

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

CARTA

DEI

SERVIZI

Centro di
Educazione
Motoria
Adulti e NPI

2025

Il CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA - Adulti e NPI (età evolutiva) - è una struttura ex art. 26 dedicata agli utenti affetti da condizioni croniche, necessitanti di programmi individuali di natura riabilitativa.

 <p>Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale</p>	DOCUMENTO - DC 01
	<p>CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA</p>

Sommario

La Carta dei Servizi	4
Presentazione del Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale - Croce Rossa Italiana	5
Accesso a tutti i servizi ed eventuali proroghe dei progetti	6
Dove siamo e come raggiungerci	6
Servizi di Accessibilità e Trasporti	7
Inquadramento storico	7
Visione Futura	8
Mission	9
Offerta sanitaria	10
Relazione con l'utenza	12
Sicurezza	12
Sicurezza delle cure e gestione del rischio clinico	13
Organizzazione generale	13
Organizzazione delle Unità Operative CEM	14
A- UNITA' OPERATIVA RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE	16
<i>L'intervento riabilitativo nell'unità A - Residenziale e Semiresidenziale</i>	16
B - UNITA' OPERATIVA AMBULATORIALE ADULTI - 100 trattamenti/die	21
C- UNITA' OPERATIVA DOMICILIARE ADULTI - 80 trattamenti/die	22
D- UNITA' OPERATIVA AMBULATORIALE ETA' EVOLUTIVA CEM NPI- 35 trattamenti/die	24
Altri Servizi	26
Il servizio sociale	26
Relazioni con il Pubblico	27
Servizio di informazione e orientamento per il cittadino	28
Monitoraggio della qualità percepita dei servizi	28
Servizio di igiene ambientale e smaltimento rifiuti	29
Servizi parrucchiere, podologo e assistenza religiosa	29
Volontariato	30
Ristorazione	30
Associazioni degli utenti e comunicazioni attività a favore degli ospiti	31
Adempimenti normativi per la tutela degli ospiti	32
Aspetti assicurativi	32
Tutela della privacy	32

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

Organismo di vigilanza per decreto legge 231/2001	33
Diritti degli ospiti del servizio e delle loro famiglie	33
Orari di visita Reparti Residenziali	34
Reclamo	34
Rilascio della documentazione socio-sanitaria	34

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale s'intende fornire alla cittadinanza e agli enti territoriali tutte le informazioni relative alle attività del CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA, gestito dal comitato area metropolitana di Roma capitale, Croce Rossa Italiana. È un documento che ogni ente erogatore accreditato è tenuto a fornire ai propri utenti. In esso sono descritte finalità, modi e criteri attraverso cui il servizio è attuato, così come diritti e doveri, modalità e tempi di erogazione dei servizi e procedure di controllo.

Il presente documento impegna il CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA di Croce Rossa Italiana nei confronti delle persone affette da patologie croniche con necessità di interventi riabilitativi.

Copia della Carta dei Servizi viene consegnata a tutti gli assistiti, ai loro familiari che usufruiscono dei nostri servizi e a tutti coloro che vogliono conoscerci meglio; risponde a tutti i criteri e le richieste contenute nelle normative regionali che regolano le nostre unità d'offerta (Dgr. 8 maggio 2014 - 1765, Dgr. 31 Ottobre 2014-2569).

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito del CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA e viene inviata a ogni revisione annuale alla competente ASL Roma 3 e ridistribuita presso gli utenti.

Il documento ha le seguenti finalità:

- fornire agli utenti e alle loro famiglie informazioni chiare sui loro diritti/doveri;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del servizio e controllando che siano raggiunti attraverso azioni diversificate e monitoraggio;
- fornire informazione circa l'ente che gestisce il servizio.

Il CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA, come ogni struttura e attività di Croce Rossa, è portatore nel proprio DNA, in ogni iniziativa organizzativa e in ogni gesto d'assistenza, dei sette principi su cui si fonda il Movimento Internazionale di Croce Rossa e di Mezzaluna Rossa:

UMANITÀ'

"Nata dalla preoccupazione di recare soccorso senza alcuna discriminazione ai feriti nei campi di battaglia, la Croce Rossa, sotto il suo aspetto internazionale e nazionale, si sforza di prevenire e di alleviare in ogni circostanza le sofferenze degli uomini. Essa tende a proteggere la vita e la salute e a far rispettare la persona umana, favorisce la comprensione reciproca, l'amicizia e una pace duratura fra tutti i popoli".

NEUTRALITÀ'

"Al fine di conservare la fiducia di tutti, si astiene dal prendere parte alle ostilità e, in ogni tempo, alle controversie di ordine politico, razziale, religioso e filosofico".

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

IMPARZIALITÀ'

"La Croce Rossa non fa alcuna distinzione di nazionalità, di razza, di religione, di condizione sociale e appartenenza politica. Si adopera solamente per soccorrere gli individui secondo le loro sofferenze dando la precedenza agli interventi più urgenti".

INDIPENDENZA

"La Croce Rossa è indipendente. Le Società nazionali, ausiliarie dei poteri pubblici nelle loro attività umanitarie e sottomesse alle leggi che reggono i loro rispettivi paesi, devono però conservare un'autonomia che permetta di agire sempre secondo i principi della Croce Rossa".

VOLONTARIATO

"La Croce Rossa è un'istituzione di soccorso volontaria e disinteressata".

UNITÀ'

"In uno stesso Paese può esistere una e una sola Società di Croce Rossa. Deve essere aperta a tutti ed estendere la sua azione umanitaria a tutto il territorio".

UNIVERSALITÀ'

"La Croce Rossa è un'istituzione universale in seno alla quale tutte le Società hanno uguali diritti e il dovere di aiutarsi reciprocamente".

Presentazione del Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale-Croce Rossa Italiana

Grazie alle diverse specificità delle aree afferenti alla Croce Rossa Italiana e in particolare al Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale, oggi il CEM è in grado di offrire un'articolata gamma di servizi sanitari, che comprende varie risposte possibili alle necessità riabilitative e assistenziali di famiglie e cittadini di ogni età e condizione. La nostra peculiarità è di attivare vere e proprie reti di assistenza territoriali pur garantendo la qualità di un'organizzazione unica, che ha come missione la cura e il rispetto della persona.

La Croce Rossa Italiana assume personale qualificato, in possesso dei titoli richiesti di legge, per operare all'interno del CEM.

Destinatari I destinatari dei servizi del CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA sono soggetti adulti e in età evolutiva (sezione NPI) affetti da patologie croniche necessitanti di interventi riabilitativi in regime residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale o domiciliare.

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

Accesso a tutti i servizi ed eventuali proroghe dei progetti

Il paziente effettuerà visita specialistica (es: visita fisiatrica) presso una struttura pubblica, come ad esempio l'ambulatorio Asl o specialista Ospedaliero di fiducia che effettueranno eventuale prescrizione di *"ciclo di riabilitazione per trattamento in regime ambulatoriale ex art 26 con presa in carico multidisciplinare per ... (diagnosi)"* indicando modalità e regime di presa in carico. Munito di tale prescrizione, il cittadino dovrà inviare una email all'indirizzo info.cem@criroma.org, oppure contattare telefonicamente al 329 80 28 518 nella fascia oraria che va dalle ore 10:00 alle ore 16:00 dal Lunedì al Venerdì al fine di effettuare l'inserimento nell'apposita lista d'attesa, consultabile su www.criroma.org.

Al momento dell'accesso, verranno raccolti gli opportuni consensi informati.

L'accesso alle prestazioni ex art. 26 poi passa dalla valutazione dell'ISEE che potrebbe determinare l'eventuale compartecipazione economica dei richiedenti per i servizi residenziale e semiresidenziale.

Eventuali proroghe del progetto riabilitativo individuale, verranno richieste direttamente dal responsabile del servizio in caso fosse ritenuto opportuno dall'equipe, alla propria ASL (servizio disabili adulti o TSRMR per i minori); pertanto tali estensioni sono soggette ad autorizzazione da parte della ASL di riferimento.

Dove siamo e come raggiungerci

Il CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA - Adulti e NPI – della Croce Rossa Italiana è sito in Via Bernardino Ramazzini, 31 a Roma, nel quartiere di Monteverde Nuovo, adiacente all'ospedale San Camillo.

La sede è raggiungibile sia in automobile che con i mezzi pubblici da:

- stazione di Viale Trastevere: bus 719
 - Metro B, fermata Piramide: bus 719
 - Metro B, fermata Laurentina: bus 31
 - Metro A, fermata Cipro: bus 31 o bus 33
-

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

Servizi di Accessibilità e Trasporti

All'interno del parco che ospita il Centro Educazione Motoria (CEM) sono disponibili **parcheggi riservati alle persone con disabilità** munite del tesserino rilasciato secondo la normativa vigente.

Inoltre, è attivo un **servizio di trasporti dedicato**, gestito dalla nostra **Sala Operativa "Sala Roma"**, che può essere contattata per la prenotazione di trasporti ai seguenti recapiti:

- **Telefono:** 06 5510 (selezionare il tasto 4)
- **Email:** 065510@criroma.org

Vi invitiamo a utilizzare questi servizi per agevolare il vostro accesso e la vostra mobilità presso le nostre strutture.

Inquadramento storico

I Centri di Educazione Motoria di Croce Rossa Italiana esistevano dal 1953 e originariamente si occupavano di pazienti discinetici in condizioni sociali compromesse. Ne sono esistite tre sedi: Roma, Firenze e Napoli. La sede di Roma è l'unica attualmente ancora esistente e ospita anche alcuni utenti dimessi dal CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA di Napoli negli anni duemila in seguito alla sua chiusura. Il CEM di Firenze è stato un modello di eccellenza per le innovazioni rivoluzionarie del Dr. Milani che lo ha voluto e gestito sulla scia del più noto fratello Don Milani.

Per quanto riguarda la sede di Roma, una donazione dell'attore Mario Riva permise la costruzione dello stabile e la moglie, Diana Dei, prendendo il testimone della generosità del marito, continuò a preoccuparsene personalmente fino alla sua scomparsa nel 1999.

Nel corso degli anni il CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA si è progressivamente convertito in un centro specialistico neuropsichiatrico infantile ed ha ospitato disabili

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

gravissimi con pluri patologie, in percentuale del 70% rispetto alla totalità dei pazienti ospitati. Comparandoli agli standard del tempo, per i quali la percentuale massima di pazienti affetti da patologie di tale gravità era del 10% circa, l'accoglienza senza riserve di utenti così complessi ne ha fatto sicuramente un centro unico nel suo genere.

Nella storia recente del CEM si sono susseguiti diversi eventi che l'hanno portato a divenire un Centro di Riabilitazione privato accreditato con la Regione Lazio di cui ha titolarità il comitato Area Metropolitana di Roma Capitale. A causa dell'assenza dei necessari adempimenti di legge in materia di esercizio sanitario, infatti, e in conseguenza della profonda ristrutturazione dell'Ente Pubblico Croce Rossa Italiana (CROCE ROSSA ITALIANA), veniva sottoscritto il 2 luglio 2013 un accordo tra Regione Lazio, ASL Roma D e CROCE ROSSA ITALIANA (Ente Pubblico Non Economico) riguardante il trasferimento della gestione e della titolarità del CEM dalla CROCE ROSSA ITALIANA alla ASL Roma D. Tale passaggio avveniva definitivamente il 17 ottobre 2013 e la CROCE ROSSA ITALIANA si impegna ad affiancare la ASL Roma D mettendo a disposizione il proprio personale.

In data 1° gennaio 2014 l'attuale Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale, che da sempre aveva gestito il CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA romano, assumeva personalità giuridica di diritto privato e cominciava contestualmente il percorso per l'accreditamento dell'attuale CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA come centro di riabilitazione privato convenzionato con la Regione Lazio. Tale percorso è stato positivamente concluso nel Dicembre 2016 con l'emissione del DCA di accreditamento definitivo n°390 del 09.12.16.

Visione Futura

Il CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA sta progressivamente diventando, tramite accordi con università ed enti di formazione, una struttura all'avanguardia, dove sono ospitati tirocini per studenti di corsi di laurea universitari, per professionisti della riabilitazione (come fisioterapia, logopedia, terapia occupazionale, TNPE) e in generale per professionisti della salute come gli operatori socio sanitari e assistenti familiari.

Il CENTRO desidera diventare un luogo dove i volontari dei comitati locali della Croce Rossa Italiana della provincia di Roma possano, integrandosi con gli operatori, ognuno con la propria competenza e nel proprio ruolo, prestare servizio con presenza costante

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

al fine di migliorare la qualità di vita dei pazienti e alleviare la sofferenza anche delle famiglie donando l'energia e la passione che il volontariato è in grado di dare.

Mission

Il CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA vuole prendere in carico e promuovere, tra i sette principi di Croce Rossa, la salute dei propri ospiti con competenze multidisciplinari. Il CEM ha avviato diversi progetti di ricerca volti a promuovere l'innovazione e il progresso nel settore della riabilitazione e dell'inclusione. Questi progetti mirano a sviluppare nuove metodologie e strumenti che possano migliorare la qualità dei servizi offerti e approfondire la conoscenza scientifica in ambiti specifici.

Gli utenti del servizio residenziale, previa richiesta e accordo medico, potranno partecipare alle attività di pet therapy all'interno della struttura. Tale servizio è privato ed è a carico dell'utenza.

Il CEM, come la maggior parte delle strutture accreditate ex art. 26, valuta annualmente la partecipazione ai soggiorni vacanza finanziati dalla ASL Roma 3 e dal Comune di Roma.

Ciò allo scopo di consentire la migliore qualità della vita possibile, garantendo i livelli di assistenza e riabilitazione definiti dal Sistema Sanitario Nazionale e Regionale attraverso prestazioni erogate nel rispetto dei principi di appropriatezza, sulla base delle più moderne conoscenze tecnico-scientifiche.

Il CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA si prefigge di mantenere e migliorare, dove possibile, le abilità possedute dai pazienti assicurando nel contempo i parametri qualitativi migliori come definito dalle normative. Si prefigge inoltre, rimanendo all'interno delle disposizioni di legge in materia di sicurezza e nei limiti dei requisiti minimi stabiliti dalla Regione Lazio con il DGR 979 del 11/12/2020 avente come oggetto modifiche ed integrazioni al DCA 434 del 2012, di ospitare i pazienti in un ambiente il più possibile familiare, attento alle esigenze e alle specificità del background sociale e sanitario di ognuno.

La storia unica che ha vissuto il CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA, intensamente intrisa dei principi di Croce Rossa, lo portano a essere una struttura che si apre all'accoglienza di portatori di disabilità gravissime sin dalla nascita, spesso in condizioni sociali complicate da precarietà e difficoltà logistiche. Per tali ragioni, pur

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

proponendosi come risorsa per i bisogni riabilitativi dei cittadini residenti nella ASL Roma 3 e oltre, il CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA rimane una struttura che, per la parte di assistenza residenziale e semi-residenziale, ospita anche pazienti storici, cresciuti all'interno della struttura. Per la parte ambulatoriale e semi-residenziale il CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA si propone come una struttura di riabilitazione per l'età evolutiva e per gli adulti con patologie croniche con presa in carico multidisciplinare.

Vista la diversità della tipologia di pazienti assistiti e i diversi servizi offerti dal CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA, le finalità dell'assistenza agli ospiti sono rappresentate da due macro categorie:

1. Per i pazienti con disabilità grave e strutturata il CENTRO si propone di personalizzare gli interventi riabilitativi che tengano in considerazione l'area cognitiva, affettiva, neuro-motoria ed espressiva sulla base delle specifiche esigenze dell'individuo con particolare attenzione alla qualità dell'assistenza di base con il fondamentale obiettivo di garantire la dignità individuale.
2. Per i pazienti con lievi e medie disabilità e/o con possibilità di incremento delle abilità, obiettivo primario della struttura è di favorirne l'inserimento scolastico e sociale, migliorando l'armonia della vita personale e la qualità della vita.

Offerta sanitaria

L'edificio in cui sorge il CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA si sviluppa su una superficie di circa 4500 mq suddivisi in tre piani che ospitano fino a 40 ospiti in regime residenziale, 25 ospiti in regime semi-residenziale e eroga 100 accessi al giorno agli utenti ambulatoriali in età adulta e 35 accessi al giorno agli utenti in età evolutiva. E', inoltre, attivo un servizio di riabilitazione domiciliare. Tutti i regimi condividono l'esigenza di personale specializzato per l'assolvimento delle specifiche necessità cliniche, riabilitative e assistenziali.

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

La condivisione degli spazi comuni, come il salone polifunzionale, mira a migliorare l'autonomia delle attività di vita quotidiana e la socializzazione dell'individuo, in un clima accogliente e familiare. All'interno di questo spazio dotato di grandi finestre, sono presenti ampi tavoli, tv a grande schermo per facilitare la visione anche degli utenti con deficit visivo, uno o più divani per consentire periodi di relax. Tutti gli spazi permettono agevoli manovre per gli ausili necessari alla deambulazione e ai trasferimenti. Per i nuclei residenziali annesso a ogni salone polifunzionale è presente una cucinetta per il riscaldamento o la preparazione di bevande calde dotata di tutti i servizi (compreso un refrigeratore per la conservazione di drink specifici, utili integratori atti a mantenere un buono stato di salute di alcuni utenti con esigenze nutrizionali particolari). Tutti i nuclei possiedono uno spazio esterno anch'esso fornito di sedie per godere della vista sull'adiacente zona verde variamente alberata.

Ogni nucleo del servizio residenziale comprende stanze di degenza da uno a quattro letti in base alle esigenze (le metrature sono maggiori rispetto a quelle previste dal DRG) e dotate di letti snodabili a controllo elettrico. Ogni ospite ha a disposizione un comodino e un armadio per la sistemazione dei propri indumenti e degli effetti personali che esteticamente conferiscono alla stanza un aspetto "simil-casalingo", seguendo la mission della struttura.

All'interno di ogni nucleo residenziale sono presenti sollevatori elettrici in grado di garantire il trasferimento letto-carrozzina o letto-sistema posturale degli utenti non autonomi, assicurando la sicurezza e il confort al contempo.

Il locale bagno assistito dedicato all'igiene personale è un ampio spazio dove sono presenti docce e wc appositamente studiati per garantire un'adeguata igiene personale degli utenti non autosufficienti.

I pazienti residenziali sono ospitati presso la struttura e suddivisi in 2 differenti nuclei coordinati da un responsabile medico specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione cui afferiscono le figure professionali presenti nell'equipe riabilitativa: medico neurologo, fisioterapista, logopedista, educatore, assistente sociale, psicologo, infermieri ed O.S.S. in grado di effettuare una presa in carico multidisciplinare della persona degente secondo i più moderni criteri di modello bio-psico-sociale.

In quest'ottica, il team riabilitativo si riunisce con cadenza settimanale al fine di condividere i punti di vista professionali in merito alle condizioni cliniche generali, riabilitative, sociali, psicologiche e di gestione infermieristica riguardanti i singoli

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

utenti. Ciò per trovare soluzioni efficaci, efficienti e adatte al singolo individuo condividendo eventuali modifiche al Piano Riabilitativo Individuale (PRI) con l'utente e/o con i tutori.

Relazione con l'utenza

La relazione del paziente con i propri familiari e tutori è nel CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA di centrale importanza. La maggior parte dei pazienti del CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA è in condizioni cliniche che non consentono loro di poter comunicare compiutamente le proprie esigenze né di provvedere al proprio processo di cura e assistenza. Per tali ragioni la relazione con i familiari/tutori, nella totalità dei casi dei pazienti, affianca costantemente quella con gli utenti. Particolare attenzione viene posta anche alle difficoltà proprie dei familiari che si trovano a dover affrontare una condizione di non autosufficienza del congiunto, completa o parziale, definitiva o temporanea.

Sicurezza

La gestione della sicurezza e della prevenzione si articola sia attraverso la ripartizione delle funzioni e delle responsabilità di linea (datore di lavoro, dirigenti e preposti) che quelle di staff previste dalla normativa e adottate dalla Croce Rossa Italiana. Il comitato area metropolitana di Roma capitale ha avviato un percorso volto al miglioramento della gestione della sicurezza, partendo innanzitutto dalla definizione dei ruoli e delle responsabilità a tutti i livelli dell'organizzazione. La sicurezza per il personale è garantita dal responsabile servizio prevenzione e protezione del comitato area metropolitana di Roma capitale. La totalità dei rischi e la sua distribuzione sono descritti nel Documento di Valutazione dei Rischi del CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA.

Tutti questi rischi sono presi in carico secondo le indicazioni contenute nel DVR le cui più importanti sono la formazione e informazione del personale in merito ai rischi e all'uso dei DPI, le riunioni per lo stress da lavoro correlato svolte alla presenza degli RLS (Rappresentante dei Lavoratori) e del medico competente e l'implementazione di

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

procedure operative volte a mitigare i rischi. Le procedure di evacuazione dello stabile sono elencate nell'allegato 7.2 del Documento di Valutazione dei Rischi.

Sicurezza delle cure e gestione del rischio clinico

Il CEM ha tra i suoi obiettivi principali la sicurezza delle cure e dell'assistenza che fornisce e in quest'ottica ha investito risorse umane ed economiche nella definizione ed implementazione di un piano di gestione del rischio clinico finalizzato all'identificazione dei rischi connessi alle attività sanitarie svolte, allo sviluppo di processi per il contenimento dei suddetti rischi e di conseguenza alla riduzione degli eventi avversi.

Nella nostra visione è importante la collaborazione di tutte le figure professionali coinvolte nei processi sanitari e allo stesso tempo il coinvolgimento attivo dei pazienti, e dei loro familiari e/o tutori, in quanto beneficiari delle nostre attività sanitarie e riabilitative.

Esiste all'interno del CEM un gruppo di lavoro multidisciplinare che comprende medici, infermieri ed altre figure professionali con la finalità di elaborare idee ed attività per il miglioramento della sicurezza delle cure e di coordinarle con la guida della direzione sanitaria e del responsabile del rischio clinico.

Esiste inoltre un'intensa attività di analisi e revisione dei processi anche attraverso l'utilizzo di strumenti reattivi (incident reporting, root cause analysis, audit clinico, revisione delle cartelle cliniche, etc.) e di strumenti proattivi per la gestione del rischio clinico (safety walkaround, failure mode and effects analysis, etc.) utili ad individuare le modalità organizzative più efficaci e sicure.

Organizzazione generale

La struttura organizzativa del CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA è suddivisa in una parte di gestione sanitaria e in una parte di gestione di struttura. Al fine di evitare repliche di sistemi già esistenti, in una sana logica di efficienza, le attività non sanitarie

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

(amministrazione, manutenzione, logistica, provveditorato, risorse umane, sicurezza ITC) sono garantite dalle aree operative del comitato area metropolitana di Roma capitale i cui uffici sono posti nello stabile limitrofo al CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA, denominato "IX Centro". Tali attività sono svolte secondo regole, criteri e procedure proprie a ogni unità operativa del comitato area metropolitana di Roma capitale e rispondono ai propri responsabili dell'area. All'interno del CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA tutte queste aree di competenza collaborano attivamente, a ogni livello (in particolare a quello di direzione e di coordinamento), al fine di raggiungere gli obiettivi programmatici di struttura in piena efficienza organizzativa ed economica.

Per la parte di gestione sanitaria la pianta organica del CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA deriva da quella prevista dalla normativa regionale vigente (DGR 979 del 11/12/2020 afferente a DCA 434/2012).

Organizzazione delle Unità Operative CEM

Di seguito sono elencate le organizzazioni di tutte le attività del CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA con la dotazione organica relativa. I professionisti della riabilitazione possono essere impiegati su più servizi suddividendo il proprio orario di lavoro. Il coordinatore riabilitativo e il coordinatore delle attività gestiscono la redazione dell'orario di lavoro di tutti i professionisti, ognuno per la propria area di competenza, in modo coerente con le necessità dei vari servizi.

Il CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA centra le proprie attività cliniche su due tipi di intervento: riabilitativo e assistenziale. Come definito nel DGR 583 del 2002, ogni Unità Operativa (UO) basa le proprie scelte a riguardo di entrambi gli ambiti su decisioni prese in equipe. "L'equipe riabilitativa è costituita dagli operatori sanitari che operano nel servizio di riabilitazione, coordinati dal proprio responsabile. L'equipe ha il compito di:

- elaborare il Progetto Riabilitativo Individuale;
- definire nelle linee generali, gli obiettivi a breve, medio e lungo termine;
- programmare le azioni e determinare le condizioni necessarie al raggiungimento degli esiti desiderati;

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

- verificare periodicamente la validità degli interventi programmati e valutare i risultati ottenuti.

Fanno parte dell'equipe i medici responsabili, il coordinatore e tutti i professionisti che hanno in carico il paziente. L'organizzazione delle riunioni di equipe è direttamente in capo al medico specialista responsabile di unità del CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA.

In modo particolare, l'equipe riabilitativa del CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA (sia per i servizi residenziali, semiresidenziali che non residenziali) così composta, valuta le condizioni cliniche, sociali, riabilitative dell'utente, condividendo ed elaborando obiettivi raggiungibili nell'ottica del mantenimento delle abilità di vita e delle competenze psicosociali del soggetto, individuando idonee e specifiche modalità di attuazione. A tale fine l'equipe individua anche le necessità in termini quantitativi degli accessi riabilitativi nelle varie aree configurando così un piano di trattamento assolutamente personalizzato e funzionale che viene condiviso con l'utente e/o con i familiari.

All'ingresso nella struttura, l'utente viene quindi visitato dai medici specialisti, valutato dai vari professionisti della riabilitazione (fisioterapista, logopedista, terapeuta occupazionale, educatore) ed effettua un colloquio conoscitivo con lo psicologo e un colloquio informativo con l'assistente sociale. Nelle unità residenziale e semiresidenziale sono raccolte informazioni relativamente ai pasti, alle convinzioni religiose, dati sociali e personali per eventuale attivazione di servizi territoriali e si provvede alla compilazione della scheda dietetica integrata e personale.

Al termine del periodo di ricovero, nelle unità residenziale e semiresidenziale, individuato con l'equipe e condiviso con l'utente, al paziente è rilasciata una dettagliata lettera di dimissione indirizzata al medico di medicina generale, in cui è riportata la data di ingresso e di dimissione, la diagnosi oggetto dell'intervento riabilitativo, il trattamento riabilitativo effettuato, gli obiettivi raggiunti, eventuali indicazioni e terapie da effettuare alla dimissione. Nel caso di necessità socio sanitarie alla dimissione, con l'aiuto dell'assistente sociale, vengono attivati o pre-attivati i servizi territoriali di continuità assistenziale.

L'unità operativa complessa socio-riabilitativa ex art. 26 comprende le seguenti unità operative:

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

A- UNITA' OPERATIVA RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE

L'intervento riabilitativo nell'unità A - Residenziale e Semiresidenziale

Il CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA prevede un servizio di riabilitazione multidisciplinare rivolto all'utente che costituisce il core specialistico della struttura. Come tale, esso ha l'obiettivo di recuperare e mantenere le funzioni neuro motorie e cognitive dell'individuo per promuoverne una migliore qualità di vita e di integrazione sociale nel rispetto dell'individualità e delle preferenze personali.

L'attività clinica del CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA si basa sulla valutazione delle autonomie funzionali residue, dello stato cognitivo e affettivo, dello stato nutrizionale, dell'eventuale rischio di cadute o di lesioni (da decubito, da stasi venosa o diabetiche). L'intervento è rivolto al mantenimento e prevenzione del peggioramento di competenze neuro-motorie. Viene valutata e nel caso attuata, la prescrizione di ausili personalizzati. Gli esami strumentali e di laboratorio specifici, eventualmente necessari per la gestione clinica dell'individuo, sono programmati ad hoc dal personale medico con l'accordo e la collaborazione del medico di medicina generale e dei pazienti e/o tutori (in caso di utenti sottoposti a tutela).

L'assistenza medica comprende diagnosi e cura delle patologie eventualmente intercorrenti ed è a carico del MMG come da normativa vigente, su segnalazione del personale medico della struttura. La presenza medica nell'unità è assicurata dal lunedì al venerdì per un totale di 25 ore settimanali, fatta eccezione per i giorni festivi. Il personale infermieristico è presente 24h/24h e assicura l'assistenza con interventi tecnici e competenze specifiche coordinando il personale OSS debitamente formato.

Il servizio residenziale prevede il ricovero di 40 utenti.

Il servizio semiresidenziale prevede il ricovero di 16 utenti.

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

Giornata tipo Nuclei Residenziali

Orario	Attività
6:30	Colazione, Somministrazione della terapia
7:00	Inizio delle cure igieniche dei pazienti.
8:00	Inizio delle attività riabilitative specifiche e attività ludico ricreative. Giro visite del medico responsabile ove necessario. Sistemazione delle stanze di degenza (rifacimento letti, sistemazione armadietti e comodini).
10:30	Merenda
12:00	Pranzo
13:30	Riposo pomeridiano per i pazienti che lo desiderano. Inizio delle attività riabilitative specifiche (fino le ore 18:30).
16:00	Break pomeridiano
16:00-18:00	Attività ludico ricreative ed eventuali accessi del personale volontario
18:30	Cena
19:30	Inizio giro della messa a letto per il riposo notturno.

Giornata tipo Servizio Semiresidenziale

Il Servizio Semiresidenziale del CENTRO DI EDUCAZIONE si occupa delle patologie croniche. Il servizio, fonda la sua esistenza su concetti di base legati al miglioramento delle autonomie di vita quotidiana, alla presa in carico del nucleo familiare, al fornire

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

supporti che garantiscano serenità e continuità alla gestione multidisciplinare dei propri pazienti. Inoltre esso garantendo una presa in carico quotidiana, contrariamente ad altri centri diurni, riduce lo stress dei pazienti legato ai cambiamenti e dona sollievo in modo costante alle famiglie. L'intero servizio di riabilitazione semiresidenziale è attivo per 5 giorni a settimana, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 16:00; prevede un orario mattutino di accoglienza (ore 8:30 - 9:30) e l'effettuazione di attività strutturate e individuate per ciascun utente sulla base del progetto riabilitativo individuale. Il progetto riabilitativo individuale è stabilito dall'intera équipe (terapista occupazionale, educatore, logopedista, fisioterapista, medico fisiatra, medico internista, infermiere ed O.S.S.) sulla base delle valutazioni iniziali che ogni operatore effettua e condivide nelle riunioni di équipe periodiche. Eventuali modifiche al progetto riabilitativo individuale sono effettuate sulla base delle valutazioni intermedie e di eventuali necessità dei singoli casi.

Attività riabilitative all'interno del Servizio Semiresidenziale

Orario	Attività
8:30-9:30	Accoglienza/assistenza socio-sanitaria
9:30-12:00	Molteplici attività riabilitative secondo programmazione
12:00-13:00	Pranzo
13:00-13:30	Attività domestiche
13:30-15:00	Attività ludico-riabilitative
15:00-16:00	Uscita

 <p>Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale</p>	DOCUMENTO - DC 01
	<p>CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA</p>

TERAPIA OCCUPAZIONALE

Gli interventi si basano sul principio che gli utenti sono in grado di acquisire e/o mantenere le capacità cognitive, percettive e psicosociali oltre che motorie se impegnati in attività significative comprendenti:

Cura di sé: Queste attività si dividono in “grooming” (mettersi in ordine) e “vestiti”, “gestione della casa”, “gestione del cibo e del mangiare”, “gestione dei soldi” e “gestione della salute”.

Calendario polivalente e tabellone delle attività: La creazione e l'utilizzo del calendario polivalente e del tabellone delle attività risponde alla necessità dell'utenza di disporre di strategie concrete che stimolino e/o potenzino le capacità di orientamento spazio-temporale. Essi sono visti come ausilio pratico che affianca i processi cognitivi collegati alla percezione del tempo e non come una loro sostituzione.

LOGOPEDIA

Letto-scrittura: mantenimento e incremento delle abilità di riconoscimento sillabico, lettura, scrittura e grafia.

Orientamento spazio-temporale: uso dell'orologio (anche di quello digitale) e del calendario, conoscenze circa giorni della settimana, mesi, stagioni, festività, luoghi percorsi etc.

Correzione fonemi distorti e training OLF: stimolazione del tono della muscolatura oro-linguo-facciale e correzione delle dislalie.

Sviluppo delle competenze morfosintattiche: ampliamento della frase e uso del complemento, associazione di genere e numero, iniziare un discorso e portarlo avanti, descrittiva di eventi, situazioni ed emozioni.

Competenze semantiche: ampliamento del vocabolario e delle sottocompetenze semantiche di associazione, classificazione, etichettamento e categorizzazione di oggetti e figure.

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

Intelligenza numerica: conteggio, riconoscimento dei numeri, semplici operazioni matematiche, identificazione di quantità, dimensioni, uso del denaro.

Pragmatica: uso funzionale del linguaggio, estrapolare il significato da metafore e ironia.

Problem solving: risolvere problemi di difficoltà semplice.

Progetto lettura: Favorire la relazione interpersonale, lo scambio comunicativo ed emozionale, la collaborazione tra gli utenti e l'autostima, incentivando le competenze a livello di letto-scrittura. Migliorare, ove possibile, le abilità di letto-scrittura degli utenti coinvolti, in particolare stimolando le competenze relative a correttezza, velocità e comprensione del testo.

INTERVENTO PSICOLOGICO

L'intervento psicologico all'interno del gruppo Archimede si esemplifica in due macroaree, quella della valutazione clinica e psicodiagnostica e quella del sostegno psicologico e dell'intervento di carattere riabilitativo rivolto agli utenti afferenti alla struttura e alle loro famiglie. Lo spazio di valutazione psicodiagnostica ha come finalità iniziale quella di valutare il quadro psicologico del paziente da un punto di vista neuropsicologico e verificare la stabilizzazione dello stesso nel corso del trattamento riabilitativo. Nella macroarea del sostegno psicologico rientrano, invece, gli interventi di carattere propriamente di sostegno e riabilitazione, orientati allo sviluppo di relazioni terapeutiche con gli utenti, alla promozione del processo di socializzazione degli stessi. Laddove possibile sono attuate anche strategie volte al recupero, mantenimento e/o sviluppo di singole capacità, all'offerta di counseling psicologico ai nuclei familiari.

Area della valutazione psicodiagnostica

Area del sostegno psicologico individuale e familiare

Area dell'intervento riabilitativo con l'utenza

ATTIVITÀ DOMESTICHE

Favorire l'autonomia personale in relazione alla gestione dell'ambiente domestico

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

ATTIVITÀ LUDICO-RIABILITATIVA

Sono incentivate le relazioni interpersonali e la collaborazione tra gli utenti. Gli obiettivi da perseguire sono gli stessi delle attività riabilitative ma con modalità non strutturate.

B - UNITA' OPERATIVA AMBULATORIALE ADULTI - 100 trattamenti/die

È attivo presso il CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA un ambulatorio per la valutazione e il trattamento degli utenti adulti affetti da patologie croniche (esiti di patologie cerebrovascolari, patologie neuro degenerative, patologie reumatologiche etc.) necessitanti riabilitazione.

Gli utenti sono chiamati dalla lista d'attesa relativa che raccoglie, per tramite dell'URP, le richieste trattamento riabilitativo effettuate dal medico specialista di struttura pubblica.

Al fine di rendere qualitativamente migliore il servizio prestato, gli utenti sono valutati da un'equipe multidisciplinare dal Lunedì al Giovedì dalle 08:00 alle 18:30 ed il Venerdì dalle 08:00 alle 16:00. L'equipe valutativa è composta da: fisiatra (referente del servizio), neurologo, psicologo, terapeuta occupazionale, logopedista e fisioterapista.

L'equipe così composta valuta la necessità e la disponibilità degli accessi degli utenti e l'inserimento in trattamento degli stessi in base alla lista d'attesa seguendo criterio cronologico e di gravità. L'equipe tiene in considerazione la tipologia di accessi disponibili ritenuti opportuni per lo specifico paziente.

Una volta chiamati dalla lista d'attesa per l'inizio del trattamento, l'utente è inserito all'interno di apposito registro indicante la data di inizio PRI (Progetto Riabilitativo Individuale), sono elaborate le valutazioni funzionali iniziali da parte dei vari professionisti della riabilitazione e da parte dei medici.

È compilata la cartella clinica ambulatoriale (a cura del medico responsabile ambulatoriale), corredata di scale di valutazione, test e diari clinici e sono proposti i moduli di consenso relativo al trattamento diagnostico-terapeutico, a chi comunicare informazioni sullo stato di salute e diffusione dei dati sensibili.

Ogni caso è discusso e valutato in equipe, che si riunisce settimanalmente al fine di condividere con il paziente, la composizione qualitativa e quantitativa degli accessi

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

ritenuti utili, la durata del progetto e le eventuali criticità sociali, psicologiche, cliniche etc.

Nel corso del progetto riabilitativo vengono effettuate valutazioni intermedie dell'equipe che sono inserite nella cartella clinica di ciascun utente.

Al termine del progetto, ogni professionista della riabilitazione effettua una valutazione finale e il medico referente provvede alla chiusura del PRI con inserimento all'interno di apposito registro indicante la data di fine PRI

ORARI DI APERTURA AMBULATORIO ETÀ ADULTA

Giorno	orario
Lunedì	8:00-18:30
Martedì	8:00-18:30
Mercoledì	8:00-18:30
Giovedì	8:00-18:30
Venerdì	8:00-16:00

C- UNITA' OPERATIVA DOMICILIARE ADULTI - 80 trattamenti/die

È attivo presso il CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA un servizio di trattamento domiciliare per la valutazione e il trattamento degli utenti adulti affetti da patologie croniche (esiti di patologie cerebrovascolari, patologie neuro degenerative, patologie reumatologiche, etc.) necessitanti riabilitazione.

Gli utenti sono chiamati dalla lista d'attesa relativa che raccoglie le richieste di trattamento riabilitativo provenienti dalla ASL di appartenenza.

Gli utenti vengono valutati a domicilio dallo specialista affiancato eventualmente dai componenti dell'equipe multidisciplinare al fine di rendere qualitativamente migliore il servizio prestato agli utenti. L'equipe valutativa è composta in modo vario, da: fisiatra

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

(referente del servizio), neurologo, psicologo, terapeuta occupazionale, logopedista e fisioterapista.

Una volta chiamati dalla lista d'attesa per l'inizio del trattamento, l'utente viene inserito all'interno di apposito registro indicante la data di inizio PRI (Progetto Riabilitativo Individuale), vengono elaborate le valutazioni funzionali iniziali da parte dei vari professionisti della riabilitazione e da parte dei medici

Viene compilata la cartella clinica domiciliare (a cura del medico responsabile ambulatoriale), corredata di scale di valutazione, test e diari clinici e vengono proposti i moduli di consenso relativo al trattamento diagnostico-terapeutico, a chi dare informazioni sullo stato di salute e diffusione dei dati sensibili.

Ogni caso viene discusso e valutato in equipe, che si riunisce settimanalmente al fine di condividere con il paziente, la composizione qualitativa e quantitativa degli accessi ritenuti utili, la durata del progetto e le eventuali criticità sociali, psicologiche, cliniche etc.

Nel corso del progetto riabilitativo vengono effettuate valutazioni intermedie dell'equipe che vengono inserite nella cartella clinica di ciascun utente.

Al termine del progetto, ogni professionista della riabilitazione effettua una Valutazione finale e il medico referente provvede alla chiusura del PRI con inserimento all'interno di apposito registro indicante la data di fine PRI.

ORARI DI APERTURA SERVIZIO DOMICILIARE ETÀ ADULTA

Giorno	orario
Lunedì	8:00-18:30
Martedì	8:00-18:30
Mercoledì	8:00-18:30
Giovedì	8:00-18:30
Venerdì	8:00-18:30
Sabato	8:00-18:30

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

D- UNITA' OPERATIVA AMBULATORIALE ETA' EVOLUTIVA CEM NPI- 35 trattamenti/die

Il CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA - NPI prevede un servizio di riabilitazione multidisciplinare rivolto all'utente che costituisce il *core* specialistico della struttura. Come tale esso ha l'obiettivo di recuperare e mantenere le funzioni neuro motorie e cognitive dell'individuo per promuoverne una migliore qualità di vita e di integrazione sociale nel rispetto dell'individualità e delle preferenze personali.

Come definito nel DGR 583 del 2002, "L'equipe riabilitativa del CEM-NPI" è costituita dagli operatori sanitari che operano nel servizio di riabilitazione, coordinati dal medico responsabile di unità". L'equipe ha il compito di:

- elaborare il Progetto Abilitativo Individuale;
- definire, nelle linee generali, gli obiettivi a breve, medio e lungo termine;
- programmare le azioni e determinare le condizioni necessarie al raggiungimento degli esiti desiderati;
- verificare periodicamente la validità degli interventi programmati e valutare i risultati ottenuti;
- garantire i rapporti con la scuola e con i servizi sociali comunali.

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

Fanno parte dell'equipe il medico responsabile, il coordinatore e tutti i professionisti che hanno in carico il minore. L'organizzazione delle riunioni di equipe è direttamente in capo al medico specialista responsabile di Unità del CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA - NPI.

In modo particolare, l'equipe riabilitativa del CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA – NPI così composta, valuta le condizioni cliniche, sociali, abilitative dell'utente, condividendo ed elaborando obiettivi raggiungibili nell'ottica del mantenimento delle abilità di vita e delle competenze psicosociali del soggetto, individuando idonee e specifiche modalità di attuazione. A tale fine l'equipe individua anche le necessità in termini quantitativi degli accessi riabilitativi nelle varie aree configurando così un piano di trattamento assolutamente personalizzato e funzionale che viene condiviso con l'utente e/o con i familiari.

All'ingresso nella struttura, l'utente viene quindi visitato dai medici specialisti, valutato dai vari professionisti della riabilitazione ed effettua un colloquio conoscitivo con lo psicologo e un colloquio informativo con l'assistente sociale.

Al termine del progetto, ogni professionista della riabilitazione effettua una valutazione finale e il medico referente provvede alla chiusura del PRI con inserimento all'interno di apposito registro indicante la data di fine PRI.

ORARI DI APERTURA AMBULATORIO ETÀ EVOLUTIVA

Giorno	orario
Lunedì	8:00-18:30
Martedì	8:00-18:30
Mercoledì	8:00-18:30
Giovedì	8:00-18:30
Venerdì	8:00-16:00

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

Altri Servizi

Il servizio sociale

Con riferimento alla legge del 23 marzo 1993. n.84, il ruolo dell'assistente sociale risponde al mandato di operare con autonomia tecnico-professionale e di giudizio in tutte le fasi dell'intervento per la prevenzione, il sostegno e il recupero di persone e famiglie in condivisione con le valutazioni effettuate dall'equipe.

All'interno del CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA la figura dell'assistente sociale, in ottemperanza della legge citata, svolge un'attività di ascolto per le famiglie, di tutela, di prevenzione del disagio e di risposta ai bisogni e alle esigenze degli ospiti presenti nella struttura. In questa prospettiva il lavoro del servizio sociale del CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA ha la funzione di facilitare la comunicazione tra le famiglie, i tutori e le diverse figure professionali all'interno del servizio e l'ente, ponendosi come mediatore tra le diverse istanze e sollecitazioni.

L'assistente sociale del CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA provvede ad attivare le risorse opportune per ottemperare alle necessità degli ospiti e collabora in equipe con le altre figure professionali per il conseguimento delle stesse e per l'analisi dei bisogni.

Il Servizio Sociale Professionale assicura l'efficacia e l'efficienza degli interventi, relativamente alla presa in carico globale della persona, al fine di incidere in modo significativo sul suo benessere.

Inoltre, opportunamente rispetto al mandato professionale e alle esigenze dell'utenza, il servizio sociale presente nel CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA, promuove la realizzazione di un modello di intervento basato sul concetto multidimensionale e integrato di salute e di benessere. Quest'ultimo viene effettuato nell'ottica della ricerca costante di una migliore qualità di vita per gli utenti, attivando e mettendo in rete le risorse presenti nella struttura e sul territorio, al fine di garantire interventi integrati e sinergici. Nello specifico il servizio sociale del CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA:

- Lavora come supporto per il reperimento di eventuali ausili necessari all'utenza;
- Lavora in sinergia con i Municipi e i colleghi dei servizi sociali affinché le persone presenti nel centro abbiano quanto a loro necessario o utile;
- Dove è necessario attiva le procedure dovute e opportune presso i tribunali amministrativi per l'assegnazione delle figure di tutela (tutori, amministratori di sostegno etc.);

 <p>Croce Rossa Italiana</p> <p>Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale</p>	DOCUMENTO - DC 01
	<p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA</p>

- Nell'ambito dei servizi ambulatoriali il servizio sociale ha un ruolo di osservazione, ascolto delle famiglie, valutazione e analisi dei bisogni e insieme all'equipe multidisciplinare, propone sostegni e aiuti. il servizio sociale rappresenta anche il raccordo tra le ASL di riferimento, l'ambulatorio e le famiglie per il passaggio di informazioni e documentazioni;
- Il servizio sociale si rende disponibile ad accogliere i tutori e i familiari dei ragazzi o predisporrà, laddove serva, colloqui periodici con gli stessi;
- Tiene stabili rapporti con i colleghi dei municipi e con i tribunali relazionando periodicamente sullo stato generale degli utenti affidati ai servizi sociali;
- E' di supporto per consulenze ai colleghi e operatori presso il CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA in materia di servizi sociali;
- Predisporre valutazioni sociali periodiche degli utenti;

Orari delle attività aperte agli utenti e/o ai familiari:

- Il martedì ed il giovedì mattina dalle ore 10:30 alle ore 12:30 l'assistente sociale è presente presso la stanza colloqui del CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA, situata nello spazio ambulatoriale del piano 1, per ricevimenti degli utenti per fornire assistenza e consulenza informativa. Sono disponibili ulteriori spazi necessari agli utenti e/o ai familiari con necessità specifiche, su appuntamento inviando una email al seguente indirizzo giorgia.avaltroni@criroma.org.
- Contatti: l'assistente sociale del CEM è reperibile via e-mail all'indirizzo giorgia.avaltroni@criroma.org o di persona previo appuntamento il martedì ed il giovedì mattina (vedi sopra).

Relazioni con il Pubblico

La gestione delle relazioni col pubblico del CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA è creata in un'ottica di miglioramento della qualità dei servizi erogati e di dialogo con i cittadini, che si prefigge di incoraggiare la comunicazione tra la struttura e l'utenza e costituire un meccanismo di tutela dei diritti del cittadino che voglia conoscere i servizi offerti e ottimizzare i tempi e le modalità di accesso agli stessi.

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico del CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA si trova in Via Bernardino Ramazzini 31 ed è a disposizione dell'utenza per eventuali

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

comunicazioni a mezzo mail (info.cem@criroma.org) o nella sala di attesa al primo piano del CEM il Mercoledì dalle 13:30 alle 16:30 ed il Venerdì dalle 08:00 alle 12:00.

Servizio di informazione e orientamento per il cittadino

L'URP prevede un sistema di informazione dei servizi offerti e una mail dedicata (info.cem@criroma.org), per coloro che avessero necessità di informazioni più dettagliate o riferimenti sui servizi.

Monitoraggio della qualità percepita dei servizi

Un fondamentale livello d'azione dell'URP riguarda l'adempimento dei meccanismi di tutela e garanzia di chiarezza amministrativa e di semplificazione dell'accesso agli atti da parte del cittadino, attraverso la descrizione delle modalità con cui gli utenti possono esplicitare i propri diritti e bisogni e, in caso di *reclami*, richiedere una risposta in modo chiaro e trasparente. È possibile utilizzare i moduli di segnalazione reperibili presso l'ufficio URP nella sala d'attesa del primo piano del CEM il Mercoledì dalle 13:30 alle 16:30 ed il Venerdì dalle 08:00 alle 12:00, oppure scaricare l'apposito modulo dal sito del CEM.

La gestione delle segnalazioni rappresenta dunque uno strumento del CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA capace di:

- individuare eventuali situazioni di disagio e insoddisfazione espresse dall'utente e rispondere adeguatamente;
- ottenere dall'utenza suggerimenti, osservazioni e possibili elogi;
- esprimere alla struttura suggerimenti e proposte volti a modificare aspetti logistici e organizzativi del rapporto con l'utenza e promuovere forme di semplificazione dei processi amministrativi, garantendone il diritto di accesso al cittadino (con riferimento alle disposizioni della L. 241/90 e successive modificazioni).

Al fine di incrementare costantemente la qualità dei servizi e adattarli alle esigenze percepite dagli utenti, presso il CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA è presente il *monitoraggio della soddisfazione degli utenti* (customer satisfaction) effettuato attraverso l'analisi di moduli anonimi distribuiti agli utenti al termine del trattamento o del periodo di degenza. Tali moduli, valutanti i vari aspetti del servizio prestato dalla struttura, sono rilasciati dagli utenti in apposita cassetta di metallo presente nella sala d'aspetto del piano 1 del CEM. Con cadenza regolare, i moduli anonimi sono analizzati da una commissione composta dai responsabili dei vari servizi, Coordinatore delle attività, Coordinatore riabilitativo e Responsabile della qualità, al fine di individuare

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

eventuali situazioni critiche e relative strategie operative atte alla risoluzione delle stesse.

Servizio di igiene ambientale e smaltimento rifiuti

Un'impresa esterna, sulla base di un capitolato formulato dalla Direzione Sanitaria del CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA, garantisce il servizio attraverso personale specializzato. Il personale OSS della struttura si occupa direttamente del riordino dei letti, degli armadi e dei comodini.

il personale infermieristico controlla e verifica che la pulizia sia rispondente alle più appropriate misure igieniche.

Lo smaltimento dei rifiuti speciali è garantito da una ditta esterna specializzata e avviene seguendo le procedure relative.

Servizi parrucchiere, podologo e assistenza religiosa

Sono a disposizione degli utenti, su richiesta e a pagamento, i servizi di parrucchiere e podologo.

Gli appuntamenti sono comunicati e gestiti dal personale infermieristico del CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA, che fornisce relativi recapiti all'utente stesso al momento dell'ingresso nella struttura, o direttamente contattando i professionisti.

Per contattare il personale infermieristico per prenotazioni e informazioni sui servizi attivi al CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA, è possibile chiamare il numero dedicato 345 70 83 669 o via mail, infermieri.cem@criroma.org.

AL CENTRO EDUCAZIONE MOTORIA afferisce su richiesta, il parroco di competenza che è presente e reperibile per l'ascolto degli utenti, attraverso richiesta fatta alla Coordinatrice delle attività.

Il CENTRO EDUCAZIONE MOTORIA assicura il servizio religioso, nel rispetto delle credenze di ciascuno. È assicurato l'accesso all'Unità dei ministri di culto richiesti dall'utente o dai suoi familiari.

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

Volontariato

Il CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA nel più ampio contesto della Croce Rossa Italiana promuove e valorizza il contributo del volontariato a supporto delle attività di animazione, ricreative e culturali dedicate ai propri assistiti. I Volontari di Croce Rossa sono presenti presso la struttura per svolgere attività ludico-ricreative con gli utenti. Tali volontari si occupano anche di fornire il supporto necessario nelle uscite riabilitative e in quelle ludico-ricreative che sono regolarmente organizzate dall'equipe.

Periodicamente il CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA, tramite i suoi professionisti e il coordinamento dei volontari, si occupa di organizzare corsi di formazione per nuovi volontari che desiderino prestare assistenza presso la struttura. Lo scopo di tali corsi è migliorare la conoscenza dei Volontari riguardo alle patologie dei pazienti, alle modalità corrette di approcciarsi a loro e all'organizzazione del CEM. Inoltre, anche su proposta del volontariato, i professionisti del CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA organizzano corsi per volontari anche già attivi, specifici su varie tematiche utili al miglioramento della qualità del servizio.

Ristorazione

Il pasto degli utenti del CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA è fornito dal servizio catering esterno, strutturato in un menù estivo e menù invernale (alimenti di stagione) suddivisi in tre tipologie generali di consistenza: comune, tritato e semi-solido. Ognuno dei menù ruota su quattro differenti settimane per consentire un'adeguata variabilità sia in termini di apporti di nutrienti che di appetibilità.

All'ingresso della struttura la compilazione della scheda dietetica aiuta nell'individuazione delle necessità legate al pasto con indicazioni riferite dall'utente (gusti, abitudini religiose etc.) integrate dalle valutazioni del personale dedicato (medici, logopedisti etc.) al fine di formulare una proposta che sia al contempo gradita e rispondente a esigenze cliniche.

I condimenti (olio, sale, parmigiano, pepe, aceto) sono consegnati separatamente in confezioni mono dose in modo che ogni utente possa personalizzare il proprio pasto sia in termini di gusto sia di necessità nutrizionali.

Sono disponibili i seguenti tipi di menù per le varie esigenze clinico-nutrizionali: ipocalorico/ipoglicidico (diabetico), senza nichel, senza lattosio, senza glutine, ipocalorica/ipoproteica, iperproteiche/iper calorico, ipolipidica, semi-liquida.

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

È possibile modificare i menù per ragioni cliniche urgenti in breve tempo sulla base della prescrizione medica o delle indicazioni del personale infermieristico. Il pasto e la sua diffusione rispondono al piano di autocontrollo HACCP che include indicazioni operative anche per il personale dipendente del CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA, i percorsi del cibo, le modalità di conservazione.

E' prevista la modifica del menù per l'adesione a convinzioni religiose e/o etiche che è comunicata dall'assistente sociale al servizio di catering all'ingresso nella struttura.

Associazioni degli utenti e comunicazioni attività a favore degli ospiti

La direzione CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA riconosce il ruolo delle associazioni dei familiari dei pazienti anche per il ruolo storico che hanno significato, come utile supporto di osservazione e consiglio. In particolare coinvolge le associazioni allo stesso modo in cui coinvolge tutti i tutori, in apposite riunioni periodiche volte a discutere e presentare innovazioni e cambiamenti nelle procedure e nelle attività del CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA. Tali riunioni sono convocate dalla direzione stessa.

All'atto del colloquio iniziale il familiare/tutore comunica e controfirma la propria eventuale iscrizione a una delle associazioni dei familiari dei pazienti del CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA.

Le associazioni indicano per iscritto alla Direzione del CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA un proprio referente unitamente al proprio statuto al fine di essere accreditate. Tali referenti sono gli unici che la Direzione CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA riconosce come promotori della comunicazione di problemi, proposte, suggerimenti o qualsiasi altro contenuto inerente agli aspetti assistenziali e organizzativi. Si precisa che i referenti sono considerati tali solo dei pazienti che sono regolarmente iscritti all'associazione di cui fanno parte.

La struttura, su indicazione della Direzione Sanitaria, organizza due riunioni annuali con i tutori, con l'obiettivo di garantire il pieno coinvolgimento degli utenti e/o dei loro tutori nelle attività dedicate agli ospiti. Inoltre, nel caso in cui le associazioni coinvolte o la Croce Rossa apportino modifiche significative, saranno organizzati incontri aggiuntivi oltre ai due previsti.

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

Adempimenti normativi per la tutela degli ospiti

Aspetti assicurativi

Il CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA di Croce Rossa Italiana ha sottoscritto polizze assicurative con primari istituti assicurativi al fine di garantire adeguata copertura all'insieme delle sue attività, nello specifico: R.C., infortuni, e una polizza assicurativa per un'adeguata copertura di eventuali incidenti che possono accadere ai pazienti durante le attività previste nei servizi.

Tutela della privacy

Il trattamento dei dati sensibili si limiterà alle necessità esclusive del servizio attivato; i dati saranno conservati e trattati in modo conforme al D.lgs. 196/2003 e nei limiti indicati nelle autorizzazioni generali del garante. Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza della persona titolare dei dati. I dati sensibili possono essere comunicati, nei limiti strettamente pertinenti all'erogazione del servizio, al personale interno (direzione, coordinamento, personale educativo e di assistenza, consulenti facenti parte dell'equipe educativa) mentre all'esterno: organismi sanitari, personale medico e paramedico, servizio sociale di riferimento, garante nominato dall'interessato, persone autorizzate dall'interessato.

(Fermo restando il divieto di diffusione relativo ai dati idonei a rivelare lo stato di salute, di cui all'art. 26, comma 5 del D.lgs. 196/2003.)

Ai pazienti in carico e ai loro congiunti sono riconosciuti i diritti di cui all'articolo 7 del citato D.lgs. 196/2003 e in particolare il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne rettifica, l'aggiornamento e la cancellazione, se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi, rivolgendo le richieste al responsabile del trattamento, nominato dal titolare quale membro interno dell'organizzazione.

Il titolare del trattamento è la Croce Rossa Italiana- comitato di Roma capitale, nella persona del legale rappresentante.

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

Organismo di vigilanza per decreto legge 231/2001

Il CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA di Croce Rossa Italiana ha adottato un sistema di sorveglianza in adempimento al decreto legge 231/2001, con nomina di un organismo di vigilanza che esercita funzioni di controllo, affinché i potenziali reati societari siano evitati. L'organismo di vigilanza è costituito da tre membri esterni all'associazione, di adeguata professionalità, che operano in totale autonomia e nel rispetto delle normative previste.

Diritti degli ospiti del servizio e delle loro famiglie

L'associazione fa proprio il Protocollo proposto dal Tribunale dei Diritti del Malato:

- Diritto all'informazione e alla documentazione socio-sanitaria: ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute;
- Diritto alla sicurezza: ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi e delle strutture;
- Diritto alla protezione: l'associazione ha il dovere di prestare particolare attenzione alla tutela e alla protezione di ciascun utente che, proprio a causa del suo stato di salute, si trovi in situazione contingente o permanente di fragilità, assicurandogli, quindi, l'assistenza necessaria;
- Diritto alla certezza: ciascun utente ha il diritto di ricevere il trattamento nel tempo e nello spazio, senza essere soggetto a improvvisi cambiamenti e/o discrezionalità nell'interpretazione dei regolamenti interni;
- Diritto alla fiducia: ogni utente ha il diritto di vedersi trattato come soggetto degno di fiducia;
- Diritto alla qualità: ogni utente ha diritto di riscontrare negli operatori della struttura in cui si trova l'adozione di atti la cui qualità sia riconosciuta;
- Diritto alla personalizzazione: ciascun utente ha diritto al riconoscimento della sua specificità, derivante da età, sesso, nazionalità, condizione di salute, cultura, religione, e a ricevere in ragione di questa trattamenti differenziati;
- Diritto alla normalità: ogni utente ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le proprie abitudini di vita;
- Diritto alla privacy: ai sensi della L.196/03, ciascun utente ha diritto alla riservatezza e al corretto trattamento dei suoi dati personali.

 Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale	DOCUMENTO - DC 01
	CARTA DEI SERVIZI CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA

Orari di visita Reparti Residenziali

Gli orari di visita per i reparti residenziali sono dalle 10:00 alle 13:30 e dalle 15:00 alle 19:00, al fine di garantire un ambiente sereno e organizzato per ospiti e visitatori.

Reclamo

Il reclamo rappresenta uno strumento fondamentale per attivare azioni correttive e migliorare le modalità operative che hanno generato un disservizio. Gli utenti o i loro familiari possono inviare un reclamo all'indirizzo email info.cem@criroma.org. Dal momento della ricezione del reclamo, l'associazione si impegnerà a individuare e implementare le azioni correttive più idonee alla risoluzione del problema, garantendo una risposta scritta entro 30 giorni, con indicazioni dettagliate sulle misure adottate o previste.

Rilascio della documentazione socio-sanitaria

Nel rispetto del diritto di accesso e acquisizione della documentazione amministrativa e sanitaria, il personale amministrativo del CEM e CEM NPI si rende disponibile alla visione ed eventualmente alla consegna di copia della cartella sanitaria in suo possesso, al familiare/tutore dell'utente, facendo compilare loro un modulo di consegna e provvedendo alla stessa entro 30 gg.

La documentazione socio-sanitaria è fornita gratuitamente, salvo il costo della carta in caso di utilizzo copioso.

Vi ringraziamo per averci scelto