

Carta dei servizi

Centro Don Orione Monte Mario

CDOMM

«Ogni scienza umana è insulsa, se la carità non le dà il sapore con l'amore di Dio e del prossimo: senza di essa, scienza inflat. Prima la carità e poi la scienza, o miei Figli, giacchè questa destruetur, ma quella noniscade mai, e sta in eterno. E' la carità, miei Cari, e solo la carità che salverà il mondo. Beati quelli che avranno la grazia di essere vittime della carità!».

S. LUIGI ORIONE, Lettere II, 147, P.P.O.D.P., ROMA 1969.

Gentile Signora/Signore

la presente Carta dei Servizi è stata elaborata con la partecipazione del personale del Centro Don Orione e approvata dalla Direzione, in conformità alla normativa nazionale e al DCA regione Lazio n. U000311/2014 del 06/10/2014“Linee guida per l’elaborazione della carta dei servizi sanitari nelle aziende e strutture sanitarie della regione Lazio”.

La Carta dei Servizi è resa disponibile in formato elettronico sul nostro sito internet www.donorionemontemario.it e in formato cartaceo presso il Centralino del Centro.

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente o quando è necessario apportare delle modifiche. La presente è aggiornata al 30/08/2022.

INDICE

1.0 Premessa	3
1.1 Presentazione della Carta dei Servizi	3
1.2 La figura di Don Orione	3
1.3 SEZIONE 1 –PRESENTAZIONE DEL CENTRO DON ORIONE	4
1.3.1La Mission e la Vision	4
1.3.2I principi fondamentali definiti da Don Orione	5
1.3.3Finalità istituzionali	7
1.3.4Brevi note storiche e di attualità del “Centro Don Orione” di Roma – Monte Mario	7
1.3.5Ambito territoriale e bacino d’utenza	9
1.3.6Informazione e presentazione della struttura	9
1.3.7Descrizione delle prestazioni	10
1.3.8Macro–livelli assistenziali e descrizione del livello di assistenza garantito	11
1.3.8.1 Centro di riabilitazione	11
1.3.8.2 Residenza Sanitaria Assistenziale	12
1.3.9L’organizzazione del Centro Don Orione	13
2.0 SEZIONE 2 –DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DEI PERCORSI ASSISTENZIALI	13
2.1 Accesso ai servizi	14
2.1.1Riabilitazione ex art. 26	15
2.1.1.1 Servizi residenziali	16
2.1.1.2 Servizi Semiresidenziali	18
2.1.1.3 Servizi ambulatoriali	20
2.1.2Residenza Sanitaria Assistenziale(RSA)	21
2.1.2.1 Continuità assistenziale	23
2.1.2.2 Comitato di partecipazione	24
2.2 Informazioni e disposizioni di carattere generale	24
2.2.1Recapiti telefonici	24
2.2.2L’ufficio informazione e l’ufficio accettazione	24
2.2.3Uffici amministrativi	25
2.2.4L’ufficio Assistenza Sociale	25
2.2.5L’assistenza per gli stranieri	25
2.2.6Volontari	25
2.2.7Richiesta della cartella clinica	25
2.2.8Il Servizio lavanderia	25
2.2.9Gestione dei pasti	26
2.2.10 Le prestazioni per la cura personale	26
2.2.11 Il trasporto e l’accompagnamento degli ospiti per prestazioni sanitarie	26
2.2.12 Servizi religiosi	26
2.2.13 Servizio funebre	26

3.0	SEZIONE 3 –MECCANISMI /FORME /STRUMENTI DI TUTELA	27
3.1	Gestione dei Reclami e dei suggerimenti	27
3.2	Principi fondamentali: diritti dei malati	27
3.3	Impegni, standard e indicatori collegati, strumenti di verifica	29
3.4	Strumenti di verifica	30
3.5	La Comunicazione	30
3.6	Privacy e tutela della riservatezza	30
3.7	Gli impegni per il miglioramento	31
4.0	Per donazione e lasciti	31

1.0 Premessa

La Carta rappresenta una significativa occasione di miglioramento gestionale del servizio. Essa responsabilizza le strutture sanitarie alla dotazione di meccanismi di misurazione del servizio, di informazione agli ospiti e di controllo del raggiungimento degli obiettivi la cui diffusione impone un significativo mutamento culturale, conseguibile solo attraverso l'informazione e una graduale maturazione dei processi di cambiamento.

La Carta dei Servizi è strutturata in 4 sezioni:

1. Presentazione dell'azienda;
2. Descrizione dei servizi e delle relative prestazioni;
3. Descrizione dei percorsi assistenziali;
4. Meccanismi/forme/strumenti di tutela.

1.1 Presentazione della Carta dei Servizi

La Carta dei servizi del Centro Don Orione si ispira a principi fondamentali di **Uguaglianza**

e **imparzialità**. La qualità del servizio risponde a regole uguali per tutti e viene fornita senza discriminazione di status sociale, età, sesso, religione, opinioni politiche, lingua, condizioni di salute.

Essa costituisce l'impegno formale che la Struttura assume nei confronti dei propri ospiti, come ci ha insegnato il Nostro Padre Fondatore San Luigi Orione:

- "Instaurare Omnia in Christo";
- "Fare del bene sempre, del bene a tutti, del male mai a nessuno";
- "Servire negli uomini il Figlio dell'Uomo";
- "Nel povero, nel malato che io accolgo e curo intravedo il volto di Gesù";
- "Sempre curvo sulle necessità degli uomini".

1.2 La figura di Don Orione

Don Orione, nacque a Pontecurone (AL) il 23 giugno 1872, morì a Sanremo (Imperia) il 12 marzo 1940, a 68 anni di età.

Fu canonizzato da Giovanni Paolo II, il 16 maggio 2004. Egli fu sacerdote di Cristo totalmente e gioiosamente, percorrendo l'Italia e l'America Latina, consacrando la propria vita a coloro che più soffrono, a causa della sventura, della miseria, della cattiveria umana. Povero tra i più poveri, spinto dall'amore di Cristo e dei fratelli più bisognosi, fondò la Piccola Opera della Divina Provvidenza (Sacerdoti e Religiosi orionini e le Piccole Suore Missionarie della Carità), con la partecipazione di laici impegnati, in fedeltà al carisma della Sua Opera.

Egli si è lasciato solo e sempre condurre dalla logica dell'amore: amore a Dio, a Cristo, a Maria, alla Chiesa, al Papa, agli uomini, specialmente i più poveri, i sofferenti, gli emarginati, i disperati.

La fiducia nella Divina Provvidenza è la chiave di lettura della vita personale, comunitaria e apostolica di Don Orione.

Fedeli a questa singolare spiritualità i suoi Figli (religiosi e laici) si propongono di essere il "Don Orione oggi", considerando un privilegio servire Cristo nei poveri.

Tutte le "Opere" dell'Ente, tra cui quelle che saranno illustrate nel presente documento, si ispirano al carisma trasmesso dal fondatore che è quello di "diffondere la conoscenza e l'amore di Gesù Cristo, della Chiesa e del Papa, mediante l'apostolato della carità, fra i piccoli di età e di condizione, tra i poveri e i malati", sapendo riconoscere una dignità umana anche nei più derelitti ed in coloro che sono emarginati dalla società perché, come

diceva Don Orione "Nel più misero degli uomini brilla l'immagine di Dio".

Don Luigi Orione ha messo in pratica questa visione dell'uomo e la propone ancora oggi, all'inizio del terzo millennio, servendo e generando in tutto il mondo strutture a servizio dell'uomo. I continuatori dell'opera di Don Orione proseguono con le scelte già intraprese e con lo sguardo attento alla realtà di oggi per comprenderla e per dare risposte aggiornate e, se necessario, nuove.

Dette "Opere" costituiscono uno strumento per la missione di apostolato, di catechesi ed educazione cristiana, ossia strumento per il raggiungimento del fine di culto e religione proprio dell'Ente.

1.3 SEZIONE 1 –PRESENTAZIONE DEL CENTRO DON ORIONE

1.3.1 La Mission e la Vision

Le Opere Orionine si ispirano al messaggio e all'esempio di Gesù Cristo misericordioso e aderiscono al suo mandato di curare gli infermi, come espressione della carità della Chiesa Cattolica.

Il CDO di Roma opera guidato dallo spirito di San Luigi Orione che, vivendo il Vangelo, insegna a "vedere e servire Cristo nei piccoli, nei poveri, nei sofferenti, nei più bisognosi e abbandonati dei nostri fratelli".

"La porta del Piccolo Cottolengo non domanderà a chi entra se abbia un nome, una patria, una religione, ma soltanto se abbia un dolore" (San Luigi Orione).

La finalità immediata delle Opere Orionine è diffondere la conoscenza e l'amore di Gesù Cristo, della Chiesa e del Papa, specialmente nel popolo. La finalità ultima è condurre tutti a Gesù, attraverso la carità. Lo sforzo di miglioramento continuo della qualità delle Opere, l'attenzione ed il rispetto verso tutti i dipendenti e i collaboratori occupati in esse, la centralità della persona bisognosa nella sua dignità di figlio di Dio sono elementi comuni e interrelati di un unico scopo: la testimonianza della carità che, attraverso il servizio alle membra più deboli, conduce a Gesù. Le Opere Orionine sono luogo di servizio cristiano alla persona, anche nella sua sfera morale e spirituale e, come tali, tutelano la promozione integrale degli Ospiti nel rispetto della loro dignità secondo la dottrina e morale cattolica. Valorizzano il progresso tecnico e scientifico al servizio dell'uomo, collaborano con le altre strutture (socio-sanitarie) e osservano lealmente le leggi civili, purché esse non siano in contrasto con le indicazioni della morale e del magistero della Chiesa cattolica. Si impegnano a promuovere lo spirito di solidarietà, di cristiana accoglienza, di calore umano e di cordialità di rapporti, cui contribuiscono anche gruppi di volontariato. Testimoniano, propongono e curano, nel rispetto della libertà personale, la fede cristiana e coltivano le sue espressioni religiose. Danno continuità all'opera intrapresa da San Luigi Orione, e cioè occuparsi dei più derelitti ed emarginati dalla collettività, poiché "nel più misero degli uomini brilla l'immagine di Dio", attraverso le tradizionali opere istituzionali e attraverso quelle eventuali nuove opere che meglio possano oggi testimoniare la carità di Cristo e della Chiesa. Evangelizzano, cioè annunciano a tutti gli uomini l'amore di Dio che è Padre e la Sua salvezza in Gesù Cristo, unico Salvatore del mondo, contribuendo alla crescita della civiltà e della cultura della vita e dell'amore. Non rimangono chiuse in se stesse, "sotto il moggio". Adottano dunque le più opportune forme di comunicazione per raccontare al mondo il bene fatto, non per una vacua autocelebrazione, ma per testimoniare la speranza cristiana che è possibile vivere in modo diverso dalla legge della

giungla cui si inchina il mondo. Se l'opera non è "buona novella", è monca, è sale che ha perso il sapore, e non sarà mai alla testa dei tempi. Un'opera è tanto più all'avanguardia quanto più evangelizza, irrobustendo il ponte che supera l'abisso tra il popolo e la Chiesa. Agiscono con un stile relazionale profondamente intenso ed umanizzante, fondato sull'amore cristiano e la fiducia. Al centro di ogni attività di un'Opera Orionina c'è la persona umana. Mediante l'atteggiamento dell'operatore, l'ospite deve persuadersi che siamo interessati a fargli del bene e che viviamo non per noi ma per lui, che il suo bene è il nostro bene, che le sue gioie sono le nostre gioie, che le sue pene, i suoi dolori sono pene nostre e nostri i suoi dolori. Costituiscono, come voleva Don Orione, vere famiglie cristiane, costruendo un rapporto armonico anche e soprattutto tra gli operatori, creando tra di loro vincoli di carità nelle opere, nelle parole e negli affetti fraterni, coltivando la capacità di lavorare in gruppo e facendo della istituzione una vera comunità di condivisione e accoglienza che permetta di attenuare le sofferenze e di dare un briciolo di felicità. Ricordando la fiducia e la fede nella Divina Provvidenza, il lavoro di quanti collaborano nelle opere Orionine deve essere di abbandono fiducioso e solerte allo stesso tempo alla Divina Provvidenza, improntato a serena laboriosità, senza farsi prendere da illusori entusiasmi e al contempo senza rimanere paralizzati dalla paura: agendo, insomma, con ardore evangelico ed eguale evangelica prudenza, senza tentare la Provvidenza.

L'Ospite è al centro del servizio delle opere Orionine tanto da poter dire che: "gli Ospiti sono i nostri padroni" (San Luigi Orione). Nel bisogno e nella malattia, nella fragilità e nella limitazione della sua autonomia, egli ha bisogno di un ambiente dove è accolto e considerato per quello che egli è: persona, con la propria storia, identità e futuro. Come ogni persona, Egli ha diritti inalienabili che devono essere tutelati per ragioni di giustizia e sostenuti con dedizione ed impegno. La sua presenza costituisce nella comunità umana stimolo all'esercizio della solidarietà e favorisce lo sviluppo di relazioni che privilegiano l'essere sull'avere, lo spirito sui beni materiali.

1.3.2 I principi fondamentali definiti da Don Orione

I principi che animano il nostro Centro, possono essere così riassunti:

- **Gli ospiti sono le nostre "perle", i nostri "padroni".**
"Al Piccolo Cottolengo si vive allegramente, si prega, si lavora nella misura consentita alle forze, si ama Dio, si amano e si servono i poveri. Essi non sono ospiti, non sono dei ricoverati, ma sono dei padroni". (Don Orione).
- **Il fratello bisognoso è l'immagine di Cristo sofferente.**
"Vedere e servire Cristo nei piccoli, nei poveri, nei sofferenti, nei più bisognosi ed abbandonati dei nostri fratelli" (Don Orione).
- **Apertura senza discriminazioni.**
"La porta del Piccolo Cottolengo non domanderà a chi entra se abbia un nome, una patria, una religione, ma soltanto se abbia un dolore" (Don Orione).
- **Far conoscere e amare il Papa e la Chiesa**
"Fine speciale della Congregazione è di diffondere la conoscenza e l'amore di Gesù Cristo, della Chiesa e del Papa, specialmente nel popolo; trarre ed unire con un vincolo dolcissimo e strettissimo di tutta la mente e del cuore i figli del popolo le classi lavoratrici alla Sede Apostolica" (Don Orione).
- **Fiducia nella Divina Provvidenza**

“Il Piccolo Cottolengo non ha redditi. La nostra banca è la Divina Provvidenza” (Don Orione).

➤ **Fari di fede e civiltà**

Don Orione diceva che il Piccolo Cottolengo deve essere “faro di fede e di civiltà”. Faro di fede perché è il luogo dove si vive l’esperienza del vedere Cristo nell’altro. La fede consente questa “visione mistica” dell’altro. Faro di civiltà perché illumina la società civile affermando, nei fatti, che ogni vita, anche quella fragile (diversamente abile o anziana) è sacra ed ha un valore assoluto.

➤ **Alla testa dei tempi**

“I tempi corrono velocemente e sono alquanto cambiati e noi ... dobbiamo andare e camminare alla testa dei tempi e non alla coda” (Don Orione).

I suddetti principi, esplicitati negli obiettivi di qualità individuati dal Documento della Qualità, sono monitorati e confermati o revisionati annualmente in occasione del Riesame della Direzione. Sono, inoltre, inseriti nel **Codice Etico** adottato dal Centro per meglio definire la sua Missione e per ottemperare al decreto legislativo n. 231/2001. Il codice etico ha il fine di:

- a) assicurare condizioni di apostolicità, correttezza, trasparenza ed efficienza nella conduzione delle attività aziendali in funzione della rilevanza dei servizi pubblici o privati erogati dalle Strutture della Piccola Opera della Divina Provvidenza;
- b) far conoscere e far rispettare, a tutte le persone che collaborano a vario titolo con le strutture della PODP sulla base di un rapporto contrattuale anche temporaneo, l’insieme dei valori e delle regole di condotta cui la PODP intende far costante riferimento nell’esercizio della sua attività, a presidio della sua reputazione e della fedeltà al carisma Orionino.

Il CDO accoglie così in via naturale, attraverso i Principi del Santo Ispiratore, anche i seguenti principi fondamentali ai quali deve essere uniformata l’erogazione dei servizi e che hanno ispirata la carta dei servizi:

- **Eguaglianza:** assenza di discriminazione da persona a persona sulla base della razza, del sesso, delle condizioni economiche, della religione, delle opinioni politiche. Don Orione diceva che “La porta del Piccolo Cottolengo non domanderà a chi entra se abbia un nome, una patria ma soltanto se abbia un dolore... di qualunque nazionalità siano, di qualunque religione siano, anche se fossero senza religione: Dio è Padre di tutti.” e altrove “... terrà la porta sempre aperta a qualunque specie di miseria morale e materiale”.
- **Imparzialità:** erogazione del servizio con criteri di assoluta imparzialità.
- **Continuità:** regolarità e puntualità delle prestazioni.
- **Diritto di scelta:** diritto degli ospiti a scegliere liberamente tra le Aziende erogatrici delle prestazioni.
- **Partecipazione:** intervento degli ospiti e/o delle associazioni per la tutela dei diritti del malato al controllo della qualità delle prestazioni mediante osservazioni, reclami, ecc.
- **Efficienza ed efficacia:** adozione da parte Del Centro di misure idonee per erogare servizi quanto più possibile qualitativamente elevati.

Il CDO recepisce ed applica, inoltre, la Carta dei principi fondamentali dei diritti dei malati.

1.3.3 Finalità istituzionali

Il Centro di Riabilitazione e la Struttura per l'Assistenza a Persone Non Autosufficienti, anche Anziane (di seguito nominata Residenza Sanitaria Assistenziale - RSA per convenzione) sono gestite dall'ente ecclesiastico Provincia Religiosa dei Santi Apostoli Pietro e Paolo dell'opera Don Orione della Congregazione della "Piccola Opera della Divina Provvidenza" civilmente riconosciuto con D.P.R. del 14 ottobre 1969, n. 897, iscritto al n. 742/1.987 del registro delle persone giuridiche private presso la Prefettura di Roma. Detta Congregazione è stata fondata, circa un secolo fa, da San Luigi Orione (1872-1940). Scopo generale è quello di promuovere la dignità dell'uomo, specie dell'uomo malato, disabile, disagiato, emarginato, bisognoso di assistenza, di cura e di educazione. Questa promozione vuole essere totale, mirata allo sviluppo umano integrale della persona cui si rivolge. Si vuole in questo modo promuovere la cultura della vita fondata su basi teologiche secondo l'insegnamento di Don Orione. Infatti, ogni uomo è creato a immagine e somiglianza di Dio, è figlio di Dio. La promozione umana, dunque, se vuole essere completa, non può non tenere conto anche degli aspetti spirituali.

I destinatari sono i soggetti che ricevono un servizio diretto nelle Nostre Case e che Don Orione ha considerato "Nostri Padroni"; allo stesso tempo sono destinatari coloro che in diversi modi prestano molteplici servizi, religiosi e laici, volontari e famiglie, in vista della promozione della dignità della persona e per una testimonianza autenticamente cristiana nell'ambiente circostante. Infatti, il contatto con la sofferenza diventa motivo di riflessione e di evangelizzazione. La sofferenza stessa, infatti, è maestra di vita. L'attuazione del progetto permetterà di sperimentare la verità della parola del Signore: "Vi è più gioiare nel dare che nel ricevere".

1.3.4 Brevi note storiche e di attualità del "Centro Don Orione" di Roma - Monte Mario

La storia del "[Centro Don Orione](#)" potremmo farla iniziare con una foto del 12 marzo 1915 che ritrae [Don Luigi Orione](#) mentre cammina con gli orfani della Colonia Agricola S. Maria del Perpetuo Soccorso (Via Massimi) sul pendio ben coltivato di Monte Mario. A Roma, c'erano già varie sue opere: la Colonia agricola Nunziatella, la chiesa di [Sant'Anna dei Palafrenieri in Vaticano](#), la [parrocchia di Ognissanti](#) e l'Istituto San Filippo Neri sulla Via Appia Nuova, l'Istituto Divin Salvatore di Via Sette Sale 22.

Don Orione morì il 12 marzo 1940 e non fu, quindi, protagonista dell'inizio delle attività negli Istituti di Via della Camilluccia. La loro storia iniziò quando, nel 1934, su progetto di Enrico del Debbio, furono costruiti i grandi edifici per sede dell'Accademia dei Giovani Italiani del Littorio (G.I.L.).

Dopo lo sbarco degli Alleati, ad Anzio il 22 gennaio 1944, Roma stava per diventare l'epicentro dello scontro frontale tra le truppe tedesche che occupavano la Città e le truppe alleate che vi stavano arrivando. Quando si temeva il peggio, gli Amici di Don Orione raccolsero 1.100.000 firme di adesione ad un [voto cittadino alla Madonna "Salus populi romani"](#) chiedendo la libertà e l'incolumità della città e dei suoi cittadini e promettendo un'opera di culto e una di carità. Alla sera del 4 giugno 1944 Roma fu liberata e senza alcuna violenza. Tutti pensarono al voto e all'intervento della Madonna.

Si trattava ora di adempiere alla promessa: un'opera di culto e una di carità. Il primo impegno realizzato fu quello dell'opera di carità. Infatti, il 16 luglio di quel 1944, il Cardinale Vicario chiese alla Direzione dell'Opera Don Orione di farsi carico del grave problema dei tanti ragazzi che, nelle strade di Roma, erano lasciati a se stessi e pericolosi per gli altri.

Furono messi a disposizione gli edifici di Monte Mario rimasti in abbandono. Gli Orionini con grandi sacrifici e intraprendenza avviarono quell'opera benefica dando accoglienza e futuro a tanti ragazzi. Nacque così l'Istituto Don Orione per Orfani (1944) l'Istituto Don Orione per Mutilatini (1949).

Dopo le opere di carità, si pensò di porre anche un segno di devozione alla Madre di Dio, una grande statua. La statua dorata di Maria Salus populi romani, popolarmente chiamata "la Madonnina", alta 9 metri su un piedistallo di 18 metri, fu innalzata il 5 aprile 1953. Lo scultore Arrigo Minerbi, ebreo, in gratitudine per la salvezza che gli era stata offerta dagli Orionini in Roma negli anni della persecuzione, disse "Datemi del rame e ve la farò io la statua". Nacque una nobile gara popolare per radunare il rame occorrente per la statua. Arrigo Minerbi, uno dei più grandi scultori della prima metà del Novecento, modellò il volto della Madonna prendendo i tratti dall'immagine di Gesù perché "il primogenito matrizza", diceva. La statua della Madonnina di Monte Mario è un monumento che oggi caratterizza la skyline di Roma, richiamo alla fede e alla pacificazione fraterna.

Questi furono gli inizi del Centro Don Orione di Monte Mario che, nei suoi 75 anni di vita, conobbe notevoli sviluppi: quasi subito presero avvio le Scuole professionali, nel 1955, il CIAC (Centro Italiano Addestramento Cinematografico); oggi la formazione professionale continua con la denominazione ENDOFAP-LAZIO Ente Don Orione. I reparti di Fisioterapia e Riabilitazione, avviati nel 1969, hanno avuto sviluppo di ammodernamento e di qualificazione. La Polisportiva Don Orione, costituita nel 1971, oggi è ramificata in vari settori di attività. Il Centro di spiritualità della Madonnina (1988) costituisce un'oasi di riflessione e preghiera.

A partire dagli anni '80, ci furono profondi mutamenti nelle leggi assistenziali che portarono alla chiusura dell'Istituto per Orfani (1999) e alla ristrutturazione dei servizi dell'Istituto Mutilatini. Al primo, subentrò Casa di accoglienza Giovanni Paolo II (2003) che ospita in particolare i pellegrini con disabilità; al secondo, subentrò il Centro Diurno per disabili, 30 dei quali in regime residenziale; inoltre si è destinata una parte dell'Edificio a Residenza Sanitaria Assistita per 70 anziani.

La Parrocchia "Santa Maria Mater Dei" fu costituita con Decreto del 1° novembre 1978 per dare un'adeguata cura pastorale alla notevole porzione di popolazione insediata nei nuovi grandi condomini costruiti negli anni '60 e subito abitati da professionisti e da giovani famiglie, nell'area di Monte Mario compresa tra Via della Camilluccia, Via Trionfale e Via Igea, con l'inclusione di Via dei Giornalisti. La Parrocchia "Santa Maria Mater Dei" ha la chiesa e gli ambienti pastorali nell'edificio di Via della Camilluccia 120.

La Villetta Rossa di Via della Camilluccia 142 è una delle ville più antiche di Monte Mario. Passò alla Congregazione orionina subito dopo la seconda guerra mondiale, assieme ai due grandi edifici destinati ad orfani e mutilatini. Vi si svolsero attività benefiche. Dal 1972 al 1986, ospitò l'Istituto Teologico Don Orione con i chierici studenti della Congregazione. Dal 1986 al 2002 fu la sede della Parrocchia Mater Dei. Per un decennio ha accolto adolescenti con problemi di disagio sociale. Ora, dal 2016, è la sede della comunità e degli uffici della Provincia orionina "Madre della Divina Provvidenza" cui fanno capo tutte le opere d'Italia, Romania, Albania e Ucraina.

Guardando oggi allo sviluppo del "Centro Don Orione" di Roma – Monte Mario, viene proprio da pensare alla "pianta unica, ma con diversi rami, vivificati tutti dall'unica stessa linfa, tutti rivolti al cielo, fiorenti d'amore a Dio e agli uomini", di cui parlò Don Orione.

1.3.5 Ambito territoriale e bacino d'utenza

L'ambito territoriale prevalente è quello della Asl Roma 1.

All'interno del territorio Regionale del Lazio, le persone, a seguito di autorizzazione da parte della propria ASL di appartenenza, possono accedere:

- Al regime residenziale assistenziale estensivo e di mantenimento;
- Al regime semi residenziale estensivo e di mantenimento
- Al regime non residenziale
- Alla Residenza sanitaria Assistenziale.

Il Centro di Riabilitazione e la R.S.A. sono all'interno del complesso denominato Centro Don Orione, sito in via della Camilluccia, 112/120.

Il Centro "Don Orione" si trova a Roma nord, zona Monte Mario, una delle alture più amene e salubri della città ed è ben collegata con il territorio e i mezzi di trasporto.

Un ampio parcheggio all'interno del Centro agevola la visita dei parenti agli ospiti.

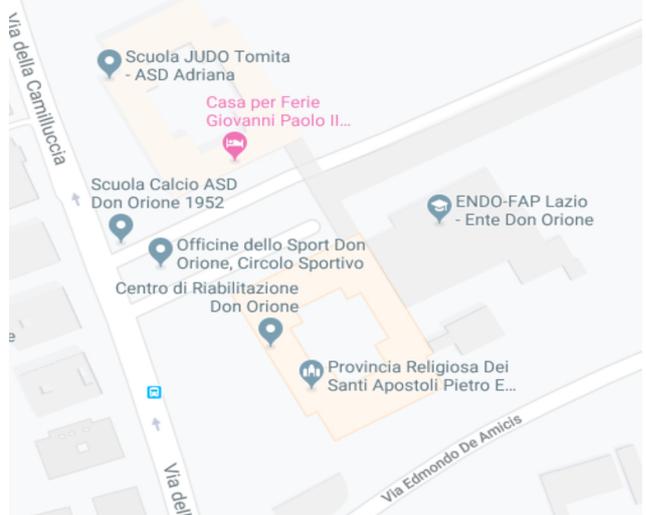
Il complesso è inserito nella maggiore estensione del Parco omonimo, reso esecutivo dal Comune di Roma nel 1993, ed ha una superficie di 120.000 mq.

Il complesso immobiliare è costituito da vari appezzamenti di terreno adibiti, tra l'altro a parchi, viali, cortili, campi sportivi, aziende agricole.

All'interno della superficie trovano collocazione tre corpi di fabbrica principali, oltre a vari volumi collaterali destinati a scuola professionale e attività sportive parrocchiali.

Ciascun corpo di fabbrica ha delle destinazioni specifiche che sono rimaste immutate sino all'anno 2000, dove, in occasione del Giubileo, la sostanziale ristrutturazione ha prodotto cambiamenti significativi di modernizzazione e ridefinizione efficiente degli spazi operativi.

1.3.6 Informazione e presentazione della struttura

<p>L'edificio in basso comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Centro di Riabilitazione<input type="checkbox"/> Residenza Sanitaria Assistenziale <p>Il corpo in alto comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Casa per ferie "Giovanni Paolo II"<input type="checkbox"/> Parrocchia "S. Maria Mater Dei" <p>Il corpo centrale comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Scuola professionale ENDOFAP<input type="checkbox"/> Centro di spiritualità della "Madonnina"	 <p>The map shows the Don Orione complex in Rome, located between Via della Camilluccia and Via Edmondo De Amicis. Key locations marked include: Scuola JUDO Tomita - ASD Adriana, Casa per Ferie Giovanni Paolo II..., Scuola Calcio ASD Don Orione 1952, Officine dello Sport Don Orione, Circolo Sportivo, Centro di Riabilitazione Don Orione, Provincia Religiosa Dei Santi Apostoli Pietro E..., ENDO-FAP Lazio - Ente Don Orione, and the Parrocchia "S. Maria Mater Dei".</p>
--	---

Il centro Don Orione è facilmente raggiungibile, con l'auto, (via Camilluccia, Via Trionfale, Galleria Giovanni XXIII) o trasporto pubblico con le linee 911 – 913 – 990.



Il sito ufficiale del Centro Don Orione è www.donorionemontemario.it fornisce informazioni di carattere generale, pratico e notizie di eventi che riguardano la vita dell'Istituto.

Parcheggio interno gratuito

Il Centro Don Orione è dotata di ampio parcheggio interno fruibile a titolo gratuito da ospiti e visitatori. I parcheggi sono indicati tramite segnaletica verticale e orizzontale. Le autovetture devono essere parcheggiate nelle specifiche aree. Le auto in sosta al di fuori di detti spazi sono soggette a rimozione forzata.

Ospiti e visitatori sono invitati a rispettare la segnaletica stradale presente all'interno della struttura.

1.3.7 Descrizione delle prestazioni

Il centro Don Orione di Monte Mario è stato accreditato in via definitiva con la Regione Lazio con il Decreto Commissario ad Acta n. U00143 del 10 aprile 2015.

L'istituto è accreditato e autorizzato per 70 posti letto RSA e per i seguenti posti per ex articolo 26:

- Ambulatoriali 109 trattamenti ambulatoriali/die
- Residenziali estensivi 01
- Residenziali mantenimento 22
- Semiresidenziali estensivi 01
- Semiresidenziali mantenimento 29;

1.3.8 Macro-livelli assistenziali e descrizione del livello di assistenza garantito

1.3.8.1 Centro di riabilitazione

In esso viene svolta attività di accoglienza finalizzata alla riabilitazione di soggetti portatori di disabilità psichiche, fisiche e sensoriali dipendenti da qualunque causa (ex art 26 L. 833/78) in regime di accreditamento a carattere residenziale semiresidenziale ed ambulatoriale a norma del decreto U00434 del 24/12/2014 “requisiti minimi autorizzativi strutturali, tecnologici e organizzativi delle strutture che erogano attività riabilitativa a persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale conseguente al processo di riordino di cui al DPCA n. 39 del 20 marzo 2012. Modifica al cap. 4.2. del DPCA n. 8/2011 ed integrale sostituzione dei cap. 3.4 e 7.2. del DPCA n. 8/2011”.

Il Centro è dotato di un efficiente reparto di fisioterapia, logopedia psicomotricità e idroterapia.

Al centro di riabilitazione fanno parte il servizio RESIDENZIALE che è una struttura sanitaria residenziale, finalizzata a fornire:

- ospitalità;
- prestazioni sanitarie;
- prestazioni assistenziali di recupero funzionale e di inserimento sociale;
- prestazioni di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale per patologie croniche nei confronti di persone con disabilità fisica psichica e sensoriale, non assistibili a domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture di tipo ospedaliero o in centri di riabilitazione post acuzie

Il Presidio è caratterizzato dall'integrazione dei servizi sanitari e di quelli socio-sanitari ed è inserita nella rete dei servizi territoriali facenti capo alle attività socio-sanitarie del Distretto Sanitario di riferimento, comprendenti in particolare l'assistenza del Medico di Medicina Generale ed il Centro di Assistenza Domiciliare.

L'assistenza erogata nella Residenza ex art. 26 “don Orione” è finalizzata, al perseguimento dei seguenti obiettivi:

- soddisfare il bisogno dell'ospite, che sperimenta la malattia, la fragilità e la limitazione della sua autonomia, di essere circondato da un ambiente dove è accolto e considerato per quello che egli è: persona, con la propria storia, identità e futuro;
- fornire ai problemi di salute degli ospiti affetti da patologie croniche e da malattie temporaneamente invalidanti una risposta assistenziale continuativa migliore e più appropriata rispetto al ricovero in ospedale;
- promuovere il mantenimento delle abilità residue ed il reinserimento degli ospiti non autosufficienti, favorendo quelle strategie di comportamento tendenti ad evitare un ambiente cronicizzante ed ospedalizzante.

Il Presidio denominato “Centro di riabilitazione ex art 26” SEMIRESIDENZIALE “don Orione” è una struttura riabilitativa in regime diurno, finalizzata a fornire:

- prestazioni sanitarie e socio-riabilitative;
- prestazioni di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale per patologie croniche nei confronti di persone con disabilità fisica psichica e sensoriale.
- L'assistenza erogata nella Residenza ex art 26 Semiresidenziale “don Orione” è finalizzata, attraverso le figure professionali proprie della struttura, in collaborazione con i servizi territoriali al perseguimento dei seguenti obiettivi:

- soddisfare il bisogno dell'ospite, che sperimenta la malattia, la fragilità e la limitazione della sua autonomia, di essere circondato da un ambiente dove è accolto e considerato per quello che egli è: persona, con la propria storia, identità e futuro.

Per ogni ospite è:

- a) assicurata la presa in carico;
- b) redatto il Piano di Riabilitazione Individuale nel quale sono esplicitati gli obiettivi, le risorse, i tempi di trattamento, le modalità di realizzazione, con l'indicazione degli strumenti standardizzati di valutazione;
- c) compilata la Cartella Clinica Individuale che contiene i dati relativi all'ospite (anagrafici, operatori di riferimento, diagnosi, valutazione sociale), il PRI, la valutazione infermieristica e la scheda dei specifici programmi riabilitativi effettuati, i risultati degli strumenti di valutazione utilizzati, le verifiche con l'indicazione dei risultati raggiunti.

1.3.8.2 Residenza Sanitaria Assistenziale

La Residenza Sanitaria Assistenziale "don Orione" è una struttura sanitaria residenziale, organizzata per Nuclei, accreditata dalla Regione Lazio per 70 posti, finalizzata a fornire:

- ospitalità;
- prestazioni sanitarie;
- prestazioni assistenziali di recupero funzionale e di inserimento sociale;
- prestazioni di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale per patologie croniche nei confronti di persone non autosufficienti, non assistibili a domicilio e che non necessitano di ricovero in strutture di tipo ospedaliero o in centri di riabilitazione.

Il Presidio è caratterizzato dall'integrazione dei servizi sanitari e di quelli socio-sanitari ed è inserita nella rete dei servizi territoriali facenti capo alle attività socio-sanitarie del Distretto Sanitario di riferimento, comprendenti in particolare l'assistenza del Medico di Medicina Generale ed il Centro di Assistenza Domiciliare.

L'assistenza erogata nella RSA "don Orione" è finalizzata, attraverso le forme di responsabilizzazione del Medico di Medicina Generale e delle figure professionali proprie della struttura, in sinergie con le risorse familiari, al perseguimento dei seguenti obiettivi:

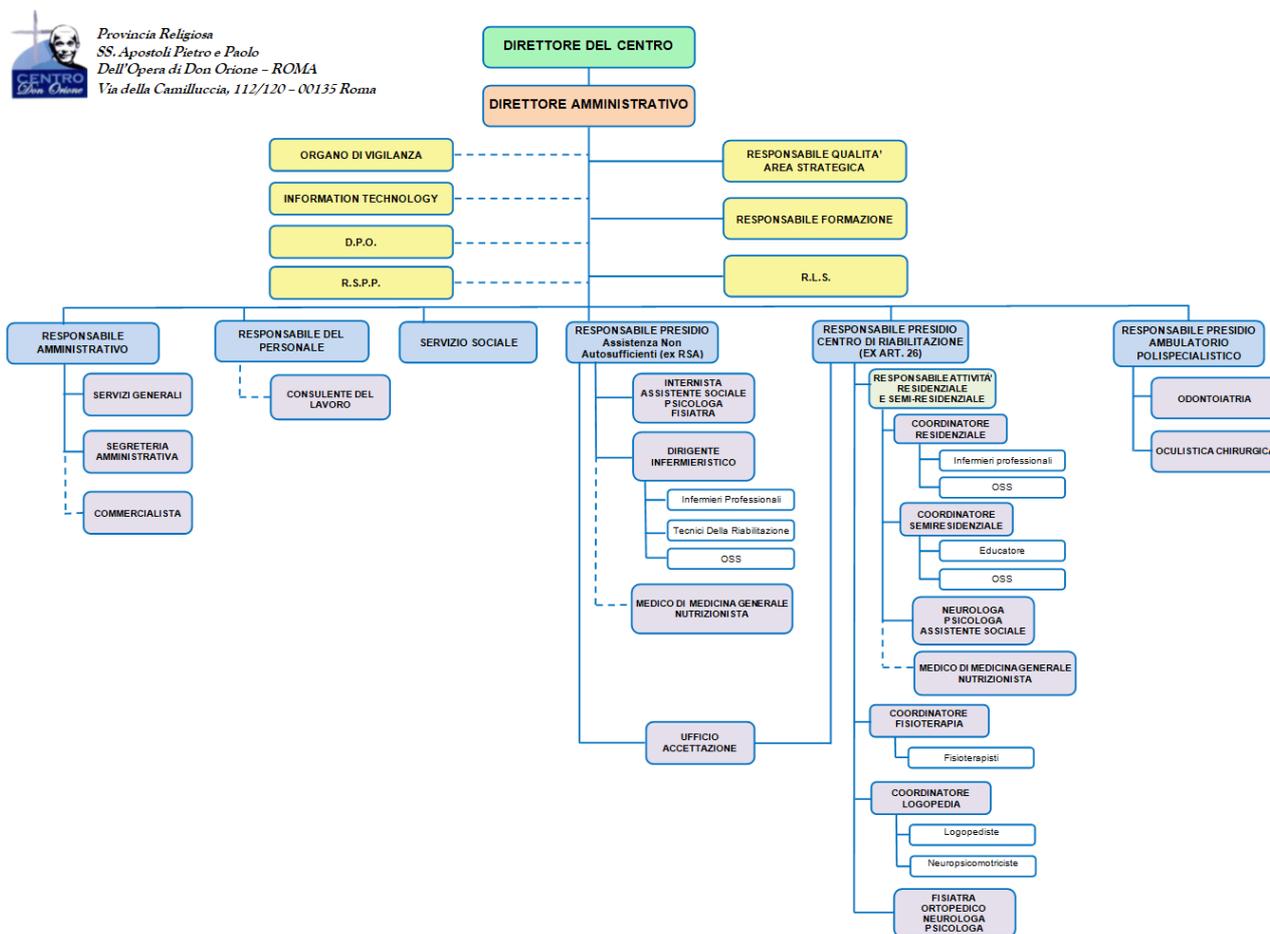
1. soddisfare il bisogno dell'ospite, che sperimenta la malattia, la fragilità e la limitazione della sua autonomia, di essere circondato da un ambiente dove è accolto e considerato per quello che egli è: persona, con la propria storia, identità e futuro;
2. fornire ai problemi di salute degli ospiti affetti da patologie croniche e da malattie temporaneamente invalidanti una risposta assistenziale continuativa migliore e più appropriata rispetto al ricovero in ospedale;
3. ridurre il numero di ricoveri per patologie acute che possono essere trattate a domicilio con conseguente riduzione dei costi assistenziali;
4. promuovere il recupero ed il reinserimento degli ospiti non autosufficienti, favorendo quelle strategie di comportamento tendenti ad evitare un ambiente cronicizzante ed ospedalizzante.

Destinatari: persone non autosufficienti anche anziane che necessitano di assistenza ad alto livello e di trattamenti terapeutici e riabilitativi di mantenimento protratti nel tempo.

Criteri di esclusione: persone con patologia acuta in atto, non gestibile in RSA (condizione da valutare su singolo caso).

1.3.9 L'organizzazione del Centro Don Orione

La seguente figura è una rappresentazione grafica dell'organizzazione interna del Centro Don Orione di Roma.



2.0 SEZIONE 2 – DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DEI PERCORSI ASSISTENZIALI

Il Centro Don Orione garantisce a tutti gli ospiti che sono inseriti presso la struttura, le sotto indicate agevolazioni:

- Semplicità e chiarezza nelle fasi di prenotazione della prestazione nell'esecuzione dell'inserimento
- Completezza dell'informazione circa la conoscenza del proprio stato di salute;
- Riservatezza e rispetto della privacy
- Facilità nell'ottenere la cartella clinica (in copia)
- Disponibilità dei questionari di gradimento
- Facilità di inoltro del reclamo e di risposta nei termini di legge

- Assistenza nella cura e nel rispetto della persona anche attraverso la presenza di volontari e del servizio civile
- Assistenza religiosa
- Punti di ristoro
- Cartellini di riconoscimento del personale
- Realizzazione di cartella clinica computerizzata
- Informazione, formazione ed aggiornamento del personale parasanitario e sanitario
- Pubblicazione dei risultati sui questionari di gradimento
- Ottimizzazione dell'ambiente, in termini di umanizzazione e di Comfort

Il Centro Don Orione è impegnato a migliorare la qualità del servizio in ordine a:

- Informazione e personalizzazione
- Accessibilità alla struttura, documenti e prestazioni
- Tutela e verifica del servizio e dell'utenza
- Assistenza alla persona e cura della privacy

Il personale sanitario fornisce all'ospite e/o ai suoi familiari, in modo completo, chiaro e comprensibile, informazioni sullo stato di salute, sui possibili percorsi ed interventi assistenziali, sul decorso clinico. Tali valutazioni ed informazioni fanno riferimento all'attività di valutazione multidimensionale e al piano riabilitativo o assistenziale individuale definito per ciascun ospite.

Il personale sanitario, a meno delle eccezioni all'obbligo del consenso informato previste dalla legge, non procede ad esami diagnostici e o terapie senza aver prima fornito all'ospite tutte le informazioni disponibili sulla sua salute e sui possibili trattamenti ed esiti. Risponde alle domande dell'ospite o familiare, in modo che lo stesso abbia la possibilità di seguire, adeguatamente informato, una determinata terapia e esame diagnostico. Se l'ospite è minore o incapace di intendere e di valutare, il consenso informato va acquisito dal legale rappresentante o tutore legale. In caso l'ospite e/o familiare rifiuti o decida di interrompere il trattamento terapeutico, il personale sanitario informa l'ospite e/o i suoi familiari sui diritti e sulle conseguenti responsabilità. Durante la presa in carico, un professionista del team assistenziale viene identificato come referente dell'assistenza fornita all'ospite e/o familiare (case manager) e quindi come la persona a cui l'ospite può fare sistematico riferimento.

2.1 Accesso ai servizi

L'organizzazione garantisce le prestazioni che concorrono al mantenimento delle capacità residue degli ospiti ovvero al recupero della autonomia in relazione alla loro patologia al fine di raggiungere e mantenere il **miglior livello possibile di qualità di vita**.

Il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità e delle convinzioni religiose e la continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione sono le fondamenta sulle quali si esplicano tutte le attività rivolte all'ospite, quali:

- prestazioni di medicina generale, specialistiche, farmaceutiche, a carico del Sistema Sanitario Regionale (di seguito definito SSR);
- prestazioni infermieristiche;
- prestazioni riabilitative;

- consulenza e controllo dietologico;
- consulenza psicologica;
- prestazioni di aiuto personale e di assistenza sociale;
- prestazioni di tipo alberghiero, comprendenti alloggio e vitto rapportati alle particolari condizioni degli ospiti;
- attività educazionali, ricreativa di integrazione e di raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine; le autonomie e la partecipazione familiare e sociale sono favorite utilizzando anche le risorse del contesto territoriale in cui è ubicata la struttura, comprese le associazioni di volontariato;
- prestazioni per la cura personale (per esempio barbiere, parrucchiere, podologo, lavanderia) a richiesta degli ospiti e con oneri a carico degli stessi;
- assistenza religiosa e spirituale, favorendo la presenza di diversi assistenti religiosi a seconda della confessione degli ospiti, e la possibilità di esercitare il proprio credo in luoghi accessibili, appositamente adibiti.

L'organizzazione del centro garantisce all'ospite anche:

- un ambiente il più possibile simile alla comunità di provenienza per orari e ritmi di vita, nonché la personalizzazione del proprio spazio residenziale;
- la socializzazione, anche con l'apporto del volontariato e di altri organismi esterni, utilizzando anche le risorse del contesto territoriale in cui è ubicata la struttura, al fine di garantire la migliore qualità di vita possibile dell'ospite;
- la partecipazione e la responsabilizzazione della famiglia al Piano di Assistenza Individuale ovvero delle persone che, al di fuori dei rapporti di parentela, intrattengano con l'ospite relazioni di carattere affettivo.

Tutto il personale che presta assistenza diretta od indiretta agli ospiti opera nel reciproco rispetto dei ruoli e delle competenze ed in spirito di fraterna armonia, per assicurare un servizio efficace, umanizzante e gratificante. Consapevole dell'importanza delle relazioni umane, il personale si impegna a stabilire con gli ospiti e con i loro familiari rapporti basati sul dialogo e sulla disponibilità; il contegno del personale nei confronti dell'esterno sarà coerente con lo spirito e la missione della struttura.

Tutto il personale operante nella struttura è in possesso delle necessarie qualificazioni professionali e le attività nei confronti dell'ospite sono erogate in maniera multidisciplinare integrata.

Ogni utente è tenuto a **presentare la documentazione richiesta** all'atto della presa in carico in base a quanto stabilito dai rispettivi servizi.

2.1.1 Riabilitazione (ex art. 26)

Il centro di riabilitazione ex art 26, nel rispetto degli standard assistenziali previsti dalla Normativa vigente della Regione Lazio, è in possesso del seguente personale:

Medico Responsabile del presidio ex art 26

Specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione, vigila sul buon andamento dei servizi sanitari e sulla professionalità del personale operante nel presidio ex art 26.

Medico Fisiatra responsabile del reparto residenziale e semiresidenziale

Specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione, collabora in maniera stabile con il Medico Responsabile del presidio ex art 26 nel governo e nella gestione riabilitativa;

Medico Interno

Specialista in Medicina Interna, collabora in maniera stabile con il Medico Responsabile nel governo e nella gestione clinica del presidio ex art 26;

Coordinatore del reparto (ogni presidio di riabilitazione in ex art 26 ne presenta uno)

è responsabile dell'organizzazione del lavoro e di turni di tutti gli operatori del reparto di appartenenza, secondo un orario di servizio concordato con la Direzione Generale del Centro.

Infermieri Professionali

La dotazione è in relazione al livello prestazionale autorizzato in residenziale e in semiresidenziale

Psicologo e Assistente Sociale,

la cui presenza è rapportata in maniera congrua alle specifiche necessità dell'utenza, fermo restando il numero di ore settimanali complessive richieste da normativa,

Professionisti Sanitari della Riabilitazione

(fisioterapista ex D.M. 14 settembre 1994 n. 741; logopedista ex D.M. 14 settembre 1994, n. 742; terapeuta occupazionale ex D.M. 17 gennaio 1997 – D.M. 27 luglio 2000; educatore professionale ex D.M. 8 ottobre 1998 – D.M. 27 luglio 2000) in relazione alla tipologia di patologia prevalente.

Operatori Socio-Sanitari;

l'assistenza primaria è assicurata sulle 24 ore in residenziale e per l'orario di apertura in semiresidenziale

2.1.1.1 Servizi residenziali

Assistenza in forma continuativa a soggetti disabili che dimorano stabilmente nella struttura per il periodo richiesto dalla cura. Tutte le attività vengono svolte da operatori delle professioni sanitarie ed ausiliari qualificati, sia per garantire assistenza e riabilitazione specifica ai disabili che per assicurare la pulizia e la vivibilità degli ambienti. Viene effettuata una turnazione in base alle esigenze del servizio e nel rispetto dell'orario di lavoro, ed in ogni caso rispettando le norme previste dal contratto collettivo nazionale. Per ogni paziente è previsto un piano riabilitativo individuale.

Percorso di accesso: l'assistente sociale effettua un colloquio anche telefonico di orientamento della richiesta e di verifica della possibilità di effettuare una prima visita, previa richiesta del servizio ASL di competenza territoriale. La prima visita sarà effettuata dall'UPV (Unità di Prima Valutazione) composta da Medico Referente del Settore, Assistente Sociale, Coordinatore di Settore e altre figure professionali individuate secondo il quadro diagnostico. Ricontrata l'idoneità al ricovero l'utente viene inserito nella lista di attesa. ~~Al liberarsi di un posto, in accordo con la famiglia e la ASL, verranno stabiliti i tempi e le modalità di inserimento dell'ospite di turno.~~

Utenza: Il reparto accoglie ragazzi, maschi, con patologie motorie, neuromotorie e psicomotorie.

Orario di attività: diurno e notturno compreso il sabato e la domenica.

Ubicazione: il reparto è collocato al primo piano dell'edificio.

Responsabili: si veda il paragrafo 2.1.1

Giornata tipo reparto residenziale

L'**ingresso ai visitatori** nella residenza ex art. 26 è consentito tutti i giorni dalle ore 10:00 alle 13:00 e dalle ore 16:00 alle 20:00. Invitiamo i nostri visitatori, durante la loro permanenza, a:

- rispettare la dignità di tutti i presenti;
- non fumare;
- non introdurre farmaci, alimenti e bevande.

Qualunque eventuale alimento dovesse essere portato in struttura deve essere confezionato integro e recare indicazione circa gli ingredienti, il confezionamento e la data di scadenza del prodotto. I cibi deperibili dovranno essere consumati immediatamente. Nel caso fossero acquistati prodotti di pasticceria fresca, gli stessi potranno essere accettati soltanto previa consegna del relativo scontrino di acquisto, recante giorno ed ora di acquisto. Non è possibile portare in struttura prodotti preparati in casa.

Tutti i prodotti portati in struttura, compresi quelli per diete speciali (celiachia, aproteica, ecc...), dovranno essere consegnati al coordinatore di reparto o suo delegato.

Il Presidio non risponde di denaro ed oggetti personali conservati personalmente dagli ospiti.

Orario dei pasti

- Colazione ore 07:00-10:00
- Pranzo ore 13:00 il venerdì alle 12:30
- Merenda ore 16:00
- Cena ore 19:30

Orario di riposo degli ospiti

Dalle ore 14:00 alle ore 16:00 siete invitati a non disturbare gli ospiti, per garantire loro un adeguato ristoro pomeridiano, nel rispetto delle loro esigenze particolari.

L'organizzazione della giornata di ciascun ospite del reparto residenziale segue il corrispondente Progetto Riabilitativo Individualizzato.

Gli ospiti dopo l'assistenza e le cure igieniche quotidiane a seconda del programma riabilitativo individuale partecipano a:

- Fisioterapia
- Logopedia
- "laboratori" di cucina, pittura, espressività
- Musicoterapia

ritardo mentale. I laboratori di terapia occupazionale, collocati in questo reparto, sono frequentati anche dagli ospiti del reparto residenziale.

Orario di attività: 8.30 - 15.30 dal lunedì al venerdì.

Ubicazione: il reparto è collocato al primo piano dell'edificio.

Responsabili: si veda il paragrafo 2.1.1

Giornata Tipo semiresidenziale

Il reparto Semiresidenziale è attivo dalle ore 8.30 alle 16.00. e il venerdì dalle 08:30 alle 14:00

Gli ospiti a seconda del programma riabilitativo individuale partecipano a:

- Fisioterapia;
- Logopedia;
- "Laboratori" di cucina, pittura, espressività e laboratori tenuti dalla psicologa con la collaborazione degli oss (laboratorio delle emozioni e laboratorio della memoria e attenzione) attivi nei giorni come da programma settimanale e un laboratorio di rilassamento tenuto dall'educatrice e dalla psicologa;
- Musicoterapia;
- Attività teatrale e "Laboratorio teatrale" che sfocia alla fine dell'anno in uno spettacolo che coinvolge tutti gli ospiti del Centro Don Orione nonché tutti gli operatori coinvolti nel programma riabilitativo. Obiettivo primario è sperimentare attraverso l'attività teatrale e quindi "il far finta di..." nuove modalità relazionali ed inoltre :
 - ottimizzare ed integrare l'intervento riabilitativo individuale
 - facilitare l'espressione delle emozioni
 - migliorare il contatto con sé stessi e con gli altri
 - favorire la coesione del gruppo
 - Incrementare la relazione con gli operatori

I laboratori sono organizzati in modo da lasciare ampi spazi alla creatività del singolo favorendo ed implementando le capacità relazionali e di lavoro di gruppo.

Obiettivi:

- potenziamento delle capacità espressive
- potenziamento delle capacità manuali
- potenziamento delle capacità relazionali
- incremento della creatività
- coesione del gruppo e rispetto dell'altro.

Prima e dopo il pranzo si svolge attività mirata all'autonomia (lavaggio mani, pulizia dei denti etc.).

Gli operatori nel corso del pranzo, in una atmosfera conviviale e familiare, forniscono sia assistenza che sostegno all'autonomia agli ospiti in rapporto ai diversi gradi di dipendenza. Una tabella su carta intestata firmata dal coordinatore e controfirmata dal medico riporta le attività settimanale cadenzate con gli orari decise e condivise in riunioni di equipe.

2.1.1.3 Servizi ambulatoriali

Terapia fisica e di riabilitazione neuromotoria

Percorso di accesso: come da decreto regionale, i pazienti che hanno accesso alla nostra struttura a seguito di valutazione dello specialista di riferimento per la specifica disabilità o medico specialista in riabilitazione su richiesta del MMG o PLS sono adulti il cui Piano Riabilitativo Regionale ha una durata massima di 90 gg.

I criteri di ammissione al trattamento riabilitativo Individuale sono legati alla compromissione di più funzioni (motorie, sensoriali, etc.) e/o significative comorbidità concomitanti. Tra queste patologie si annoverano:

- Patologie recenti Arti inferiori, Arti superiori (ad es. fratture femore, sostituzioni protesiche, amputazioni ed interventi chirurgici) e Colonna vertebrale;
- Patologie neurologiche disabilitanti età adulta (patologie che compromettono le funzioni adattative a causa di danni strutturali e/o al Sistema Nervoso Centrale, al Sistema Nervoso Periferico come ad es. sclerosi multipla, emiplegie, paraplegie, esiti di poliomielite, ecc.).

Utenza: è formata da adulti e bambini.

Orario attività: 8.00 / 17.30 dal lunedì al venerdì.

Ubicazione: il reparto è collocato al piano terra dell'edificio.

Responsabili: è presente il Medico Responsabile coadiuvato dal coordinatore – si veda il paragrafo 2.1.

Organizzazione: il turno è ripartito in due fasce giornaliere mattina e pomeriggio. Sono previste terapie individuali e di gruppo. Il reparto svolge attività per il regime ambulatoriale e per gli ospiti inseriti nei reparti di RSA, Semiresidenziale e Residenziale.

I terapisti sono specializzati per eseguire molteplici metodiche riabilitative (ginnastica dolce, Feldenkrais, Mezieres, Souchard, Bienfait, linfo-drenaggio manuale, facilitazioni neuromuscolari propriocettive, controllo sequenziale progressivo, ecc.) e a seconda dei casi.

Il reparto è dotato di macchinari fisioterapici e di una piscina a norma per l'idrochinesiterapia (riabilitazione in acqua).

Reparto di Logopedia e psicomotricità

Percorso di accesso: i pazienti minori accedono alla nostra struttura a seguito di segnalazione dell'ASL RM1. Successivamente il medico specialista effettua visita medica per la redazione del progetto terapeutico. Gli adulti seguono il percorso di accesso previsto per la terapia fisica e di riabilitazione neuromotoria.

Utenza: L'utenza è formata in larga parte da bambini. Sono presenti, in minor numero, pazienti adolescenti e adulti.

Orario di attività: 8.00 / 18.30 dal lunedì al giovedì; 8.00 / 15.00 venerdì.

Ubicazione: il reparto è collocato al primo piano dell'edificio.

Responsabili: nel servizio è presente il Medico Responsabile coadiuvato dal coordinatore – si veda il paragrafo 2.1.

Organizzazione: il lavoro svolto viene programmato e sviluppato in equipe multidisciplinare. Il turno è ripartito in due fasce giornaliere mattina e pomeriggio. Sono previste terapie individuali e di gruppo e in acqua.

Attività: Il reparto svolge attività per il regime ambulatoriale e per gli ospiti inseriti nei reparti di semiresidenziale e residenziale. Vengono svolte terapie foniatriche (deglutizioni devianti, disfonie, balbuzie) - Età evolutiva (ritardo del linguaggio psicomotorio e mentale, sindromi dello spettro autistico, sindromi genetiche, sordità, disturbo specifico del linguaggio e dell'apprendimento, disprassia, disordine dell'attenzione e iperattività) – Età adulta e senescenza (Afasie, traumi cranici, demenze).

2.1.2 Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)

Percorso di accesso: L'inserimento dell'ospite in RSA nella Regione Lazio avviene tramite la valutazione e l'espressione della idoneità da parte della Unità Valutativa Territoriale (UVT) del Centro di Assistenza Domiciliare (CAD) della ASL di appartenenza/residenza del richiedente.

Le persone autorizzate alla ospitalità in RSA possono scegliere di essere presi in carico nella RSA "don Orione", previo inserimento in una lista di attesa gestita dalla ASL ROMA1, Ufficio Ricoveri RSA – Area Governo della Rete.

Al fine di rendere l'ingresso in RSA il più sereno possibile, il ricovero è preceduto da un colloquio con i membri dell'equipe assistenziale per concordare data ed ora di ingresso ed identificare i bisogni prioritari dei Sigg. ospiti e dei loro familiari; al termine dell'incontro viene fornita una specifica documentazione informativa contenente le informazioni necessarie all'inserimento.

All'ingresso in RSA, l'ospite ed il suo familiare e/o referente terrà dei colloqui:

- con il personale medico per individuare le esigenze cliniche e prestare il consenso informato al trattamento sanitario;
- con la figura di riferimento per il paziente e la famiglia (Case Manager) per focalizzare i bisogni assistenziali ed alberghieri e ricevere il regolamento interno, con tutte le informazioni necessarie per la permanenza in RSA.

Utenza: l'utenza è formata da persone non autosufficienti, anche anziane.

Orario di attività: diurno e notturno compreso il sabato e la domenica.

Ubicazione: è collocata al secondo piano dell'edificio.

Responsabili: si veda di seguito.

Tutto il personale che presta assistenza diretta od indiretta agli ospiti opera nel reciproco rispetto dei ruoli e delle competenze ed in spirito di fraterna armonia, per assicurare un servizio efficace, umanizzante e gratificante. Consapevole dell'importanza delle relazioni

umane, il personale si impegna a stabilire con gli ospiti e con i loro familiari rapporti basati sul dialogo e sulla disponibilità; il contegno del personale nei confronti dell'esterno sarà coerente con lo spirito e la missione della struttura.

Tutto il personale operante nella struttura è in possesso delle necessarie qualificazioni professionali e le attività nei confronti dell'ospite sono erogate in maniera multidisciplinare integrata.

L'Equipe assistenziale della RSA, nel rispetto degli standard assistenziali previsti dalla Normativa vigente della Regione Lazio, è costituita dalle seguenti figure professionali:

- **Medico Responsabile**, specialista in Geriatria e Gerontologia;
- **Aiuto Medico**, specialista in Medicina Interna;
- **Dirigente Infermieristico**, infermiere con funzioni di coordinamento delle professioni sanitarie;
- **Coordinatore infermieristico**, infermiere che coadiuva la funzione del Dirigente Infermieristico
- **Infermieri, Operatori Socio-Sanitari e Professionisti Sanitari della Riabilitazione** (terapista occupazionale, logopedista, educatore, fisioterapista) come da dotazione per livello assistenziale di Mantenimento Alto;
- **Psicologo e Assistente Sociale**, la cui presenza è rapportata in maniera congrua alle specifiche necessità dell'utenza;
- **Dietista** per consulenze e controllo dietologico;
- **Consulente Fisiatra**: specialista in Medicina Fisica e Riabilitativa.

Organizzazione:

L'organizzazione garantisce le prestazioni che concorrono al mantenimento delle capacità residue degli ospiti ovvero al recupero della autonomia in relazione alla loro patologia al fine di raggiungere e mantenere il **miglior livello possibile di qualità di vita**.

Il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità e delle convinzioni religiose e la continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione sono le fondamenta sulle quali si esplicano tutte le attività rivolte all'ospite, quali:

- prestazioni di medicina generale, specialistiche, farmaceutiche, a carico del Sistema Sanitario Regionale (di seguito definito SSR);
- prestazioni infermieristiche;
- prestazioni riabilitative;
- consulenza e controllo dietologico;
- consulenza psicologica;
- prestazioni di aiuto personale e di assistenza sociale;
- prestazioni di prevenzione della sindrome da immobilizzazione con riduzione del tempo trascorso a letto;
- prestazioni di tipo alberghiero, comprendenti alloggio e vitto rapportati alle particolari condizioni degli ospiti;
- attività di animazione, attività occupazionale, ricreativa di integrazione e di raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine; le autonomie e la partecipazione familiare e sociale sono favorite utilizzando anche le risorse del contesto territoriale in cui è ubicata la struttura, comprese le associazioni di volontariato;
- prestazioni per la cura personale (per esempio barbiere, parrucchiere, podologo, lavanderia) a richiesta degli ospiti e con oneri a carico degli stessi;

- assistenza religiosa e spirituale, favorendo la presenza di diversi assistenti religiosi a seconda della confessione degli ospiti, e la possibilità di esercitare il proprio credo in luoghi accessibili, appositamente adibiti.

Tutte le attività vengono stabilite in Equipe tenendo conto di valutazioni specialistiche e vengono pianificate in un Piano Assistenziale Individuale (PAI).

Le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e per immagini, farmaceutiche e di assistenza protesica e le prestazioni specialistiche, sebbene non erogate dalla struttura, sono assicurate agli ospiti della stessa con le qualità e i limiti previsti dal SSR per la generalità dei cittadini ai sensi della normativa vigente, anche attraverso i servizi distrettuali delle Aziende Sanitarie Locali.

Giornata tipo: L'ingresso ai visitatori è consentito tutti i giorni dalle ore 10:00 alle 13:00 e dalle ore 16:00 alle 19:30. Invitiamo i nostri visitatori, durante la loro permanenza, a rispettare la dignità e la sicurezza di tutti i presenti e di far riferimento alle indicazioni contenute nel regolamento interno.

L'orario dei pasti è articolato nel seguente modo:

Colazione	ore 8.00
Pranzo	ore 12:00
Merenda	ore 16:00
Cena	ore 19:30

L'organizzazione della giornata di ciascun ospite segue il corrispondente Progetto Assistenziale: dopo l'assistenza e le cure igieniche quotidiane a seconda del programma individuale partecipano alle attività riabilitative e di socializzazione previste.

Dalle ore 14:00 alle ore 16:00 si cerca di garantire un adeguato ristoro pomeridiano, nel rispetto delle loro esigenze particolari, per cui si invitano familiari e referenti a non disturbare gli ospiti.

Gli operatori nel corso di ciascun pasto, in una atmosfera il più possibile conviviale e familiare, forniscono sia assistenza che sostegno all'autonomia in rapporto ai diversi gradi di dipendenza.

Nella RSA è possibile richiedere alla Direzione l'autorizzazione per l'assistenza non sanitaria integrativa ("badanti") agli ospiti, secondo modalità descritte nel Regolamento Interno

2.1.2.1 Continuità assistenziale

Pur non rientrando nella dotazione organica specifica della RSA, l'equipe assistenziale opera in stretta collaborazione con la figura del **Medico di Medicina Generale** (di seguito definito MMG) il quale rappresenta il nodo essenziale della rete dei servizi socio-assistenziali del territorio e garantisce ai suoi assistiti tutte le prestazioni sanitarie previste dall'Accordo Collettivo Nazionale di riferimento.

In ogni caso, per il sopraggiungere di condizioni cliniche non gestibili in RSA e/o che mettano in pericolo la vita dell'ospite, il personale infermieristico è tenuto ad allertare il Servizio di Emergenza Sanitaria Territoriale, come specificato nella Procedura gestione continuità assistenziale.

Il rientro in RSA dopo trasferimento in ambiente ospedaliero, fatte salve le disposizioni regionali vigenti in materia di mantenimento del posto-residenza, può essere garantito solo quando le patologie occorrenti siano completamente stabilizzate. Resta a carico dell'ospite il pagamento della quota alberghiera durante il periodo di assenza dalla RSA.

2.1.2.2 Comitato di partecipazione

Come previsto dal Decreto del Commissario ad acta della Regione Lazio U0090 del 10/11/2010, presso la RSA è istituito il Comitato di Partecipazione, composto da due rappresentanti degli ospiti, un rappresentante delle famiglie e con rappresentanti di associazioni di tutela dei diritti..

Il funzionamento del suddetto comitato risponde ad uno specifico regolamento aziendale.

2.2 Informazioni e disposizioni di carattere generale

2.2.1 Recapiti telefonici



Centralino	06355291
Ufficio Accettazione riabilitazione	0635529428
Ufficio Accettazione RSA	0635529508
Amministrazione fax	0635451428
Residenza Assistenza Sanitaria	0635529441
Reparto di fisioterapia	0635529428
Reparto di logopedia	0635529415
Reparto Semiresidenziale	0635529490
Reparto Residenziale	0635529436
Assistente Sociale	0635529403
Parrocchia S. Maria Mater Dei	0635420750
Parrocchia S. Maria Mater Dei Fax	0635529300

2.2.2 L'ufficio informazione e l'ufficio accettazione

All'ingresso è collocato l'ufficio informazione dove è possibile richiedere tutte le notizie inerenti il Centro e le sue attività.

L'ufficio accettazione svolge l'attività di accoglienza dell'utenza e della raccolta dei reclami. La gestione dei reclami è in capo a ciascun responsabile dell'unità operativa coinvolta. E' aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:00 e dal lunedì al giovedì dalle ore 14:00 alle ore 16:00.

2.2.3 Uffici amministrativi

Si occupano di:

- gestire le pratiche amministrative e curare i rapporti con ASL, Regioni e Comuni;
- gestire gli aspetti legali e fiscali;
- redigere i bilanci preventivi e consuntivi della struttura;
- predisporre gli strumenti necessari per un efficace controllo dei costi;
- gestire il personale, con particolare riferimento alla pianificazione e organizzazione della formazione continua.

2.2.4 L'ufficio Assistenza Sociale

Il Servizio si occupa dell'organizzazione e gestione di molteplici attività di sostegno psico-sociale alle famiglie degli ospiti.

Il Servizio tiene proficui contatti con la rete esterna e con le strutture territoriali (scuole, Tribunale, ASL, comuni, Associazione di volontariato) pianificando e agevolando gli adempimenti connessi agli inserimenti e dimissioni degli ospiti.

L' Ufficio fornisce informazioni e consulenze sia telefoniche che tramite colloqui sulle attività dell'Istituto, previo appuntamento. L'Ufficio dell'Assistente Sociale è aperto al pubblico, previo appuntamento, tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00.

2.2.5 L'assistenza per gli stranieri

Il centro ha individuato un pool di personale interno cui affidare la gestione del primo contatto o l'assistenza a pazienti stranieri non in grado di capire e parlare o comprendere la lingua italiana (l'elenco è disponibile presso l'ufficio informazioni).

Presso la struttura è disponibile personale in grado di comunicare con l'ospite nelle seguenti lingue:

- Inglese,
- Francese,
- Spagnolo.

2.2.6 Volontari

E' possibile usufruire della collaborazione di Volontari riconosciuti dall'Opera "don Orione" che operano in modo libero e gratuito. I volontari svolgono supporto agli ospiti, in accordo con le indicazioni della Direzione e del Dirigente Infermieristico.

2.2.7 Richiesta della cartella clinica

L'ospite o gli aventi diritto possono richiedere, dal momento della dimissione, copia della Cartella Clinica Individuale presso l'Ufficio Accettazione. La copia è disponibile entro 30 giorni dalla richiesta. Può essere ritirata personalmente o da altra persona in possesso di una delega completa della fotocopia del documento di identità. E' possibile richiedere la spedizione della cartella tramite posta prioritaria, previa richiesta scritta e con addebito delle spese postali.

2.2.8 Il Servizio lavanderia

E' affidato a ditta esterna specializzata, la quale riceve in pacchi sigillati il materiale sporco, provvedendo alla riconsegna del materiale pulito in pacchi anch'essi sigillati tre volte a settimana. Al momento del ricovero, i familiari che accompagnano l'ospite, dopo

aver espletato l'accettazione amministrativa saranno fornite tutte le indicazioni utili su come avvalersi del Servizio di Lavanderia esterno e sui relativi costi.

2.2.9 Gestione dei pasti

La preparazione dei pasti è affidata in appalto ad una ditta di ristorazione. Il personale addetto è formato da un cuoco specializzato, da personale ausiliario di cucina e da una Dietista. Il personale addetto alla ristorazione redige i menù stagionali, appronta i carrelli per il trasporto e la distribuzione del vitto ai piani, tiene informato di tutto la Direzione Generale. I pasti vengono preparati quotidianamente, dietro indicazione ed istruzione della Dietista secondo le esigenze nutrizionali degli Ospiti, in accordo con i Medici, secondo procedure igienico-sanitarie emanate con Decreto Legislativo n. 155/87 del Presidente della Repubblica.

I ricoverati presso le strutture di residenzialità o semiresidenzialità fruiscono del servizio mensa. I pasti possono essere consumati, in base alle condizioni di salute degli ospiti, nella area comune di residenza o nel refettorio. L'assegnazione a uno dei predetti ambienti viene effettuata dal medico.

Per motivi igienico sanitari è vietato introdurre e consumare nella struttura sanitaria cibi preparati all'esterno.

Sono previste deroghe al fine di garantire la migliore Qualità di Vita possibile, da concordare con l'equipe.

2.2.10 Le prestazioni per la cura personale

Nella struttura è a disposizione un locale dedicato con servizio di barbiere, parrucchiere, manicure e pedicure e viene svolto da personale specializzato ed il pagamento è a carico degli ospiti.

2.2.11 Il trasporto e l'accompagnamento degli ospiti per prestazioni sanitarie

Nel corso della degenza potrebbe verificarsi la necessità di effettuare delle prestazioni sanitarie al di fuori del Centro: in tal caso medico e coordinatore di reparto valuteranno con i familiari le modalità per garantire il trasporto, l'accompagnamento ed assistenza degli ospiti durante la prestazione.

2.2.12 Servizi religiosi

Il Servizio svolge essenzialmente una "attenzione alla persona". La persona viene accolta, ascoltata, aiutata a fare fronte alle difficoltà attraverso il suo accompagnamento personale in una relazione di reciprocità fondata su una comunicazione-relazione.

La struttura si fa carico di offrire l'assistenza adeguata a tutti gli utenti anche di culto non cattolico, impegnandosi (se richiesto) a prendere accordi con i rappresentanti di altre religioni.

2.2.13 Servizio funebre

In caso di decesso dell'ospite in RSA la salma viene messa a disposizione dei familiari nella camera mortuaria al piano -2. La scelta della Società di Onoranze Funebri è di pertinenza dei familiari. Il funerale può essere celebrato presso la Chiesa ubicata internamente al Centro Don Orione. garantisce il trasporto, l'accompagnamento e l'eventuale assistenza degli ospiti

3.0 SEZIONE 3 –MECCANISMI /FORME /STRUMENTI DI TUTELA

3.1 Gestione dei Reclami e dei suggerimenti

L'ospite ha il diritto di:

- avere la possibilità di segnalare i disservizi sia per iscritto che verbalmente;
- reclamare la tutela dei propri diritti;
- denunciare irregolarità e comportamenti non adeguati alla Direzione Amministrativa e riceverne sollecita risposta.

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Modalità di presentazione

Reclami, segnalazioni e suggerimenti possono essere consegnate direttamente all'Ufficio Accettazione o messi nella cassetta dei reclami, segnalazioni e suggerimenti dislocati in diversi punti del Centro.

Il reclamo può essere ricevuto in forma scritta e in forma orale (segnalazione).

È preferibile che il reclamo in forma scritta venga ricevuto sulla base del modello [MD-SGQ-10 Reclami, segnalazioni e suggerimenti](#).

Riscontro ai reclami

Una volta ricevuto il reclamo l'ufficio accettazione contatta i responsabili coinvolti nella vicenda che ha determinato il reclamo. È auspicabile che l'indagine si svolga in un termine, non prescrittivo, di cinque giorni. Una volta chiusa la fase istruttoria il Responsabile formula la risposta al reclamo. La risposta verrà formulata e trasmessa anche se a seguito dell'istruttoria il reclamo si rivelerà infondato.

Nel caso in cui la risposta non sia stata giudicata soddisfacente dal paziente/utente, verrà riaperta una nuova istruttoria per valutare di nuovo i fatti alla luce delle considerazioni riformulate dal paziente/utente.

Le diverse fasi del procedimento possono svolgersi in tempi variabili, sulle base delle esigenze dell'istruttoria e delle attività del Resp. UO. Tuttavia, l'intervallo di tempo tra la ricezione del reclamo, formalizzato per iscritto, e la formulazione della **non può superare i 30 giorni lavorativi**.

Report annuale dei reclami

Annualmente viene predisposto e presentato alla Direzione Generale un report annuale dei reclami in cui vengono inserite le schede dei reclami e viene brevemente descritta la procedura di inoltro e processazione degli stessi da parte del Centro.

3.2 Principi fondamentali: diritti dei malati

La struttura rispetta i diritti previsti dalla Carta Europea dei diritti del malato (Bruxelles, 15 Novembre 2002) che sono stati ulteriormente esplicitati per il Centro.

- ✓ **Diritto a misure preventive:** Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per 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 all'informazione:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.
- ✓ **Diritto al consenso:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo 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 alle sperimentazioni.
- ✓ **Diritto alla libera scelta:** Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.
- ✓ **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 medicochirurgici in generale.
- ✓ **Diritto al rispetto del tempo degli ospiti:** Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. 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 standard ben precisi.
- ✓ **Diritto alla sicurezza:** Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
- ✓ **Diritto all'innovazione:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
- ✓ **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 il più possibile adatti alle sue esigenze personali.
- ✓ **Diritto al reclamo:** Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.
- ✓ **Diritto al risarcimento:** Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.
- ✓ **Diritto alla scelta della ditta Sanitaria autorizzata:** L'ospite ha il diritto di scegliere la ditta sanitaria autorizzata per la fornitura di protesi o ausili ortopedici prescritti dagli specialisti della struttura;
- ✓ **Diritto alle attenzioni per persone fragili:** L'ospite ha il diritto di ricevere tutte le attenzioni dovute alle persone fragili;
- ✓ **Diritto ai rapporti sociali:** L'ospite ha il diritto di mantenere i rapporti sociali con l'esterno ed a fare partecipare i familiari all'organizzazione della propria vita all'interno della struttura.

3.3 Impegni, standard e indicatori collegati, strumenti di verifica

La politica per la qualità del Centro Don Orione trova il proprio fondamento nell'approccio di presa in carico globale della persona, basato sullo spirito di servizio, sull'attenzione ai suoi bisogni, sulla capacità di gestire le fragilità, le debolezze e le sofferenze.

Ne derivano in particolare questi obiettivi della qualità, comuni a tutte le attività svolte all'interno della struttura socio-sanitaria.

Perseguire il miglioramento continuo e tendere verso l'eccellenza

Ogni operatore della struttura deve costantemente tendere a migliorare costantemente il modo di operare proprio e dei colleghi a beneficio della salute degli ospiti e dell'organizzazione stessa. L'eccellenza si raggiunge solo con un impegno costante verso la massima efficienza, efficacia e qualità delle prestazioni erogate.

Richiedere l'integrità di comportamento da parte di tutti gli operatori

L'azione di chi è impegnato nelle attività svolte dalla struttura socio-sanitaria, anche nella veste di prestatore d'opera occasionale e fornitore, deve essere improntata al rispetto delle regole del Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231 e del Codice Etico di Comportamento e all'applicazione nella pratica quotidiana dei valori che distinguono l'organizzazione.

Standard	Impegno	Referente
Rilascio certificato di degenza	Rilascio immediato	Ufficio accettazione
Disponibilità della copia della cartella clinica	30 giorni solari dalla richiesta	Ufficio accettazione
Prima risposta formale verso reclami	5 giorni lavorativi	Responsabile unità operativa

Criterio	Indicatori di prestazione	Standard
Interruzione dei trattamenti riabilitativi	Percentuale di utenti che interrompono il trattamento volontariamente	< 5% del totale degli utenti
Grado di soddisfazione di familiari/utenti	percentuale di familiari/utenti soddisfatti	> 90%
Prevenzione delle complicanze delle malattie cardiovascolari	percentuale di utenti in regime residenziale che si sottopongono a screening ematico, videat cardiologico clinico - strumentale	> 90%
integrazione sociale nel territorio	Organizzazione di attività socializzanti	almeno 1 attività annuale
Qualità della riabilitazione	Percentuale di mantenimento delle performance per gli items ICF	210. Intraprendere un compito singolo 520. Prendersi cura di singole parti del corpo 550. Mangiare 710. Interazioni interpersonali semplici Obiettivo: >90%
Assenza di reclami	Numero di reclami ricevuti nell'anno	<5gg
Gradimento del servizio offerto	il 10% delle risposte al questionario con livello di gradimento "Moltissimo"	80% delle risposte con valore "Moltissimo"

Tempi di risposta ai reclami	Numero giorni di attesa	<5 gg per prima risposta scritta
Sicurezza dell'utente	N° eventi avversi/sentinella a carico dell'utenti	< 2% sul totale degli utenti
Gestione contenziosi	N° Risarcimenti – Rimborsi	< 2 caso per anno

3.4 Strumenti di verifica

Il Centro Don Orione realizza periodicamente un'indagine sul grado di soddisfazione degli ospiti attraverso l'analisi dei questionari anonimi di valutazione.

A tutti gli ospiti viene richiesta la compilazione di un questionario anonimo di valutazione allo scopo di acquisire il grado di soddisfazione dell'ospite. Le informazioni assunte attraverso questa procedura consentono di elaborare delle statistiche grazie alle quali è possibile ottimizzare e migliorare la funzionalità e la qualità dei servizi offerti. A tale scopo, i risultati delle indagini sono discussi annualmente con i Responsabili dei reparti.

È garantita la convocazione almeno una volta l'anno del gruppo di coordinamento con la finalità di riesaminare la presente Carta dei Servizi ai fini della verifica dell'andamento e del costante miglioramento della qualità dei servizi ed assicura la partecipazione degli operatori.

3.5 La Comunicazione

L'ospite ha il diritto di:

- Conoscere preventivamente le tariffe dei servizi extra richiesti;
- Avere l'accesso facilitato mediante apposizione di segnaletica figurativa, leggibile anche a distanza e di facile comprensione, all'esterno, lungo i percorsi e all'ingresso dei servizi.

3.6 Privacy e tutela della riservatezza

In materia di trattamento dei dati personali la Provincia Religiosa SS. Apostoli Pietro e Paolo e la sua Sede Locale Centro Don Orione di Roma Monte Mario al fine di garantire il diritto al rispetto della dignità personale degli Ospiti e degli Utenti applica il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati EU 2016/679 in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali degli Interessati (ovvero le persone fisiche a cui i dati personali si riferiscono).

Gli Ospiti/Utenti dei Servizi alla Persona erogati dal Centro sono informati, in fase di accettazione, verbalmente e per iscritto attraverso la consegna del documento "Informativa al Trattamento dei Dati Personali", in cui sono anche esplicitati gli estremi di contatto dei referenti del Centro, ed è loro richiesto la firma, in modo esplicito e volontario, del modulo "Consenso al Trattamento dei Dati Personali" propedeutico alla accettazione per la fruizione dei Servizi erogati.

Tutti gli Operatori del Centro, sia amministrativi che sanitari, sono stati opportunamente informati, formati e nominati al trattamento dei dati personali in ossequio al RGPD e sono tenuti all'applicazione dei principi di correttezza e liceità dei trattamenti, alla massima riservatezza ed all'applicazione delle regole deontologiche della professione svolta nel rispetto dei diritti e della dignità degli Interessati.

Nel caso di nuove o specifiche procedure diagnostiche e/o terapeutiche, che esulano dall'attività sanitaria di base, viene richiesto la firma di un opportuno modulo di "Consenso alla Somministrazione della Cura" direttamente all'Ospite/Utente se in grado di firmare oppure alla persona che ha firmato in precedenza in fase di accettazione il modulo di "Consenso al Trattamento dei Dati Personali".

I documenti qui citati fanno parte, quali allegati, della presente Carta dei Servizi.

3.7 Gli impegni per il miglioramento

Il Centro Don Orione ha avviato un percorso di definizione e implementazione di un sistema di gestione per la qualità che culminerà con la certificazione in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2015 sui sistemi di gestione per la qualità.

4.0 Per donazione e lasciti

Per chi volesse fare donazioni e/o lasciti l'indirizzo è:
Centro Don Orione, Via della Camilluccia, 112 - 00135 Roma.

BONIFICO BANCARIO Intestato a Comunità Religiosa Don Orione
IT 29 J 05216 03211 000000001180

TRAMITE TESTAMENTO:

Io sottoscritto....., nato ail.....C.F.

Nel pieno possesso delle mie facoltà mentali e senza costrizione alcuna, annullo ogni mio precedente testamento e nomino erede universali di tutti i miei beni mobili e immobili all'Ente "Provincia Religiosa SS. Apostoli Pietro e Paolo dell'Opera di Don Orione, per l'esercizio di culto, per la formazione del clero e dei religiosi, per l'educazione cristiana, per scopi missionari di assistenza e beneficenza".

Luogo, data e firma.

