




	<p>AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</p>	<p>Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022</p>
		<p>Pagina 1 di 36</p>

CARTA DEI SERVIZI

**CENTRO SEMIRESIDENZIALE EX ART. 26
VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70**

Redatta in conformità a:

-  ***Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995***
-  ***Decreto 469/2017***
-  ***Linee guida DCA 311/2014***

	<p>AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</p>	<p>Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022</p>
		<p>Pagina 2 di 36</p>

INSTITORE: *Dott. Vincenzo Palmieri*

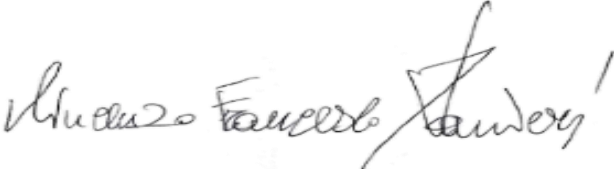
DIRETTORE SANITARIO: *Dott.ssa Felicia Carletto*

RESPONSABILE DELLA STESURA DELLA CARTA DEI SERVIZI: **Piemme Consulting s.r.l.**

Approvata il 24/10/2022

L'Institore

Dr. Vincenzo Francesco Palmieri



	AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70	Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
		Pagina 3 di 36

Sommario

LA CARTA DEI SERVIZI	4
PRESENTAZIONE DEL CENTRO SEMIRESIDENZIALE	5
I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA.....	6
CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO	9
INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA.....	12
STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	12
SERVIZI OFFERTI	14
MODALITA' DI ACCESSO AL CENTRO	19
STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI.....	20
STANDARDS DI QUALITÀ GENERALI.....	21
STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: RIABILITAZIONE ex art. 26.....	27
<i>MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA.....</i>	<i>31</i>
<i>MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA</i>	<i>31</i>
<i>MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE.....</i>	<i>32</i>

	AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70	Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
		Pagina 4 di 36

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e resa vincolante dalla legge 273/95, rappresenta uno strumento fondamentale per garantire al cittadino la tutela e la partecipazione attiva al processo di miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione ed il mantenimento degli standard di qualità; tale strumento rappresenta un significativo cambiamento dalla cultura amministrativa a quella aziendale e la capacità di attivare meccanismi di misurazione del servizio e del raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La Carta dei servizi rappresenta il “patto” tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'amministrazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.

Su queste basi il Servizio Semiresidenziale che è sempre stato vicino ai bisogni dei cittadini ed in particolare ai pazienti, si pone la prospettiva di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze reali della “domanda” attraverso tale Carta dei Servizi.

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi. Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.

	AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70	Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
		Pagina 5 di 36

PRESENTAZIONE DEL CENTRO SEMIRESIDENZIALE

La Cooperativa Sociale e di Lavoro O.S.A. - Operatori Sanitari Associati - è stata costituita a Roma nel 1985 su iniziativa di un gruppo di medici. La Cooperativa ha come scopo la ricerca, l'informazione, la prevenzione e l'assistenza nel campo socio-sanitario principalmente alle persone non autosufficienti tenendo presenti tutte le forme di emarginazione sociale. L'attività della Cooperativa ha avuto inizio con un programma sperimentale di Assistenza Domiciliare Integrata alle persone con AIDS avviato alla fine degli anni '80 sul territorio del Comune di Roma. Partendo da questa importante esperienza di base, l'OSA ha iniziato una crescita qualitativa e quantitativa, aumentando progressivamente il numero delle attività realizzate e il numero di persone assistite. Nel corso degli anni sono state sviluppate sempre maggiori competenze con una conseguente diversificazione dei servizi socio sanitari e assistenziali erogati, maturando esperienze e situazioni di confronto che hanno consentito di inserire nella compagine sociale, in linea con quanto dettato dai principi che ispirano la natura stessa della cooperativa, un numero crescente di soci lavoratori con competenze variegata nelle diverse tipologie sanitarie. Nei 30 anni di attività la Cooperativa OSA ha avuto un costante sviluppo economico. All'incremento del fatturato ha fatto riscontro un incremento del patrimonio netto, principalmente per politiche di accantonamento ed autofinanziamento perseguite dalla Cooperativa. Oggi la Cooperativa OSA è presente, sul territorio nazionale, in varie regioni dove opera attivamente nel campo dei servizi socio sanitari, collaborando con numerose ASL e Aziende Ospedaliere di rilievo.

La Cooperativa OSA gestisce direttamente il Servizio semiresidenziale ex art. 26 dal 11 novembre 2011, recentemente trasferito da via Quirino Majorana, 145 ed opera in regime di autorizzazione (Delib.G04943del 19/04/2017) e di accreditamento (DCA U00353 del 03/08/2017) e successivo trasferimento nella nuova sede sita in via Santorre di Santarosa, 70 (Delibera della Giunta Regione Lazio n. 531 del 05/07/2022)

	AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70	Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
		Pagina 6 di 36

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA

Il Centro Semiresidenziale ha per scopo quello di provvedere alla prevenzione, assistenza, cura e recupero funzionale, sociale e morale di soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali, dipendenti da qualunque causa. Per perseguire queste finalità si attuano percorsi diagnostici e terapeutici individualizzati, preventivi e riabilitativi, mirati alla certezza della diagnosi ma anche al ripristino dell'equilibrio psico-fisico, nell'ottica di una presa in carico globale del paziente.

Il Centro si ispira, per la tutela dell'Utente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

✓ **EGUAGLIANZA:**

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

✓ **IMPARZIALITÀ:**

A tutti gli Utenti è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte di chiunque operi, a vario titolo, nel centro.

✓ **CONTINUITÀ:**

Agli Utenti è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

✓ **DIRITTO DI SCELTA:**

A tutti gli Utenti è riconosciuto il diritto di poter operare, per la propria salute, le scelte che le vigenti normative e orientamenti etici consentono loro di effettuare.

✓ **PARTECIPAZIONE:**

L'Utente ha diritto di ottenere dal Centro, attraverso i suoi operatori, informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura. L'Utente ha

	AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70	Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
		Pagina 7 di 36

diritto ad essere puntualmente informato, dal Medico responsabile del progetto, sul suo stato di salute, sulle cure necessarie, sulle prospettive di guarigione, sui motivi di un eventuale prolungamento della terapia o iter diagnostico. All'Utente viene richiesto il proprio Consenso Informato per tutte le cure alle quali verrà sottoposto nonché per l'inserimento, eventualmente in sperimentazioni scientifiche; le suddette informazioni devono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

✓ **EFFICACIA ED EFFICIENZA:**

Il Centro, in considerazione anche del suo ruolo istituzionale di struttura provvisoriamente accreditata, è impegnato nella erogazione di servizi, programmi riabilitativi aggiornate dal punto di vista tecnico e scientifico, avendo come riferimento le linee guida diagnostiche e terapeutiche e riabilitative accettate dalle Società Scientifiche nazionali ed internazionali. Tutti i protocolli clinici sono stati elaborati sulla base di linee guida condivise e recepite dagli operatori interessati.

✓ **RISPETTO DELL'UTENTE:**

Il rispetto dell'Utente, nel suo valore di individuo e di cittadino, e l'educazione formale rappresentano il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale medico, sanitario, tecnico ed amministrativo che operano all'interno del Centro.

✓ **RISPETTO DELLA PRIVACY:**

Ai pazienti che si rivolgono al servizio semiresidenziale vengono fornite informazioni sul loro stato di salute garantendo la massima riservatezza secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di Privacy (Regolamento UE 2016/679 GDPR). L'Utente al momento dell'accettazione, dopo aver letto l'Informativa sulla Privacy, compila il Modulo Privacy per il trattamento dei dati personali e sensibili. Tutto il personale è tenuto al segreto professionale su cui vigila la Direzione. Il Centro garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla Legge. La copia della cartella clinica o di referti può essere richiesta solo da parte del diretto interessato o da un suo delegato e previa compilazione di apposito modulo.

	AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70	Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
		Pagina 8 di 36

✓ **DIRITTO ALLA SICUREZZA FISICA:**

Il Centro Semiresidenziale presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli Utenti, dei visitatori e del personale del Centro con l'approntamento di adeguate dotazioni tecnologiche e impiantistiche e con l'attuazione di corrette misure preventive. Inoltre è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, della quale si riconoscono il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche sanitarie.

✓ **DOVERI DELL'UTENTE:**

All'Utente che chiede di essere assistito o di giovare delle prestazioni erogate dal Servizio Semiresidenziale corre l'obbligo di adeguarsi con buona disponibilità alle regole ed alle disposizioni vigenti nel Centro al fine di rendere più confortevole e più ordinata la permanenza sua e delle altre persone che condividono la sua stessa esperienza di paziente assistito, rendendo più efficace l'attività del personale addetto alla sua cura.

	AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70	Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
		Pagina 9 di 36

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

✓ **DIRITTO A MISURE PREVENTIVE:**

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

✓ **DIRITTO ALL'ACCESSO:**

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

✓ **DIRITTO ALLA INFORMAZIONE:**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

✓ **DIRITTO AL CONSENSO:**

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

✓ **DIRITTO AL RISPETTO DEL CREDO RELIGIOSO**

Ogni individuo ha diritto che venga rispettato il proprio credo religioso facendone formalmente richiesta alla struttura. Gli utenti hanno diritto ad effettuare l'accesso al servizio semiresidenziale nel rispetto del loro credo religioso quanto a giorni e orari.

✓ **DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA:**

	<p style="text-align: center;">AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</p>	<p>Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022</p>
		<p>Pagina 10 di 36</p>

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

✓ **DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITÀ:**

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti.

✓ **DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI:**

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

✓ **DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ:**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

✓ **DIRITTO ALLA SICUREZZA:**

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

✓ **DIRITTO ALLA INNOVAZIONE:**

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

	AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70	Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
		Pagina 11 di 36

✓ **DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI:**

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

✓ **DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO:**

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

✓ **DIRITTO AL RECLAMO:**

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

	AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70	Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
		Pagina 12 di 36

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

La Mission e i valori di riferimento

Nello statuto e nei documenti sociali dell'OSA sono enunciati i principi di ispirazione e le finalità a cui tende la cooperativa : “ ... la cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale e in rapporto ad essi agisce (...): la mutualità, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche (...).

Le linee di sviluppo a cui si ispira l'attività di OSA possono essere così sintetizzate:

al fianco del sistema sanitario, per svilupparne forme di integrazione tra il servizio pubblico e quello privato con progetti finalizzati all'efficacia e all'efficienza della spesa sanitaria in Italia;

a casa delle persone, per assistere e curare, applicando modelli innovativi di assistenza domiciliare sanitaria, sociale ed integrata;

dentro le strutture socio – sanitarie – riabilitative, per gestire servizi sanitari e sociali in ospedale, residenze sanitarie assistenziali (RSA), case albergo per anziani, case protette, ambulatori e centri diurni semiresidenziali ex art. 26.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

A capo della struttura organizzativa vi è la Direzione del Semiresidenziale che definisce le responsabilità, l'autorità e dirige e verifica tutte le attività del centro.

A monte dei servizi sanitari e riabilitativi sono stati individuati:

- *Il Direttore Tecnico Sanitario*: responsabile della gestione e coordinamento delle attività sanitarie.
- *Il Direttore amministrativo*: sovrintende all'andamento amministrativo del centro (funzione esercitata dall'Institore).
- *Segreteria di accettazione e ufficio pubbliche relazioni*: provvede all'accoglienza ed informazione degli utenti sulle modalità di accesso alle prestazioni, sul tipo di prestazioni, sulle liste d'attesa, sulle normative, sulla rete dei servizi territoriali e quanto altro connesso all'attività del centro.
- *Équipe multidisciplinare*: rappresenta l'organo tecnico-consultivo dei processi riabilitativi. Essa è composta dal Direttore tecnico, dai medici specialisti, dai professionisti della riabilitazione, dagli infermieri, dall'assistente sociale, dallo psicologo e dagli OSS.

	AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70	Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
		Pagina 13 di 36

Le generalità, le qualifiche e il ruolo professionale degli operatori della struttura sono riportati nell' Organigramma aziendale, che viene aggiornato ad ogni variazione.

FUNZIONIGRAMMA

RUOLO	COGNOME E NOME	COMPETENZE
Rappresentante legale	Vincenzo Palmieri	Laurea in Scienze Politiche
Direttore Tecnico Sanitario	Felicia Carletto	Laurea in Medicina e Chirurgia Neurologo
Medico Referente clinico	Carlucci Franco	Laurea in Medicina e Chirurgia Fisiatra
Medico Responsabile del progetto	Di Biagio Cecilia	Laurea in Medicina e Chirurgia Fisiatra
Coordinatrice Terapisti	Iannola Giada	Fisioterapista
Coordinatrice Assistenti	Vannoli Teresa	OSS
Incaricato Accettazione	Camardella Concetta	Assistente Sociale
Responsabile Gestione Qualità	Felicia Carletto	Laurea in Medicina e Chirurgia Neurologo
RSPP	Anna Maria Marchesi	Tecnico di Igiene Ambientale e del Lavoro
Medico Competente	Mariliana Sivilia	Laurea in Medicina e Chirurgia Specialista in Medicina del Lavoro

	AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70	Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
		Pagina 14 di 36

SERVIZI OFFERTI

Tipologia d'attività

Assistenza sanitaria riabilitativa in regime semiresidenziale

Il Servizio Semiresidenziale è specializzato in progetti riabilitativi educativi basati su attività di gruppo, in ambiente non competitivo, che dà modo agli utenti, con diverse capacità di apprendimento, di relazionarsi, di comprendere, di migliorare la propria autonomia personale ed autostima al fine di favorire la partecipazione sociale. Tale servizio è rivolto ad adolescenti e adulti con disabilità intellettiva quali, ad esempio, le malattie genetiche e/o secondarie a traumatismi e/o legate ai disturbi pervasivi dello sviluppo. Una Equipe multidisciplinare formata da medici (neurologo, fisiatra), psicologi, educatori, terapisti (logopedista, fisioterapista, terapeuta occupazionale, educatore), dietista, assistente sociale, operano in sinergia tra di loro definendo un progetto riabilitativo globale. All'interno del progetto riabilitativo, si svolgono attività riabilitative ed educative quotidiane e settimanali oltre che gite, feste. Il servizio semiresidenziale viene svolto, presso il Centro di via Santorre di Santarosa, con un trattamento riabilitativo- educativo per sei ore al giorno e termina con l'uscita degli utenti dal Centro. Il trasporto da e verso il Centro, viene effettuato dalle ASL di appartenenza, per pochi utenti è a carico dei familiari per loro scelta.

Attività effettuate in presenza dell'utente:

- ☞ attività riabilitative previste dal progetto individualizzato (riabilitazione neuromotoria, cognitiva, logopedica, terapia occupazionale, intervento educativo, terapia psicologica);
- ☞ attività di valutazione previste dal progetto individualizzato effettuate mediante osservazioni strutturate e non strutturate, e mediante somministrazione di test specifici standardizzati;
- ☞ attività di carattere ludico-ricreativo e ludico-sportivo, finalizzate all'integrazione sociale, realizzate in convenzione con enti esterni (nuoto, ginnastica, gite, soggiorni estivi)
- ☞ attività sanitaria di tipo medico specialistico e infermieristico.

	AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70	Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
		Pagina 15 di 36

Attività effettuate in assenza dell'utente:

- ☞ colloqui psicoeducativi e di counseling effettuati con i familiari degli utenti o con i referenti delle strutture di accoglienza per gli utenti istituzionalizzati;
- ☞ elaborazione e redazione del progetto riabilitativo individualizzato;
- ☞ riunioni d'equipe cliniche e di carattere organizzativo;
- ☞ elaborazione di certificati di diagnosi e di relazioni di valutazione come previsto dalla legge 104/92;
- ☞ partecipazione a GLH (Gruppi-Lavoro-Handicap) presso le sedi scolastiche per gli utenti che frequentano istituti scolastici.

Gli operatori impegnati nel servizio semiresidenziale sono:

- ☞ il responsabile sanitario;
- ☞ medici specialisti (Fisiatra, Neurologo, Cardiologo);
- ☞ psicologa;
- ☞ assistente sociale.
- ☞ infermieri professionali;
- ☞ educatori;
- ☞ terapisti;
- ☞ dietista
- ☞ operatori socio assistenziali

- **Visite Mediche Specialistiche** neurologiche, fisiatriche
- **Servizio di Psicodiagnosi:** mediante colloqui clinici e test diagnostici si programmano verifiche periodiche dello status dell'utente nel corso dell'attuazione del progetto riabilitativo.
- **Terapia Neuromotoria:** rientrano in tale area tutte le pratiche terapeutiche volte al miglioramento funzionale, soprattutto nella valenza adattiva della motricità volontaria, prevenendo, per quanto possibile, complicanze sul piano clinico generale, potenziando le abilità residue, contenendo la disabilità e migliorando l'autonomia.

	AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70	Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
		Pagina 16 di 36

- **Terapia Psicomotoria:** la pratica terapeutica psicomotoria si rivolge specificatamente all'età evolutiva come approccio globale al movimento, alla comunicazione e alla conoscenza di sé e del mondo.
- **Terapia Logopedica:** si intende un intervento specifico sulle patologie del linguaggio e della comunicazione in età evolutiva ed adulta.
- **Terapia Cognitiva e Neuropsicologica:** si intende l'intervento specifico su attenzione, percezione, memoria, gnosie, prassie, lettura, scrittura, calcolo, ideazione, logica, processi di pensiero, svolti anche mediante l'utilizzo di strumenti informatici ed altre tecnologie avanzate.
- **Terapia Occupazionale:** si intende l'intervento messo in atto su soggetti appartenenti a tutte le fasce di età, utilizzando attività espressive, artigianali, di gioco e della vita quotidiana. Tali attività sono finalizzate alla promozione del recupero funzionale aiutando l'individuo ad adattarsi all'ambiente di vita (domestico, lavorativo e sociale) e migliorare la sua autonomia.
- **Intervento Educativo:** si intende l'intervento che mira al recupero ed allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti per il raggiungimento di livelli sempre più avanzati di autonomia; può esplicarsi in diverse aree: gestione di interventi di deistituzionalizzazione ed integrazione all'interno del contesto di appartenenza; ricerca delle potenzialità e disponibilità del territorio per il coinvolgimento delle risorse educative esistenti.
- **Terapia Psicologica:** si intende l'intervento di sostegno psicologico, individuale o di gruppo, a soggetti in età evolutiva e adulta e/o alla famiglia durante il trattamento riabilitativo, attraverso lo sviluppo di strategie e azioni dirette al fine di favorire un migliore inserimento dell'utente nel contesto sociale di appartenenza.

Attività in assenza dell'utente

- colloqui psicoeducativi e di counseling effettuati con i familiari degli utenti;
- elaborazione e redazione del progetto riabilitativo individualizzato;
- riunioni d'equipe cliniche e di carattere organizzativo;
- elaborazione di certificati di diagnosi e relazioni di valutazione previsti dalla legge 104/92;
- partecipazione a GLH (Gruppi-Lavoro-Handicap) presso le sedi scolastiche.

	AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70	Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
		Pagina 17 di 36

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO DELL'UTENTE

La giornata tipo dell'utente è organizzata in diverse fasi, ognuna di queste regolamentata da programmazioni dell'equipe riabilitativa che riguardano sia l'attività individuale e di gruppo ludico-ricreative, che le attività individuali riabilitative e di gruppo. Si descrivono di seguito i diversi momenti della giornata tipo:

1. Accoglienza: l'utente, arrivato al centro viene accolto dal personale in servizio e inserito in gruppi di attività e assegnato agli OSS in servizio.
2. Colazione: a metà mattina gli utenti, ognuno nella propria stanza, fanno una piccola colazione; gli utenti più autonomi si occupano della gestione del carrello per la distribuzione degli alimenti.
3. Attività riabilitative: le attività riabilitative hanno una programmazione settimanale per ogni figura professionale supervisionate dal Medico Referente Clinico ;
4. Attività socio-ludico ricreative e occupazionali che si svolgono all'interno e all'esterno del centro: per le attività esterne viene fatta una programmazione mensile dove vengono inserite le varie attività ed eventi organizzati dalle strutture territoriali.

Attività svolte all'interno del centro

- Attività di vita quotidiana (progetto bar)
- Attività di decoupage
- Attività di ricamo e cucito
- Attività di giardinaggio
- Stimolazioni multisensoriali

Attività svolte all'esterno del centro

- Fattoria Sociale in Agriturismo
 - Attività ludica- ricreativa con l'animale
 - Biblioteca
 - Uscite didattiche culturali
 - Uscite nel quartiere
5. Pranzo: al momento del pranzo gli utenti vengono divisi in gruppo. Agli utenti più autonomi viene assegnata una attività di lavoro in sala per l'allestimento dei tavoli e la distribuzione

	<p style="text-align: center;">AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</p>	<p>Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022</p>
		<p>Pagina 18 di 36</p>

dei pasti e delle bevande, come avviene al mattino per la preparazione e distribuzione della colazione .

6. Preparazione per il rientro a casa: in questa fase si predilige un momento di relax con l'attenzione alla cura igienica, assistendo gli utenti che non hanno raggiunto l'autonomia e supervisionando chi è in grado di espletare tali funzioni. All'orario di chiusura del centro gli utenti fanno rientro a casa tramite il trasporto fornito dall'ASL di residenza dell'utente o il proprio familiare.



MODALITA' DI ACCESSO AL CENTRO

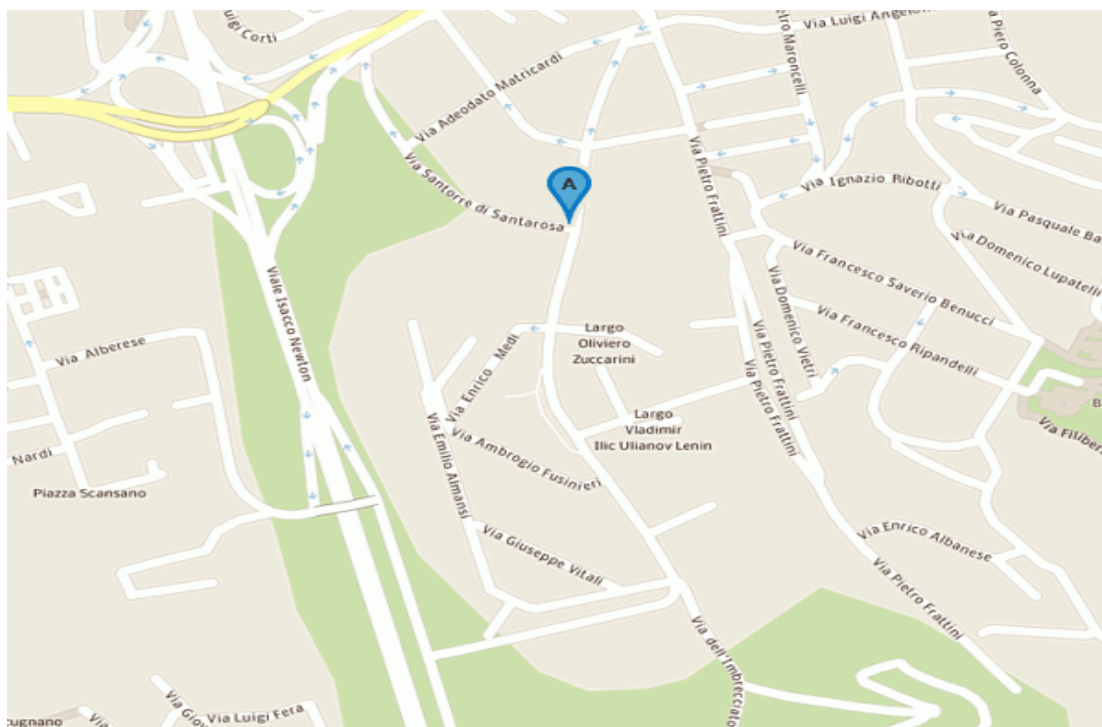
ORARIO DI APERTURA

LUNEDÌ – SABATO 08:00-14:00

Ubicazione e mezzi di trasporto

➤ Ubicazione e mezzi di trasporto

Il servizio domiciliare è situato a Roma in via Santorre di Santarosa, 70, zona Portuense ed è raggiungibile utilizzando le linee di trasporto pubblico: Bus 228,31,710, 719; treno FL1.



INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI:

TELEFONO: 06 – 62200801/812 ; cellulare di servizio: 346-6949253

E-mail: semiresidenziale@osa.coop

	AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70	Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
		Pagina 20 di 36

STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

Il centro Semiresidenziale è costantemente impegnato a raggiungere, nell'espletamento dell'attività e nell'erogazione delle prestazioni, alti livelli qualitativi per gli utenti e i loro familiari. A testimonianza dell'impegno per il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate il centro semiresidenziale ha ottenuto la certificazione del proprio Sistema per la Qualità ai sensi della norma ISO 9001, Sistema Ambientale ai sensi della norma ISO 14001, Sistema per la Sicurezza ai sensi della norma ISO 45001, Sistema per l'Energia ai sensi della norma ISO 50001, Responsabilità Sociale d'Impresa ai sensi della SA 8000.

La Direzione ha definito e documentato, attraverso il Manuale della Qualità ed attraverso le procedure aziendali, la propria "politica della qualità" con i relativi obiettivi ed i conseguenti piani di miglioramento.

L'obiettivo primario è la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del cliente e quindi di garantire in ogni circostanza l'appropriatezza e l'efficacia delle prestazioni erogate.

L'impegno profuso dalla nostra azienda e dalla sua organizzazione al fine di perseguire tale obiettivo è assicurato attraverso:

- Una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità a tutti i livelli;
- La fattiva partecipazione di tutti i collaboratori;
- La piena consapevolezza di tutti i collaboratori di essere parte integrante e attiva dell'azienda;
- La definizione di adeguate e dettagliate procedure indicanti le metodiche di attuazione dei processi gestionali ed operativi;
- La formazione continua a tutti i livelli
- Il monitoraggio costante della qualità del servizio erogato ai fini del continuo miglioramento delle prestazioni
- L'attuazione di adeguate Azioni Preventive e Correttive per anticipare, individuare e risolvere eventuali problemi legati ai disservizi.

La politica della qualità dell'Azienda viene formalizzata in uno specifico documento fornito a tutto il personale e agli utenti, per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici.

	AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70	Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
		Pagina 21 di 36

STANDARDS DI QUALITÀ GENERALI

La Direzione Aziendale definisce i fattori di qualità del servizio, gli indicatori e gli standards che devono essere perseguiti nell'esecuzione delle prestazioni.

Nella presente Carta dei Servizi sono esplicitati gli impegni che il nostro Centro Semiresidenziale assume nei confronti degli utenti in conformità alla vigente normativa nazionale e regionale sono dunque adottati i 14 diritti dei pazienti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. prevenzione
2. accesso garantito per tutti
3. informazione
4. consenso informato
5. libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
6. privacy e confidenzialità
7. rispetto del tempo del paziente
8. individuazione di standard di qualità
9. sicurezza dei trattamenti sanitari
10. innovazione e costante adeguamento
11. iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
12. personalizzazione del trattamento
13. sistema del reclamo
14. procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi.

Alla luce di tali principi vengono individuati i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio e per ognuno dei quali vanno individuati gli indicatori e fissati gli standards.

	AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70	Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
		Pagina 22 di 36

Standards per l'orientamento, l'accoglienza, l'erogazione delle prestazioni e l'informazione sui servizi

- **Disponibilità di una segnaletica interna**

Il centro dispone di una segnaletica chiara e comprensibile per orientare gli utenti all'interno della struttura che ospita i servizi.

- **Disponibilità di informazioni scritte sui requisiti di accesso e documenti necessari**

L'addetto all'accettazione fornisce per tutta la durata di apertura del Centro tutte le informazioni sulle modalità di accesso alle prestazioni, sul tipo di prestazioni, sulle liste d'attesa e i documenti necessari, sulle normative, sulla rete dei servizi territoriali e quanto altro connesso all'attività del Centro.

In relazione alla contingente fase pandemica da COVID-19 il paziente inoltre viene edotto attraverso modulo da sottoscrivere che si allega, circa le informazioni da sapere e regole generali da seguire per ridurre il rischio di contagio da COVID-19.

Al momento del primo accesso il paziente viene informato, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 GDPR, circa il trattamento dei suoi dati personali e sensibili e gli viene richiesto di sottoscrivere la necessaria autorizzazione attraverso apposito modulo.

Dopo l'accettazione sanitaria, in caso di parere favorevole alla presa in carico, all'utente viene richiesto il Consenso Informato.

	<p style="text-align: center;">AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</p>	<p>Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022</p>
		<p>Pagina 23 di 36</p>

- **Tempo di risposta al reclamo**

Il centro provvederà a rispondere al reclamo entro 30 giorni dal momento del ricevimento.

<p>Standards per la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento</p>
--

- **Rispetto della normativa della privacy**

Il centro nello svolgimento delle proprie attività garantisce il rispetto del diritto alla riservatezza del cittadino ai sensi del D.Lgs. n. 196 del 30.06.2003 e del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati 2016/679

È in ogni caso assicurata la massima cura da parte del Centro per la salvaguardia dell'anonimato dei pazienti. Il personale di accettazione è sempre a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla Privacy. Al momento della presa in carico ogni utente e/o suo familiare prende visione e sottoscrive l'apposito modulo predisposto e conservato in ogni cartella clinica.

- **Condivisione del progetto riabilitativo con il paziente e/o con la famiglia**

Il progetto riabilitativo individuale tiene conto in maniera globale dei bisogni, delle preferenze del paziente (e/o dei suoi familiari, quando è necessario), delle sue menomazioni, disabilità e, soprattutto, delle abilità residue e recuperabili, oltre che dei suoi fattori ambientali, contestuali e personali. Tale progetto è condiviso con il paziente e/o con la famiglia.

- **Tutela di situazioni di fragilità**

Per gli utenti "Fragili" sia pazienti che familiari, utenti con difficoltà motorie, di lingua, di comunicazione in genere, o che comunque necessitano di assistenza "particolare"

	AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70	Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
		Pagina 24 di 36

l'ambulatorio applica con i propri collaboratori apposita procedura atta a facilitare il più possibile il percorso riabilitativo dell'utente.

La condizione di fragilità (donna in gravidanza, soggetto anziano difficoltà comunicative) viene considerata prioritaria al momento dell'accoglienza allo sportello.

Al momento della presa in carico, viene rilevato l'eventuale stato di fragilità (anche temporaneo) della persona attraverso la compilazione della modulistica predisposta per l'inserimento dei nuovi utenti.

Una volta rilevata la situazione di fragilità, l'Assistente Sociale avvisa la Direzione Sanitaria circa la necessità di un'eventuale segnalazione ai servizi sociali comunali per il seguito di competenza e/o per un'integrazione sotto il profilo sociale dell'intervento sanitario già in atto.

- **Organi di tutela dei pazienti**

Attraverso la presenza delle Associazioni di utenti e genitori, la Cooperativa OSA assicura l'informazione all'utente/paziente sulla presenza ed il possibile ricorso ad organi di tutela dei cittadini. Qualora non vi sia presenza di Associazioni, le informazioni inerenti gli organi di tutela vengono date agli utenti/pazienti attraverso il contatto diretto con l'Assistente Sociale che opera presso il Centro aiutando l'utente a contattare le varie Associazioni sia di Famiglie che di Malati. La Struttura, su richiesta, incontra i rappresentanti delle Associazioni delle Famiglie degli Utenti.

Standards per le relazioni col personale

- **Riconoscibilità degli operatori, assegnazione case manager**

Il centro assicura l'identificazione del personale mediante tesserino di riconoscimento posto in maniera facilmente visibile, è comunque assegnato un case manager (Referente) a tutti i pazienti.

	AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70	Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
		Pagina 25 di 36

Standards per la completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria

- **Comunicazione alla famiglia del Progetto Riabilitativo e del percorso del paziente**

I familiari sono informati sul Progetto riabilitativo e sul percorso che il paziente seguirà all'interno del centro, tramite copia del Progetto.

Standards per la professionalità degli operatori

- **Rispetto dei requisiti previsti dalle leggi**

Il centro garantisce che il personale in servizio è in possesso dei requisiti culturali e professionali richiesti dalla legge per lo svolgimento delle proprie funzioni.

- **Formazione continua degli operatori**

Il centro assicura la formazione professionale e l'aggiornamento dei propri operatori predisponendo un piano formativo annuale.

Comfort e pulizia delle strutture

- **Comfort**

Il centro è dotato di spazi adeguati e comodi per le sale di attesa, di distributori automatici di bevande

	<p style="text-align: center;">AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</p>	<p>Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022</p>
		<p>Pagina 26 di 36</p>

- **Igiene degli ambienti**

La pulizia delle stanze per le visite, le valutazioni, le terapie, della palestra, dei servizi igienici destinati agli utenti e al personale viene assicurata quotidianamente, con modalità stabilite mediante apposita procedura di sanificazione consegnata agli addetti alle pulizie e revisionata periodicamente.

- **Pulizia materiale riabilitativo, lettini**

Il cambio del lenzuolo che ricopre il lettino di terapia viene assicurata ad ogni paziente. Quotidianamente viene assicurata la pulizia del materiale riabilitativo specifico. Per esigenze particolari si provvede anche più volte al giorno.

	AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70	Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
		Pagina 27 di 36

STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI: RIABILITAZIONE ex art. 26

L'accesso al servizio semiresidenziale avviene mediante la valutazione multidimensionale dei competenti servizi CAD della ASL di residenza dell'assistito.

I pazienti e/o la famiglia possono contattare il centro di persona o telefonicamente. Le richieste sono accolte e vagliate in prima istanza dalla segreteria di accettazione, che provvede a compilare la scheda di segnalazione e ad inoltrarla all'attenzione del Responsabile Sanitario per la valutazione dell'esistenza o meno dei requisiti prescritti e per l'inserimento in lista d'attesa

Criteri presi in considerazione per la verifica delle priorità rispetto all'inserimento in terapia, sono i seguenti:

- disponibilità di nuovi spazi in terapia in relazione all'intervento richiesto
- ordine cronologico di inserimento in lista di attesa
- età del paziente
- ASL di residenza
- Patologia oggetto di intervento riabilitativo
- Data di insorgenza della patologia oggetto di intervento riabilitativo
- Previsione di recupero funzionale

- **Comunicazione esito prima visita ed inizio trattamento.**

I risultati della prima visita sono immediatamente comunicati al paziente così come l'inizio del trattamento in caso di immediata disponibilità di posti, tenendo conto della capacità operativa imposta dalla ASL. In caso contrario la segreteria provvede all'iscrizione del nominativo nella lista di attesa. All' inizio del trattamento il medico responsabile affida il paziente ad un riabilitatore che sarà il responsabile del percorso assistenziale e dei rapporti con la famiglia (case-manager).

	AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70	Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
		Pagina 28 di 36

- **Verifiche periodiche dell'équipe multidisciplinare**

Le verifiche del Progetto riabilitativo possono essere mensili, trimestrali, quadrimestrali o semestrali in relazione al periodo di trattamento autorizzato ed alla gravità ed evoluzione della patologia. In caso di necessità sono previste ulteriori verifiche. Prima della scadenza del periodo di trattamento autorizzato l'équipe multidisciplinare effettua una Verifica dei Programmi Riabilitativi attuati valutando l'opportunità di interrompere o proseguire il trattamento.

- **Assistenza sanitaria.**

Per l'intero orario di apertura del centro viene garantita da personale medico e riabilitativo un'adeguata assistenza sanitaria ed il monitoraggio continuo della malattia e della disabilità.

- **Elaborazione di una relazione finale di dimissione per il Medico di Famiglia**

All'atto della dimissione dell'utente, il Centro rilascerà una relazione medica conclusiva al Medico Prescrittore del paziente, con i risultati raggiunti, le proposte terapeutiche future, gli approfondimenti valutativi o programmi terapeutici integrativi ritenuti utili.

- **Disponibilità dell'équipe multidisciplinare per l'informazione sullo stato di salute del proprio familiare.**

E' diritto fondamentale dei pazienti e dei loro familiari essere informati sulle proprie condizioni di salute, pertanto i medici ed il personale di riabilitazione sono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari, previo appuntamento, da concordare anche telefonicamente, con la Segreteria.

In caso di valutazione da parte della equipe di opportunità di prosecuzione del progetto, si propone all'utente o ai familiari il rinnovo del progetto tramite una relazione scritta con richiesta di proroga dello stesso da consegnare ai referenti territoriali. In caso di opportunità di

	AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70	Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
		Pagina 29 di 36

sospensione si consegna la relazione di dimissione destinata al servizio ASL di appartenenza, e al Medico di Famiglia (MMG o PLS).

- **Disponibilità della cartella o di altra documentazione sanitaria**

Durante il periodo di presa in carico o all'atto della dimissione o successivamente può essere richiesta, alla Direzione Medica e/o ai Medici Responsabili, copia della cartella o di altra documentazione sanitaria mediante richiesta scritta (il modulo è disponibile presso la segreteria).

Quanto richiesto è rilasciato entro 15 giorni.

- **Comunicazione dimissione anticipata**

Il paziente può richiedere in qualsiasi momento la sospensione del programma tramite compilazione di apposito modulo di richiesta di dimissioni anticipate.

- **Rilascio certificati carattere amministrativo**

Tutte le certificazioni di carattere amministrativo vengono rilasciate entro 15 giorni dalla data della richiesta scritta.

- **Pulizia ambulatori medici, stanza di terapia , stanze relax, palestra**

La pulizia degli ambienti viene assicurata quotidianamente. La pulizia dei servizi igienici destinati ai pazienti viene assicurata giornalmente.

Quotidianamente viene assicurata la pulizia del materiale riabilitativo specifico. Per esigenze particolari si provvede anche più volte al giorno.

	<p style="text-align: center;">AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</p>	<p>Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022</p>
		<p>Pagina 30 di 36</p>

- **Informativa misure straordinarie durante pandemia**

La condizione in cui ci si è trovati in relazione alla emergenza pandemica tuttora in corso ha richiesto una profonda riorganizzazione delle attività dell'ambulatorio, una maggiore flessibilità nelle modalità di programmazione delle attività riabilitative, un costante monitoraggio degli esiti, anche in relazione al necessario monitoraggio dell'andamento della curva epidemiologica da SARS COV-2.

Il rafforzamento delle misure generali volte a contenere il rischio biologico e l'adozione di nuovi e specifici protocolli che definissero le misure necessarie a ridurre il rischio di contagio da SARS-CoV-2, misure di protezione necessarie in fase emergenziale pandemica è stato oggetto di condivisione con tutti gli utenti e i loro accompagnatori. (Allegato 1)

	AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70	Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
		Pagina 31 di 36

MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA

MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA

La Direzione del Centro Semiresidenziale valuta l'efficacia e l'efficienza dei propri processi mediante indicatori stabiliti al fine di valutare su basi di fatto le possibilità di miglioramento in linea con la politica e gli obiettivi strategici dell'azienda.

Strumenti di indirizzo e di verifica degli obiettivi prefissati sono :

- Le Verifiche Ispettive Interne ed Esterne a carattere Sanitario e Gestionale
- Monitoraggio dei reclami
- Monitoraggio dei questionari di soddisfazione
- Monitoraggio interventi di manutenzione straordinaria sulle apparecchiature del centro
- Il Piano di formazione annuale
- Monitoraggio delle scale di valutazione somministrate ai pazienti
- Monitoraggio dei risultati raggiunti in campo terapeutico

Il Centro Semiresidenziale garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

L'addetto alla ricezione dei reclami è il Direttore Tecnico Sanitario Dott.ssa Felicia Carletto.

L'utente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo disponibile in accettazione;
- lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione o consegnata a mano in accettazione;
- presentandosi direttamente in Direzione, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- segnalazione telefonica o fax firmato indirizzato alla Direzione.

La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 30 giorni.

	AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70	Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
		Pagina 32 di 36

Inoltre il centro ha individuato come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati il monitoraggio del livello di soddisfazione dei propri utenti e delle loro famiglie e del livello di soddisfazione degli operatori nello svolgere il loro lavoro (in particolare del personale di riabilitazione in quanto in rapporto quotidiano con gli utenti) per evidenziare gli aspetti critici dei servizi offerti in modo da avviare tempestivamente le necessarie azioni di garanzia della qualità.

Il Centro Semiresidenziale sottopone agli utenti ed alle loro famiglie un questionario per la valutazione dei servizi offerti ed agli operatori un questionario per la rilevazione del clima interno all'organizzazione.

Sulla base delle risposte, la Direzione si impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti.

MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE

La funzione di partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso:

- Concessione di spazi che consentano alle associazioni di volontariato, se richiesto, di poter partecipare a momenti istituzionali e di indirizzo del Centro;
- Rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, della prestazione sanitaria prendendo in esame, in particolare, la qualità dei rapporti con il personale, la puntualità dell'esecuzione della prestazione, il comfort offerto;
- Possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità del servizio offerto.
- Attivazione di una commissione mista conciliativa per l'esame congiunto da parte del Centro e delle associazioni di volontariato delle circostanze che hanno determinato il disservizio.

La Carta dei Servizi sarà distribuita agli utenti ed agli operatori del centro e sarà oggetto di continue iniziative di diffusione ad ampio spettro.

La struttura ha affidato il compito di divulgare il contenuto della carta dei servizi all'Assistente Sociale.

	AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70	Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
		Pagina 33 di 36

COMMUNICATION FOR FOREIGN PATIENTS

What we do

Our Clinic does rehabilitation such as:

- neuromotor rehabilitation, neuropsychomotor rehabilitation, treatment for cognitive deficits and behavioral problems, occupational therapy, speech therapy, psychological therapy.
- diagnostic evaluation;
- specialistic health care.

We are in Roma at via Santorre di Santarosa, 70 (Portuense area). The clinic is easy reachable by public transport: Bus 228,31,710, 719; train FL1

During opening time the admission / reservation office is available for all patients and families. You can also make reservation by calling the number: 06 62200801.

Waiting list

The criteria by which our waiting list develop, are:

1. availability of room for the treatment requested chronologically order;
2. age of patient;
3. place of living;
4. pathology;
5. onset of pathology;
6. prediction of functional recovery.

	AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70	Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
		Pagina 34 di 36

(Allegato 1)

INFORMATIVA PER UTENZA E FAMIGLIE

INFORMAZIONI DA SAPERE E REGOLE GENERALI DA SEGUIRE PER RIDURRE IL RISCHIO DI CONTAGIO DA COVID-19

Vi informiamo, in occasione della riapertura del Centro Semiresidenziale di Riabilitazione OSA di Via Q. Majorana, circa le misure organizzative, igienico-sanitarie e comportamentali volte al contenimento della diffusione del contagio da Covid-19 attivate presso il Centro.

È necessario prendere visione delle informazioni sotto elencate, affisse o ricevute telefonicamente o via mail e ad esse attenersi scrupolosamente, con particolare attenzione alle seguenti raccomandazioni:

- 1) Rispettare tutte le prescrizioni indicate dalle autorità e dalla struttura sui rischi e sulla prevenzione del contagio trasmessi tramite cartelloni, poster e pieghevoli sulle norme da osservare, sul distanziamento sociale, sul lavaggio delle mani e sulla corretta igiene respiratoria.
- 2) Rispondere ad un breve questionario di valutazione epidemiologica e sintomatologica del rischio COVID-19 come da normativa regionale (triage telefonico), che il medico o la coordinatrice compilerà nei giorni prima della ripresa della frequenza in ambulatorio. Il questionario tratto dall'applicazione LAZIO DOCTOR per COVID della Regione Lazio, verrà effettuato dal personale del per via telefonica.
- 3) Le famiglie che accompagnano i propri figli sono pregati di osservare la massima puntualità in relazione all'orario di inizio e fine delle attività, comunicando tempestivamente un eventuale ritardo o assenza
- 4) Monitorare il proprio stato di salute e lo stato di salute dei propri familiari e astenersi dal recarsi in ambulatorio in presenza di febbre (oltre 37,5°) o altri sintomi influenzali o respiratori (tosse, affanno) propri o di altri membri della famiglia, e comunicare tale circostanza al responsabile.
- 5) Sottoporsi all'entrata (sia l'utente che il suo accompagnatore nel caso sia necessaria la sua presenza nella stanza di terapia) a misurazione della temperatura con termometro senza contatto, essendo consapevoli e accettando il fatto che in caso di temperatura uguale o superiore a 37,5° o di presenza di sintomatologia respiratoria, non si potrà essere ammessi all'interno dell'ambulatorio.
- 6) Tenere informato il responsabile sullo stato di avanzamento di eventuali test diagnostici.
- 7) Comunicare al responsabile qualunque informazione rilevante di cui si è venuti a conoscenza, compreso il caso in cui sia noto di essere stati in contatto con persone positive al virus COVID-19 nei 14 giorni precedenti.
1. In caso di accompagnamento del proprio familiare in struttura, accedervi, solo se autorizzati dal Responsabile Sanitario, indossando la mascherina e dopo avere eseguito la disinfezione delle mani e mantenersi il più possibile a distanza di sicurezza dalle altre persone, non oltrepassare l'area delimitata sia all'ingresso che in uscita, eguire attentamente la cartellonistica e l'infografica rispettare rigorosamente le indicazioni di entrata e di uscita, non accedere alle aree ove sia presente il divieto di accesso ai non addetti ai lavori.
- 8) Impegnarsi ad adottare, anche nelle giornate e nei luoghi che il vostro familiare non trascorre al centro, comportamenti di massima precauzione circa il rischio di contagio.

	AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70	Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022
		Pagina 35 di 36

- 9) Comprendere che nel momento della ripresa delle attività del centro semiresidenziale , seppur controllata, non è possibile azzerare il rischio di contagio, che invece va ridotto al minimo attraverso la scrupolosa e rigorosa osservanza delle misure di precauzione e sicurezza previste dai protocolli predisposti per lo svolgimento delle attività dei quali la presente informativa fa parte; per questo è importante osservare la massima cautela anche al di fuori del centro.
- 10) Impegnarsi a comunicare le presenti informazioni a tutti gli eventuali accompagnatori autorizzati all'accompagnamento in struttura.
- 11) Per qualsiasi informazione o pratica amministrativa contattare telefonicamente o via mail il centro (semiresidenziale@osa.coop) .

Si porta inoltre a conoscenza dei familiari quanto predisposto a livello organizzativo nella programmazione, gestione dei locali e personale .

- 1) Gli ambienti del centro e i locali di terapia sono stati oggetto di sanificazione straordinaria. Gli impianti di areazione e climatizzazione sono stati sanificati.
- 2) Il centro viene quotidianamente pulito e sanificato a fine turno giornaliero, secondo un protocollo appositamente revisionato. Il personale dell'impresa di pulizie è stato adeguatamente formato alle specifiche procedure.
- 3) I percorsi di entrata e uscita sono stati differenziati per ridurre le occasioni di assembramento e facilitare le norme di distanziamento sociale. Per facilitare i flussi è stata predisposta apposita cartellonistica.
- 4) Il centro viene regolarmente rifornito di dispositivi di protezione individuale adeguati rispetto ai volumi di prestazioni erogati.
- 5) Tutto il personale è stato adeguatamente formato sulle procedure igienico sanitarie di contrasto alla diffusione del contagio e sulle modalità di utilizzo dei dispositivi di protezione individuale. In particolare ogni operatore della struttura deve attenersi alle seguenti indicazioni:
 - Rispettare tutte le prescrizioni indicate dalla struttura e non accedere in struttura fuori dagli orari stabiliti con il responsabile.
 - Prima di iniziare la propria attività lavorativa valutare quotidianamente il proprio stato di salute e in caso di febbre o sintomi respiratori o influenzali, astenersi dal recarsi al lavoro e comunicare l'assenza al responsabile, e informare il proprio medico di famiglia
 - Comunicare quotidianamente l'autovalutazione clinico epidemiologica al momento dell'inizio del turno.
 - Sottoporsi all'inizio del turno alla misurazione della temperatura corporea.
 - Favorire il rispetto delle misure di sicurezza verso l'utenza.
 - Provvedere al lavaggio delle mani prima di qualsiasi contatto con l'utente.
 - Non stazionare nei corridoi e nelle aree comuni ove non strettamente necessario per lo svolgimento delle attività e mantenere in ogni caso il distanziamento sociale.
 - Non condividere i propri oggetti con altre persone (es. telefono, cibo ecc).
 - Non toccarsi naso, bocca e occhi. Non toccare le altre persone ove non strettamente necessario.
 - Indossare correttamente i dispositivi di protezione individuale, scegliendo come indicato nei corsi di formazione e nelle informative ricevute periodicamente, tra quelli forniti a tutti gli operatori, e precisamente: mascherine chirurgiche; mascherine FFP2; guanti monouso; occhiali protettivi; flaconcini individuali di gel igienizzante per le mani; camici monouso; copriscarpe monouso; cuffie monouso.
 - Verificare l'igiene delle superfici e preparare gli oggetti e i materiali prima di accogliere l'utente.
 - Durante la terapia e l'assistenza mantenere la distanza di sicurezza laddove possibile.

	<p>AMBULATORIO-SEMIRESIDENZIALE-DOMICILIARE EX ART. 26 OSA DI VIA SANTORRE DI SANTAROSA, 70</p>	<p>Rev. N°7 Ed. N° 2 Del 24/10/2022</p>
		<p>Pagina 36 di 36</p>

- Al termine della terapia o delle varie attività, dopo aver accompagnato l'utente all'uscita provvedere a sanificare la propria postazione di lavoro e i materiali di terapia non monouso utilizzati, con le soluzioni alcoliche messe a disposizione in ogni stanza , senza togliere i guanti, poi frizionare le mani con gel idroalcolico.

In caso di dubbi o perplessità sulla presente informativa o in generale sulle misure di prevenzione dal contagio da COVID-19 contattare i medici e gli infermieri del servizio.