



Centro  
“S. MARIA  
della PROVVIDENZA”  
Roma

CARTA DEI SERVIZI



# Indice

“Amis, ve raccomandì la mia baracca...” pag. 3

## Il Centro “S. Maria della Provvidenza”

● Cenni storici	pag. 5
● La struttura	pag. 6
● Presidio di Riabilitazione Funzionale “S. Agnese”	pag. 8
● Presidio di Riabilitazione Funzionale “S. Maria Goretti”	pag. 17
● Residenza Sanitaria Assistenziale “S. Francesca Romana”	pag. 22
● Attività complementari	pag. 32
● Attività di Ricerca scientifica	pag. 33
● Volontariato	pag. 35
● Informazioni utili	pag. 36
● Ufficio Relazione con il Pubblico (URP)	pag. 37
● Impegni per la qualità	pag. 39
● Diritti e doveri dell’utente	pag. 40

I Centri della Fondazione Don Gnocchi pag. 42

La Carta dei Servizi del Centro “S. Maria della Provvidenza” è periodicamente revisionata per il costante adeguamento agli standard di qualità. Edizione giugno 2018. La versione aggiornata è comunque consultabile in rete, all’indirizzo [www.dongnocchi.it](http://www.dongnocchi.it)

“Amis, ve raccomandì la mia baracca...”  
Don Carlo Gnocchi

“Amis, ve raccomandì la mia baracca”: è la raccomandazione che sul letto di morte, don Carlo Gnocchi - oggi beato - ha rivolto a quanti gli stavano accanto. Oltre mezzo secolo dopo, quell’esortazione è una vera e propria sfida che vede la Fondazione sempre più impegnata, in Italia e nel mondo, al servizio e in difesa della vita. È un monito importante, una promessa che va mantenuta nel tempo!

Questo fiducioso messaggio è un appello all’intelligente e rinnovata collaborazione per tracciare il perimetro di una motivata appartenenza alla “famiglia” della Fondazione.

La consolidata attività della “Don Gnocchi” nel campo sanitario-riabilitativo, socio assistenziale, socio educativo, in quello della ricerca scientifica e innovazione tecnologica, della formazione e della solidarietà internazionale sono la miglior garanzia dell’aver tradotto al meglio l’impegno per garantire un servizio continuamente rinnovato, capace di adattarsi dinamicamente ai tempi e rispondere efficacemente ai bisogni mutevoli della domanda di salute della popolazione.



Nella pluralità delle sue strutture, la Fondazione si prende cura di persone colpite da eventi invalidanti, congeniti o acquisiti, di ogni persona malata, fragile, disabile, dal principio all’epilogo della vita. Ci impegniamo ogni giorno per rispettare amorevolmente il messaggio di Papa Francesco -che racchiude il senso ultimo

della nostra attività e che rappresenta una bussola importante per il nostro orientamento-: «Non dimentichiamo mai che il vero potere è il servizio. Bisogna custodire la gente, aver cura di ogni persona, con amore, specialmente dei bambini, degli anziani, di coloro che sono più fragili e che spesso sono nella periferia del nostro cuore»

La Fondazione svolge la propria attività in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, attraverso 28 Centri distribuiti in 9 Regioni italiane e una trentina di ambulatori, con oltre 5.600 operatori tra personale dipendente e collaboratori professionali, con un totale di 3.713 posti letto. Da oltre un decennio ha esteso il proprio campo di intervento oltre i confini nazionali, realizzando progetti di cooperazione internazionale in diversi Paesi del mondo. L’attività sanitaria non esaurisce però la “mission” della Fondazione, che si sente chiamata - a partire dalle intuizioni profetiche del suo fondatore - alla promozione di una “nuova” cultura di attenzione ai bisogni dell’uomo, nel segno dell’alleanza con aggregazioni private e in collaborazione con le strutture pubbliche. Per realizzare il nostro monito ad essere “Accanto alla vita. Sempre!”, abbiamo bisogno dell’aiuto di tutti e di ciascuno, del sostegno di chi è disposto a condividere con noi questo cammino. In questo impegno costante e rigoroso per la promozione e tutela dei diritti - tra cui il diritto alla salute e dunque alla riabilitazione e all’assistenza - questa “Carta dei Servizi” sia sempre più specchio e riflesso del nostro operare quotidiano.

## Centro “S. Maria della Provvidenza”



Presidi e Centri della Fondazione Don Gnocchi in Italia

Don Vincenzo Barbante

Presidente della Fondazione Don Carlo Gnocchi



# Il Centro “S. Maria della Provvidenza”

## Gentile signora, egregio signore,

il Centro Santa Maria della Provvidenza è una delle tante strutture della Fondazione Don Carlo Gnocchi oggi operative in Italia.

Lo spirito che muove la nostra organizzazione è costantemente orientato alla concreta realizzazione dei valori del nostro fondatore, il beato don Carlo Gnocchi, attraverso l'applicazione di quanto esplicitato nella Carta dei Valori, della quale la preghiamo di prendere visione.

La nostra missione è promuovere e realizzare una “nuova cultura” di attenzione ai bisogni dell'uomo per farci carico del sofferente nella sua dimensione globale di persona al centro delle nostre attività di assistenza, cura, riabilitazione, ricerca e formazione, considerando prioritariamente i soggetti che si trovano in stato di maggior bisogno, anche con soluzioni innovative e sperimentali.

Per realizzare questo ambizioso obiettivo, massima attenzione viene dedicata ai nostri operatori, destinatari di una costante attenzione formativa, per uno sviluppo professionale orientato agli aspetti motivazionali, di ruolo e tecnico-professionali, nell'auspicio di offrire un servizio sempre all'altezza delle aspettative e dei bisogni dei nostri ospiti attraverso un sistema caratterizzato da appropriatezza, efficacia ed adeguatezza delle prestazioni.

Questa Carta dei Servizi rappresenta la volontà di stringere un vero e proprio patto con i destinatari delle nostre attività e con le loro famiglie, che esortiamo ad esprimere un giudizio sincero tra i valori dichiarati e la realtà quotidiana: ogni osservazione, ogni suggerimento, ogni reclamo ci aiuterà ad essere coerenti e a migliorare le nostre prestazioni.

Ci auguriamo che la Carta dei Servizi possa essere d'aiuto a quanti si rivolgono a noi, nella speranza di offrire una serena e proficua permanenza nel nostro Centro e contribuire a risolvere, per quanto possibile, i bisogni di cui ciascuno è portatore.

**Simonetta Mosca**  
*Direttore del Presidio Centro Sud*

«La cura degli ammalati, le arti della medicina, la carità verso i sofferenti e la lotta contro tutte le cause dell'umana sofferenza sono una vera e continua redenzione materiale che fa parte della redenzione totale di Cristo e di essa ha tutto l'impegno e la dignità».

**don Carlo Gnocchi**

## Cenni storici

La struttura “Madre Nasi”, fu inaugurata nel 1972 come “Istituto medico-psico-pedagogico”, con il successivo immediato accoglimento di ben 189 ospiti provenienti dalla Casa di Villa Alberici, precedente sede della Piccola casa della divina Provvidenza operante a Roma sin dal 1935.

Il trasferimento in via Casal del Marmo consentì di consolidare e far crescere il servizio del “Cottolengo” sul versante dell'assistenza ai minori disabili; un compito che aveva visto l'Opera in prima fila anche nei decenni precedenti, impegnata a far fronte ai bisogni dei giovani disabili della capitale per il loro recupero psico-fisico.

L'ingresso dell'“Istituto Madre Nasi” di Roma nella grande famiglia della “Fondazione Don Gnocchi”, realizzato nel settembre 2003, è frutto di un accordo stipulato fra la stessa Fondazione e la Piccola Casa della Divina Provvidenza di San Giuseppe Cottolengo.

La struttura - con sede in via Casal del Marmo, sull'omonima collina a nord della capitale - ha assunto la nuova denominazione di Centro “S. Maria della Provvidenza”, nel rispetto di una storia contrassegnata da un impegno costante a favore dei più svantaggiati e in linea con le altre strutture della Fondazione Don Gnocchi, che lo stesso don Carlo volle fossero tutte dedicate alla Madonna, per la quale nutriva una particolare venerazione.



*Nella foto in alto, la solenne inaugurazione del Centro, il 28 febbraio 2004 alla presenza del cardinale Sodano.*

*Nelle altre due foto, la straordinaria visita di Papa Francesco per la celebrazione della Messa del Giovedì Santo con il rito della lavanda dei piedi, il 17 aprile 2014*

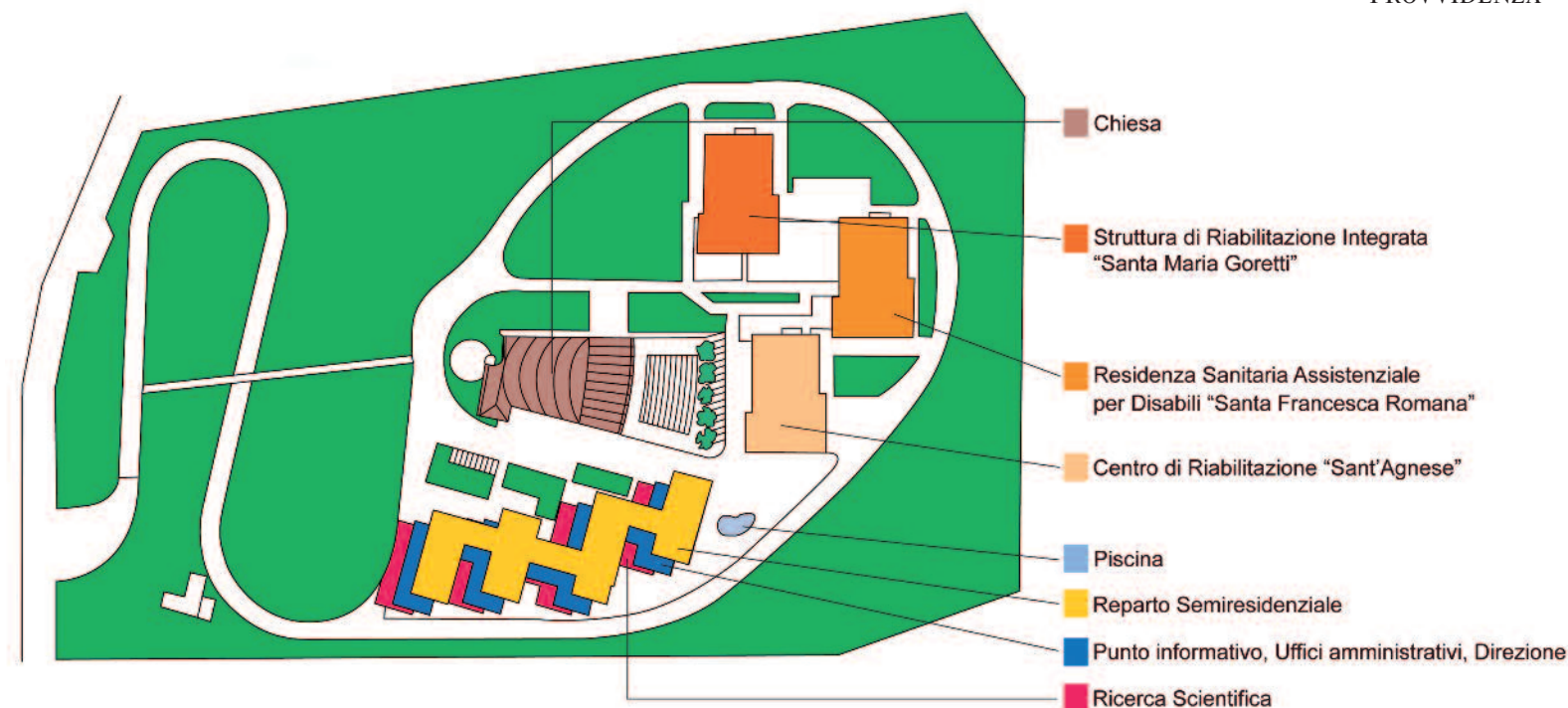


# La struttura

**Centro "S. Maria della Provvidenza"**  
**Fondazione Don Gnocchi**  
**Via Casal del Marmo, 401 - 00166 Roma**

Il Centro "S. Maria della Provvidenza" è una struttura riabilitativa che dispone di 150 posti letto, così suddivisi:

- una Residenza Sanitaria Assistenziale "S. Francesca Romana" (RSA per l'area disabilità - mantenimento A) che dispone di 60 posti letto di degenza residenziale per l'accoglienza, assistenza e riabilitazione di persone non autosufficienti, affette da disturbi psichici e con presenza di gravi patologie invalidanti;
- un Centro di Riabilitazione ex art. 26 "Sant'Agnese", moderno reparto di riabilitazione estensiva ad alto livello assistenziale, che dispone di:
  - 60 posti letto estensivi;
  - 40 posti semiresidenziali;
  - 80 trattamenti ambulatoriali estensivi
- un Centro di Riabilitazione ex art. 26 "Santa Maria Goretti", con 30 posti letto e 20 trattamenti domiciliari estensivi.



## Numeri di telefono utili

### Accoglienza - Punto Informativo

tel. 06 3097.439/441 - 06 3308.6500 - fax 063097.772

Da lunedì a venerdì, dalle ore 8.30 alle 20; sabato dalle ore 8 alle 13

E-mail: [info.rm.smprovvidenza@dongnocchi.it](mailto:info.rm.smprovvidenza@dongnocchi.it)

[direzione.rm.smprovvidenza@dongnocchi.it](mailto:direzione.rm.smprovvidenza@dongnocchi.it)

### Segreteria accoglienza

tel. 06 330.861

Da lunedì a venerdì, dalle ore 8,30 alle 19,30; sabato dalle ore 8 alle 13

E-mail: [segreteria-medica.rm.smpace@dongnocchi.it](mailto:segreteria-medica.rm.smpace@dongnocchi.it)

### Segreteria di Direzione

tel. 06 3308.6709

E-mail: [direzione.rm.smprovvidenza@dongnocchi.it](mailto:direzione.rm.smprovvidenza@dongnocchi.it)

[direzione.lazio@pec.dongnocchi.eu](mailto:direzione.lazio@pec.dongnocchi.eu)

## Struttura organizzativa

Direttore Presidio Centro Sud  
**Simonetta Mosca**

Responsabile medico di struttura  
**Tommasangelo Petitti**

Responsabile medico riabilitazione funzionale ex art. 26  
**Irene Aprile**

Responsabile medico RSA "Santa Francesca Romana"  
**Vinicio D'Annunzio**

Responsabile medico del Presidio di Riabilitazione Funzionale "S. Maria Goretti"  
**Fabrizio Sassu**

Responsabile medico Centro di Riabilitazione ex art. 26 "Sant'Agnese"  
**Irene Aprile**

Referente Scientifico  
**Luca Padua**

SITRA Risk Manager  
**Liliana Ritondi**

RSPP  
**Angela Gulino**

SIVA (Servizio Informazione Valutazione Ausili)  
**Simona Pascali**

Responsabile Qualità e URP  
**Anna Izzo**

Assistente sociale e referente volontariato  
**Silvia Cangialosi**



# Presidio di Riabilitazione Funzionale "Sant'Agnese"

Il Centro di Riabilitazione "Sant'Agnese" è un presidio di Riabilitazione Funzionale a favore di persone portatrici di disabilità fisica, psichica o sensoriale, che opera ai sensi dell'art. 26 della legge 833/78, in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale e svolge attività riabilitativa funzionale neuromotoria estensiva ad alto livello assistenziale. È dotato di sistemi tecnologici e robotici e comprende tre reparti:

- residenziale (60 posti letto)
- semiresidenziale o Day Hospital (40 posti)
- non residenziale (80 trattamenti)

La riabilitazione estensiva si attua attraverso la presa in carico globale da parte di un team multidisciplinare, che predispone un progetto riabilitativo individuale, la sua durata e il programma riabilitativo. Il coordinatore dell'équipe è il medico specialista in riabilitazione (fisiatra o altro medico specialista di settore).

Il Centro offre servizi di fisiochinesiterapia, logoterapia, valutazione e consulenza ausili, consulenza psicologica, attività educativo-relazionale nei limiti previsti della normativa regionale.

Il Centro è provvisto di palestre riabilitative orientate sia alla riabilitazione tradizionale (insieme delle procedure riabilitative realizzate secondo le metodologie tradizionali), sia alla riabilitazione robotica e tecnologica (insieme dei trattamenti riabilitativi realizzati con l'utilizzo di sistemi elettromeccanici e robotici).

La **riabilitazione robotica e tecnologica**, somministrata da fisioterapisti formati e specializzati in questa procedura riabilitativa, viene proposta grazie alla presenza di numerosi sistemi che garantiscono al paziente:

- elevata intensità di trattamento
- standardizzazione nel trattamento
- misurazione e valutazione periodica dei risultati raggiunti
- personalizzazione del progetto riabilitativo tecnologico
- crescente motivazione del paziente a raggiungere gli obiettivi proposti

I sistemi tecnologici e robotici presenti presso il Centro sono utilizzati per la riabilitazione dell'arto superiore in pazienti con esiti di ictus, con ricadute positive anche sulla riabilitazione di pazienti con patologie differenti dal post-ictus, sia afferenti al Sistema Nervoso Periferico, come la polineuropatie, che al Sistema Nervoso Centrale, come sclerosi multipla e la malattia di Parkinson e per esiti di patologie di natura ortopedica. Altri sistemi sono invece utilizzati per la riabilitazione dell'arto inferiore in pazienti con patologie neurologiche come Ictus, Malattia di Parkinson, Sclerosi Multipla, SLA e poli-neuropatia (come per l'arto superiore) o in pazienti con patologie ortopediche che limitano il carico di peso corporeo. Altri sistemi ancora operano per la riabilitazione dell'equilibrio spesso compromesso nelle patologie neurologiche, già ricordate prima e in patologie ortopediche a carico di anca-ginocchio e caviglia.

## La struttura organizzativa:

Direttore medico: **Irene Aprile**

Medico referente Neuropsichiatria Infantile: **Laura Iuvone**

SITRA: **Liliana Ritondi**

## Reparto Residenziale

La struttura, situata in una palazzina all'interno del Centro, è strutturata su 4 piani e dispone di 60 posti letto. Al piano -1 sono allocate le palestre per la riabilitazione tradizionale e robotico-tecnologica. Nei restanti 3 (piano 0, piano 1 e piano 2) sono distribuiti 20 posti letto per piano. Le stanze rispettano i criteri di spazio richiesti e ospitano due posti letto; sono munite di bagni e impianto di condizionamento.

Possono essere ricoverati presso il reparto coloro che necessitano di riabilitazione funzionale, provenienti dalla regione Lazio o da altre regioni, purché in possesso di specifica autorizzazione dell'ASL di residenza.

Nella struttura operano le seguenti professionalità:

- |                 |                  |                      |
|-----------------|------------------|----------------------|
| ● fisiatra      | ● ortopedico     | ● neurologo          |
| ● geriatra      | ● internista     | ● psicologo          |
| ● logoterapista | ● fisioterapista | ● assistente sociale |

Oltre alle palestre per la riabilitazione, sono a disposizione dell'utenza ambienti per terapia educativo-relazionale, logopedia, un laboratorio per attività manuali e artistiche, spazi per la vita di relazione.

Il reparto, oltre ad offrire le prestazioni di riabilitazione, garantisce l'assistenza medica e infermieristica secondo le indicazioni e gli standard previsti dai criteri di accreditamento della regione Lazio.

## Informazioni utili

### Modalità di accesso

L'accesso al ricovero avviene a seguito di richiesta di posto letto che può giungere:

- tramite fax da ospedale o da casa di cura ad indirizzo riabilitativo
- a seguito di autorizzazione scritta della ASL di competenza.

L'Ufficio ricoveri valuta l'appropriatezza del ricovero in base ai criteri stabiliti dalla normativa regionale vigente e ne pianifica l'accettazione, sulla base della disponibilità dei posti letto.

Il servizio sociale curerà le comunicazioni e i rapporti con gli utenti e le strutture richiedenti.



# Presidio di Riabilitazione Funzionale "Sant' Agnese"

## Accettazione ricoveri

Il ricovero avviene dopo la visita di accettazione da parte dei medici di reparto, finalizzata alla verifica delle condizioni cliniche riportate nella scheda nosografica. Qualora il medico ritenga inappropriato il ricovero in base al reale stato clinico del paziente, sarà tenuto a rimandarlo alla struttura di provenienza.

Il paziente o il familiare dovrà esibire al momento del ricovero:

- documento di riconoscimento
- eventuale documentazione sanitaria pregressa.

## Tempi di risposta

I tempi di risposta (telefonica e a mezzo fax) sono di 48 ore dalla presentazione della scheda nosografica.

## Organizzazione della degenza

Dopo l'accettazione amministrativa, il paziente ha accesso alla stanza assegnata e riceve le prime informazioni. Avrà quindi luogo una visita internistica e, successivamente, una valutazione specialistica al fine di formulare il progetto riabilitativo individuale. Le cure fisioterapiche iniziano la mattina del giorno successivo al ricovero.

## Giornata tipo

- Sveglia/igiene personale
- Colazione
- Attività riabilitative
- Pranzo, dalle 12 alle 13
- Attività riabilitative
- Cena ore 18.00

Momento centrale della giornata è la riabilitazione. L'utente sarà informato approfonditamente sulle procedure diagnostiche e terapeutiche cui sarà sottoposto.

Oltre al periodo riservato alla terapia giornaliera, la riabilitazione trova applicazione durante tutte le ore della giornata; ogni paziente è tenuto a rispettare le indicazioni riabilitative che il medico o il terapeuta di riferimento forniranno. Gli orari di trattamento sono definiti in considerazione delle esigenze del singolo paziente e della organizzazione interna. Nelle ore pomeridiane dei giorni feriali e nei giorni festivi è possibile ricevere le visite di parenti e amici, nel rispetto degli orari stabiliti.

## Informazione di carattere sanitario

Per una completa informazione sul proprio stato di salute, l'utente potrà rivolgersi al personale medico, disponibile ogni giorno secondo orari comunicati ed affissi in reparto.

## Consulenze specialistiche

Le consulenze specialistiche sono effettuate su prescrizione del medico di reparto.

## Farmaci ed esami specialistici

**I farmaci e gli esami specialistici da effettuare durante il ricovero non sono compresi nella retta regionale.** La terapia farmacologica stabilita dal medico di reparto deve essere prescritta dal medico di base, allo stesso modo eventuali indagini specialistiche su indicazione dei medici di reparto possono essere erogate dal Servizio Sanitario Nazionale, su prescrizione del medico di base. È possibile effettuare presso la struttura indagini specialistiche e strumentali a pagamento.

## Verifica condizioni del degente

Il controllo medico-riabilitativo viene effettuato in reparto o in palestra, secondo indicazione del programma riabilitativo.

## Richiesta di un accompagnatore durante il ricovero

La presenza di un accompagnatore nelle ore diurne dovrà essere richiesta e autorizzata dalla Direzione medica.

## Visite ai degenti

Le visite ai degenti sono ammesse dal lunedì al venerdì dalle ore 15 alle 17; il sabato e la domenica dalle ore 11 alle 12 e dalle ore 15 alle 17.

Tenuto conto delle condizioni dei pazienti e delle esigenze di reparto è necessario osservare alcune regole:

- rispettare gli orari di visita, al fine di non intralciare le normali attività assistenziali;
- evitare il sovraffollamento delle stanze di degenza, limitando a due il numero di visitatori per ogni paziente;
- tenere un comportamento corretto, rispettoso dell'ambiente e delle esigenze degli altri degenti;
- non è consentito portare ai degenti cibi, medicinali extra terapia o bevande.

Si ricorda che in tutti i locali del Centro è categoricamente vietato fumare.

Il paziente può rifiutare visite sgradite informandone tempestivamente il personale. Non è consentito l'accesso al reparto a bambini inferiori ai 12 anni.

## Denaro e oggetti preziosi

La Direzione non risponde degli oggetti di valore o del denaro in possesso degli assistiti. È opportuno, pertanto, non introdurli nel Centro o comunque non lasciarli incustoditi.

## Riferimenti

Centralino: 06 33086500

E-mail: [info.rm.smprovvidenza@dongnocchi.it](mailto:info.rm.smprovvidenza@dongnocchi.it)

Coordinatore Infermieristico: Riccardo Cappotto

Coordinatori terapisti: Marcello Caffarelli

Reparto: 06 33086778



# Presidio di Riabilitazione Funzionale "Sant' Agnese"

## Reparto Semiresidenziale

La struttura è situata al primo piano dell'Edificio B del Centro.

Oltre alle palestre per la riabilitazione, sono a disposizione dell'utenza ambienti attrezzati per logopedia, laboratorio per attività manuali e artistiche, spazi per la vita di relazione.

Negli ambulatori si svolgono le visite specialistiche di programmazione e controllo del lavoro riabilitativo durante il periodo di "presa in carico" del paziente.

Il reparto, oltre ad offrire le prestazioni di riabilitazione, garantisce l'assistenza medica e infermieristica secondo le indicazioni e gli standard previsti dai criteri di accreditamento della Regione Lazio. Il trattamento riabilitativo è orientato all'esercizio fisico riabilitativo.

Le competenze che possono entrare a far parte dell'équipe riabilitativa sono le seguenti:

- fisiatra
- ortopedico
- neurologo
- psicologo
- logoterapista
- internista
- fisioterapista
- tecnico ortopedico
- assistente sociale

## Modalità di accesso

In caso di persona degente in ospedale per acuti/post-acuti o in nucleo di riabilitazione intensiva territoriale, l'accesso avviene per trasferimento diretto dalla struttura di ricovero. Per richieste di ricovero dal proprio domicilio, l'accesso avviene previa valutazione multidimensionale effettuata dalla ASL di residenza del paziente.

Il responsabile di reparto esamina la scheda in ordine all'idoneità clinica dell'utente all'attività riabilitativa e dispone l'eventuale inserimento in lista di attesa; pianifica altresì l'accesso degli utenti al ricovero in base alla lista d'attesa, alla disponibilità dei posti e alla diagnosi rilevata dalla scheda nosografica. Dopo aver individuato gli utenti prioritari, si fa carico di comunicare loro la data e le modalità del ricovero.

## Tempi di risposta

I tempi di risposta (telefonica e a mezzo fax) sono di 7 giorni dalla richiesta.

## Organizzazione del reparto

L'attività di reparto viene svolta:

da lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle 15.15.

Per ottenere un buon risultato clinico, è necessario che la terapia sia svolta con costanza per tutti i giorni della settimana, sabato compreso.

## Accettazione in reparto e visita specialistica

L'accettazione in reparto è effettuata dal personale medico e infermieristico. Successivamente il medico responsabile del progetto elabora il progetto e il programma riabilitativo individuale calibrato sulle condizioni dell'assistito.

## Informazioni sui trattamenti riabilitativi e gli orari di terapia

Le notizie riguardanti gli orari e lo svolgimento dei trattamenti non sono rilasciate telefonicamente e l'orario di terapia non è flessibile. Per chiarimenti riguardanti eventuali problemi sugli orari di terapia, è necessario rivolgersi al coordinatore dei terapeuti.

## Assenze o ricovero in struttura pubblica

È importante mantenere i contatti con lo staff, anche telefonicamente, per comunicare assenze, ritardi o altri motivi che possano impedire la regolare frequenza. Assenze superiori a 6 giorni consecutivi devono essere giustificate da certificato medico da presentare il giorno del rientro, per poter riprendere il trattamento riabilitativo.

**In caso di ricovero in struttura pubblica durante la degenza presso il Centro, il paziente verrà considerato dimesso dall'ultimo giorno di presenza. Per rientrare dovrà presentare una nuova richiesta del medico di struttura pubblica ed effettuare una nuova accettazione.**

## Registrazione quotidiana delle entrate e delle uscite

L'arrivo in reparto deve essere quotidianamente annotato sul registro delle entrate, da parte del paziente, rivolgendosi al personale di reparto. L'attività di registrazione dovrà essere effettuata entro le ore 10. Non è consentito l'allontanamento dal reparto, se non dopo aver firmato il registro uscite in presenza del personale di reparto e dopo il completamento di tutte le terapie previste per la giornata.

## Dimissioni

Per informazioni circa la durata del periodo di ricovero, è necessario rivolgersi alla Caposala del reparto. La stessa caposala comunicherà al paziente il giorno previsto delle sue dimissioni.

## Informazioni mediche

Per incontri con il personale medico è necessario rivolgersi alla caposala o al personale infermieristico.

## Farmaci ed esami specialistici

I farmaci e gli esami specialistici da effettuare durante il ricovero non sono compresi nella retta regionale. La terapia farmacologica e le eventuali indagini specialistiche da effettuarsi sono stabilite dai medici di reparto ed erogate dal Servizio Sanitario Nazionale, su prescrizione del medico di base.

## Riferimenti

Centralino: 06 33086500

E-mail: [info.rm.smprovvidenza@dongnocchi.it](mailto:info.rm.smprovvidenza@dongnocchi.it)

Coordinatore infermieristico Riccardo Cappotto – tel. 06 33086537

Infermeria: 06 33086538

Coordinatore terapeuti Giuliana Rinaldi - tel. 06 33086549



# Presidio di Riabilitazione Funzionale "Sant' Agnese"

## Reparto non residenziale

Gli studi medici e le palestre del reparto non residenziale del Centro sono collocati al piano terra dell'edificio B del Centro.

Il reparto di Riabilitazione non residenziale comprende settori di ortopedia generale, fisioterapia, neurologia e neuropsichiatria infantile. Si rivolge agli utenti in condizione di post acuzie o di riabilitazione della patologia. Per quanto riguarda l'età pediatrica, sono presi in carico minori con patologie congenite e acquisite che comportano una disabilità di sviluppo.

Le competenze che possono entrare a far parte dell'équipe riabilitativa sono le seguenti:

- medici specialisti
- psicologo
- terapista
- logoterapista
- assistente sociale
- tecnico ortopedico
- educatore
- TNPEE – Terapista della Neuropsicomotricità dell'Età Evolutiva

Tutte le figure sopra elencate sono in costante contatto tra loro e periodicamente si riuniscono in équipe per la discussione e il confronto sui singoli casi. Il medico responsabile del progetto segue l'iter riabilitativo del paziente mediante incontri dedicati.

## Modalità di accesso

Per accedere alla lista di attesa è indispensabile la presentazione della "Scheda biografica per proposta di riabilitazione non residenziale" (da richiedere alla Segreteria accoglienza del Centro o da scaricare dal sito [www.dongnocchi.it](http://www.dongnocchi.it)). Tale modulo deve essere compilato dal paziente e dal medico di medicina generale o dallo specialista. A tale modulo va allegata la prescrizione di riabilitazione ambulatoriale del medico specialista.

La Segreteria accoglienza ritira la scheda biografica dall'utente e la sottopone al medico referente per l'accettazione. Il medico, una volta esaminata la scheda in ordine all'idoneità clinica dell'utente al trattamento, potrà disporre l'inserimento in lista di attesa o una visita di valutazione.

## Segreteria accoglienza

L'ufficio è aperto al pubblico dalle ore 8 alle 20 (sabato dalle ore 8 alle 13).  
Tel. 06 33086500; fax 06 3097772

E-mail: [info.rm.smprovvidenza@dongnocchi.it](mailto:info.rm.smprovvidenza@dongnocchi.it)

## Tempi di risposta

È possibile essere informati sui tempi di attesa rivolgendosi al coordinatore dei terapisti e/o agli addetti alla comunicazione con l'utenza.

## Assenze dei pazienti

Il paziente è tenuto a comunicare al Punto Informativo/Accoglienza o al numero del coordinamento (che viene comunicato al momento della presa in carico) l'eventuale assenza dal trattamento. Il Punto Informativo provvederà a trasmettere l'informazione al coordinamento dei terapisti.

## Interruzione del trattamento

L'interruzione del trattamento riabilitativo superiore a 3 giorni continuativi comporta normalmente la cessazione del programma terapeutico e del progetto, a meno che non sia dovuta a motivi di salute. In tal caso, dovrà essere giustificata da certificato medico.

## Orari dei trattamenti

I trattamenti fisioterapici si effettuano dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle ore 20, e il sabato dalle ore 8 alle 13.

## Per ulteriori informazioni sui servizi:

Giuliana Rinaldi, tel. 06.330866549, da lunedì a venerdì, dalle 14 alle 16

## Neuropsicomotricità e logopedia dell'età evolutiva

Il reparto di Neuropsicomotricità e Logopedia dell'età evolutiva eroga prestazioni riabilitative a carattere ambulatoriale in convenzione con il SSN e a pagamento, a tariffe contenute, per bambini/ragazzi di età compresa tra 0 e 18 anni.

## Figure professionali

- Medici specialisti in Neuropsichiatria Infantile
- Terapisti della Neuro Psicomotricità dell'Età Evolutiva
- Logopedisti
- Terapisti specializzati in trattamenti cognitivi
- Pisioterapisti
- Psicologi dell'età evolutiva
- Consulenti Ortopedici

## Ambiti di intervento

### In convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale

- Interventi riabilitativi di neuropsicomotricità, logopedia, psicomotricità e potenziamento cognitivo.
- Sostegno psicologico alla famiglia.
- Comunicazione aumentativa alternativa per bambini con gravi disabilità linguistiche.
- Massaggio infantile per neonati e lattanti con disabilità, per migliorare l'interazione del bambino con i care-givers.
- Attività di collegamento con la scuola: GLH (Gruppo di Lavoro Handicap), diagnosi funzionali, richieste di insegnante di sostegno e AEC (Assistenza Educativa Culturale), counseling con il corpo docente.



## Presidio di Riabilitazione Funzionale "Sant' Agnese"

### A pagamento

- Trattamenti neuromotori, psicomotori e logopedici per le patologie che non abbiano i requisiti per rientrare nel regime convenzionato.
- Gruppi di potenziamento metacognitivo per bambini in età scolare (metodologia Feuerstein).
- Training logopedici per bambini con disturbi specifici dell'apprendimento (DSA).
- Corsi di acquaticità per bambini con difficoltà di sviluppo neuro psicomotorio.
- Pacchetti di valutazione e trattamenti brevi per disturbi delle competenze comunicative e dell'apprendimento.
- Valutazioni neuropsicologiche.

Tutti gli interventi riabilitativi sono individuali e/o in combinazione (ad es. neuropsicomotricità + logopedia); per particolari tipologie di pazienti e per specifiche fasce di età sono previsti interventi in piccoli gruppi.

Il Reparto è punto dimostrativo (punto DEMO) per la consultazione e la prova dei programmi per l'apprendimento della Cooperativa Anastasis. L'attività è offerta in maniera gratuita. Per ulteriori informazioni [www.anastasis.it](http://www.anastasis.it).

### Modalità di accesso

Per l'accesso al Reparto relativamente alle prestazioni in convenzione è necessario:

- prescrizione del medico specialista di riferimento di struttura pubblica per la specifica disabilità, con l'indicazione della tipologia e della durata del trattamento;
- presentazione della richiesta di accesso attraverso la "Scheda Biografica Ambulatoriale", da richiedere alla segreteria medica, anche telefonicamente (tel. 0633086415, fax 0633086412) o via mail (info.rm.smpace@dongnocchi.it; segreteria-medica.rm.smpace@dongnocchi.it).

### Per ulteriori informazioni sui servizi:

#### Segreteria accoglienza

L'ufficio è aperto al pubblico dalle ore 8 alle 20 (sabato dalle ore 8 alle 13).

Tel. 06 33086500; fax 06 3097772

E-mail: [info.rm.smprovvidenza@dongnocchi.it](mailto:info.rm.smprovvidenza@dongnocchi.it)

Coordinatore fisioterapisti, Antonella Coccia, tel. 06 3308 6712, da lunedì a venerdì dalle 13 alle 20.

## Presidio di riabilitazione funzionale "S. Maria Goretti"

Il Presidio Santa Maria Goretti opera ai sensi dell'art. 26 della legge 833/78, è accreditato con il Servizio Sanitario Regionale e svolge attività riabilitativa neuromotoria. Ha una ricettività di 30 posti letto, di cui 15 posti letto estensivi finalizzati all'erogazione di trattamenti riabilitativi tesi al recupero funzionale in un tempo definito a persone con disabilità complessa, nella fase di immediata post-acuzie e/o riacutizzazione della malattia, e 15 posti letto di mantenimento per l'erogazione di trattamenti a persone con grave disabilità, clinicamente stabilizzate, non assistibili a domicilio e che necessitano di azioni finalizzate ad evitare l'aggravamento e favorire l'autonomia nella vita quotidiana.

La riabilitazione si attua attraverso la presa in carico globale da parte di un team multidisciplinare, che predispose un progetto riabilitativo individuale con uno o più programmi riabilitativi. Il coordinatore dell'équipe, nonché responsabile del progetto riabilitativo, è il medico specialista competente in riabilitazione, intendendo con questo termine un fisiatra o altro medico specialista di settore. All'interno dell'équipe tutti i componenti sono responsabili, sulla base della propria professionalità, dei programmi cui partecipano.

Il Centro offre servizi di fisiocinesiterapia, logoterapia, valutazione e consulenza ausili, consulenza psicologica, attività educativo - relazionale.

### Struttura organizzativa

Direttore medico: **Fabrizio Sassu** (medico fisiatra)

SITRA: **Liliana Ritondi**

Coordinatore Fisioterapisti: **Marcello Caffarelli**

Caposala: **Maria Assunta Ciaramella**

### Informazioni utili

#### Modalità di accesso

Sono eleggibili al ricovero pazienti con disabilità acuta o cronica provenienti da reparti per acuti, reparti per post-acuti o con autorizzazione della Unità Valutativa Multidimensionale del CAD di competenza.

Il Direttore medico del reparto esamina la scheda e dispone l'eventuale inserimento in lista di attesa e, insieme all'Ufficio ricoveri, pianifica l'accesso degli utenti al ricovero in base alla suddetta lista d'attesa, alla disponibilità dei posti e alla diagnosi rilevata dalla scheda nosografica.

#### Tempi di risposta

I tempi di risposta (telefonica e a mezzo fax) dalla presentazione della scheda nosografica, sono di 24/48 ore. La comunicazione della data e delle modalità del ricovero viene effettuata dal Servizio sociale o dalla Segreteria accoglienza.

#### Segreteria accoglienza

L'ufficio è aperto al pubblico dalle ore 8 alle ore 19.30 tutti i giorni escluso il sabato (ore 8 - 13.30).





# Presidio di riabilitazione funzionale "S. Maria Goretti"

## Organizzazione della degenza

All'atto del ricovero l'Utente sarà accolto da un Medico della Struttura e dal Personale Infermieristico e accompagnato nella stanza assegnata, dove potrà subito sistemare gli effetti personali. Avrà luogo una visita internistica e, successivamente, una valutazione specialistica al fine di formulare idoneo progetto riabilitativo. Il Coordinatore del personale fisioterapico, dopo aver ricevuto indicazioni dal medico, stabilirà gli orari delle cure fisioterapiche che inizieranno il giorno successivo al ricovero. Il Terapista assegnato al paziente contatterà il medico prescrivente e inizierà, in accordo con lo stesso, un breve periodo di studio sulle potenzialità del soggetto. Il programma riabilitativo dettagliato e concordato dall'equipe sarà definito solo dopo questo periodo di studio.

Per ogni paziente è:

- redatto il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI), avendo come riferimento per l'individuazione degli obiettivi riabilitativi e socio-relazionali, il modello bio-psico-sociale. Nel PRI sono esplicitati gli obiettivi, le risorse, i tempi di trattamento, le modalità di realizzazione e le modalità di verifica, con l'indicazione degli strumenti standardizzati di valutazione;
- compilata la cartella clinica che deve contenere i dati relativi al paziente (anagrafici, operatori di riferimento, diagnosi, valutazione sociale), il PRI, la scheda infermieristica e quella relativa agli specifici programmi riabilitativi effettuati, i risultati degli strumenti di valutazione utilizzati, le verifiche con l'indicazione dei risultati raggiunti e la motivazione della chiusura del progetto; in cartella sono registrate le eventuali assenze dell'utente dalla struttura, con la relativa motivazione;
- assicurata la presa in carico.

## Giornata tipo

Momento centrale della giornata è la riabilitazione. È importante stabilire un solido rapporto di fiducia con l'equipe riabilitativa che deciderà il progetto ed il programma riabilitativo. L'utente sarà informato approfonditamente circa le procedure diagnostiche e terapeutiche cui sarà sottoposto. Lo strumento per accettare liberamente o rifiutare le proposte formulate dai medici è costituito dal consenso informato, sottoscritto dall'utente o dal familiare legalmente autorizzato, che farà parte integrante della cartella clinica. Oltre al periodo riservato alla terapia giornaliera, la riabilitazione trova applicazione durante tutte le ore della giornata; ogni paziente è tenuto a rispettare le indicazioni riabilitative che il medico o il terapista di riferimento forniranno. Gli orari di trattamento sono definiti in considerazione delle esigenze del singolo paziente. La mattina si conclude con il pranzo che viene servito dalle ore 12.15 alle ore 13. La cena viene servita alle ore 18. È possibile ricevere le visite di parenti e amici, nel rispetto degli orari stabiliti.

## Informazione da parte dei medici

Per una completa informazione sul proprio stato di salute, l'utente potrà rivolgersi al personale medico di reparto. Anche i familiari del paziente sono coinvolti ed informati dalla equipe riabilitativa sullo stato di recupero e sullo sviluppo del progetto riabilitativo in ogni sua fase ed addestrati per facilitare il rientro in famiglia.

## Orario ricevimento medici

I medici di reparto sono a disposizione dei familiari per informazioni sullo stato di salute e sull'andamento del programma riabilitativo secondo i seguenti orari:

- Dott. Sassu (fisiatra): il giovedì dalle 17 alle 18 e il sabato dalle 11 alle 12
- Dott. Ferrara (internista): il martedì dalle 14 alle 15 e il sabato dalle 11 alle 12

## Consulenze specialistiche

Le consulenze specialistiche sono effettuate su prescrizione del medico di reparto.

## Farmaci ed esami specialistici

I farmaci e gli esami strumentali (radiografie) e/o di laboratorio (analisi del sangue/urine) da effettuare durante il ricovero non sono compresi nella retta regionale. I farmaci ed eventuali ausili (pannoloni, etc.) devono essere forniti dal paziente. Il Centro dispone di un Servizio di Diagnostica per Immagini non convenzionato, che eroga prestazioni secondo il tariffario esposto presso i locali della Segreteria Medica. Tali indagini, se effettuate presso il nostro Centro, sono a pagamento. L'utente potrà, in alternativa, recarsi presso un ambulatorio in convenzione con il S.S.R ed effettuare gli esami prescritti oppure rivolgendosi al Centro Assistenza Domiciliare (CAD) della ASL di riferimento. Le prenotazioni di prestazioni diagnostiche o terapeutiche esterne alla struttura sono a cura dei familiari o tutore.

## Verifica condizioni del degente

I degenti vengono controllati dal medico fisiatra o internista regolarmente e ogni volta che si renda necessario. Il controllo medico riabilitativo viene effettuato in reparto o in palestra, secondo indicazione del programma riabilitativo. È prevista la presenza di un medico di guardia.





# Presidio di riabilitazione funzionale "S. Maria Goretti"

## Permessi di uscita

I permessi possono essere di norma concessi solo in caso di gravi evenienze e/o improrogabili e importanti impegni, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- convocazione da parte di autorità
- atti notarili, legali
- visite per concessione d'invalidità
- accertamenti clinici già prenotati e non diversamente gestibili
- eventi familiari straordinari

Le uscite devono essere ridotte al tempo strettamente necessario e la permanenza fuori struttura va registrata in uscita e in ingresso su apposita modulistica. Il pernottamento notturno fuori dalla struttura non è in nessun caso autorizzato e si configura come dimissione del paziente.

## Richiesta di un accompagnatore durante il ricovero

La presenza di un accompagnatore nelle ore diurne dovrà essere richiesta con apposito modulo e autorizzata dalla Direzione Sanitaria.

## Visite ai degenti

Le visite ai degenti sono ammesse entro gli orari stabiliti (dal lunedì alla domenica dalle ore 11.30 alle ore 12 e dalle ore 15 alle ore 18). Durante l'orario pasti è consentito l'ingresso a un solo visitatore per paziente, dopo autorizzazione da parte del Responsabile Medico.

Il paziente può rifiutare visite sgradite informandone tempestivamente il personale. Non è consentito l'accesso al reparto a bambini inferiori ai 12 anni.

**Tenuto conto delle condizioni dei pazienti e delle esigenze di reparto è necessario osservare alcune regole:**

- rispettare gli orari di visita, al fine di non intralciare le normali attività assistenziali di reparto;
- evitare il sovraffollamento delle stanze di degenza limitando a due il numero di visitatori ammessi contemporaneamente al letto;
- tenere un comportamento corretto, rispettoso dell'ambiente e delle esigenze degli altri degenti;
- non è consentito portare ai degenti cibi o bevande diverse dall'acqua.

**Si ricorda che in tutti i locali del centro è categoricamente vietato fumare.**

## Trasferimento in Ospedale

Per le assenze determinate da ricoveri in strutture ospedaliere, il reparto Santa Maria Goretti è tenuto alla conservazione del posto per 24 ore, superate le quali si prevede l'automatica decadenza dal posto letto.

## Denaro ed oggetti preziosi

La Direzione non risponde degli oggetti di valore o del denaro in possesso degli assistiti; è bene, pertanto, non introdurli nel Centro o comunque non lasciarli incustoditi.

## Assistenza religiosa

Il Centro fornisce assistenza religiosa per tutti coloro che la richiedano (la Santa Messa viene celebrata, di norma, la domenica). La richiesta di assistenza religiosa viene comunicata tramite la caposala del reparto. Gli utenti possono richiedere un'assistenza religiosa diversa da quella cattolica rivolgendosi all'URP (Ufficio relazioni con il Pubblico).

## Riferimenti telefonici

Centralino	063097439-441
Reparto	0633086605
Stanza medici	063306608

## Attività domiciliare (20 trattamenti)

Il Servizio Domiciliare non è accreditato con il SSR e viene erogato in regime di solvenza. I trattamenti sono volti a favorire il recupero e/o il mantenimento delle potenzialità e il miglioramento della qualità di vita, in un costante processo di responsabilizzazione e autonomizzazione, con il coinvolgimento dei familiari (è indicata la presenza del caregiver).

## Modalità di accesso

L'accesso al trattamento domiciliare avviene tramite richiesta inoltrata alla Segreteria accoglienza.

Coordinatore per attività domiciliare Patrizia Silvestri al 33086438 da lunedì a venerdì, dalle 13 alle 20.





# RSA “Santa Francesca Romana”

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) per Disabili S. Francesca Romana della Fondazione Don Carlo Gnocchi è una struttura socioassistenziale finalizzata, ai sensi della normativa Regione Lazio vigente, “a fornire ospitalità, prestazioni sanitarie, assistenziali di recupero funzionale e d’inserimento sociale nonché 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 tipo ospedaliero o in centri di riabilitazione”. (Decreto 8/2011 e successive modifiche e integrazioni)

La RSA ha una ricettività di 60 posti letto riservati a persone con gravi disabilità e non autosufficienti; la dotazione complessiva del personale socio assistenziale e sanitario specificamente qualificato è quella prevista dalle norme vigenti e regolarmente verificata dalla ASL Roma 1 e dalla Regione Lazio.

La RSA garantisce all’ospite:

- il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell’ individualità e delle convinzioni religiose;
- la continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione;
- un ambiente di vita il più possibile simile alla comunità di provenienza per orari e ritmi di vita, nonché la personalizzazione del proprio spazio residenziale;
- la socializzazione all’interno della R.S.A. anche con l’apporto dei volontari e di altri organismi esterni;
- un intervento globale ed interdisciplinare attuato da operatori qualificati;
- la partecipazione e la responsabilizzazione della famiglia al piano di intervento ovvero delle persone che, al di fuori dei rapporti di parentela intrattengano con l’ospite relazioni di carattere affettivo.

## Struttura organizzativa

Medico responsabile: **Vinicio D’Annunzio**

Caposala: **Pasqua Di Gregorio**

Coordinatore Fisioterapisti: **Giuliana Rinaldi**

Psicologo: **Emiliano Mili**

Assistente sociale: **Silvia Cangialosi**

## Direzione medica

Il ruolo è affidato ad un Medico che è responsabile:

- degli aspetti igienico organizzativi della struttura;
- dell’organizzazione del lavoro del personale sanitario, tecnico, ausiliario ed esecutivo addetto ai servizi sanitari della Struttura.

## Personale

La RSA dispone di infermieri professionali, operatori sociosanitari, personale ausiliario, terapisti della riabilitazione, educatori professionali.

Sono inoltre disponibili:

- L’ Assistente Sociale
- Il servizio dietetico (fornito dalla ditta appaltatrice del servizio mensa).
- Il servizio religioso

Oltre al Responsabile Medico è presente una copertura medica sulle 24 ore, assicurata dai Medici del Centro di Riabilitazione e dal servizio di Guardia Medica interna del Centro S. Maria della Provvidenza. È garantita la presenza dei Medici di Medicina Generale scelti dagli Ospiti, con la periodicità prevista dalla normativa della ASL Roma 1.

## Struttura

La RSA è articolata in tre moduli distribuiti su tre piani, ognuno costituito da dieci stanze a due letti. Ogni stanza dispone di bagno attrezzato per disabili, televisore, letti articolati a controllo elettrico, presa per ossigeno e aspirazione.

In ogni piano è presente una sala comune, utilizzata per le attività ricreative e per i pasti. Sono inoltre presenti due salotti per i colloqui con i familiari.

Al piano terra sono presenti la Palestra di Fisioterapia, la Sala Polivalente per le attività manuali e la Sala di Terapia Occupazionale.

I piani sono collegati dalla scala e da due ascensori a norme di sicurezza, dei quali uno utilizzabile anche in caso di incendio.

La struttura dispone di ampi spazi esterni liberamente utilizzabili, tra cui la chiesa.



# RSA "Santa Francesca Romana"

## Accettazione

### Ammissione

L'ammissione degli ospiti alla R.S.A. è disposta dall'Unità valutativa territoriale.

Pena la decadenza, entro il 2° giorno utile dalla ricezione dell'autorizzazione al ricovero l'interessato o il familiare/tutore/amministratore deve dare conferma alla R.S.A. dell'accettazione e concordare con il Responsabile o facente funzioni la data di ingresso, salvo casi particolari concordati con la ASL Roma 1.

### Procedure amministrative

Al momento dell'ingresso in struttura l'ospite e/o il familiare dovrà fornire all'impiegato del Punto Informativo i seguenti documenti:

- Autorizzazione al ricovero rilasciata dalla ASL Roma 1
- Documento di Identità
- Tessera Sanitaria
- Tessera di scelta del Medico di Medicina Generale

La documentazione verrà custodita in un apposito fascicolo personale nella Segreteria.

### Accoglienza

Al suo ingresso l'ospite sarà accolto da un medico della struttura e dal personale infermieristico e accompagnato nella stanza assegnata, dove potrà subito sistemare gli effetti personali.

L'ospite dovrà essere fornito di certificazione medica con specificata la diagnosi e la terapia farmacologica in atto, preferibilmente con allegata la documentazione clinica più significativa; la certificazione medica sarà consegnata al responsabile medico e allegata alla cartella medica personale. Il medico della struttura provvederà a raccogliere le informazioni cliniche e attivare le necessarie procedure di assistenza e riabilitazione.

L'ospite dovrà essere provvisto di adeguato abbigliamento e di un adeguato numero di cambi di biancheria e della dotazione di farmaci per almeno una settimana. L'ospite o gli accompagnatori devono subito far presente al Personale le eventuali esigenze pratiche e abitudini alimentari e di vita quotidiana, in modo da assicurare il maggior comfort e evidenziare le possibili criticità.

## Degenza

La R.S.A. garantisce ai propri ospiti:

- assistenza medica, infermieristica, farmaceutica, riabilitativa e specialistica nella misura e con le modalità previste dalla normativa nazionale e regionale espressa in materia e nel rispetto degli indirizzi dettati dalla ASL Roma 1;
- presidi per l'incontinenza e materiale di medicazione nella misura e con le modalità previste dalla ASL Roma 1;
- assistenza tutelare diurna e notturna in conformità con la normativa regionale espressa in materia.
- tutte le attività di assistenza all'ospite per l'espletamento delle funzioni quotidiane relative all'igiene personale, aiuto nelle attività quotidiane (vestizione, assunzione dei cibi, necessità fisiologiche, ecc.), mobilitazione;
- servizio alberghiero comprensivo di: vitto, servizi generali (luce, acqua, climatizzazione ambienti), servizio di pulizia e riordino dei locali e degli arredi interni.

## Assistenza medica

Tutti gli ospiti si avvalgono delle prestazioni ordinarie e specialistiche erogate dal Servizio Sanitario Regionale, ivi comprese le forniture di ausili di qualunque genere (mobilità, incontinenza, ecc.).

L'ospite è tenuto ad indicare il nominativo del medico di base convenzionato con il Servizio Sanitario Regionale tra quelli indicati dalle ASL a prestare servizio presso la Residenza.

Le prestazioni farmaceutiche o diagnostiche convenzionate con il SSR sono effettuate su richiesta del medico di base. Qualora si renda necessaria la prescrizione di farmaci o altra prestazione convenzionata in assenza del medico di base, la relativa proposta sarà fornita su ricettario interno ai familiari o tutore che provvederanno a sottoporla al medico di base.

Le prenotazioni di prestazioni diagnostiche o terapeutiche esterne alla struttura sono a cura dei familiari o tutore.

Le prestazioni non convenzionate saranno effettuate previa autorizzazione dell'ospite o di chi ne ha la tutela e il relativo costo sarà a carico dell'ospite.

In caso di urgenza, il medico di base o comunque il medico presente in struttura provvederà ad inviare l'ospite nella struttura ospedaliera competente per territorio.

Il medico di base opererà secondo discrezione e deontologia professionale ed in ossequio alle disposizioni operative del Servizio Sanitario Regionale, ed il rapporto instaurato sarà diretto tra medico e paziente.

In caso di non reperibilità del medico di base, la Direzione della residenza provvederà a far intervenire un altro medico di base o richiederà l'intervento di un medico della struttura o della guardia medica.

# RSA "Santa Francesca Romana"

## Assistenza infermieristica e socio - sanitaria

L'ospite usufruisce di assistenza infermieristica nelle 24 ore.

La custodia dei farmaci e la loro somministrazione è affidata –anche per gli ospiti autosufficienti– al personale infermieristico. I farmaci sono custoditi in medicheria, sono nominativi e restano di proprietà dell'ospite.

L'ospite usufruisce nelle 24 ore di un'assistenza alla persona per il superamento delle condizioni di non autosufficienza e per il soddisfacimento dei bisogni primari della vita (alimentazione, igiene, mobilità).

## Terapia riabilitativa

La terapia fisico riabilitativa si effettua in sede e in cicli su un progetto individuale dell'ospite, in base alle condizioni psicofisiche e gli obiettivi da raggiungere. Le valutazioni e pianificazioni vengono fatte dall'équipe riabilitativa (medico responsabile, terapisti della riabilitazione, educatori) di concerto con i medici della UO disabili (o struttura equivalente) della ASL di appartenenza, il medico di base, l'ospite stesso o i suoi familiari.

## Terapia occupazionale /educativa

La Terapia Occupazionale e il Trattamento Educativo mirano a raggiungere il massimo grado possibile di autonomia nell'individuo con disabilità. Sulla base della valutazione funzionale e psicologica dei soggetti, promuovono il recupero e l'uso ottimale di funzioni fisiche, mentali e sociali finalizzate al reinserimento e all'adattamento dell'individuo nel proprio ambiente personale, domestico e sociale. Le seguenti attività sono svolte dal Servizio Educativo:

- Training delle ADI (Activities of Daily Living): attività volte al miglioramento ed al mantenimento delle abilità nelle attività di vita quotidiana quali l'alimentazione, la vestizione, la deambulazione, l'igiene personale, la continenza e i trasferimenti.
- Training cognitivo: attività volte al mantenimento ed miglioramento dello stato cognitivo che prevedono l'utilizzo di tecniche che mirano alla stimolazione di funzioni quali memoria, attenzione, concentrazione e orientamento spazio temporale.
- Training delle capacità relazionali: attività volte al miglioramento delle capacità di socializzazione, del tono dell'umore e dello stato motivazionale, attraverso attività espressive individuali e di gruppo e attività di socializzazione, es. teatro, musica, uscite di gruppo.
- Training delle IADL (instrument Activities of Daily Living): attività volte al recupero ed al miglioramento delle autonomie strumentali quali la preparazione dei pasti, l'utilizzo del telefono, la gestione del denaro, etc.

## Attività ludico – ricreative e di animazione

Sono connesse alle attività occupazionali e educative e consistono in momenti di socializzazione con organizzazione di feste, uscite settimanali di gruppo, proiezioni cinematografiche, musica.

## Assistenza psicologica

L'attività dello Psicologo mira a definire e trattare, su indicazione del medico responsabile, le eventuali problematiche relazionali ed emozionali degli ospiti, favorendone la socializzazione e l'integrazione nella comunità, e ad effettuare un'attività di sostegno sulle famiglie durante la fase di inserimento e comunque quando se ne presenti la necessità. L'attività si svolge attraverso specifiche modalità di valutazione (colloqui e test) e di intervento (colloqui individuali o attività di gruppo).

## Servizi accessori

L'ospite può usufruire dei seguenti servizi accessori:

- Servizio bar (attualmente erogato da macchine automatiche).
- Servizio di lavanderia degli indumenti personali a richiesta degli ospiti e con oneri a carico degli stessi.
- Servizio di barbiere, podologo e parrucchiere a richiesta degli ospiti e con oneri a carico degli stessi.

## Gestione quotidiana

- L'ospite è libero di muoversi all'interno della struttura, salvo le limitazioni legate allo stato di salute psicofisico, secondo il parere motivato del medico responsabile.
- L'ospite può detenere oggetti personali purché non arrechino danno, disturbo o rischio a sé, agli altri ospiti o al personale. In caso di dubbio la decisione spetta al medico responsabile, sulla base anche dello stato psicofisico dell'ospite. La RSA non si fa comunque carico di eventuali furti o smarrimento di oggetti personali.
- L'ospite può detenere denaro, preferibilmente depositato in amministrazione. Nel caso di Ospiti sotto tutela, le somme di denaro lasciate a disposizione dell'ospite vanno sempre depositate in amministrazione.
- L'ospite può personalizzare la propria area nella stanza in cui risiede, nel rispetto degli arredi esistenti, del decoro e delle esigenze di sicurezza, e senza recare disturbo all'ospite con cui condivide la stanza.
- Non è consentito fumare negli spazi interni.
- È ammesso il consumo strettamente personale di piccole quantità di bevande alcoliche ai pasti, dietro permesso del responsabile medico, revocabile in caso di abuso o di intercorsi motivi sanitari. Per motivi di sicurezza non è ammesso detenere superalcolici.
- Il consumo di caffè, the, cibi fuori pasto può essere limitato in caso di specifiche patologie, su parere del responsabile medico.
- La RSA, pur attivando ogni mezzo di attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure limitative o coercitive della libertà personale, salvo su specifica prescrizione medica, per motivi di sicurezza o terapeutici. La prescrizione medica viene allegata alla cartella personale e, quando presenti, controfirmata dai soggetti responsabili.



# RSA "Santa Francesca Romana"

## Visite

Le visite dei familiari e amici sono benvenute e utili per il benessere psicofisico degli ospiti.

Per poter garantire a tutti gli ospiti ordine, tranquillità e privacy, e permettere al personale di svolgere attentamente il proprio lavoro si richiede il rispetto delle norme indicate negli allegati 2 (orari di visita) e 3 (indicazioni ai familiari e visitatori).

Si evidenzia in particolare che:

- assistenza al pasto e mobilitazione possono essere effettuate solo previa autorizzazione medica (revocabile) e solo in assenza di gravi patologie motorie o disfagia;
- non è assolutamente permesso l'accesso alle stanze di degenza negli orari vietati salvo autorizzazione temporanea del medico o caposala per casi di assoluta necessità;
- non sono permesse all'interno della struttura attività igieniche da parte dei familiari (ivi comprese taglio della barba, lavaggio dei capelli, ecc).

## Assenze e permessi

### Permesso giornaliero

L'ospite autosufficiente può uscire in permesso dalla struttura durante il giorno, se le condizioni psicofisiche lo consentono, avvisando il personale. Deve di norma rientrare in RSA entro le ore 19, salvo eccezionale permesso a rientrare più tardi.



## Permesso per rientro in famiglia

La permanenza fuori struttura durante la notte va registrata in uscita e in ingresso su apposito registro firme, da parte dell'ospite o familiare o tutore. Per normativa regionale le uscite in permesso per l'intero giorno non possono superare i dieci giorni al mese. Durante la permanenza fuori struttura è dovuta la sola quota sanitaria.

## Trasferimento in Ospedale

Per le assenze determinate da ricoveri in strutture ospedaliere, la RSA è tenuta alla conservazione del posto per 3 giorni, ovvero fino a 10 giorni su richiesta dell'ospite o familiare; comunque, l'ospite è tenuto sempre al pagamento della quota a proprio carico.

Nei casi in cui il ricovero superi i 10 giorni la normativa regionale prevede l'automatica decadenza dal posto, che viene reso disponibile dalla ASL. L'assistito avrà comunque diritto di priorità nel rientro in RSA nel primo posto che si renda successivamente disponibile.

## Aspetti economici

### Retta

In base alla normativa regionale vigente (D.G.R. 98/2007 e D.G.R. 173/2008), la diaria giornaliera per l'ospitalità in R.S.A. è ripartita nel modo seguente:

- 50% a carico del Fondo Sanitario Nazionale;
- 50% a carico dell'assistito, con la eventuale compartecipazione del Comune di residenza, qualora l'ISEE, calcolato secondo quanto stabilito dall'art. 6 del D.P.C.M. 159/2013 e s.m.i., non sia superiore a € 20.000,00.

Ai fini del calcolo della compartecipazione alla spesa sociale in RSA è necessario presentare al proprio Municipio di residenza la seguente documentazione:

- l'ISEE di prestazione "Socio sanitario Residenze", di cui al DPCM 159/2013. Qualsiasi altro ISEE di prestazione non consente l'eventuale contribuzione integrativa a favore dell'utente;
- D.S.U. (Dichiarazione sostitutiva unica);
- copia della carta d'identità e codice fiscale del beneficiario e del dichiarante;
- autorizzazione al ricovero rilasciata dalla ASL;
- certificato di ospitalità rilasciato dalla Struttura (con indicazione del grado di mantenimento A-B);
- copia verbale di invalidità;
- modello OBIS- M (certificato di pensione);
- copia dell'eventuale decreto di nomina del rappresentante legale.

La retta è pagata dall'ospite, o da un suo delegato, con le modalità prescritte dall'ufficio amministrativo della Struttura.

# RSA "Santa Francesca Romana"

Per quegli ospiti con retta a totale o parziale carico dell'amministrazione comunale, la struttura provvederà ad emettere documento contabile all'amministrazione interessata per l'importo della retta.

La retta è comprensiva di tutte le prestazioni previste dal regolamento con esclusione di:

- farmaci e parafarmaci;
- lavaggio indumenti personali;
- barbiere, parrucchiere e podologo;
- spese per le onoranze funebri;
- visite specialistiche e indagini strumentali e di laboratorio disponibili presso la struttura;
- servizi accessori.

## Comitato di partecipazione

Presso l'RSA del centro è attivo un Comitato di partecipazione che ha il compito di:

- esprimere parere e formulare proposte alla direzione organizzativa in ordine alla programmazione, svolgimento e verifica delle attività all'interno della RSA;
- raccogliere e valutare le istanze degli ospiti, in particolare, per quanto riguarda le iniziative ed attività collaterali intese a promuovere una maggiore autonomia e una maggiore integrazione degli stessi all'interno della RSA e all'esterno, con il tessuto sociale, formulando le conseguenti proposte alla direzione organizzativa. Il Comitato è organizzato da un regolamento, reperibile presso il reparto.



## Giornata tipo

	Persone autonome	Persone non autonome
7.30 - 8	Sveglia Igiene personale*	Sveglia Cure igieniche* (OSS)
8.30	Colazione Terapia farmacologica (IP)	Colazione (OSS, EP) Terapia farmacologica (IP)
9 - 11	Attività riabilitative, occupazionali, educative o attività ricreative (FT, EP)**	Attività riabilitative, occupazionali, educative o attività ricreative (FT, EP)**
11.30	Pranzo Terapia farmacologica (IP)	Pranzo (OSS, EP) Terapia farmacologica (IP)
12.30	Igiene personale* Riposo	Cure igieniche* Riposizionamento a letto (OSS) FT a letto (FT)
14	Attività occupazionali o ricreative (EP)	Levata pomeridiana (OSS) Attività ricreative
15.30	Merenda (the)	Merenda (the)
16 - 18	Attività educative (EP)	Attività educative (EP)
18.30	Cena terapia farmacologica (IP)	Cena (OSS, EP) terapia farmacologica (IP)
19.30 - 20	Igiene personale* Attività ricreative Letto	Cure igieniche* (OSS) Messa a letto

*Note: EP: Educatore professionale; FT: Fisioterapista*

*IP: Infermiere professionale; OSS: Operatore Socio Sanitario*

*(\*) Le Cure igieniche comprendono minimo 1 bagni completi a settimana*

*(\*\*) È prevista un'uscita settimanale di gruppo fuori struttura*

## Orari di visita

Tutti i giorni, dalle 10 alle 11.30 e dalle 16 alle 18. La domenica, l'orario di visita è anticipato alle 9.30 negli spazi comuni (giardino, salotto), con accesso ai reparti solo alle ore 10.

Le visite fuori orario sono consentite solo su permesso da richiedere alla caposala ed esclusivamente negli spazi comuni.

L'ingresso all'interno dei reparti è consentito solo negli orari di visita, e a condizione che non vi siano attività sanitarie o igieniche in corso (in tal caso, servirsi degli spazi comuni esterni al reparto).

Il Responsabile Medico dr Vinicio D'Annunzio riceve tutti i giorni dal lunedì al venerdì su appuntamento (Punto Informativo 06 33086500).



## Attività complementari

Nell'ottica di un miglioramento continuo della qualità del servizio erogato e al fine di valorizzare le competenze che caratterizzano le specifiche aree di attività riabilitativa, sono state istituite aree di supporto alle attività di assistenza e riabilitazione.

### Attività di supporto psicologico

È prevista nell'ambito del Centro l'attività di consulenza psicologica, finalizzata al miglioramento e all'integrazione dei progetti riabilitativi che richiedono tale intervento.

### Attività educative

Fanno parte del servizio le attività volte al miglioramento dell'organizzazione degli interventi di carattere educativo-relazionale nelle tipologie assistenziali in cui tale servizio è richiesto, anche al fine di integrare e completare i progetti riabilitativi. Il referente si rapporta con i coordinatori delle équipe medico-riabilitative, nell'ambito delle direttive definite dalla Direzione medica del Centro di riabilitazione.



## Attività di Ricerca scientifica

### Obiettivi della Ricerca

Scopo della ricerca è approfondire la conoscenza delle patologie sotto il profilo eziologico e terapeutico, al fine di individuare supporti metodologici sempre più rigorosi nella programmazione dell'esercizio riabilitativo e al fine di assicurare una migliore qualità della vita per il disabile.

### Argomenti di studio

La ricerca scientifica effettuata presso i Centri di “S. Maria della Pace” e “S. Maria della Provvidenza” si orienta nei seguenti settori:

- patologie del sistema nervoso centrale (ictus e tumori cerebrali) e periferico (lesioni traumatiche dei nervi, sindromi da intrappolamento);
- riabilitazione neuromotoria;
- neuropsichiatria infantile;
- patologie dell'apparato respiratorio (BCPO, enfisema);
- patologie da malocclusioni (ATM);
- psicologia;
- studio del dolore;
- qualità della vita;
- patologie della colonna vertebrale e degli arti (deformità, dolore, osteoporosi).

### Progetti di ricerca

I più recenti progetti di ricerca finanziati da Enti pubblici o Enti di ricerca Onlus sono:

- riabilitazione robotica e misure di outcome nella Charcot-Marie-Tooth. Studi multicentrici (finanziato dalla Fondazione Telethon e dal Ministero della Salute);
- riabilitazione neuromotoria della Malattia di Parkinson utilizzando le nuove tecnologie (finanziato dal Ministero della Salute).

Nel laboratorio di neurosifologia sono attivi numerosi studi che esplorano tutte le funzioni del nostro sistema nervoso, sia centrale che periferico sia nei soggetti sani (per meglio comprendere i meccanismi che sottendono alle nostre funzioni) sia in pazienti (per meglio capire le “disfunzioni” e come porre rimedio o compensare con riabilitazioni specifiche e personalizzate. Sono in atto progetti che si prefiggono di acquisire le maggiori conoscenze possibili sia nell'ambito della caratterizzazione del dolore che nella scelta terapeutica, avvalendosi di studi clinici sui pazienti e di studi di base sui meccanismi in grado di influenzare il dolore e sui possibili trattamenti non farmacologici. A tale fine vengono utilizzati macchinari presenti in Fondazione quali: potenziali evocati laser e quantitative sensory testing, strumenti oggettivi per la valutazione delle vie nocicettive. Numerosi altri studi riguardano il sistema nervoso periferico con inquadramento di patologie frequenti come il tunnel carpale, ereditarie come la Charcot Marie Tooth o rare come tumori dei nervi o neuropatie disimmuni. La valutazione e il trattamento sono completati attraverso strumenti presenti nel laboratorio quali: device per stimolazione transcranica (tDCS, TMS) ecografo, elettromiografo.





## Attività di Ricerca scientifica

Presso il Laboratorio del Movimento recentemente è stato condotto uno studio, coordinato dai ricercatori del Centro S. Maria della Provvidenza (responsabile dott.ssa Irene Aprile) su 250 pazienti, selezionati tra più di 600 casi di 9 proprie strutture sparse in tutta Italia, per verificare l'efficacia della riabilitazione tramite robot nel recupero dell'arto superiore in pazienti affetti da Ictus. I risultati dimostrano l'utilità effettiva della robotica in ambito riabilitativo attraverso dati quantitativi.

Referente scientifico: **Luca Padua**

E-mail: [lpadua@dongnocchi.it](mailto:lpadua@dongnocchi.it)

Segreteria scientifica:

[segreteria.scientifica.rm.smpace@dongnocchi.it](mailto:segreteria.scientifica.rm.smpace@dongnocchi.it)



## Volontariato

*“L'amore è la più benefica, universale e santa di tutte le forze naturali, per le quali l'uomo può evadere dalla clausura dell'io per donarsi e diventare fonte viva e luminosa di altre vite nel mondo”.*  
(Don Carlo Gnocchi, Educazione del cuore, 1937).

In queste parole di don Gnocchi troviamo la massima ispirazione per rappresentare il ruolo del volontariato all'interno della Fondazione Don Gnocchi, la quale promuove e valorizza la presenza e l'attività dei volontari, che costituiscono una risorsa preziosa e un valido supporto alla cura e all'assistenza dell'ospite e del paziente.

I volontari rappresentano una parte integrante dell'organizzazione, coprotagonisti, insieme agli altri attori, della “mission” della Fondazione.

Le proposte di volontariato del Centro Santa Maria della Provvidenza sono rivolte a **persone che, in base alla loro disponibilità e inclinazione, possono essere inserite nelle seguenti attività:**

- **Sostegno alle attività assistenziali:** aiuto e sostegno agli ospiti durante i momenti dei pasti principali (pranzo e cena), negli spostamenti in carrozzina, nelle passeggiate in giardino o anche semplicemente facendo dono della presenza e amicizia nell'atteggiamento del dialogo e dell'ascolto;
- **Sostegno alle attività ludiche, ricreative, animative, religiose:** supporto e collaborazione alle attività animative e religiose organizzate sia all'interno che all'esterno del Centro: feste, ricorrenze particolari, eventi culturali, gite, uscite sul territorio;
- **Collaborazione alle attività di laboratorio:** supporto alle attività di laboratorio grafico-pittorico, di canto e musica, di taglio, cucito e ricamo, e di attività cognitive.

Referente: **Silvia Cangialosi** - Email: [scangialosi@dongnocchi.it](mailto:scangialosi@dongnocchi.it)







## Informazioni utili

### Assistenza religiosa

Il Centro fornisce assistenza religiosa per tutti coloro che la richiedano (la Santa Messa viene celebrata, di norma, la domenica). La richiesta di assistenza religiosa viene comunicata tramite la Caposala del reparto. Gli utenti possono richiedere un'assistenza religiosa diversa da quella cattolica rivolgendosi all'URP (Ufficio relazioni con il Pubblico). Per consentire agli ospiti il rispetto delle prescrizioni di fede, è tutelata la possibilità di scelta dei pasti in base al credo religioso del paziente, previa segnalazione al coordinatore infermieristico.

### Assistenza sociale

È disponibile un supporto di assistenza sociale per gli utenti afferenti ai reparti.

### Attività ricreativa

Sono disponibili sale comuni ove gli utenti possono incontrarsi, intrattenersi, seguire programmi televisivi, ascoltare musica. I degeniti possono, in tale ambiente, ricevere le visite di amici e familiari. Gli utenti possono accedere al giardino e agli spazi attrezzati del Centro.

### Punti di ristoro

Nel centro sono presenti punti di ristoro con distributori automatici di bevande calde e snack.

### Altri servizi

A richiesta, è disponibile il servizio di lavanderia, parrucchiere e podologo. Per informazioni, rivolgersi alla Caposala.

### Denaro ed oggetti preziosi

La Direzione non risponde degli oggetti di valore o del denaro in possesso degli assistiti. È opportuno, pertanto, non introdurli nel Centro o comunque non lasciarli incustoditi.

### Fumo

Negli ambienti chiusi del Centro è categoricamente vietato fumare. Va specificato, inoltre, che contravvenire a tale divieto potrebbe comportare, per la presenza di segnalatori di fumo, l'attivazione del relativo allarme e le conseguenti procedure di emergenza predisposte.

## Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha il compito di garantire l'esercizio dei diritti di informazione, accesso e partecipazione da parte dell'utenza.

Le funzioni dell'URP, definite e regolate dalla normativa in vigore, sono:

- agevolare i cittadini nell'accesso ai servizi, attraverso la gestione delle informazioni sulla struttura aziendale, sulle prestazioni, sui servizi erogati e sulle modalità di accesso, sia in modo diretto, sia attraverso pubblicazioni e comunicazioni esterne;
- attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità e di gradimento dei servizi, attraverso strumenti come i reclami, le segnalazioni e i questionari sulla soddisfazione dei clienti;
- in collaborazione con il Risk Manager, rendere partecipe i pazienti e i loro famigliari delle politiche preventive e delle azioni di gestione del rischio clinico attuate all'interno della struttura.

Le principali attività svolte dall'URP sono:

- la comunicazione aziendale, interna ed esterna;
- la gestione dei reclami e segnalazioni;
- le indagini di soddisfazione dell'utenza, in collaborazione con il Servizio Psicologico.

### Orario di apertura dell'Ufficio

Il responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve il martedì e giovedì dalle ore 10.30 alle 12. Per altri orari e giorni, si potrà contattare il numero 06.33086707

Le segnalazioni possono essere inoltrate:

- personalmente al responsabile URP o tramite Segreteria di direzione;
- via fax allo 06.33086729;
- all'indirizzo di posta elettronica: [urpoma@dongnocchi.it](mailto:urpoma@dongnocchi.it).



## Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

### Gestione dei reclami

Il reclamo, formalizzato dall'utente o dal responsabile URP, viene gestito dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico che, entro 30 giorni lavorativi, provvede a rispondere alle segnalazioni direttamente o tramite l'ufficio incaricato della gestione del reclamo.

### Indagini sulla soddisfazione dell'utenza

La misurazione della soddisfazione dell'utente ha i seguenti obiettivi:

- permettere e promuovere un flusso di comunicazione a due vie tra il Centro e gli utenti dei diversi servizi;
- conoscere l'opinione degli utenti sui servizi ricevuti e sulle modalità di erogazione, per passare dalla condivisione delle informazioni alla costruzione di soluzioni;
- gestire le aspettative quando non eccedano le finalità dell'organizzazione. Il Centro garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza promuovendo, in collaborazione con il Servizio Psicologico, la somministrazione di un questionario opportunamente predisposto. I questionari compilati potranno essere inseriti nelle apposite cassette, collocate in vari punti del Centro.

### Sede

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è ubicato in uno dei padiglioni esterni del Centro, insieme agli altri uffici amministrativi.

Responsabile dell'Ufficio: **Anna Izzo**  
telefono 06.33086707 - 6507  
email [urpoma@dongnocchi.it](mailto:urpoma@dongnocchi.it)



## Impegni per la qualità

Dal 2009 il Centro "S. Maria della Provvidenza" di Roma è dotato di un Sistema di Gestione per la Qualità certificato norma ISO 9001. È inoltre stato istituito un responsabile della Qualità aziendale che, alle dirette dipendenze della Direzione, garantisce, in collaborazione con le diverse funzioni aziendali, l'implementazione del Sistema Qualità, verificandone periodicamente l'applicazione e il mantenimento.

La politica per la qualità della Fondazione Don Gnocchi trova il proprio fondamento nella traduzione pratica degli impegni espressi nella Carta dei valori.

Il cardine di tali impegni è da ricercarsi 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 tre macro-obiettivi della qualità, comuni a tutte le attività svolte in Fondazione.

Tali obiettivi possono essere così riassunti.

### Promuovere la centralità della persona, salvaguardarne la dignità, valorizzarne le potenzialità

La conduzione di ogni attività e processo deve porre al centro la persona, intendendo con questo l'attenzione al cliente esterno (utente/ospite), al cliente interno e alle persone che a diverso titolo prestano opera per l'organizzazione.

L'attenzione al cliente esterno si manifesta attraverso la ricerca continua nelle risposte ai suoi bisogni espliciti ed impliciti di metodologie ed approcci efficaci, appropriati e sicuri.

L'attenzione al cliente interno si manifesta attraverso la disponibilità alla collaborazione e allo spirito di servizio, ponendo l'interesse finale del risultato prima di ogni considerazione ed interesse personale.

L'attenzione alle risorse umane è tesa a liberare la capacità e l'iniziativa del singolo, valorizzando la capacità progettuale delle varie aggregazioni operative, dai Centri alle singole unità d'offerta.

### Perseguire il miglioramento continuo, ricercare l'eccellenza

Lo stile di lavoro che caratterizza la Fondazione in ogni sua attività deve esplicitarsi attraverso l'individuazione di "elementi distintivi", legati sia ai processi gestionali trasversali che a quelli di erogazione di prestazioni e servizi. Gli "elementi distintivi" devono diventare le caratteristiche operative e d'azione, che traducono nel fare quotidiano i principi etici, i valori e i contenuti professionali della Fondazione, in questo acquisendo il meglio delle pratiche esistenti.

### Richiedere l'integrità dei comportamenti

L'azione di chi è impegnato nelle attività svolte dalla Fondazione, anche nella veste di prestatore d'opera occasionale e fornitore, deve essere improntata al rispetto delle regole interne ed esterne (vedi modello organizzativo D. Lgs. 231 e codice etico) e all'applicazione nella pratica quotidiana dei valori che distinguono l'organizzazione.

Responsabile dell'Ufficio: **Anna Izzo**  
E-mail: [aizzo@dongnocchi.it](mailto:aizzo@dongnocchi.it)



# Diritti e doveri dell'utente

## I diritti

### Dignità della persona e rispetto delle differenze

L'utente ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

### Informazione

L'utente ha diritto ad ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura. L'utente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

### Rispetto e imparzialità

I comportamenti nei confronti dell'assistito devono essere ispirati a criteri di rispetto, obiettività, giustizia ed imparzialità. Durante la degenza ospedaliera, l'assistito ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome.

### Informazione e consenso sui trattamenti sanitari

Salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, l'utente ha diritto a ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, a coloro che esercitano potestà tutoria o ai familiari (in caso di necessità ed urgenza). L'utente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il malato non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone precedentemente indicate.

### Riservatezza

L'utente ha diritto ad ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti. A tale scopo, l'utente, al momento dell'accesso al Centro, firma un modulo che autorizza la Fondazione al trattamento dei dati personali e sensibili esclusivamente per fini istituzionali, nel rispetto di quanto stabilito dalla legge (D. Lgs. 196/2003).

## Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base delle definizioni e del rispetto di precisi standard, verificati annualmente da parte della struttura.

## Reclami

Il Centro garantisce la funzione di tutela dell'utente anche attraverso la possibilità, da parte di quest'ultimo, di proporre reclami a seguito di disservizi o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

## I doveri

Il malato quando accede ad una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione della sede sanitaria in cui si trova.

L'accesso alla struttura sanitaria esprime da parte dell'utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

L'utente o il genitore /tutore ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

## Raccomandazioni

Il reparto è luogo di cura: è pertanto necessario adeguare il proprio comportamento al rispetto degli altri pazienti. E' bene che familiari ed amici evitino di intralciare l'attività assistenziale durante le ore di visita.

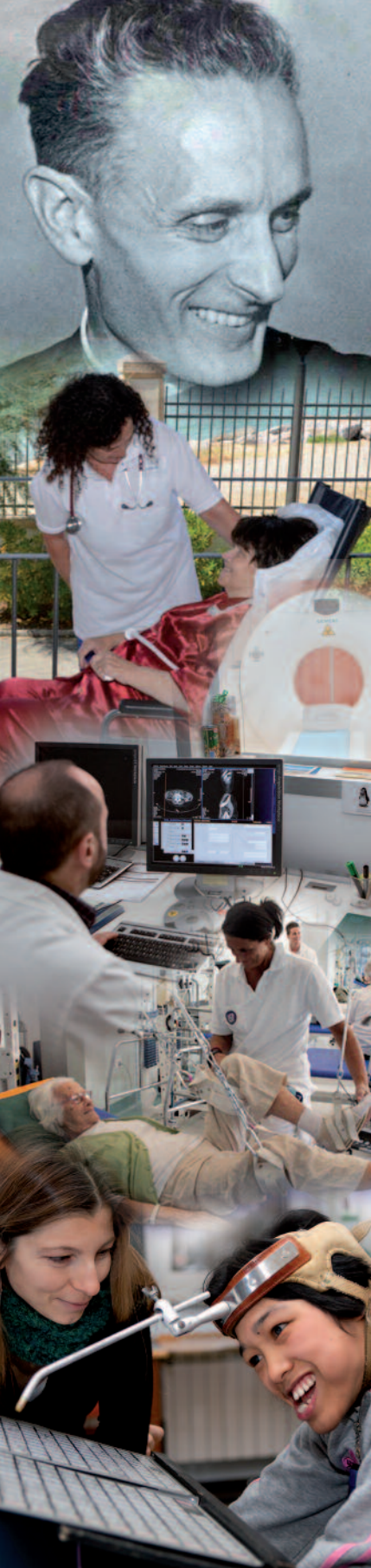
## Per la tutela dei diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali:

### Tribunale per i diritti del malato (TDM)

Segreteria Regionale  
Viale Angelico, 28  
CAP 00195 Roma  
tel 06/3729924 - fax 06/6385881  
email: roma@cittadinanzattiva.it







# La Fondazione Don Gnocchi in Italia

Istituita nel secondo dopoguerra dal beato don Carlo Gnocchi per assicurare cura, riabilitazione e integrazione sociale ai mutilatini, la Fondazione ha progressivamente ampliato nel tempo il proprio raggio d'azione. Oggi continua ad occuparsi di bambini e ragazzi portatori di handicap, affetti da complesse patologie acquisite e congenite; di pazienti di ogni età che necessitano di riabilitazione neuromotoria e cardiorespiratoria; di persone con sclerosi multipla, sclerosi laterale amiotrofica, morbo di Parkinson, malattia di Alzheimer o altre patologie invalidanti; di anziani non autosufficienti, malati oncologici terminali, pazienti in stato vegetativo prolungato. Intensa, oltre a quella sanitario-riabilitativa, socio-assistenziale e socio-educativa, è l'attività di ricerca scientifica e di formazione ai più diversi livelli. È riconosciuta Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (Irccs), segnatamente per i Centri di Milano e Firenze. In veste di Organizzazione Non Governativa (Ong), la Fondazione promuove e realizza progetti a favore dei Paesi in via di sviluppo.

## PRESIDIO NORD 1

**IRCCS S. Maria Nascente**  
Via Capecelatro, 66  
Milano - tel. 02.403081

**Istituto Palazzolo-Don Gnocchi**  
Via Don L. Palazzolo, 21  
Milano - tel. 02.39701

**Centro Peppino Vismara**  
Via dei Missaglia, 117  
Milano - tel. 02.89.38.91

**Centro Multiservizi**  
Via Galileo Ferraris, 30  
Legnano (MI) - tel. 0331.453412

## PRESIDIO NORD 2

**Centro E. Spalenza-Don Gnocchi**  
Largo Paolo VI  
Rovato (BS) - tel. 030.72451

**Centro S. Maria al Castello**  
Piazza Castello, 22  
Pessano con Bornago (MI) - tel. 02.955401

**Centro S. Maria delle Grazie**  
Via Montecassino, 8  
Monza - tel. 039.235991

## PRESIDIO NORD 3

**Centro Girola-Don Gnocchi**  
Via C. Girola, 30  
Milano - tel. 02.642241)

**Centro Ronzoni Villa-Don Gnocchi**  
Viale Piave, 12  
Seregno (MB) - tel. 0362.323111

**Centro S. Maria alla Rotonda**  
Via privata d'Adda, 2  
Inverigo (CO) - tel. 031.3595511

## PRESIDIO NORD 4

**Centro S. Maria al Monte**  
Via Nizza, 6  
Malnate (VA) - tel. 0332.86351

**Centro S. Maria alle Fonti**  
Viale Mangiagalli, 52  
Salice Terme (PV) - tel. 0383.945611

## PRESIDIO NORD 5

**Centro S. Maria ai Colli**  
Viale Settimio Severo, 65  
Torino - tel. 011.6303311

**Presidio Ausiliatrice-Don Gnocchi**  
Via Peyron, 42  
Torino - tel. 011.6303311

## PRESIDIO CENTRO 1

**IRCCS Don Carlo Gnocchi**  
Via Di Scandicci 269 - Loc. Torregalli  
Firenze - tel. 055.73931

**Centro S. Maria alla Pineta**  
Via Don Carlo Gnocchi, 24  
Marina di Massa (MS) - tel. 0585.8631

**Centro Don Gnocchi**  
Via delle Casette, 64  
Colle Val d'Elsa (SI) - tel. 0577.959659

**Polo specialistico riabilitativo**  
Ospedale S. Antonio Abate  
Via Don Carlo Gnocchi  
Fivizzano (MS) - tel. 0585.9401

**Polo Riabilitativo del Levante ligure**  
Via Fontevivo, 127  
La Spezia - tel. 0187.5451

## PRESIDIO CENTRO 2

**Centro S. Maria ai Servi**  
Piazzale dei Servi, 3  
Parma - tel. 0521.2054

**Centro E. Bignamini-Don Gnocchi**  
Via G. Matteotti, 56  
Falconara M.ma (AN) - tel. 071.9160971

## PRESIDIO CENTROSUD

**Centro S. Maria della Pace**  
Via Maresciallo Caviglia, 30  
Roma - tel. 06.330861

**Centro S. Maria della Provvidenza**  
Via Casal del Marmo, 401  
Roma - tel. 06.3097439

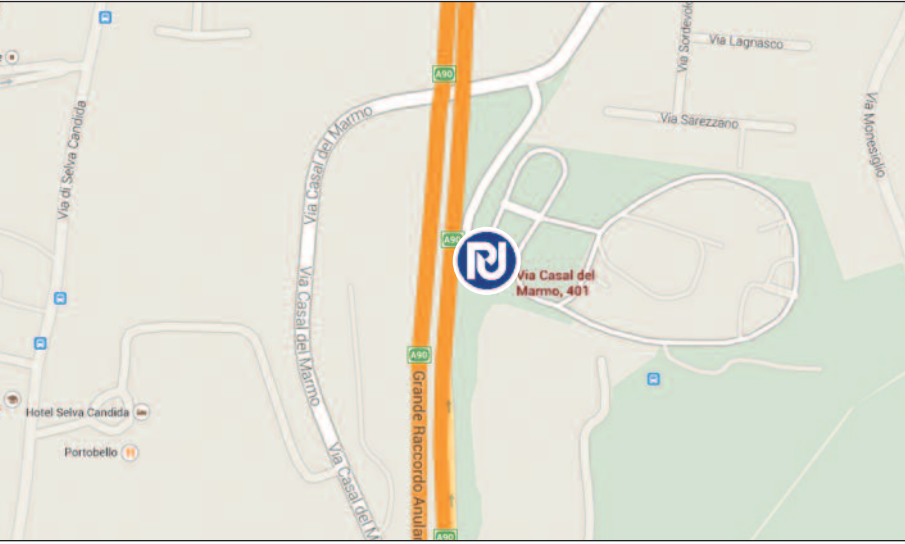
**Polo specialistico riabilitativo**  
Ospedale civile G. Crisculi  
Via Quadrivio  
Sant'Angelo dei Lombardi (AV)  
tel. 0827.455800

**Centro S. Maria al Mare**  
Via Leucosia, 14  
Salerno - tel. 089.334425

**Centro Gala-Don Gnocchi**  
Contrada Gala  
Acerenza (PZ) - tel. 0971.742201

**Polo specialistico riabilitativo**  
Presidio Ospedaliero ASM  
Via delle Matine  
Tricarico (MT) - tel. 0835.524280

## COME RAGGIUNGERE IL CENTRO “S. MARIA DELLA PROVVIDENZA”



Il Centro si trova in Via Casal del Marmo n. 401 (nella zona nord di Roma- Ottavia - Palmarola)  
È raggiungibile in macchina sia da Via Trionfale che da Via Boccea e dal Raccordo Anulare uscendo a Via Boccea.  
Autobus: linea 998 e 992.



**Sede legale:** 20121 MILANO  
piazzale R. Morandi, 6 (tel. 02 40308.900)

**Presidenza - Direzione Generale:** 20162 MILANO  
via C. Girola, 30 (tel. 02 40308.703)

**Consiglio di Amministrazione:**  
Vincenzo Barbante (*presidente*),  
Luigi Macchi (*vicepresidente*),  
Marco Campari, Rosario Bifulco,  
Giovanna Brebbia, Rocco Mangia,  
Mario Romeri

**Collegio dei Revisori:**  
Raffaele Valletta (*presidente*),  
Adriano Propersi, Claudio Sottoriva

**Direttore Generale:** Francesco Converti

Centro  
**“S. MARIA  
della PROVVIDENZA”**

Via Casal del Marmo, 401  
00166 ROMA  
Tel. 06 3097439 - 06 3097441  
Fax 06 3097772  
E-mail: [info.smprovvidenza@dongnocchi.it](mailto:info.smprovvidenza@dongnocchi.it)  
[direzione.rm.smprovvidenza@dongnocchi.it](mailto:direzione.rm.smprovvidenza@dongnocchi.it)

**Internet:** [www.dongnocchi.it](http://www.dongnocchi.it)

