



AL PARCO SOCIETÀ COOPERATIVA
SOCIALE ONLUS

"CENTRO RIABILITATIVO AL PARCO"

Carta dei Servizi Sanitari

Centro di Riabilitazione Al Parco

Mod. CSS/CdR
Rev. 6 del
04/04/2022

Carta dei Servizi SANITARI

CENTRO DI RIABILITAZIONE AL PARCO

Via Augusto Armellini, 127/D – 00149- Roma

Tel. +39066546861

Fax +390665795239

e-mail: coopalparco@tiscali.it

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. 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 ACESSORI 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 informativi:

- 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 07.03.2022

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 Facebook nella categoria organizzazioni no profit denominata "Al Parco Soc.Coop.Soc." 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.

3. 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.

È situato nel territorio della A.S.L. RM3 ex RM/D 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, 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 ONLUS con sede legale in Roma.

Il rappresentante legale è il Dott. Fabio Micaroni.

L'autorizzazione sanitaria ad esercitare e l'accreditamento istituzionale definitivo, prevedono l'erogazione di un numero di 30 trattamenti in regime semiresidenziale e di 20 trattamenti in regime non residenziale. E' stata presentata domanda di ampliamento di 20 trattamenti in regime non residenziale e attivazione delle prestazioni ambulatoriali autorizzate e successivamente accreditate (in via di autorizzazione).

3.2 La nostra sede (Informazioni Generali)

La struttura sita in Via A. Armellini 125-127, comprende un piano destinato all'attività semiresidenziale, uno per l'attività non residenziale, ed uno spazio esterno. L'aria della struttura ha un buon collegamento con i servizi circostanti, è presente una segnaletica relativa agli ingressi, i parcheggi e i percorsi di accesso ai servizi, chiara e ben visibile. L'intero complesso è privo di barriere architettoniche negli spazi interni ed esterni (Lgs 13/89 e DM 235/89) L'area dedicata al centro semiresidenziale prevede la presenza di locali polifunzionali, differenziati per tipologia ed uso. Gli ambienti dedicati al servizio non residenziale saranno in parte in comune con le altre attività, ad eccezione dei locali ad uso esclusivo del servizio.

3.3 Tipologia delle prestazioni e servizi offerti

A. Servizio Semiresidenziale

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

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).
- e) 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. 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 due 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 la 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, la prescrizione è appannaggio degli specialisti referenti dell'utente ed il personale medico ed infermieristico 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 due 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 CdA e del CCNL); del controllo sul comportamento del personale del Centro; del controllo, aggiornamento e revisione delle CCR.

Per i trattamenti in regime semiresidenziale

- Medico responsabile (Neuropsichiatra Infantile o Psichiatra), 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 e/o Neuropsichiatria Infantile), 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;
- gli Psicologi, responsabili 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 Terapista della Riabilitazione, che effettua trattamenti di tipo psicomotorio;
- gli Educatori professionali, che intervengono nel potenziare le autonomie personali e le capacità relazionali e sociali;
- gli Educatori portatori di specifiche competenze maturate nell'ambito della riabilitazione attraverso gli anni e con specifiche esperienze.

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 responsabile (Psichiatra o Neuropsichiatria 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:

- Il Medico Specialista (Psichiatra e/o Neuropsichiatria Infantile), che affianca il medico responsabile nella gestione clinica e effettua la supervisione dei trattamenti farmacologici;
- 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 l'Assistente Sociale, Responsabile degli aspetti sociali dei progetti riabilitativi, con il compito di tutelare e gestire i bisogni di carattere sociale degli utenti.

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'equipe 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 60 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.

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 125-127 tel. 0665746861.

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

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

- locale per visite specialistiche- valutazioni diagnostico prognostiche;
- locale per orientamento psicopedagogico;
- locale per attività di psicomotricità;
- locale per attività psicopedagogica ed educativa e terapia occupazionale, in cui si svolgono interventi educativi di tipo espressivo (disegno, pittura, bricolage);
- locale per attività psicopedagogica ed educativa e terapia occupazionale, in cui si svolgono interventi educativi di tipo espressivo (musicoterapia);
- locale per attività psicopedagogica ed educativa e terapia occupazionale, in cui si svolgono interventi educativi di tipo manuale (restauro mobili);
- un locale per la direzione sanitaria e un locale per la segreteria e l'ufficio amministrativo.

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

- un locale 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.

Reperibilità: Per il Servizio Non Residenziale, negli orari di chiusura della Segreteria, è previsto un Servizio Reperibilità che, in caso di problemi urgenti, può mettere gli utenti in contatto con il Coordinatore. E' necessario chiamare il seguente numero: 0665743114

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 possono contattare la Segreteria al numero: 06/65746861 e fissare un appuntamento con l'Ufficio amministrativo. In alternativa sono possibili pagamenti tramite bonifico bancario.

4.2 Modalità di accoglienza, inserimento e dimissioni

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

Gli utenti sono presi in carico nel *Centro di Riabilitazione Al Parco* previo inserimento nella lista di attesa.

1. Richiesta di inserimento: Si accede al Centro/Istituto di riabilitazione dietro

presentazione al Centro/Istituto stesso di autorizzazione rilasciata dalla ASL del Distretto di residenza della persona dopo Valutazione Multidimensionale. Il Centro/Istituto elabora un progetto riabilitativo individuale concordato con il paziente e/o con i suoi familiari. Il cittadino disabile in trattamento semiresidenziale può richiedere alla A.S.L. il servizio di trasporto. Per l'inserimento in lista d'attesa è necessario comunque 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. In questa occasione viene firmato dall'utente il modulo relativo al consenso per il trattamento dei dati.

2. Inserimento: Il medico responsabile, 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 medico responsabile avrà deciso l'inserimento di un utente nel centro di Riabilitazione, questi sarà contattato dalla segreteria e dovrà presentare al medico responsabile 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.

4. Dimissioni: Al momento della dimissione al paziente o ai suoi familiari viene rilasciata una relazione completa e comprensibile, a firma del Medico Responsabile, 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

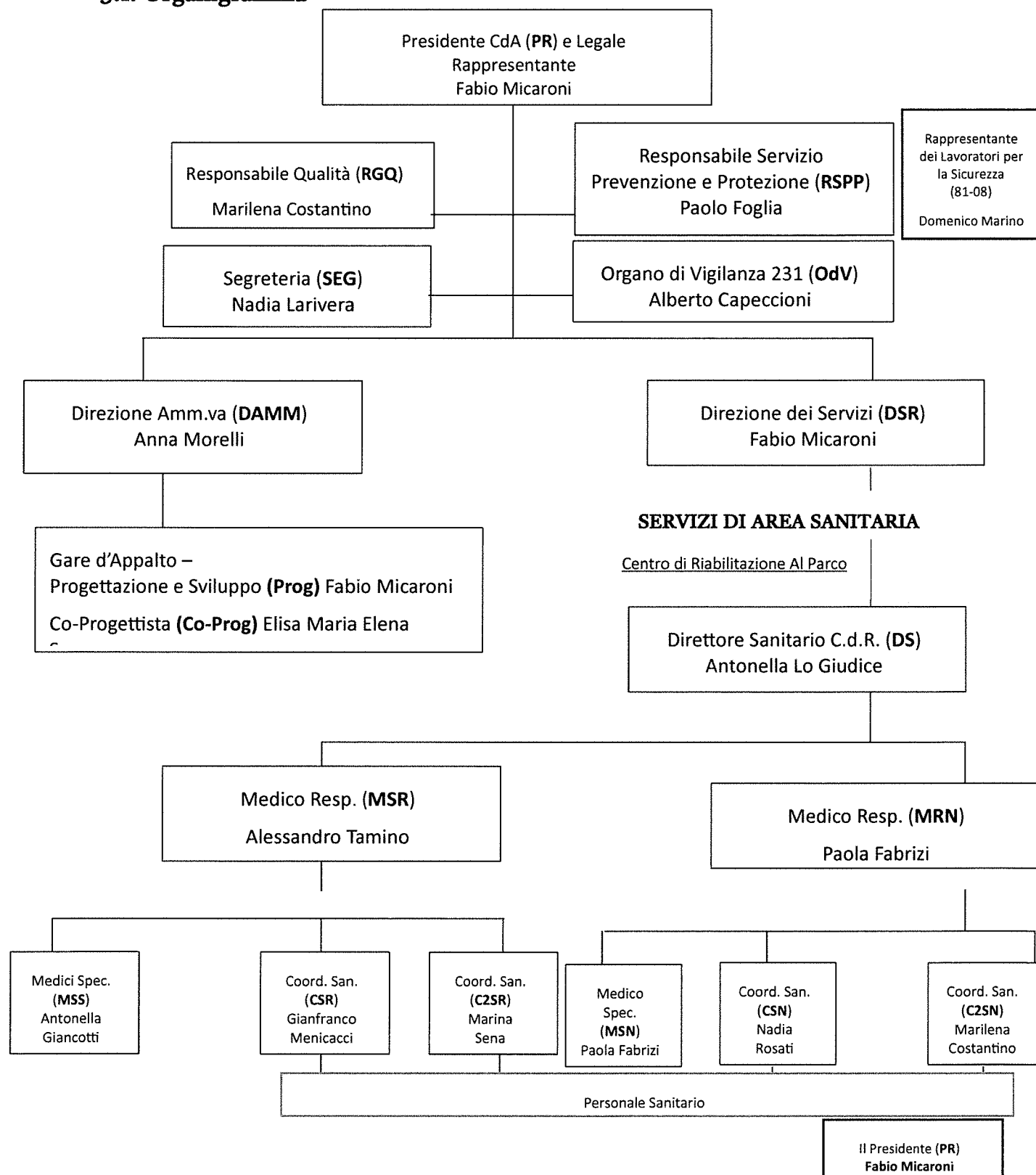
Sono attive due liste d'attesa per le richieste relative al Servizio Semiresidenziale e Non Residenziale.

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

5 ORGANICO DEL CENTRO

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
- 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
- Predispone i turni del personale approvati dal Direttore Sanitario
- Comunicazioni con le famiglie (accessi, prestazioni, modifiche dell'organizzazione del servizio e altro, su indicazioni dell'équipe medica)
- Controllo delle presenze e assenze degli utenti
- Passaggio di informazioni tra i diversi operatori

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

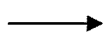
- Somministrazione dei trattamenti farmacologici
- Custodisce la dotazione farmacologica
- Collaborazione con il personale medico nelle emergenze mediche
- Educazione infermieristica dell'utenza
- Prestazioni infermieristiche specifiche

PROFESSIONISTA SANITARIO DELLA RIABILITAZIONE



- Trattamenti di tipo psicomotorio

EDUCATORI PROFESSIONALI



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

EDUCATORI SENZA TITOLO



- Interventi educativi tesi a potenziare le autonomie personali e le capacità relazionali e sociali, mediante l'utilizzo di specifiche competenze acquisite con l'esperienza

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 dei pazienti e delle loro famiglie.

1. E' 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. I pazienti 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, il paziente 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, il paziente presta il suo consenso al trattamento (consenso informato).

5. Il paziente e i familiari sono costantemente informati sullo stato di salute e coinvolti nelle eventuali modifiche del programma riabilitativo.
6. Inoltre è previsto il consenso del paziente, dopo esaustiva illustrazione da parte del personale medico, nel caso di inserimento del paziente in protocolli di ricerca.
7. Il paziente o i familiari hanno diritto di chiedere copia della Cartella Clinica.
8. E' 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. E' assicurato il diritto del paziente ad accedere a servizi che rispettino standard di qualità.
10. E' 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. E' 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 dei pazienti 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 dei pazienti, 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 dei 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 potestà, 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. Onlus ai sensi dell'art.37 del GDPR è: **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 socio – assistenziali 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 socio-sanitario 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 socio-sanitario, 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 125-127, CAP 00149

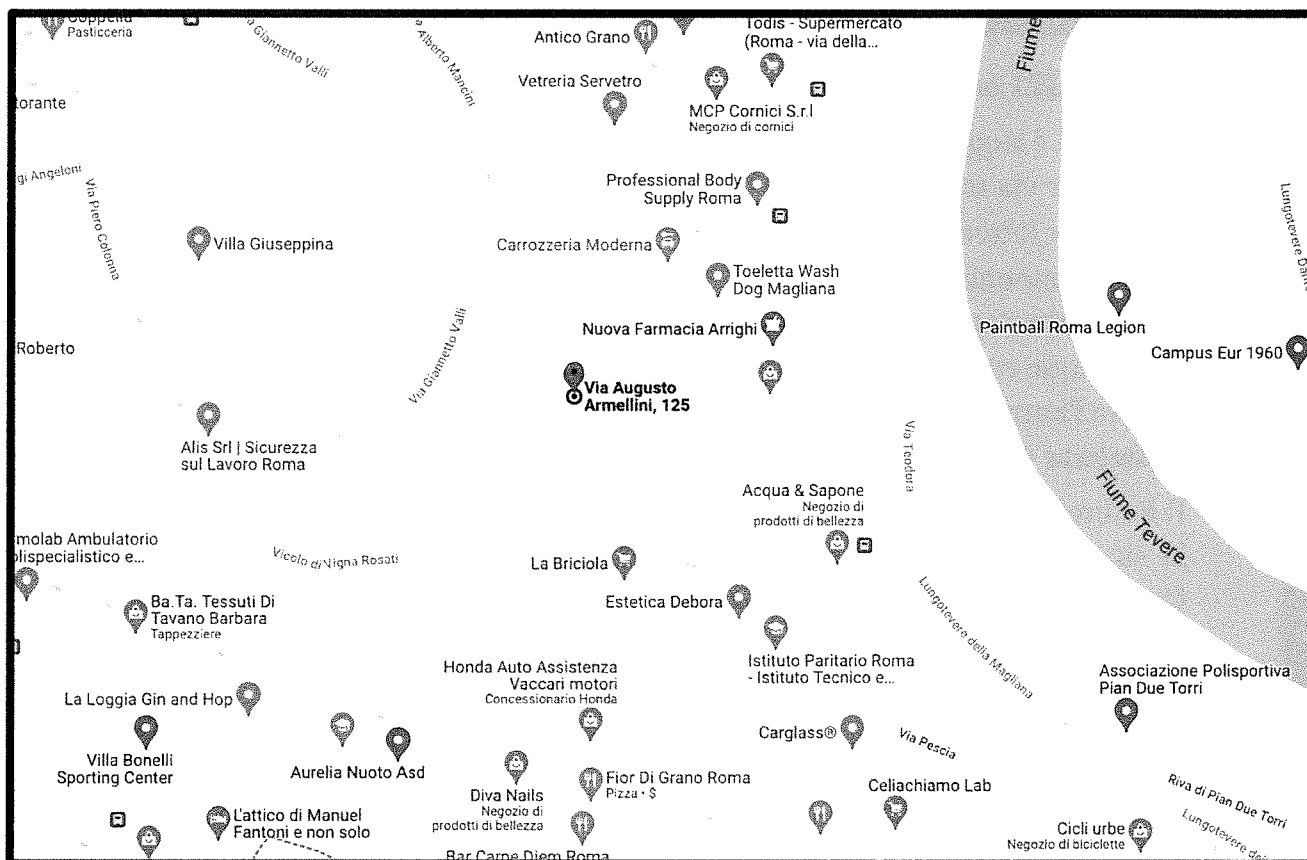
I recapiti del Centro di Riabilitazione sono:

- recapito telefonico (corrispondente alla segreteria/centralino):
06.65746861
- reperibilità Servizio Non Residenziale: **06.65743114**
- numero di fax: **06.65795239**
- recapito di posta elettronica: coopalparco@tiscali.it
- sito internet: www.coopalparco.com

Il Centro è facilmente raggiungibile in automobile attraverso la Via della Magliana, Via Ostiense e Lungotevere S. Paolo. 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 ONLUS, 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 : 04.04.2022

Il Direttore Sanitario

Dott.ssa Antonella Lo Giudice

Il Rappresentante Legale

Dott. Fabio Micaroni