privacy); E
REGOLAMENTO EUROPEO 2016/679 SULLA PRIVACY
- L. 81/2008 – TESTO UNICO PREVENZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO;
- D.P.R. 14/1/97 – (...) ATTO D'INDIRIZZO E COORDINAMENTO (...) IN MATERIA DI
REQUISITI STRUTTURALI E ORGANIZZATIVI MINIMI PER L'ESERCIZIO DELLE
ATTIVITÀ SANITARIE DA PARTE DELLE STRUTTURE PUBBLICHE E PRIVATE;

- D.G.R. LAZIO 1600/1997 – AUTORIZZAZIONE APERTURA E FUNZIONAMENTO CENTRO DI RIABILITAZIONE;
- D.G.R. LAZIO 52/2000 – VARIAZIONE DECRETO AUTORIZZATIVO;
- D.G.R. LAZIO 518/2000 – VARIAZIONE DIREZIONE SANITARIA;
- D.G.R. LAZIO 2591/2000 – ACCREDITAMENTO SPERIMENTALE CENTRI DI RIABILITAZIONE AI SENSI DELL'ART. 26 LEGGE 833/78;
- D.G.R. LAZIO 150/2005 – ADEGUAMENTO CONTENUTI NUMERICI DI ACCREDITAMENTO SPERIMENTALE DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE AL PARCO;
- D.C.A. R. LAZIO U00420/2013 – PROVVEDIMENTO DI CONFERMA DELL'AUTORIZZAZIONE ALL'ESERCIZIO E DI ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE IN FAVORE DEL PRESIDIO SANITARIO DENOMINATO "AL PARCO".
- DECRETO DEL COMMISSARIO AD ACTA 7 NOVEMBRE 2017, N.U00469-MODIFICA AL DCA 410/2017 IN MATERIA DI CONTRASTO DELLA L.R. 7/2014 AL D.LGS 502/1992. DISPOSIZIONI IN MATERIA DI AUTORIZZAZIONE A MODIFICA ED INTEGRAZIONE DEL DCA 8/2011. ADOZIONE DEL MANUALE DI ACCREDITAMENTO IN ATTUAZIONE DEL PATTO PER LA SALUTE 2010-2012
- D.LGS 231/2001 ADOZIONE MODELLO ORGANIZZATIVO

Principi Fondamentali:

Eguaglianza ed Equità: Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni politiche.

Imparzialità: I comportamenti degli operatori verso l'utente sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità: Il Centro di Riabilitazione Al Parco assicura la continuità e la regolarità dell'assistenza. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, adotta misure volte a creare all'Utente il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: Ove consentito dalle normative vigenti, l'Utente ha diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

Partecipazione: Il paziente e la sua famiglia hanno la facoltà di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate, anche con l'eventuale collaborazione delle associazioni a tutela dei diritti del paziente.

Efficienza ed efficacia: Il servizio è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

Partecipazione: l'utente e la sua famiglia, hanno la facoltà di esprimere la propria valutazione sulla

qualità delle prestazioni erogate, anche con l'eventuale collaborazione delle associazioni a tutela dei diritti dell'utenza.

Diritto alla privacy: La struttura attua un processo per la corretta e completa informazione del paziente e la raccolta del Consenso Informato per il trattamento. Viene garantito il diritto alla riservatezza come previsto dal Regolamento UE n.2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 101/2018.

2 MISSION

La mission del Centro di Riabilitazione Al Parco è tutelare la dignità e migliorare la qualità della vita delle persone con disabilità e delle loro famiglie attraverso interventi di riabilitazione sanitaria e sociale, facendosi carico non solo della disabilità in quanto tale, ma anche della sofferenza personale e familiare che l'accompagna.

In tutte le sue attività vuole essere un luogo dove si esprime verso la persona con disabilità e i suoi familiari: l'accoglienza, la cura, la conoscenza; la promozione umana mediante l'individuazione e la valorizzazione delle potenzialità di ogni utente; la riduzione delle difficoltà in favore di un miglioramento della qualità di vita e delle autonomie personali e sociali.

Altri fondamentali della mission sono:

- La promozione globale della persona disabile e la sua integrazione, con una filosofia basata sulla centralità dell'utente. Questo si ispira ai principi fondamentali sopra esplicitati e condivisi da tutto il personale ed alimentati costantemente.
- L'accompagnamento e il sostegno nel percorso riabilitativo dell'utenza.
- L'adozione di un modello operativo caratterizzato da: ascolto attivo, attenzione al contesto sociale e alla rete di riferimento, accurata valutazione multidisciplinare, definizione degli obiettivi e programmi, orientamento al costante miglioramento della qualità dei servizi e del modello organizzativo.

1. LA STORIA DEL CENTRO

3.1 Presentazione ed organizzazione

Il Centro di Riabilitazione AL PARCO è una struttura sanitaria accreditata con il S.S.N. Regione Lazio.

Dal 7 settembre 2022 è situato in Via Augusto Armellini, 127/d - 00149- RM (territorio della ASL RM3 ex RM D) con Del. 19 luglio 2022 n.592 (autorizzazione al trasferimento da via B. Ramazzini,31) ed opera nel settore della Riabilitazione- Sanità Privata dal 1997.

Il Centro è accreditato per l'erogazione di trattamenti riabilitativi di cui alla legge 833/78 ex art. 26, in regime semiresidenziale e non residenziale, ed è autorizzato per l'erogazione di trattamenti riabilitativi

di cui alla legge 833/78 ex art.26 in regime ambulatoriale con Det. N.G06494 del 29/05/2024; è idoneo e specializzato per la presa in carico delle persone con disabilità psichica. Ha la Certificazione di Qualità ISO 9001 dal mese di maggio 2010.

La Società di gestione è la Al Parco Società Cooperativa Sociale con sede legale in Roma.

Il Rappresentante Legale è **Anna Morelli**

3.2 La nostra sede (Informazioni Generali)

La struttura, sita in Via Augusto Armellini 127/D, comprende un piano terra destinato agli uffici, al servizio non residenziale e al servizio ambulatoriale, un primo piano destinato al servizio semiresidenziale ed uno spazio esterno. È dotata di un secondo ingresso, in via della Magliana Nuova 164, privo di barriere architettoniche. Al piano terra, inoltre, è presente un'area relax, dotata di macchinetta del caffè, destinata sia ai momenti di pausa dei dipendenti sia agli utenti e ai loro familiari.

3.3 Tipologia delle prestazioni e servizi offerti

A. Servizio Semiresidenziale (in regime di accreditamento con la Regione Lazio)

I diversi interventi sono individualizzati attraverso la stesura di progetti riabilitativi mirati alla specificità di ogni utente, limitati nel tempo e contenenti le modalità, il numero e le caratteristiche delle prestazioni da erogare. La pluralità e la presenza di diverse professionalità definisce il modello tecnico operativo attraverso l'applicazione e l'integrazione di diverse forme di intervento.

1. L'intervento sulle funzioni cognitive è focalizzato sulle operazioni mentali che regolano i comportamenti di ogni paziente. Ogni intervento va adeguato alle capacità individuali e deve favorire un processo attivo di conoscenza da parte del paziente, sia pure sotto la guida di personale specializzato e l'acquisizione di strategie flessibili per la soluzione di problemi; può essere svolto individualmente o in gruppo.
2. L'intervento psicologico è mirato al miglioramento del controllo degli impulsi e della tolleranza alle frustrazioni, alla espressione delle emozioni in modo socialmente accettabile, al rinforzo della stima di sé, al miglioramento delle capacità relazionali.
3. L'intervento farmacologico è volto a ridurre i disturbi emotivi (disturbi dell'umore, disturbi d'ansia, disturbi psicotici e della personalità) ed i disturbi comportamentali (condotte aggressive ed auto — aggressive) eventualmente presenti. Inoltre, viene somministrata terapia farmacologica in caso di patologie intercorrenti (es. epilessia, diabete).

4. L'intervento psico-sociale, mirato al miglioramento dell'inserimento nell'ambiente di vita del paziente. In particolare, si progettano interventi di counseling in ambito familiare e sociale. Molta importanza viene rivolta alla partecipazione dei pazienti in tirocini lavorativi (ambienti protetti esterni) con finalità riabilitative e di socializzazione.
5. L'intervento educativo è mirato alla ricerca del massimo grado possibile di autonomia personale, ad attività ludiche e ricreative, al miglioramento delle capacità relazionali e sociali.

I diversi interventi riabilitativi sono effettuati in una atmosfera di profondo rispetto verso le persone disabili, cercando costantemente il coinvolgimento e l'approvazione dell'utenza nei riguardi delle attività svolte e dove possibile apportando modifiche al progetto di intervento accogliendo le richieste degli utenti.

L'attività specifica del Centro di Riabilitazione in regime semiresidenziale è organizzata attraverso l'erogazione di prestazioni di tipo medico, infermieristico, psicologico, psicomotorio ed educativo fra loro integrati.

- **Prestazioni mediche:** sono effettuate da medici con specializzazioni attinenti alla tipologia di interventi riabilitativi effettuati nel Centro di Riabilitazione. Possono consistere, oltre agli interventi di emergenza medica ed alla somministrazione farmacologica, in colloqui clinici, valutazioni ed osservazioni, counseling, riunioni d'équipe, stesura di progetti riabilitativi.
- **Prestazioni psicologiche:** sono tenute da personale specializzato in ambito psicologico e psicoterapeutico; comprendono colloqui clinici individuali o di gruppo, colloqui clinici con i familiari dei singoli utenti, incontri con gruppi di familiari.
- **Prestazioni psicomotorie/fisioterapiche:** sono erogate da personale specializzato in ambito fisioterapico riabilitativo e/o psicomotorio, mirano al miglioramento degli aspetti legati alla motricità intesa come strumento di conoscenza e di relazione.
- **Prestazioni educative:** sono tenute da Educatori Professionali o equivalenti, e sono mirate al miglioramento di aspetti legati alle autonomie personali, alla sfera delle relazioni, alle necessità formative e di maturazione, all'inserimento degli utenti in tirocini di lavoro protetto. Gli interventi educativi possono essere effettuati all'interno dei locali del Centro di Riabilitazione oppure all'esterno presso strutture idonee (mense aziendali, maneggi, vivai ecc.).
- **Prestazioni infermieristiche:** sono erogate da infermieri professionali e consistono nella somministrazione delle terapie farmacologiche degli utenti, nella conservazione dei farmaci, sono volte inoltre alla trasmissione di principi di educazione sanitaria e alla cura e all'igiene personale degli utenti. Tali interventi devono essere integrati ed essere

in continuità con quelli svolti dal resto del personale del Centro di Riabilitazione.

Il Servizio Semiresidenziale fornisce trattamenti riabilitativi in regime diurno ad utenti adulti portatori di handicap psichico. Il Servizio è attivo dal lunedì al sabato, con orario 8,00-14,00, per complessive 36 ore settimanali, per 12 mesi l'anno. La "giornata-tipo" dell'utente che frequenta il Centro nel Servizio Semiresidenziale è così organizzata:

- **ore 8,00:** arrivo al Centro ed accoglienza da parte del personale
- **ore 8,30:** colazione
- **ore 9,00:** ciascun utente, a seconda della programmazione prevista per quel giorno, sulla base del progetto individuale, viene avviato alle diverse attività, all'interno o all'esterno del Centro
- **ore 12,00:** pasto
- **ore 13,00:** ripresa delle attività
- **ore 14,00:** uscita

I trattamenti in regime semiresidenziale sono programmati sulla base di *Progetti Riabilitativi Individuali* che prevedono l'utilizzo degli spazi interni al Centro di Riabilitazione ed eventualmente la frequentazione in strutture esterne convenzionate per attività riabilitative con valenza educativa, ricreativa, sportiva.

Pur rimanendo costante per tutti gli utenti l'orario di frequenza al Centro già indicato, per ogni trattamento riabilitativo, basato sul progetto riabilitativo individuale, sono previsti interventi diretti ed indiretti, con un monte ore variabile in relazione con il regime assistenziale previsto per ciascun utente.

Per interventi diretti si intendono quegli interventi riabilitativi svolti dal personale medico e riabilitativo a diretto contatto con l'utente, mentre come interventi indiretti si indicano tutte quelle attività, facenti anch'esse parte del progetto riabilitativo, che hanno la funzione di migliorare la comunicazione tra le figure professionali coinvolte nel progetto in corso, di adeguare costantemente l'intervento alla realtà effettiva dell'utente, di consentire il raccordo con le altre strutture territoriali coinvolte nella presa in carico dell'utente stesso (ASL, case famiglia, ecc...), di mantenere un rapporto costante con le famiglie degli utenti stessi.

B. Servizio Non-Residenziale (in regime di accreditamento con la Regione Lazio)

La tipologia delle prestazioni erogate è la seguente:

- A. Valutazione ed osservazione (psicologi, medici, terapisti).
- B. Prestazioni psicologiche e psicoterapiche (psicologi, psicoterapeuti).
- C. Interventi incentrati sul miglioramento delle autonomie e degli aspetti comportamentali (educatori professionali).

D. Interventi volti al supporto dell'integrazione sociale (assistenti sociali ed educatori professionali).

- **Interventi medici:** sono effettuati da medici con specializzazioni attinenti alla tipologia delle patologie e degli interventi riabilitativi effettuati nel servizio non residenziale. Possono consistere in valutazioni ed osservazioni per la stesura dei progetti riabilitativi colloqui clinici e counseling con gli utenti e le famiglie.
- **Interventi psicologici e psicoterapeutici:** sono tenuti da personale specializzato in ambito psicologico e psicoterapeutico; comprendono colloqui e psicoterapie individuali o di gruppo, colloqui clinici con i familiari dei singoli utenti, incontri con gruppi di familiari.
- **Interventi educativi:** sono tenuti da educatori professionali e sono mirati al miglioramento di aspetti legati alle autonomie personali, alla sfera delle relazioni, alle necessità formative e di maturazione, all'inserimento degli utenti in tirocini di lavoro protetto. Gli interventi educativi a diretto contatto con l'utente sono effettuati sul territorio in strutture informali, in strutture convenzionate con il centro di riabilitazione (mense aziendali, maneggi, vivai ecc.) o in ambienti ricreativi non convenzionati (parchi, centri commerciali, strutture sportive e ricreative) e in strutture sanitarie; gli interventi educativi possono configurarsi anche come attività domiciliare.

Il Servizio Non Residenziale fornisce trattamenti riabilitativi ad utenti minori ed adulti portatori di handicap psichico, con orari variabili per ciascun utente, sia la mattina che il pomeriggio, nella fascia oraria dalle 8,00 alle 20,00 articolati lungo l'arco della settimana dal lunedì al sabato.

I trattamenti in regime non residenziale, programmati anche questi sulla base di *Progetti Riabilitativi Individuali*, vengono svolti nel territorio dove risiede l'utente, presso il suo domicilio e in strutture idonee per svolgere attività ricreative, sportive, lavorative (tirocini di lavoro protetto).

Per ogni trattamento riabilitativo sono previsti interventi diretti ed indiretti, con un monte ore variabile in relazione con il regime assistenziale previsto per ciascun utente.

Per interventi diretti si intendono quegli interventi riabilitativi svolti dal personale medico e riabilitativo a diretto contatto con l'utente, mentre come interventi indiretti si indicano tutte quelle attività, facenti anch'esse parte del progetto riabilitativo, che hanno la funzione di migliorare la comunicazione tra le figure professionali coinvolte nel progetto in corso, di adeguare costantemente l'intervento alla realtà effettiva dell'utente, di consentire il raccordo con le altre strutture territoriali coinvolte nella presa in carico dell'utente stesso (ASL, scuole, ecc...), di mantenere un rapporto costante con le famiglie degli utenti stessi.

C. Servizio Ambulatoriale (in regime autorizzativo con la Regione Lazio)

Le prestazioni erogate in regime ambulatoriale si rivolgono all'area riabilitativa dell'età evolutiva e dell'età adulta (in particolar modo rispetto alle malattie neurodegenerative) di utenza con disabilità complessa.

ETA' EVOLUTIVA:

L'intervento riabilitativo è orientato a garantire il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- evocazione di una competenza non ancora comparsa nel corso dello sviluppo;
- recupero di una competenza funzionale che, per ragioni patologiche, è andata perduta;
- prevenzione dell'insorgenza di patologie secondarie da innesto;
- possibilità di reperire strategie facilitanti alternative;
- favorire lo sviluppo di competenze utili ai fini di un'integrazione del minore in ambito sociale, familiare e scolastico.

ADULTI:

L'intervento riabilitativo è finalizzato:

- al recupero di competenze funzionali perdute, nei limiti degli esiti della patologia di base
- alla necessità di rallentare la perdita di funzionalità cercando di modificare la storia naturale di malattie croniche degenerative, riducendone fattori di rischio e progressione
- alla possibilità di reperire formule facilitanti alternative

È inoltre orientato a garantire un ulteriore recupero funzionale in un tempo definito per pazienti che abbiano superato la fase di acuzie e di immediata post-acuzie (riabilitazione estensiva); è altresì orientata a mantenere l'eventuale residua capacità funzionale o contenerne il deterioramento per i pazienti affetti da esiti stabilizzati di patologie complesse (riabilitazione di mantenimento).

DESTINATARI:

Sono eleggibili al trattamento riabilitativo ambulatoriale le persone (adulti e minori) con disabilità complessa, spesso multipla, con possibili esiti permanenti; la complessità della disabilità prevede una presa in carico globale, con la predisposizione di un progetto riabilitativo individuale realizzato da una équipe riabilitativa multiprofessionale. Il team multiprofessionale è costituito dal/i medico/i responsabile/i del progetto, dallo psicologo e dai tecnici della riabilitazione necessari allo svolgimento del progetto riabilitativo individuale.

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI:

Per potere accedere ai trattamenti è necessario che l'utente sia in possesso di una prescrizione specialistica o esegua la prima visita con gli specialisti disponibili nel Centro di Riabilitazione.

La presa in carico è garantita solo per patologie complesse ed è consentita previa visita del neuropsichiatra infantile, per l'età evolutiva e dello psichiatra per gli adulti (ove necessario fisiatra e/o neurologo). Inoltre, in particolare per l'età evolutiva, durante il percorso riabilitativo, vengono effettuati colloqui genitoriali, nei quali vengono condivisi gli obiettivi del trattamento e vengono date indicazioni sulla gestione familiare del bambino, e mantenuti rapporti con la SCUOLA attraverso GLO e certificazioni finalizzate all'integrazione scolastica. Data la particolare rilevanza dei soggetti in età evolutiva vengono mantenuti contatti con i servizi TSMREE delle ASL, con le Scuole e, in alcuni casi, con i SERVIZI SOCIALI del Comune di appartenenza dell'utente.

Le prenotazioni possono avvenire attraverso i contatti della Al Parco Soc.Coop.Soc, via e-mail all'indirizzo: prenotazioniambulatorio@coopalparco.it o tramite richiesta di informazioni sul sito web.

D. Volontariato

La struttura è aperta alla collaborazione con Associazioni di volontariato presenti sul territorio, dandone eventualmente informazione ai pazienti che vogliano farvi ricorso. Ha, nel tempo, stabilito iniziative con associazioni di diversa natura per lo sviluppo di specifiche attività di socializzazione.

3.4 Informazioni sui servizi prestati

A. Modello clinico dei tre servizi

Obiettivo delle attività svolte dal *Centro di Riabilitazione Al Parco* è l'intervento sulle diverse difficoltà presentate dalle persone con disabilità psichica:

- il deficit cognitivo, riguardante le capacità di ragionamento logico e le cadute di specifiche funzioni (attenzione, memoria);
- il deficit linguistico e psicomotorio, riguardante le diverse abilità verbali e non verbali;
- la difficoltà nel raggiungimento della autonomia nelle diverse attività della vita quotidiana;
- i disturbi del comportamento, con particolare riferimento alle manifestazioni di aggressività auto ed eterodiretta;
- le difficoltà relazionali, evidenti sia in ambito familiare che nel contesto di gruppo;
- le difficoltà di inserimento sociale, con problemi relativi all'isolamento e alla carenza di relazioni di amicizia.

Gli interventi svolti dal Centro sono rivolti a ridurre il peso delle difficoltà descritte e cercare di migliorare la qualità della vita degli utenti.

In tale modello assume particolare rilievo l'integrazione di diverse forme di intervento:

- 1) L'intervento sulle funzioni cognitive è focalizzato sulle operazioni mentali che regolano i comportamenti di ogni paziente. Ogni intervento va adeguato alle capacità individuali e deve favorire un processo attivo di conoscenza da parte del paziente, sia pure sotto la guida di personale

specializzato, e l'acquisizione di strategie flessibili per la soluzione di problemi; può essere svolto individualmente o in gruppo.

- 2) L'intervento psicologico è mirato al miglioramento del controllo degli impulsi e della tolleranza alle frustrazioni, alla espressione delle emozioni in modo socialmente accettabile, al rinforzo della stima di sé, al miglioramento delle capacità relazionali.
- 3) Per quanto riguarda l'intervento farmacologico, il personale infermieristico o medico del Centro di Riabilitazione si occupa di somministrare la terapia quando l'orario di somministrazione coincide con quello della permanenza dell'utente presso il Centro stesso. Il trattamento farmacologico è volto a ridurre i disturbi emotivi (disturbi dell'umore, disturbi d'ansia, disturbi psicotici e della personalità) ed i disturbi comportamentali (condotte aggressive ed auto – aggressive) eventualmente presenti. Inoltre, viene somministrata terapia farmacologica in caso di patologie intercorrenti (es. disturbi neurologici, metabolici, cardiovascolari).
- 4) L'intervento psico-sociale, mirato al miglioramento dell'inserimento nell'ambiente di vita del paziente. In particolare, si progettano interventi di counseling in ambito familiare e sociale.
- 5) Partecipazione dei pazienti ai tirocini lavorativi (ambienti protetti) con finalità riabilitative e di socializzazione.
- 6) L'intervento riabilitativo è mirato alla ricerca del massimo grado possibile di autonomia personale, ad attività ludiche e ricreative, al miglioramento delle capacità relazionali e sociali.

Sono svolte dal Centro, tutte quelle attività dette "sanitarie di riabilitazione", interventi valutativi, diagnostici, terapeutici e l'insieme di procedure finalizzate ad ottenere che il cittadino disabile possa muoversi, camminare, parlare, vestirsi, comunicare efficacemente e soprattutto, possa essere reinserito nel suo ambiente familiare, sociale, scolastico e lavorativo.

I diversi interventi riabilitativi sono effettuati in una atmosfera di profondo rispetto verso gli utenti, cercando sempre il coinvolgimento e l'approvazione dell'utenza nei riguardi delle attività svolte e se possibile apportando modifiche nel programma di intervento andando incontro alle richieste dei singoli utenti.

B. Modello Organizzativo dei tre servizi

Il Centro di Riabilitazione Al Parco si compone di una équipe riabilitativa che, articolata secondo le direttive emanate dalla Regione Lazio, opera alla stesura dei progetti riabilitativi e alla presa in carico operativa delle persone inserite nel Centro di Riabilitazione.

Il Personale sanitario del Centro di Riabilitazione è composto da:

- Direttore Sanitario **Dott.ssa Antonella Lo Giudice** responsabile: degli aspetti igienico-sanitari; del

rispetto della legislazione vigente in materia di distribuzione e somministrazione dei pasti (sistema HACCP); dell'applicazione corretta del Regolamento del Centro di Riabilitazione; della comunicazione con le autorità sanitarie in riferimento all'organico, alla dotazione strumentale e tecnologica e all'organizzazione del Centro; dell'organizzazione dell'organico in relazione alle leggi vigenti; della verifica e controllo della documentazione del personale (titoli, crediti; ecc.); del rispetto dei turni del personale; dell'assegnazione ferie e permessi al personale in organico (nel rispetto del regolamento interno del CdR e del CCNL); del controllo sul comportamento del personale del Centro; del controllo, aggiornamento e revisione delle Cartelle Cliniche Riabilitative (CCR)..

Per i trattamenti in regime semiresidenziale

- Medico/i Responsabile/i (Neuropsichiatra Infantile o Psichiatra o Fisiatra), responsabile della stesura dei progetti riabilitativi individualizzati, della loro applicazione e del controllo dell'adeguatezza dei trattamenti.

Sono inoltre parte integrante della équipe riabilitativa modulata secondo le necessità di ogni progetto:

- Il Medico Specialista (Psichiatra o Neuropsichiatra Infantile o Fisiatra) che affianca il medico responsabile nella gestione clinica e effettua la supervisione dei trattamenti farmacologici.
- il Coordinatore, che svolge compiti di collegamento tra le disposizioni del direttore sanitario e del medico responsabile con il resto della équipe;
- lo Psicologo, responsabile dei trattamenti psicologici e psicoterapeutici;
- l'Infermiere Professionale, che cura la somministrazione dei trattamenti farmacologici e collabora con il personale medico nella gestione delle emergenze di natura medica, oltre ad occuparsi dell'assistenza e di eventuali interventi riabilitativi specifici rispetto alle proprie mansioni;
- l'Assistente Sociale, Responsabile degli aspetti sociali dei progetti riabilitativi, con il compito di tutelare e gestire i bisogni di carattere sociale degli utenti.
- il Fisioterapista, che effettua trattamenti di tipo psicomotorio;
- gli Educatori Professionali, che intervengono nel potenziare le autonomie personali e le capacità relazionali e sociali;
- Per gli aspetti di assistenza degli utenti e per le necessità di aiuto allo svolgimento delle prestazioni sono presenti nella struttura gli Operatori Socio Sanitari.

Per i trattamenti in regime non residenziale

- Medico/i Responsabile/i (Psichiatra o Neuropsichiatra Infantile), responsabile della stesura dei progetti riabilitativi individualizzati, della loro applicazione e del controllo dell'adeguatezza dei trattamenti.

Sono inoltre parte integrante della équipe riabilitativa:

- Lo Psicologo che collabora con le altre figure dell'équipe multidisciplinare nella pianificazione e nella conduzione dei progetti riabilitativi;
- gli Educatori Professionali, che intervengono nel potenziare le autonomie personali e le capacità relazionali e sociali.
- l'Assistente Sociale, Responsabile degli aspetti sociali dei progetti riabilitativi, con il compito di tutelare e gestire i bisogni di carattere sociale degli utenti.

Per i trattamenti in regime ambulatoriale:

- Medico Specialista (Psichiatra o Neuropsichiatra Infantile o Fisiatra) che si occupa della gestione clinica dell'utenza, dalla prima visita ove richiesta alla supervisione durante il trattamento riabilitativo.

L'équipe multidisciplinare prevede i seguenti professionisti sanitari della riabilitazione:

- Psicoterapeuta (con approcci differenziati per età evolutiva e adulti);
- Logopedista
- Fisioterapista
- Terapista della Neuropsicomotricità
- Educatore Professionale Sanitario

C. Cartella Clinica

Per ogni utente viene redatta una cartella clinica ove vengono registrate le valutazioni specialistiche e le prestazioni riabilitative svolte quotidianamente, con ogni altra informazione significativa ai fini del raggiungimento degli obiettivi riabilitativi.

Parte integrante della cartella clinica è il progetto riabilitativo individuale (Scheda utente SIAR), in cui vengono previsti i giorni di trattamento, la tipologia e le modalità degli interventi riabilitativi, la possibilità di effettuare periodi di soggiorni residenziali.

Sia la cartella clinica che il progetto riabilitativo vengono elaborati, con un lavoro costante e quotidiano, dall'équipe multidisciplinare del Centro di Riabilitazione. La cartella clinica viene custodita seguendo attentamente la normativa in vigore in materia di salvaguardia dei dati sulla privacy.

3.5 L'utenza del Centro

Gli utenti che afferiscono al Centro di Riabilitazione Al Parco in regime semiresidenziale sono complessivamente 30. L'età media varia dai 20 ai 65 anni. L'invio al trattamento riabilitativo viene espletato dai servizi Asl di competenza. In relazione al servizio non residenziale il numero di utenti in accreditamento è di 20. L'età media varia dai 7 ai 30 anni. L'utenza in regime ambulatoriale

comprende pazienti con disabilità complessa in età evolutiva o età adulta (con attenzione particolare alle malattie neurodegenerative).

La tipologia di utenza riguarda essenzialmente soggetti affetti da disabilità intellettiva, il cui grado di compromissione cognitiva varia da un ritardo mentale lieve (circa metà degli utenti) dovuto prevalentemente a disturbi dello sviluppo in età evolutiva (ritardi psicomotori, disturbi della sfera emotiva, disturbi dello spettro) che nel tempo si complicano con un impoverimento cognitivo e con ricadute anche sul piano psicopatologico; al ritardo medio dovuto prevalentemente ad una compromissione organica su cui si innestano problematiche psicopatologiche legate principalmente all'area istintuale-pulsionale.

4. MODALITA' ORGANIZZATIVE

4.1 Orari di apertura e Informazioni ulteriori

L'ufficio amministrativo, e in particolare la segreteria, svolgono anche la funzione di Ufficio Relazioni con il Pubblico, con la finalità di agevolare i contatti fra utenti e loro familiari con il personale del Centro di Riabilitazione, fornire informazioni su servizi e modalità di inserimento, accogliere osservazioni e reclami, rilevare il gradimento dell'utenza riguardo i trattamenti riabilitativi erogati.

Per ogni segnalazione pervenuta dall'utenza, la segreteria opererà secondo quanto prescritto dalle procedure del Sistema per la Gestione della Qualità, che regola le modalità di ricezione e intervento relativamente ai reclami e alle comunicazioni. L'ufficio relazioni con il pubblico è ubicato nel locale segreteria del Centro di Riabilitazione, sito in Via A. Armellini 127/D tel. 0665746861.

L'apertura è prevista, dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 14.00, e il Sabato dalle 8.00 alle 13.00.

Il Centro di Riabilitazione Al Parco si compone dei seguenti locali per le attività riabilitative:

Al primo piano:

- locale Studio Medico- Accertamenti Psicodiagnostici
- locale Riabilitazione Cognitiva
- locale Palestra
- locale Laboratorio Attività Musicali e Musicoterapia
- locale Sala Relax
- locale Soggiorno
- locale Office
- locale Laboratorio di Alfabetizzazione Informatica
- locale Laboratorio Attività Occupazionali (disegno, bricolage, colore, oggettistica)
- locale Laboratorio Manualità (restauro)
- locale Laboratorio Educativo (Espressività Artistica (pittura, teatro, role-Playing)

Al piano terra:

- locali Direzione, Segreteria Accoglienza, Direzione Sanitaria, Direzione Amministrativa
- locale Logopedia
- locale Fisioterapia
- locale Terapia Psicologica
- locale Studio Medico e Accertamenti Psicodiagnostici
- locale Palestra Riabilitazione Neuropsicomotoria

Nel *Centro di Riabilitazione Al Parco* si trovano inoltre:

- un locale Studio Medico infermeria, con i farmaci, gli strumenti e le attrezzature idonee per le emergenze cliniche;
- un locale refettorio, per il consumo dei pasti degli utenti, attrezzato secondo le disposizioni del sistema HACCP;
- un locale soggiorno e tempo libero;
- spogliatoi attrezzati e differenziati per il personale e gli utenti del Centro;
- servizi igienici attrezzati e distinti per il personale e gli utenti del Centro.

Il *Centro di Riabilitazione Al Parco* è anche sede di tirocinio per studenti universitari ed è convenzionato con strutture universitarie come ad esempio:

- Università Cattolica "Gemelli" di Roma, facoltà di Medicina e Chirurgia, scuola di specializzazione in Psichiatria;
- Università degli Studi di Roma "La Sapienza", facoltà di Psicologia 1 e Psicologia 2;
- Scuola di psicoterapia "Skinner";
- LUMSA – facoltà di scienze della formazione, corso di laurea in Servizio Sociale;
- Università degli studi Roma 3, Facoltà di Scienze della Formazione.

Dette strutture inseriscono nel Centro di Riabilitazione "Al Parco" tirocinanti che ricevono la supervisione del personale abilitato del centro.

Inoltre, il *Centro di Riabilitazione Al Parco* organizza per i propri utenti soggiorni residenziali in località turistiche, con finalità riabilitative, ricreative e di villeggiatura.

Pagamenti: La Regione con Del. 7 agosto 2010, n.380, ha introdotto il pagamento di parte delle prestazioni per gli utenti in regime semiresidenziale con modalità di mantenimento.

Per i pagamenti, gli utenti dei servizi semiresidenziale e ambulatoriale possono provvedere tramite bonifico bancario oppure tramite POS, presso l'ufficio amministrativo della struttura.

4.2 Modalità di accoglienza, inserimento e dimissioni

L'ingresso nel Centro di Riabilitazione è riservato a persone con disabilità psichica.

Gli utenti per i servizi in accreditamento (semiresidenziale e non residenziale) sono presi in carico nel *Centro di Riabilitazione Al Parco* previo inserimento nella lista di attesa.

1. Richiesta di inserimento: Per l'inserimento in lista d'attesa è necessario che l'utente abbia effettuato la valutazione multidimensionale presso il servizio competente della propria ASL (DCA n.39 Reg. Lazio, del 20/3/2012), che deve autorizzare il trattamento riabilitativo. Dopo la segnalazione viene svolto un primo incontro con il personale medico, durante il quale viene compilato un modulo dove vengono riportati tutti i dati clinici relativi all'utente in questione e le informazioni relative alla ASL di provenienza e all'eventuale Servizio di appartenenza compresi i referenti.

2. Inserimento: Il/i medico/i responsabile/i, nel momento in cui vi sia una disponibilità di posti, decide l'inserimento di uno o più utenti presenti nella lista di attesa in base ai seguenti criteri in concorrenza tra loro: data di inserimento in lista di attesa, urgenza, età, aspetti clinici, logistico-organizzativi e diagnosi

Una volta che Il/i medico/i responsabile/i, avrà deciso l'inserimento di un utente nel Centro di Riabilitazione, questi sarà contattato dall'Assistente Sociale e dovrà presentare Il/i medico/i responsabile/i, in un successivo incontro i seguenti documenti:

- impegnativa del medico di famiglia o di uno specialista del SSN con la richiesta del trattamento riabilitativo nella modalità decisa dal medico responsabile;
- fotocopia di un documento di identità;
- fotocopia del codice fiscale, del libretto sanitario, degli eventuali certificati di invalidità e di accompagnamento.

3. Presa in carico: Con l'avvio della presa in carico l'utente viene contattato dall'Assistente Sociale del Centro per compilare la scheda sociale ed anagrafica, anch'essa inserita nella cartella clinica dell'utente. Con la presa in carico inizieranno anche le valutazioni specialistiche e, dopo circa due settimane, sarà completata la stesura del progetto riabilitativo. Il cittadino disabile in trattamento semiresidenziale fa richiesta alla A.S.L. del servizio di trasporto.

4. Dimissioni: Al momento della dimissione al paziente o ai suoi familiari viene rilasciata una relazione completa e comprensibile, a firma Il/i medico/i responsabile/i,, attestante le condizioni cliniche ed il percorso riabilitativo effettuato ed eventuali indicazioni su trattamenti successivi o necessità di follow-up.

5. Richiesta della cartella clinica: Il paziente può richiedere copia della cartella clinica, anche su supporto informatico. Per la richiesta va compilato l'apposito modulo, da richiedere in Segreteria.

Dal momento dei primi contatti con la struttura, all'utente e ai suoi familiari vengono fornite informazioni chiare complete e comprensibili sulle modalità di accesso al Centro e su quelle organizzative.

Dal momento dell'inserimento e per la durata della sua permanenza in trattamento, l'utente riceve informazioni dettagliate e comprensibili sullo stato di salute, sui possibili interventi assistenziali, sul decorso clinico, sui tempi e sulle modalità in cui viene erogato il trattamento.

4.3 Liste d'attesa

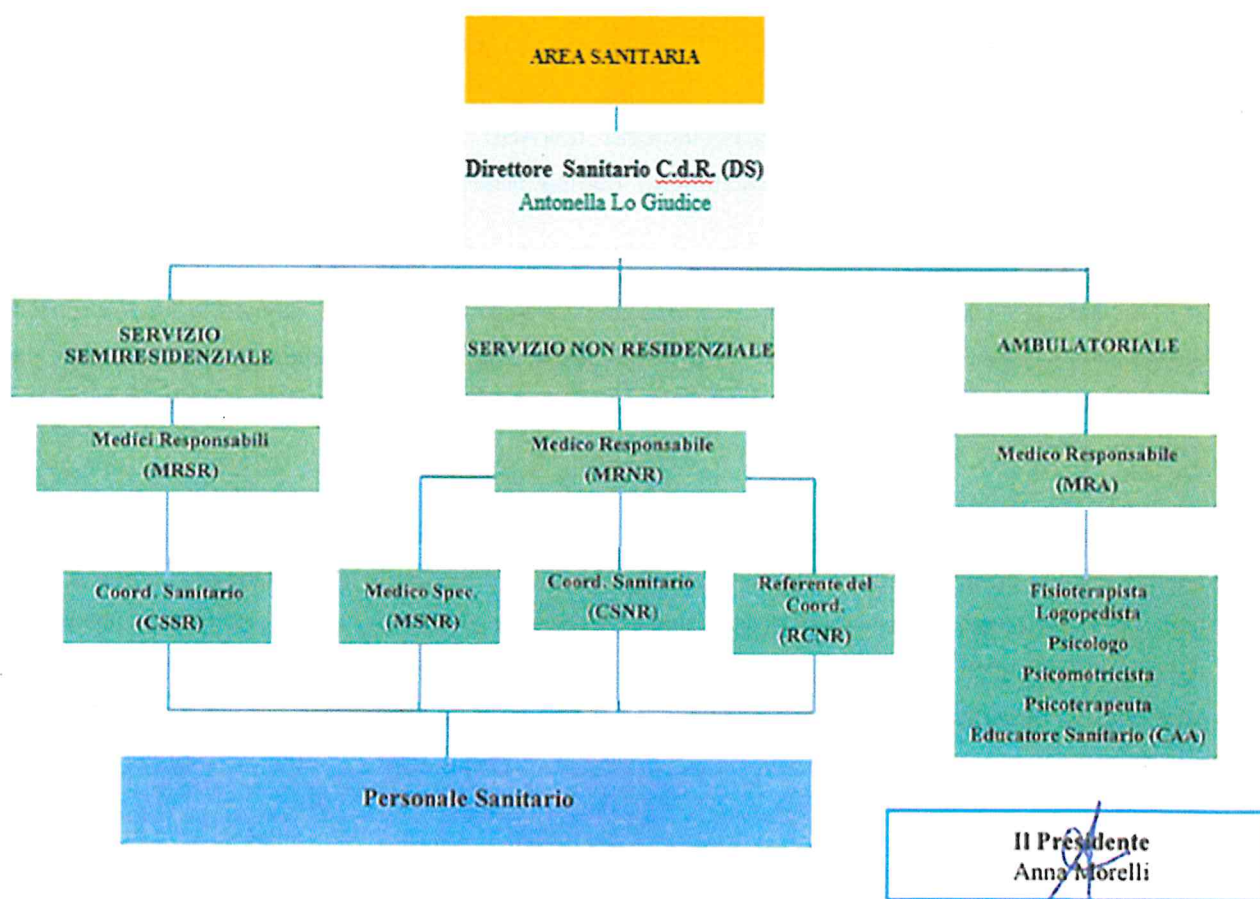
Sono attive due liste d'attesa per le richieste relative al Servizio Semiresidenziale e Non Residenziale. Gli utenti vengono inseriti in lista d'attesa dopo che sia stata verificata, dai medici del Centro, la compatibilità clinica di ciascuna situazione rispetto alle prestazioni erogate dal Centro di Riabilitazione, dopo aver ricevuto il loro parere di idoneità e se in possesso dell'Autorizzazione da parte della ASL. La gestione della lista d'attesa si effettua sulla base dei seguenti criteri in concorrenza tra loro: autorizzazione al trattamento, urgenza indicata dall'ASL, aspetti clinici, logistico-organizzativi, valutazione diagnostica dei medici della struttura, compatibilità con gruppo utenza già presente.

Nella lista vengono inoltre indicate eventuali situazioni di particolare urgenza. In particolare per gli utenti del Servizio Non Residenziale, vengono anche indicate le fasce orarie di disponibilità (da parte dell'utente) e la zona di residenza. Una quantificazione dei tempi d'attesa dal momento dell'inserimento in lista non è possibile, non essendo generalmente prevedibile la velocità di dimissione degli utenti dai servizi.

Per il regime ambulatoriale, l'ingresso, riservato ad utenti con disabilità complessa (età evolutiva ed età adulta) avviene previa prescrizione di un medico specialista o mediante la prenotazione di prima visita con il medico specialista del Centro di Riabilitazione. Dopo la prima visita si procede all'organizzazione del piano terapeutico e all'individuazione dei terapisti della riabilitazione necessari. È possibile, inoltre, effettuare un percorso di valutazione cognitiva, comportamentale e sociale e ove richiesto dei disturbi dell'apprendimento.

5 ORGANICO DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE

5.1. Organigramma



5.2. Funzionigramma

DIRETTORE SANITARIO →

Funzioni di indirizzo coordinamento

- Direzione e coordinamento dei servizi ai fini igienico-organizzativi
- Organizzazione del personale in rapporto alle esigenze dei servizi ed in base ai criteri fissati dall'Amministrazione
- Cura dell'applicazione dei Regolamenti interni del Centro di Riabilitazione
- Promozione dell'introduzione e dell'utilizzo nell'organizzazione degli strumenti e delle metodologie necessarie alla verifica ed alla revisione della qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie
- Promozione dell'introduzione e dell'utilizzo degli strumenti e delle metodologie necessarie per la gestione del rischio clinico
- Promozione delle iniziative per la formazione e l'aggiornamento

Funzioni operative di supporto e attività di vigilanza

- È il responsabile del processo riabilitativo.
- Assicura l'aggiornamento periodico della Guida ai Servizi, della Carta dei Servizi e del Regolamento interno del Centro di Riabilitazione.
- Vigilanza e cura della tenuta dell'Archivio Sanitario (cartelle cliniche) e della relativa conservazione
- Rilascio agli aventi diritto copia delle cartelle cliniche e degli altri documenti previsti dalla normativa vigente
- Raccolta ed elaborazione dei dati statistici, anche finalizzati al miglioramento continuo della qualità complessiva delle prestazioni e del rapporto con l'utenza
- Vigilanza sul rispetto della riservatezza dei dati sanitari e sul loro trattamento
- controllo della regolare tenuta e dell'aggiornamento dei dati anagrafici e gli estremi dei titoli professionali del personale addetto all'attività sanitaria
- Responsabilità della pubblicità sanitaria
- Vigilanza sul rispetto della normativa in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro
- Vigilanza sull'approvvigionamento di quanto necessario per il funzionamento dei servizi e l'attività assistenziale rivolta all'utenza relativa.
- Trasmissione all'autorità competente delle denunce prescritte dalle disposizioni di legge
- Vigilanza sull'utilizzo dei locali
- Vigilanza sull'approvvigionamento, sulla gestione e sulla scorta dei farmaci
- Vigilanza e tenuta della documentazione relativa alle liste d'attesa

Funzioni istruttorie:

- Proposta su eventuali modificazioni edilizie ed acquisto di apparecchiature
- Referente per i reclami
- Referente per il Sistema Informativo

MEDICO RESPONSABILE

- Responsabile della stesura e della applicazione dei progetti riabilitativi individuali.
- Controllo dell'adeguatezza dei trattamenti riabilitativi
- Gestione del rischio clinico

MEDICO SPECIALISTA

- Affianca e collabora con il Medico Responsabile nella esecuzione dei progetti riabilitativi e nella gestione clinica dell'utenza

COORDINATORE

- Organizzazione del servizio
- Predisporre i turni del personale approvati dal Direttore Sanitario
- Comunicazioni con le famiglie
- Passaggio di informazioni tra i diversi operatori coinvolti nel trattamento degli utenti

PSICOLOGI E PSICOTERAPEUTI

- Trattamenti psicologici e psicoterapici

ASSISTENTE SOCIALE

- Responsabile degli aspetti sociali dei progetti riabilitativi, con il compito di tutelare e gestire i bisogni di carattere sociale degli utenti.

INFERMIERE PROFESSIONALE

- Somministrazione dei trattamenti farmacologici
- Custodisce la dotazione farmacologica
- Collaborazione con il personale medico nelle emergenze mediche
- Educazione infermieristica dell'utenza
- Prestazioni infermieristiche specifiche

PROFESSIONISTI SANITARI DELLA RIABILITAZIONE

- Trattamenti di tipo neuro psicomotorio
- Trattamenti di psicoterapia
- Trattamenti logopedici
- Trattamenti fisioterapici
- Trattamenti educativi sanitari

EDUCATORI PROFESSIONALI

- Interventi educativi tesi a potenziare le autonomie personali e le capacità relazionali e sociali

OPERATORI SOCIO SANITARI

- Assistenza agli utenti nello svolgimento delle attività riabilitative e nelle funzioni relative all'autonomia personale

6. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

6.1 Diritti degli utenti e dei familiari e organi di tutela

Il Centro di Riabilitazione assicura il rispetto dei diritti degli utenti e delle loro famiglie.

1. È assicurato il rispetto dei valori e del credo religioso dei pazienti, compresa la possibilità di scelta dei pasti, nel rispetto dell'appartenenza religiosa di ciascun paziente.
2. Gli utenti e le loro famiglie vengono informati, fin dall'inserimento presso il Centro della presenza di organi di tutela dei pazienti come, ad esempio, il tribunale del malato.
3. In particolare, al momento del suo inserimento presso il Centro, l'utente viene adeguatamente informato rispetto alle modalità del trattamento proposto ed ai possibili rischi derivanti da inosservanze totali o parziali del trattamento stesso.
4. Dopo un'adeguata informazione, l'utente presta il suo consenso al trattamento riabilitativo (consenso informato).
5. L'utente e i familiari sono costantemente informati sullo stato di salute e coinvolti nelle eventuali modifiche del programma riabilitativo.
6. Inoltre è previsto il consenso dell'utente, dopo esaustiva illustrazione da parte del personale medico, nel caso di inserimento dell'utente in protocolli di ricerca.
7. L'utente o i familiari hanno diritto di chiedere copia della Cartella Clinica.
8. È assicurato il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano lo stato di salute e alla privacy durante tutta la durata del trattamento.
9. È assicurato il diritto dell'utente ad accedere a servizi che rispettino standard di qualità.
10. È garantito il diritto alla sicurezza degli utenti e a tal fine vengono monitorati continuamente i possibili fattori di rischio.
11. Il diritto ad un trattamento personalizzato è garantito dall'adozione di programmi riabilitativi flessibili ed orientati ai bisogni dell'individuo.
12. È assicurato il diritto di reclamare e di ricevere una risposta. I reclami possono essere inoltrati tramite procedure standard, così come definito nel Sistema di Gestione della Qualità (SGQ).

Il personale impiegato all'interno del Centro è informato sulla natura dei diritti degli utenti e delle famiglie ed è formato sulle modalità operative per garantirne il rispetto.

La struttura ha attivato, nell'ambito del sistema di controllo della qualità, una procedura tesa all'autovalutazione del rispetto dei diritti degli utenti, mediante la somministrazione di questionari di soddisfazione, forniti annualmente agli utenti di entrambi i servizi.

6.2 Segnalazioni e reclami

I reclami possono essere inoltrati telefonicamente o per iscritto attraverso il modulo dedicato (presente in struttura o scaricabile dal nostro sito ufficiale) all'Ufficio Relazioni con il Pubblico negli orari di

segreteria. Referente per i Reclami è il Direttore Sanitario, Dott.ssa Antonella Lo Giudice.

Il Referente per i reclami valuta l'ammissibilità del reclamo e in seguito si attiva per la sua risoluzione, contattando il Medico Responsabile del servizio interessato.

Qualora pervengano al Centro reclami in forma scritta non anonima, l'ufficio Segreteria provvederà ad inoltrarli al Referente per i Reclami, che contatterà il Responsabile del Servizio interessato, che risponderà in forma scritta entro sette giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo

6.3 Modalità di consegna documentazione sanitaria

Presso la segreteria amministrativa del Centro di Riabilitazione, è disponibile la modulistica per la richiesta di relazioni e/o certificazioni in genere o di copie della cartella clinica riabilitativa. Il termine previsto per il rilascio della stessa è di 30 giorni dalla richiesta.

6.4 Privacy

La riservatezza dei dati di ognuno è tutelata dall'applicazione della normativa in materia di protezione dei dati personali, in particolare del Regolamento UE n.2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 101/2018. Tali disposizioni normative garantiscono che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati.

Il Centro di Riabilitazione Al Parco nella qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, informa e garantisce che tale trattamento sia improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti del paziente, mediante l'adozione delle adeguate misure di sicurezza previste.

Qualora il trattamento dati sia necessario per la cura e riabilitazione dell'interessato e questo ultimo non possa prestare il proprio consenso per impossibilità fisica, per incapacità di agire o per incapacità di intendere o di volere, il consenso è manifestato da chi esercita legalmente la responsabilità genitoriale, ovvero da un prossimo congiunto, da un familiare, da un convivente o, in loro assenza, dal responsabile della struttura presso cui dimora l'interessato.

Il responsabile della protezione dei dati (DPO) designato dalla Al Parco Soc. Coop.Soc. ai sensi dell'art.37 del GDPR è il dottor **Alberto Capeccioni**.

7. STANDARD DI QUALITÀ E RELATIVI INDICATORI

La struttura ha acquisito la Certificazione di Qualità ISO 9001/UNI EN ISO 9001:2008 dal 22 maggio 2010 ed ha effettuato il passaggio alla norma ISO 9001 / UN EN ISO 9001:2015 dal 22 giugno 2017 per il seguente scopo: **"Erogazione di servizi di riabilitazione in regime semiresidenziale e non residenziale per il recupero funzionale e sociale di soggetti affetti da minorazioni fisiche,**

psichiche e sensoriali dipendenti da qualsiasi causa. Progettazione ed erogazione di servizi socioassistenziali in regime domiciliare" (Ente Certificatore: SGS).

Pertanto, assicura che vengano rispettati gli standard di qualità previsti dalla normativa vigente.

Tali standard vengono periodicamente monitorati, utilizzando come verifica i seguenti indicatori:

- % di interventi portati a termine rispetto a quelli previsti
- % di utenti soddisfatti o molto soddisfatti
- % di trattamenti con obiettivo raggiunto
- % di prestazioni effettuate rispetto alle pianificate
- % di nuovi inserimenti nel corso dell'anno
- Numero di pazienti in carico

Relativamente all'indicatore espresso dalla soddisfazione dell'utenza, viene somministrato agli utenti e alle famiglie, annualmente, un questionario di valutazione del gradimento in cui vengono indagate le seguenti aree:

- **Valutazioni relative al personale sociosanitario e riabilitativo** (Correttezza e professionalità, cortesia, capacità di relazione e di ascolto, disponibilità alle richieste)
- **Valutazioni relative all'organizzazione del Servizio** (Facilità di comunicazione con il personale sociosanitario, rispondenza della struttura alle proprie aspettative, condivisione nella realizzazione degli interventi, qualità dei pasti forniti, adeguatezza e pulizia dei locali, capacità di risolvere problemi o trattare reclami).
- **Valutazioni relative ai trattamenti riabilitativi** (Efficacia dei trattamenti eseguiti, varietà delle attività riabilitative offerte).
- **Valutazione complessiva del Servizio.**

8. SERVIZI ACCESSORI E CONFORT

I reclami, i suggerimenti e le segnalazioni da parte dell'utenza possono arrivare

- Per via telefonica
- Per lettera o per e-mail
- Personalmente

Indipendentemente dal modo in cui perviene alla cooperativa, il reclamo viene comunque canalizzato da chiunque lo riceva verso il Referente per i Reclami che ne valuta l'ammissibilità.

Referente per i Reclami è il Direttore Sanitario.

Il Referente per i reclami valuta l'ammissibilità del reclamo e in seguito si attiva per la sua risoluzione, contattando il Medico Responsabile del servizio interessato. Qualora pervengano al Centro reclami in forma scritta, non anonima, l'ufficio Segreteria provvederà ad inoltrarli al referente per i Reclami, che contatterà il Responsabile del Servizio interessato, che risponderà in forma scritta entro 7 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo.

9. MAPPA, UBICAZIONE E RECAPITI

Il Centro di Riabilitazione Al Parco si trova in Roma, nel territorio del Municipio 11, in via A. Armellini 127/D, CAP 00149

I recapiti del Centro di Riabilitazione sono:

- recapito telefonico (corrispondente alla segreteria/centralino): **06.65746861**
- recapito di posta elettronica: segreteria@coopalparco.it
- pec: alparco.coopsoc@teleconsulepec.it
- sito internet: www.coopalparco.com

Il Centro è facilmente raggiungibile in automobile attraverso la Via della Magliana Nuova. I mezzi pubblici che transitano nelle immediate vicinanze sono: bus 128, 775, 781; Fermata del treno Villa Bonelli collegato con Roma Tiburtina, Roma Tuscolana, Roma Ostiense, Roma Trastevere. I Bus sono collegati alle fermate metro limitrofe: Marconi, Eur Palasport, Eur Magliana.

(vedi mappa)

MAPPA

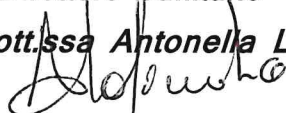


La presente Carta dei Servizi è un documento di informazione a disposizione di chiunque desideri conoscere la realtà del Centro di Riabilitazione gestito dalla Al Parco Società Cooperativa Sociale, con la specificità di ciascuna struttura riguardo i servizi offerti e le prestazioni erogate. È un documento soggetto a revisione ed aggiornamenti continui, per garantirne la costante fruibilità da parte dell'Utenza. Disponibile in formato elettronico, sul sito internet e in formato cartaceo presso la Segreteria. Si ringraziano le persone che vorranno far pervenire il loro prezioso contributo per migliorare la qualità del nostro servizio

Data: 16 aprile 2026

Il Direttore Sanitario

Dott.ssa Antonella Lo Giudice



Il Rappresentante Legale

Anna Morelli

