

# Carta dei Servizi



Revisione Settembre 2025

Redatta in adempimento a quanto previsto dal Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito dalla Legge n. 273 del 11/07/1995, applicato alla salute dal D.P.C.M. 19/05/1995, e ai sensi del D.C.A. n. 311 del 06/10/2014

## INDICE

<b>PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO E FINI ISTITUZIONALI .....</b>	<b>4</b>
<b>CHI SIAMO .....</b>	<b>4</b>
<b>MISSION .....</b>	<b>5</b>
<b>VALORI.....</b>	<b>6</b>
<b>LA NOSTRA STORIA.....</b>	<b>7</b>
<b>LA CARTA DEI SERVIZI.....</b>	<b>8</b>
<b>I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>8</b>
<b>TIPOLOGIA DEI TRATTAMENTI RIABILITATIVI .....</b>	<b>9</b>
<b>TRATTAMENTO RIABILITATIVO SETTORE SEMIRESIDENZIALE .....</b>	<b>9</b>
<b>TRATTAMENTO RIABILITATIVO SETTORE NON RESIDENZIALE .....</b>	<b>11</b>
<i>Servizio di riabilitazione motoria, neuromotoria e vascolare .....</i>	<i>11</i>
<i>Servizio di riabilitazione ambulatoriale per l'età evolutiva .....</i>	<i>12</i>
<b>DESTINATARI E PROCEDURE D'ACCESSO .....</b>	<b>15</b>
<b>MODALITÀ DI ACCESSO E PRIMO PROGETTO RIABILITATIVO .....</b>	<b>15</b>
<b>PROSECUZIONE DEI TRATTAMENTI RIABILITATIVI .....</b>	<b>16</b>
<b>ONERI A CARICO DELL'UTENTE .....</b>	<b>16</b>
<b>RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SANITARIA.....</b>	<b>17</b>
<b>LISTA D'ATTESA E SUOI CRITERI .....</b>	<b>17</b>
<b>LISTA D'ATTESA .....</b>	<b>17</b>
<b>VALUTAZIONE E CRITERI DI PRIORITÀ .....</b>	<b>18</b>
<b>DOCUMENTAZIONE OBBLIGATORIA .....</b>	<b>19</b>
<b>DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE .....</b>	<b>20</b>
<b>I DIRITTI .....</b>	<b>20</b>
<b>I DOVERI .....</b>	<b>21</b>
<b>I DIRITTI DEL CAREGIVER .....</b>	<b>22</b>
<b>RETE E CONTINUITÀ ASSISTENZIALE.....</b>	<b>23</b>
<b>UMANIZZAZIONE E PERSONALIZZAZIONE.....</b>	<b>24</b>
<b>PRINCIPI.....</b>	<b>24</b>
<b>IMPEGNI E PROGRAMMI.....</b>	<b>26</b>
<b>MODALITÀ RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI.....</b>	<b>26</b>
<b>CODICE ETICO .....</b>	<b>27</b>
<b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ.....</b>	<b>28</b>
<b>CERTIFICAZIONE QUALITÀ .....</b>	<b>28</b>

<b>POLITICA DELLA QUALITÀ .....</b>	<b>28</b>
<b>INDICATORI DI QUALITÀ .....</b>	<b>29</b>
<b>RECLAMI .....</b>	<b>30</b>
<b>SISTEMA INFORMATIVO .....</b>	<b>31</b>
<b>SANIFICAZIONE AMBIENTALE .....</b>	<b>31</b>
<b>SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE .....</b>	<b>32</b>
<b>ORGANIZZAZIONE E FUNZIONI OPERATIVE .....</b>	<b>33</b>
<b>FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO .....</b>	<b>34</b>
<b>RAPPORTI CON L'ASSOCIAZIONISMO ED ALTRI ENTI .....</b>	<b>34</b>
<b>SERVIZIO SOCIALE .....</b>	<b>35</b>
<b>SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO .....</b>	<b>35</b>
<b>DIREZIONE .....</b>	<b>37</b>
<b>ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA .....</b>	<b>38</b>
<b>GLI ORARI DI APERTURA .....</b>	<b>39</b>
<b>CONTATTI .....</b>	<b>39</b>
<b>CANALI SOCIAL .....</b>	<b>39</b>
<b>DOVE SIAMO .....</b>	<b>39</b>
<b>COME ARRIVARE .....</b>	<b>40</b>

## **PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO E FINI ISTITUZIONALI**

### **CHI SIAMO**

Scuola Viva onlus è un Centro di Riabilitazione territoriale extra-ospedaliera (ex articolo 26 della Legge 833/78), sito in Roma, autorizzato e accreditato con il Servizio Sanitario Regionale del Lazio con il Decreto C.A. n. U00026 del 10 febbraio 2014.

Realizziamo attività riabilitative ed educative in regime semiresidenziale per l'assistenza di 80 Utenti giornalieri e 170 trattamenti giornalieri in regime non residenziale sia ambulatoriale che domiciliare.

Dal 1975 accogliamo persone con disabilità intellettiva affiancandoci alle loro famiglie con progetti individuali per lo sviluppo della loro autonomia, delle potenzialità personali e la crescita dei rapporti sociali.

A partire dal 1991 offriamo percorsi di riabilitazione motoria, rivolti a persone con disabilità conseguenti a patologie dell'apparato osteo-articolare, e percorsi di riabilitazione neuromotoria rivolti a persone con disabilità conseguenti a patologie neurologiche, organiche e degenerative, o a carico del sistema nervoso centrale e periferico. I progetti di riabilitazione motoria e neuromotoria si svolgono in regime ambulatoriale e domiciliare.

Dal 1997 effettuiamo interventi riabilitativi per l'età evolutiva, rivolti a bambini e ragazzi fino a 18 anni con disturbi del neurosviluppo, presi in carico in modo globale da un'équipe multidisciplinare e multiprofessionale.

Dal 2017 proponiamo percorsi di riabilitazione vascolare per il recupero e/o mantenimento delle funzionalità, rivolti a giovani e adulti con affezioni del sistema vascolare, linfatico e venoso. I progetti di riabilitazione vascolare si svolgono in regime ambulatoriale.



## **MISSION**

Promuoviamo una cultura di inclusione, collaborazione e crescita continua, offrendo un approccio terapeutico unico e una vasta gamma di attività educative e riabilitative.

Accompagniamo e valorizziamo ogni persona, dedicandole un sostegno personalizzato per permetterle di affrontare le difficoltà fisiche, psichiche e cognitive.

Tutti sono al centro del nostro impegno e ricevono supporto per raggiungere la massima autonomia e benessere possibile all'interno di un ambiente accogliente e professionale.

## **VALORI**

I valori di Scuola Viva riflettono l'impegno nel migliorare la vita delle persone con disabilità e nel garantire un percorso di crescita inclusivo e rispettoso.

### **Accoglienza**

creare un ambiente inclusivo e familiare per tutti

### **Autonomia**

promuovere lo sviluppo personale e l'autonomia degli utenti

### **Inclusione**

favorire la partecipazione attiva nella comunità

### **Responsabilità**

incoraggiare il senso di responsabilità verso sé stessi e gli altri

### **Qualità**

garantire servizi di alta qualità, conformi agli standard normativi

### **Innovazione**

applicare metodi e conoscenze scientifiche attuali

### **Collaborazione**

lavorare in sinergia con famiglie, comunità e istituzioni

### **Rispetto**

valorizzare ogni persona indipendentemente dalla sua condizione

## **LA NOSTRA STORIA**

Il 20 marzo **1974**, la scuola privata integrata "Scuola Viva", sita a Roma nei locali di Via Crespina 35, viene autorizzata al funzionamento come "Istituto Medico Psicopedagogico Scuola Viva" per 10 posti di Utenti con "ritardo mentale".

Il 9 gennaio **1975** viene costituita la "Associazione Scuola Viva", nei locali di Via Crespina 35 per iniziativa di un gruppo di genitori.

Nel febbraio **1977** viene rilasciato il decreto autorizzativo del Medico Provinciale che porta l'utenza disabile da 10 a 20 posti.

Nel gennaio **1991** viene stipulata la prima Convenzione con la ASL per 30 prestazioni diurne.

Nel giugno **1991**, la Convenzione con la ASL viene allargata a 60 prestazioni diurne, 20 residenziali, 60 ambulatoriali e 20 domiciliari.

Nell'ottobre del **1992** la Regione Lazio, con Deliberazione n. 8945, concede il riconoscimento della personalità giuridica all'Associazione Scuola Viva.

Il 20 novembre **1993** il Centro, dopo aver acquisito e ristrutturato in modo adeguato le strutture su cui opera ed alcune limitrofe, ottiene dalla Regione Lazio, con Decreto n. 2353/93, l'autorizzazione per la continuazione al funzionamento del centro di riabilitazione per 60 posti semiresidenziali, 60 trattamenti giornalieri ambulatoriali e 20 domiciliari.

Il 12 febbraio del **2000** la Regione Lazio, con Decreto n. 519, sulla base di nuovi locali, concede l'autorizzazione di ampliamento al funzionamento ad 80 posti semiresidenziali, 110 trattamenti giornalieri ambulatoriali e 60 domiciliari.

Il 20 febbraio **2007** la Regione Lazio, con Determinazione n. D0528/AV/03, autorizza l'uso di nuovi locali e palestre che nel frattempo l'Associazione Scuola Viva aveva ristrutturato ed adeguato.

Nel febbraio **2014** a seguito delle nuove norme regionali, il Centro viene autorizzato al funzionamento e accreditato definitivamente con la Regione Lazio con Decreto C.A. n. U00026 del 10/02/2014, per 80 posti semiresidenziale, 110 trattamenti giornalieri ambulatoriali e 60 domiciliari.

## **LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti alla salute delle persone che fruiscono dei trattamenti e degli interventi offerti.

Attraverso questo documento si intende fornire in modo accessibile e trasparente ad ogni persona che usufruisce del Centro una fotografia del suo operare, ovvero i trattamenti erogati, gli strumenti utilizzati, le condizioni in cui esercita le proprie attività, i meccanismi di partecipazione, gli standard di qualità ai quali si attiene.

La Carta dei Servizi introduce nel mondo sanitario, in base al D.P.C.M. 19/05/1995 che ne ha fissato per primo precisi indirizzi, il concetto secondo il quale un servizio sanitario, sia esso pubblico che privato, deve assicurare ai suoi fruitori un processo di chiara comunicazione dei servizi e dei trattamenti offerti.

### **I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Con la presente Carta dei Servizi, il Centro di Riabilitazione "Associazione Scuola Viva Onlus" intende:

- rendere espliciti i valori ed i principi di riferimento ai quali si ispira il proprio agire
- far conoscere le attività e i servizi offerti alle persone con disabilità
- informare sulle modalità di erogazione del servizio
- esplicitare le forme di relazione e di partecipazione degli Utenti
- impegnarsi al rispetto di specifici obiettivi di qualità
- impegnarsi a mantenere l'erogazione dei propri servizi sempre impostata a criteri di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, integrazione, partecipazione, efficienza ed efficacia.



## **TIPOLOGIA DEI TRATTAMENTI RIABILITATIVI**

Il Centro è accreditato presso la Regione Lazio al fine di erogare trattamenti in regime "Semiresidenziale" ed in regime "Non Residenziale" nella forma "Ambulatoriale" e "Domiciliare", in base alle esigenze ed alle condizioni personali dell'Utente. Ogni prestazione è svolta in forma individuale e/o di gruppo, a seconda della specificità e della finalità dell'intervento stesso.

### **TRATTAMENTO RIABILITATIVO SETTORE SEMIRESIDENZIALE**

Il Settore Semiresidenziale è rivolto a giovani e adulti con disabilità intellettiva e/o doppia diagnosi dovuta, ad esempio, a malattie genetiche e/o secondarie a traumatismi e/o legate ai disturbi pervasivi dello sviluppo.

Il Settore Semiresidenziale è specializzato in progetti riabilitativi educativi basati su attività di gruppo e individuali dando modo agli Utenti, con diverse capacità di apprendimento, di relazionarsi, di comprendere, di migliorare la propria autonomia personale ed autostima, nell'ambito della prevenzione di un avverabile aggravamento, al fine di favorire la partecipazione sociale.

In alcuni casi, qualora venga raggiunta una sufficiente autonomia e delle discrete abilità, l'aspetto riabilitativo può essere sinergico ad una esperienza di tipo occupazionale, ove è richiesta una capacità organizzativa ed esecutiva oltre che ad abilità interpersonali.

Un'équipe multidisciplinare formata da: medico psichiatra, psicologo, assistente sociale, coordinatore, educatore professionale, terapeuta, infermiere, operatore socio-sanitario, e tecnici specializzati in differenti aree (attività artistiche, giardinaggio, interventi assistiti con gli animali), operano in sinergia tra di loro definendo un progetto riabilitativo globale. All'interno del progetto riabilitativo, si svolgono attività riabilitative ed educative quotidiane e settimanali oltre che gite, feste e soggiorni estivi. L'educatore professionale predispone interventi educativi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti in difficoltà per il raggiungimento del massimo delle autonomie, è impegnato nell'integrazione dei bisogni sanitari e sociale

delle persone con patologie in un'ottica bio-psico-sociale. Osserva, conosce e valuta, con gli specifici strumenti della professione, il soggetto nella sua storia e nel suo percorso evolutivo. Coordina le attività di gruppo in base al progetto individuale dei singoli utenti, che nel gruppo interagiscono secondo i principi dell'apprendimento cooperativo, in base al quale le abilità comunicative e relazionali si sviluppano nel rapporto tra pari e nell'eterogeneità delle competenze.

L'apprendimento cooperativo permette la sperimentazione di diversi ruoli sociali, favorisce il superamento dell'egocentrismo, alimentando il pensiero divergente, in grado di dare risposte flessibili a soluzioni diversificate originali e sviluppare il "problem solving".

Il servizio semiresidenziale viene svolto, presso il Centro di via Crespina 35, con un trattamento riabilitativo-educativo per 36 (trentasei) ore settimanali distribuite su cinque giorni.

Nel rispetto del credo religioso dell'Utente e/o della sua famiglia, il Direttore Sanitario definisce un menù adeguato alle esigenze religiose che viene segnalato al personale della cucina e condiviso con gli operatori sanitari.

Il trasporto dell'utenza da e verso il Centro è organizzato dalle ASL di appartenenza o da parte dei familiari dell'Utente.

Il Centro di Riabilitazione svolge anche attività di informazione e formazione sia interna che rivolta all'esterno.

### **Personale di riferimento del settore semiresidenziale**

Medici Responsabili	Dr.ssa Eleonora Angelini, psichiatra
	Dr.ssa Federica Bonifazi, psichiatra
Coordinatore	Maria Letizia Lanni, educatrice professionale
Assistente Sociale	Roberta Bianchi

## **TRATTAMENTO RIABILITATIVO SETTORE NON RESIDENZIALE**

### **Servizio di riabilitazione motoria, neuromotoria e vascolare**

Tale servizio è rivolto alle persone con disabilità derivanti da patologie complesse riguardanti il sistema osteo-articolare, il sistema neuro-muscolare ed il sistema linfatico.

Un progetto multidisciplinare prevede la partecipazione di un'équipe di personale esperto, che offre un servizio di tipo interattivo: medico fisiatra, neurologo, coordinatore, fisioterapista, psicologo, logopedista e assistente sociale. Il Centro si avvale inoltre di palestre attrezzate e strumentazioni specifiche per la riabilitazione neuromotoria.

La riabilitazione neurologica si rivolge a persone che hanno subito una perdita di autonomia dovuta a una malattia congenita o acquisita a carico del sistema nervoso centrale e periferico (encefalo, midollo e nervi periferici) a diversa eziologia, ischemica, traumatica o neurodegenerativa.

La riabilitazione ortopedica si rivolge a persone con patologie successive e/o conseguenti ad una importante alterazione acuta o cronica dell'apparato muscolo-scheletrico e condizioni post chirurgiche, quali ad esempio: esiti di impianto di protesi articolari (anca, ginocchio, spalla) amputazioni d'arto, politraumi osteo-articolari, lesioni tendinee e muscolari, artrite reumatoide.

La riabilitazione vascolare si rivolge a persone con affezioni del sistema vascolare, linfatico o venoso di tipo primario o secondario (ad esempio linfedema post mastectomia, altri linfedemi).

### **Trattamento riabilitativo ambulatoriale**

Prevede l'attuazione del progetto globale finalizzato a:

- sistemi di valutazione delle principali funzioni del movimento,
- riabilitazione neuromotoria e recupero motorio con training per elicitazione delle funzioni proprio ed esteroceettive, locomotorie e dell'equilibrio, nonché ripristino

- funzionale muscolare e cardiorespiratorio,
- riabilitazione e ripristino funzionale del sistema linfatico.

Il trattamento viene effettuato presso le strutture del Centro, in via Crespina 30, quali studi medici e palestre attrezzate con strumentazioni specifiche, in fasce di orario prestabilite e concordate in precedenza con l'Utente e/o i familiari.

### Trattamento riabilitativo domiciliare

I trattamenti domiciliari vengono erogati per rispondere ad esigenze particolari, quali:

- impossibilità dell'Utente di raggiungere gli ambulatori per gravi disabilità,
- realizzare un programma di riadattamento all'interno dell'ambiente domestico e nelle attività quotidiane.

L'obiettivo dell'intervento riabilitativo a domicilio è quello di facilitare il recupero motorio individuale, offrendogli la possibilità di rimanere nel proprio contesto abitativo, ma è soprattutto quello di conservare il più alto livello funzionale possibile.

Il trattamento domiciliare viene eseguito presso il domicilio dell'Utente il quale, il più delle volte, non possiede la strumentazione presente nella palestra. Alcuni Utenti hanno in dotazione deambulatori o standing propri, lo svolgimento del progetto è quindi impostato su una terapia manuale e di interrelazione Fisioterapista-Utente.

### Servizio di riabilitazione ambulatoriale per l'età evolutiva

Tale servizio è rivolto ad Utenti con disturbi che riguardano l'area del neurosviluppo.

In particolare:

- **disturbi della comunicazione** (disturbi del linguaggio, disturbi della comunicazione sociale-pragmatica)
- **disturbi del movimento** (disturbi della coordinazione motoria)
- **disturbo specifico dell'apprendimento**
- **disabilità intellettive e disturbi misti dello sviluppo**
- **disturbi dello spettro autistico**
- **ipoacusia**

- **esiti P.C.I.**
- **disturbo da deficit di attenzione/iperattività**
- **disturbi neuromotori**

L'Équipe multidisciplinare è composta da: neuropsichiatra infantile, psicologo, assistente sociale, logopedista, terapeuta della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva. Le diverse figure professionali operano in sinergia tra di loro definendo un progetto riabilitativo globale.

Lo sviluppo del bambino è il risultato dell'interazione di più aree, la cui valutazione funzionale viene effettuata da un'équipe multidisciplinare, attraverso una serie di test. Le specificità dell'Utente vengono definite descrivendo il suo profilo e mettendo in evidenza le aree di intervento al fine di creare un'armonia di sviluppo. Il lavoro proposto si articola sul problema specifico, attraverso interventi mirati di logopedia e/o psicomotricità e, inoltre, si basa sulle tematiche correlate al problema specifico, attraverso interventi di piccoli gruppi gestiti insieme da più figure professionali, interventi di counseling familiare o di terapia psicologica individuale rivolta al bambino e/o ai suoi genitori ed attraverso incontri con l'assistente sociale. Alcuni progetti includono la partecipazione ai GLO (Gruppo Lavoro Operativo, così come definito dalla Legge 104/92) presso la scuola frequentata dal bambino. IL servizio si svolge presso i locali e le palestre del Centro, in via Crespina 30, in fasce orarie prestabilite e concordate in precedenza con i familiari.

L'intervento educativo è finalizzato allo sviluppo delle autonomie personali e sociali, della partecipazione attiva nella vita quotidiana, di relazione e della cura di sé e rinforzo dell'autostima.

L'intervento educativo è rivolto a bambini in età scolare che, sia in fase di conclusione e sia nel corso del percorso terapeutico di logopedia e psicomotricità, necessitano di acquisire e potenziare le autonomie personali e sociali al fine del migliore inserimento possibile nella società, compatibilmente con i tempi e le potenziali individuali.

L'educatore è parte integrante dell'équipe riabilitativa e nella specificità del suo ruolo esegue le valutazioni funzionali che comprendono le aree dell'autonomia e della

socializzazione incluse nel progetto riabilitativo condividendone i risultati con gli altri operatori del servizio.

## Personale di riferimento Settore Non Residenziale

### Ambulatoriale e Domiciliare Riabilitazione Neuromotoria

Medici Responsabili	Dr. Massimo Cerciello, fisiatra
	Dr. Federico Martello, fisiatra
	Dr.ssa Debora Tomasello, fisiatra
Responsabile Tecnico	Marco Evangelista, fisioterapista ed osteopata
Coordinatore	Nadia Coscia, fisioterapista
Assistente Sociale	Roberta Bianchi

### Ambulatoriale Età Evolutiva

Medici Responsabili	Dr. Mauro Coccia, neuropsichiatra infantile
	Dr.ssa Marina Auconi, neuropsichiatra infantile
	Dr. Danilo Giuseppe Di Pietro, neuropsichiatra infantile
Coordinatore	Roberta Gunnella, logopedista
Assistente Sociale	Roberta Bianchi

## **DESTINATARI E PROCEDURE D'ACCESSO**

La possibilità di usufruire di trattamenti erogati in accreditamento Regionale dal Centro "Associazione Scuola Viva Onlus" è regolato sulla base delle leggi e delle disposizioni regionali vigenti. Queste prevedono la presa in carico globale per Utenti con patologie complesse, spesso multiple, con possibili esiti permanenti, definendone i criteri clinici differenziati per patologie specifiche.

Sono comunque esclusi dai trattamenti in accreditamento gli Utenti con patologie non complesse e segmentarie.

### **MODALITÀ DI ACCESSO E PRIMO PROGETTO RIABILITATIVO**

#### Settore Semiresidenziale

Estensivo: Per il primo progetto è necessaria la **valutazione multidimensionale** da parte dei competenti servizi dell'Azienda Sanitaria Locale di residenza dell'Utente. Il progetto può avere una durata massima di gg. 60, salvo diversa indicazione da parte della ASL di residenza dell'Utente.

Per i soggetti in età evolutiva (minori di 18 anni) la durata del progetto è definita in accordo con i Servizi Tutela Salute Mentale e Riabilitazione in Età Evolutiva (TSMREE) della ASL di residenza dell'Utente.

Socio-riabilitativo (mantenimento): la modalità di accesso è la stessa dei progetti in estensivo, mentre la durata del progetto è condizionata alla valutazione semestrale della ASL di residenza dell'Utente.

#### Settore Non Residenziale Ambulatoriale

Per il primo progetto è necessaria **la prescrizione del medico specialista di riferimento per la specifica disabilità o del medico specialista in riabilitazione (fisiatra)**. Il progetto può avere una durata massima di gg. 90, salvo diversa indicazione da parte della ASL di residenza dell'Utente.

Per i soggetti in età evolutiva (minori di 18 anni) la durata del progetto è definita in accordo con il servizio competente TSMREE della ASL.

### Settore Non Residenziale Domiciliare

Per il primo progetto è necessaria la **valutazione multidimensionale** da parte dei competenti servizi della ASL (CAD) di residenza dell'Utente. Il progetto può avere una durata massima di gg. 90, salvo diversa indicazione da parte della ASL.

Per i soggetti in età evolutiva (minori di 18 anni), il trattamento domiciliare è autorizzato solo in particolari e gravi condizioni clinico/sociali.

Il progetto è definito in accordo con il servizio competente TSMREE e/o dal CAD della ASL.

Per la richiesta di visita specialistica in struttura pubblica o per la valutazione multidimensionale è necessario munirsi di impegnativa redatta dal medico di base.

### **PROSECUZIONE DEI TRATTAMENTI RIABILITATIVI**

Il Centro invierà la proposta di rinnovo progetto alla ASL che la valuterà riservandosi di modificarla, di non autorizzarla, e ove ritenuto necessario, di sottoporre a visita l'Utente.

Pertanto, la prosecuzione del trattamento riabilitativo, proposta dall'équipe multiprofessionale, dovrà essere autorizzata dai competenti servizi della ASL di residenza dell'Utente.

### **ONERI A CARICO DELL'UTENTE**

Nel Settore Semiresidenziale per i progetti riabilitativi in modalità estensiva e per il Settore Non Residenziale l'intero onere è a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

Nel Settore Semiresidenziale per i progetti riabilitativi in modalità socio-riabilitativo (mantenimento), gli oneri a carico dell'Utente sono stabiliti nella misura del 30% della retta secondo le fasce di reddito definite dalla Delibera Regione Lazio n. 790 del 20 dicembre 2016 ex D.G.R. n. 380 del 07/08/2010.

I pagamenti devono essere effettuati, entro 60 giorni dalla ricezione dell'elaborazione della quota mensile di compartecipazione, da parte della Segreteria, nelle seguenti



modalità:

- per cassa, presso la Segreteria, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 15.00
- tramite bonifico sul conto corrente bancario in essere presso Banca Unicredit, intestato all'Associazione Scuola Viva Onlus, IBAN IT 13 A 02008 05137 000010148956, causale "quota di compartecipazione", indicando il periodo di riferimento, consegnando la ricevuta alla Segreteria o inviandola tramite fax o e-mail.

## **RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

L'Utente, terminato il ciclo riabilitativo, potrà richiedere copia della Cartella Clinica.

La richiesta dovrà essere formulata per iscritto presso la Segreteria e dovrà essere indirizzata alla Direzione Sanitaria dell'"Associazione Scuola Viva Onlus". L'Utente dovrà contestualmente provvedere al pagamento del contributo per spese di Segreteria, pari ad euro 15,00 fino a tre progetti e di euro 5,00 per ogni progetto ulteriore.

Entro 30 giorni dalla richiesta, la copia della Cartella Clinica autenticata dal Direttore Sanitario potrà essere:

- ritirata personalmente dall'Utente o da un genitore in caso di minore;
- ritirata da persona delegata esibendo un documento d'identità dell'Utente in corso di validità ed una delega scritta;
- recapitata a casa per posta, previa richiesta dell'Utente e pagamento dei costi di spedizione.

## **LISTA D'ATTESA E SUOI CRITERI**

### **LISTA D'ATTESA**

L'Utente che necessita di interventi riabilitativi, per inserirsi in lista di attesa, potrà recarsi presso la Segreteria del Centro "Associazione Scuola Viva Onlus" e compilare la "Scheda di Richiesta Inserimento", che può essere anche redatta per via telefonica

o compilata on-line sul sito [www.scuolaviva.org](http://www.scuolaviva.org).

Le richieste di inserimento sono registrate nella lista di attesa in ordine di arrivo e possono essere confermate solo previa presentazione di idonea prescrizione specialistica o valutazione multidimensionale della ASL in base al settore di competenza (vedi modalità di accesso).

All'atto della prima visita medica dovrà essere presentata la documentazione clinica in proprio possesso.

La Lista di attesa è separata per le seguenti tipologie:

▪ **Semi-Residenziale**

*Tempi di attesa previsti 15 mesi – Tempi di attesa medi effettivi 15 mesi*

▪ **Non Residenziale:**

- Ambulatoriale Riabilitazione Motoria, Neuromotoria e Vascolare

*Tempi di attesa previsti 3 mesi – Tempi di attesa medi effettivi 3 mesi*

- Domiciliare Riabilitazione Motoria e Neuromotoria

*Tempi di attesa previsti 7 mesi – Tempi di attesa medi effettivi 7 mesi*

- Ambulatoriale Età Evolutiva

*Tempi di attesa previsti 15 mesi – Tempi di attesa medi effettivi 15 mesi*

## **VALUTAZIONE E CRITERI DI PRIORITÀ**

Le richieste di trattamento vengono valutate dal Medico Responsabile e dal Coordinatore del Settore e dall'Assistente Sociale, tenendo conto dell'ordine di arrivo e della presentazione della prescrizione specialistica o valutazione multidimensionale della ASL, anche in relazione alla gravità della patologia, all'urgenza del trattamento stesso e al rispetto dei criteri clinici di accesso definiti dalla normativa regionale vigente.

La valutazione di un nuovo Utente viene iniziata:

- quando vi sono posti liberi
- quando è prevista la dimissione di un Utente

- quando un Utente interrompe il progetto riabilitativo senza preavviso.

Dopo la prima visita medica, accertata l' idoneità all' inserimento, verranno comunicati, entro 15 giorni, i tempi di attesa per l' inizio del progetto riabilitativo.

## **DOCUMENTAZIONE OBBLIGATORIA**

### **▪ *per l' inserimento nella lista di attesa***

Al momento della richiesta di inserimento nella "lista di attesa", oltre alla prescrizione del medico specialista o della valutazione multidimensionale della ASL, come descritto nel paragrafo "Destinatari e procedure di accesso", è obbligatorio presentare la seguente documentazione:

- Fotocopia del documento d' identità dell' interessato e in caso di minori o incapaci fotocopia del documento d' identità del genitore/tutore,
- Fotocopia della tessera sanitaria dell' interessato.

Per il Settore Semiresidenziale, inoltre, occorrerà presentare la Certificazione "Legge 104/92" ed il Certificato di invalidità in atto.

Per il Settore Non Residenziale Ambulatoriale Età Evolutiva, nel caso di riconoscimento dei benefici della Legge 104/92, occorrerà presentare la Certificazione "Legge 104/92".

### **▪ *per la prima visita***

Al momento della prima visita, sarà necessario confermare, con la sottoscrizione dell' Informativa Privacy, il consenso al trattamento dei dati personali.

Accertati l' assenza di trattamenti in corso presso altra struttura, effettuata la visita con il Medico Responsabile, valutata l' idoneità per l' avvio al progetto, dopo il colloquio informativo, sarà necessario sottoscrivere il Consenso Informato Generale alle Cure.

## **DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE**

### **I DIRITTI**

L'Utente di uno dei servizi dell'Associazione Scuola Viva può esercitare i seguenti diritti:

- essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza e delle convinzioni religiose, politiche, culturali e delle differenze sessuali, linguistiche e di età,
- avere garanzia di continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione,
- ottenere dal Centro di Riabilitazione informazioni relative alle prestazioni dallo stesso erogate e alle modalità di accesso,
- poter conoscere e identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura,
- ricevere un'assistenza riabilitativa, medica ed infermieristica adeguata alla gravità della propria condizione. Le informazioni devono essere date tenendo conto del livello culturale, dell'emotività e della capacità di comprensione del paziente,
- ottenere informazioni complete e comprensibili in merito al suo stato di salute, alla terapia proposta e alla prognosi,
- ricevere le notizie che possano metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute e che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie; le informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti il trattamento,
- ottenere che le informazioni relative al proprio stato di salute ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segrete e che siano fornite esclusivamente a coloro che esercitano potestà tutoria, o ad altra persona come indicato dall'Utente,
- essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture,

- presentare segnalazioni e reclami presso la Direzione Sanitaria o presso la Segreteria, che saranno sollecitamente esaminate dai responsabili del Centro di Riabilitazione, ed essere informato tempestivamente sull'esito degli stessi, secondo quanto previsto dalle norme interne del Centro,
- farsi tutelare all'interno del Centro di Riabilitazione da organi che lo rappresentino sia di fronte al Centro, sia di fronte al personale sanitario, sia di fronte alle pubbliche autorità,
- richiedere che il vitto sia adeguato alla propria fede religiosa,
- essere trattato con senso di umanità, cortesia e riservatezza negli interventi sia sanitari che di igiene personale e alla piena tutela della propria dignità personale.

## **I DOVERI**

L'utente quando accede nella Centro di Riabilitazione deve:

- adottare un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale sanitario,
- informare tempestivamente la segreteria del Centro di Riabilitazione delle variazioni del proprio indirizzo,
- fornire ai medici e al personale sanitario ogni informazione che possa risultare utile e necessaria per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza,
- informare i medici e il personale sanitario di notizie e variazioni relative ai farmaci assunti abitualmente e/o occasionalmente, a cadute, diete, ricoveri e qualsiasi modifica dello stato di salute,
- rispettare tutto il personale sanitario ed amministrativo e comunque tutto il personale che lavora all'interno del Centro con qualsiasi funzione,
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno del Centro di Riabilitazione,
- rispettare gli orari stabiliti delle visite e degli interventi riabilitativi, al fine di permettere lo svolgimento delle normali attività terapeutiche,

- nella considerazione di essere parte di una comunità, evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti,
- evitare le assenze e, in ogni caso, giustificarle nei modi previsti dal regolamento,
- astenersi dal fumare all'interno dei locali del Centro.

## **I DIRITTI DEL CAREGIVER**

Per tutelare e rafforzare il ruolo di assistenza delle famiglie, Scuola Viva Onlus, con la sua équipe multiprofessionale, è presente accanto al caregiver per sostenerlo nel compito assistenziale fornendo indicazioni di orientamento, formazione ed educazione alla salute.

Dall'esperienza maturata nel corso degli anni nasce la seguente Carta dei Diritti del Caregiver/Familiare, con l'obiettivo di tutelare, supportare e rafforzare il ruolo e l'attività di assistenza a sostegno dei propri cari in condizioni di fragilità.

La Carta dei Diritti del Caregiver/Familiare mira ad aiutare i caregiver informali a riconoscere il valore del loro ruolo assistenziale e sociale.

Il caregiver/familiare ha diritto di:

1. Ricevere informazioni adeguate sulla malattia e sui trattamenti proposti, affinché possa partecipare consapevolmente alle decisioni riguardanti la salute del proprio familiare.
2. Ricevere dall'équipe curante tutte le informazioni necessarie per assistere al meglio il proprio caro.
3. Ottenere informazioni chiare ed esaustive al fine di poter accedere e usufruire di tutti i Servizi territoriali utili nella cura del familiare.
4. Legittimare i propri sentimenti in quanto è normale sentirsi stanchi, tristi, nervosi o in difficoltà lungo il percorso di assistenza al proprio caro.
5. Prendersi cura di sé stessi poiché la propria salute e il proprio stato di benessere psicologico influenza positivamente anche lo stato generale della persona di cui si prende cura.
6. Riconoscere i propri limiti e capacità senza colpevolizzarsi.

7. Segnalare incidenti o situazioni rischiose di cui è stato testimone.
8. Mantenere alcuni spazi di vita personali e usufruire di momenti di sollievo.
9. Chiedere e ricevere aiuto in quanto è importante riconoscere i propri bisogni e dei propri limiti, imparando a delegare.
10. Tutelare la propria salute – avere un'alimentazione sana, riposare per un numero adeguato di ore e sottoporsi a controlli medici di routine. Questo non è solo un diritto, ma un dovere, al fine di gestire adeguatamente il carico assistenziale.
11. Accedere a Servizi Sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

## **RETE E CONTINUITÀ ASSISTENZIALE**

Il Centro di Riabilitazione Scuola Viva durante il percorso riabilitativo dei propri Utenti mantiene stretti contatti con i Servizi ASL competenti sia del Centro sia di provenienza di ciascun Utente (in conformità con le procedure ed i protocolli riabilitativi vigenti). Scuola Viva ha stabilito i collegamenti funzionali e il funzionamento delle reti assistenziali che vedono l'integrazione tra struttura sanitaria, socio sanitaria/assistenziale, sociale e territorio, definendo le linee metodologiche di collaborazione con gli altri Enti (PG.75D "Reti e Continuità assistenziale"). Scuola Viva collabora con vari organismi del territorio quali Consulta Regionale per la Disabilità, Consulta municipale per i diritti delle persone con disabilità - Arvalia Portuense, FOAI, AISI, Casa Famiglia La Lampada dei Desideri, Casa Famiglia Piccola Stella, Società Cooperativa Sociale Progetto 96, Casa Famiglia Il tetto Casal Fattoria, Associazione dei Cavalieri Italiani del Sovrano Militare Ordine di Malta, Istituti Comprensivi del territorio ASL RM3, Cooperativa Sociale Magliana Solidale Coop. A R.L., etc..

Il Centro promuove modelli di continuità, garantendo costante e reciproca comunicazione attraverso lo sviluppo di specifici percorsi assistenziali in grado di garantire la continuità assistenziale per gli Utenti, anche in collegamento con le

strutture sanitarie, territoriali e ambulatoriali.

La struttura si colloca all'interno di una fitta rete di rapporti e collegamenti funzionali volti alla migliore presa in carico dei bisogni dell'Utente. In questo contesto si fa riferimento al sistema integrato dei servizi territoriali, che intervengono al momento delle dimissioni. Scuola Viva ha realizzato un collegamento tra le strutture e le risorse presenti sul territorio (strutture sanitarie, servizi dell'ASL, MMG, Distretti Socio-Sanitari) al fine di assicurare all'Utente la continuità di cura nel cambio di setting assistenziale.

## **UMANIZZAZIONE E PERSONALIZZAZIONE**

L'umanizzazione e la personalizzazione degli interventi rappresentano un aspetto fondamentale a salvaguardia della dignità personale e sociale di ciascun Utente. Il Centro di Riabilitazione Scuola Viva assicura che l'erogazione dei trattamenti venga effettuata per ciascun Utente seguendo procedure e protocolli personalizzati definiti dall'équipe multidisciplinare e condivisi con gli Utenti stessi e/o con le famiglie.

Personalizzare significa adattare gli interventi riabilitativi alla soggettività e ai bisogni dell'Utente, rispettandone le convinzioni, le esigenze affettive ed espressive.

In relazione alle particolari esigenze del progetto riabilitativo e degli obiettivi, Scuola Viva fonda gli interventi sulla base del rispetto e della comprensione dell'Utente, ispirandosi ai principi di solidarietà umana, empatia e salvaguardia della dignità personale e sociale di ciascuna persona.

Il Centro garantisce sia modalità imparziali di fruizione delle prestazioni che continuità nell'erogazione del servizio. È inoltre garantito il rispetto delle convinzioni religiose, etiche e politiche di ciascuna persona presa in carico e della sua famiglia.

## **PRINCIPI**

Il Centro di Riabilitazione garantisce i seguenti principi fondamentali:

### **1. Centralità della persona**



La centralità della persona rappresenta la priorità del Centro di Riabilitazione Scuola Viva nel pieno rispetto di ogni individuo in ogni suo aspetto: biologico, psicologico, sociale, culturale e religioso, in rapporto al suo contesto di vita e di relazione. Gli interventi sono fondati sui principi di accoglienza e rispetto.

## **2. Eguaglianza**

I rapporti tra Utenti e Centro di Riabilitazione e l'accesso ai suoi servizi sono uguali per tutti.

## **3. Imparzialità**

Gli operatori del Centro di Riabilitazione hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli Utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

## **4. Diritto alla privacy**

Il Centro attua un processo per la corretta e completa informazione dell'Utente e la raccolta del Consenso per il trattamento dei dati. Viene garantito il diritto alla riservatezza come previsto dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

## **5. Continuità**

L'erogazione dei servizi è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare vengono adottate misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

## **6. Diritto di scelta**

Ogni individuo, ove lo consenta la vigente normativa, ha diritto di scegliere liberamente, sulla base di informazioni adeguate, tra differenti strutture territoriali che erogano trattamenti sanitari e socio sanitari.

## **7. Partecipazione**

La partecipazione dell'Utente alla prestazione del servizio è sempre garantita.

L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni (L. 241/1990).

L'Utente può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Gli Utenti possono esprimere periodicamente il proprio gradimento sui servizi ricevuti.

## **8. Efficienza ed efficacia**

Il servizio viene erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.

## **9. Valorizzazione delle risorse umane e professionali**

Il Centro considera fondamentale il fattore della professionalità, inteso non solo in senso tecnico, ma anche come capacità di interazione con l'utenza e lavoro d'équipe, determinante ai fini della qualità ed efficacia del servizio erogato.

## **IMPEGNI E PROGRAMMI**

Il Centro di Riabilitazione persegue l'obiettivo di assicurare il costante sviluppo della qualità del servizio e dell'assistenza, orientata ai bisogni degli Utenti e al miglioramento della qualità della vita degli stessi.

Il Centro di Riabilitazione è organizzato per favorire la formazione continua e l'aggiornamento del personale, per migliorare ed acquisire nuove metodologie d'intervento.

Il gradimento dell'utenza e il clima interno sono costantemente monitorati e la Direzione Sanitaria e la Direzione Generale valutano eventuali passaggi critici ed eventi avversi.

## **MODALITÀ RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI**

Vengono adottate le misure per la riservatezza dei dati e delle informazioni che riguardano l'Utente in base alle disposizioni delle normative vigenti in materia di protezione dei dati personali quali il Reg. EU 2016/679 (GDPR) ed il D.Lgs 196/2003 e ss.mm.ii., in correlazione con quanto disposto dai requisiti di accreditamento istituzionale del DCA 469/2017.

Scuola Viva ha nominato il DPO (Data Protection Officer), Sig. Andrea Grieco ed inoltre sono stati nominati, e adeguatamente formati, i Responsabili e gli Incaricati al trattamento dei dati.

Al momento della comunicazione dei dati personali da parte di un Utente, Scuola Viva

adotta il modulo di consenso per la gestione dei dati personali limitatamente all'attività svolta dal Centro, che riporta tutte le informazioni riguardo il trattamento dei dati che la struttura effettua (ex art. 13 GDPR).

Scuola Viva, nello svolgere l'attività di trattamento dei dati personali, rispetta i seguenti principi, in accordo con quanto previsto ai sensi del GDPR:

- a) liceità, correttezza e trasparenza; legittimazione giuridica del trattamento, corrispondenza del trattamento alle finalità stabilite ed alle modalità previste ed autorizzate, corretta e completa informativa dell'interessato;
- b) limitazione della finalità: finalità determinate, esplicite e legittime;
- c) minimizzazione dei dati: trattamento solo di dati adeguati, pertinenti e limitati rispetto alle finalità stabilite;
- d) esattezza: adozione di ogni misura idonea ad assicurare l'esattezza e l'aggiornamento dei dati trattati;
- e) limitazione della conservazione: dati conservati in una forma che consenta l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per cui vengono trattati;
- f) integrità e riservatezza: trattamento effettuato con adozione di misure adeguate tecniche ed organizzative, tali da garantire un'adeguata sicurezza dei dati evitando trattamenti non autorizzati o illeciti, perdite, distruzioni o danni;
- g) responsabilizzazione: onere probatorio a carico del Titolare del trattamento circa il rispetto di tutti i principi previsti nell'attività di trattamento dei dati, attraverso l'adozione di idonee misure tecnico organizzative a tutela dei diritti e delle libertà degli interessati.

## **CODICE ETICO**

L'Associazione Scuola Viva Onlus si è dotata del Codice Etico di Comportamento che contiene le dichiarazioni dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità del Centro di Riabilitazione nei confronti di chiunque si trovi a collaborare a qualsiasi titolo con il Centro o si trovi ad usufruire dei servizi erogati.

Tutti i destinatari sono tenuti al rispetto dei principi contenuti nel Codice al fine di ridurre il rischio di comportamenti illeciti, garantendo, così, un elevato standard di professionalità e di continuo miglioramento nella qualità dei servizi.

Il Codice Etico è consultabile sul sito web [www.scuolaviva.org](http://www.scuolaviva.org) alla sezione "Amministrazione Trasparente".

## **SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

### **CERTIFICAZIONE QUALITÀ**

Il Centro di Riabilitazione ha ottenuto la certificazione ISO 9001 ed è impegnato costantemente per un continuo miglioramento e verifica della qualità dei servizi offerti.



### **POLITICA DELLA QUALITÀ**

Il Centro di Riabilitazione si pone come obiettivi strategici la garanzia della qualità dei servizi erogati e la soddisfazione delle esigenze dell'Utente sia implicite che esplicite, da conseguire attraverso il miglioramento continuo di tutti i processi aziendali.

In particolare, Scuola Viva ha definito i seguenti obiettivi specifici:

- effettuare l'assistenza con riguardo ai bisogni specifici, espliciti ed impliciti, della persona e nel rispetto dei suoi orientamenti religiosi, culturali, sessuali, politici, assicurando all'utente il rispetto del suo credo;
- fornire all'utente una educazione sanitaria appropriata ai suoi bisogni
- garantire la continuità assistenziale nell'ambito di ogni singolo progetto riabilitativo;
- garantire uniformità di accesso alle prestazioni;
- assicurare agli utenti del Centro una sempre migliore qualità di servizio e di

assistenza, attraverso una metodologia di intervento che tenga conto dei bisogni, delle aspettative dell'utente e dei suoi familiari, delle sue disabilità e delle sue abilità residue funzionali;

- garantire il rispetto e la tutela della dignità personale e sociale di ogni Utente, promuovendo interventi fondati sull'umanizzazione e sulla personalizzazione del servizio;
- assicurare la qualità organizzativa attraverso l'individuazione di procedure standard per la erogazione delle prestazioni;
- adottare modelli organizzativi in linea con le normative nazionali e regionali, improntati ai criteri della flessibilità organizzativo - gestionale, dell'integrazione tra competenze diverse, della condivisione delle risorse e dell'umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza;
- definire i propri obiettivi nell'ottica di garantire: uniformità di accesso ai servizi, qualità tecnica degli interventi assistenziali, qualità organizzativa, sicurezza degli operatori e degli utenti, valorizzazione professionale, diritti e soddisfazione degli utenti;
- favorire la formazione e l'aggiornamento del personale tecnico;
- garantire la sicurezza degli utenti e degli operatori;
- favorire ed ottimizzare le attività di collaborazione con le Istituzioni sociali e sanitarie del territorio (Aziende ospedaliere, Distretti sociali e sanitari, Medici di base, Università, etc.).

## **INDICATORI DI QUALITÀ**

Gli indicatori di qualità sono uno strumento in grado di misurare l'andamento degli obiettivi perseguiti dal Centro di Riabilitazione e vengono utilizzati, nel corso del Riesame della Direzione, per l'analisi, la valutazione e il monitoraggio dell'adequatezza dei servizi offerti e del clima interno.

Fra gli standard e gli indicatori maggiormente significativi, con i relativi obiettivi, si citano: a) analisi clima interno, b) rilevazione della soddisfazione degli Utenti, c) monitoraggio degli abbandoni, d) monitoraggio dei reclami e dei suggerimenti

presentati dagli Utenti, e) indicatori di esito terapeutico, f) gestione delle non conformità e delle azioni correttive/preventive.

La documentazione completa relativa agli standard e agli indicatori di qualità è consultabile sul sito web [www.scuolaviva.org](http://www.scuolaviva.org) alla sezione "Amministrazione Trasparente".

## **RECLAMI**

Il Centro "Associazione Scuola Viva Onlus" garantisce la funzione di tutela dei diritti del cittadino/Utente attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità dei trattamenti.

L'Utente/familiare può presentare reclamo nelle seguenti modalità:

- in forma verbale direttamente al Referente Reclami
- in forma scritta tramite la compilazione dell'apposito modulo "Segnalazioni/Disservizi" esposto in Segreteria, nei locali di attesa del Settore Non Residenziale e scaricabile dal sito [www.scuolaviva.org](http://www.scuolaviva.org) alla sezione "Amministrazione Trasparente", che potrà essere consegnato in uno dei seguenti modi:
  - ✓ a mano presso la Segreteria negli orari di apertura,
  - ✓ tramite posta ordinaria indirizzata all'Associazione Scuola Viva,
  - ✓ tramite posta elettronica, inviando il modulo compilato all'indirizzo e-mail [info@scuolaviva.org](mailto:info@scuolaviva.org).

Entro 30 giorni dalla ricezione di un reclamo scritto il Centro invierà la risposta per iscritto.

Sul sito web [www.scuolaviva.org](http://www.scuolaviva.org), nella sezione "Amministrazione Trasparente" è presente e sempre aggiornato un riepilogo su base annuale dei reclami ricevuti.

Referente reclami: Roberta Bianchi.

## **SISTEMA INFORMATIVO**

Nel rispetto delle normative privacy, l'Associazione Scuola Viva si avvale di tecnologie in continua evoluzione riguardo la protezione dei dati personali ed adotta tutte le opportune misure di sicurezza volte a impedire l'accesso, la divulgazione, la modifica o la distruzione non autorizzate dei dati personali degli Utenti.

Il trattamento dei dati personali viene effettuato mediante strumenti informatici e/o telematici e/o cartacei, con modalità organizzative e con logiche strettamente correlate alle finalità aziendali.

Le persone incaricate dal Titolare del Trattamento hanno accesso ai dati personali in base alla categoria di appartenenza e alle autorizzazioni concesse (personale sanitario, personale amministrativo, amministratore di sistema).

I soggetti esterni (come consulente del lavoro, studio legale, fornitori di servizi tecnici terzi, hosting provider, società informatiche, etc.) hanno accesso ai dati di loro pertinenza a seguito di nomina quali Responsabili del Trattamento da parte del Titolare.

Il Titolare del Trattamento mantiene un elenco aggiornato dei Responsabili del Trattamento e delle Persone autorizzate al trattamento (Incaricati).

Ogni incaricato accede ai computer del Centro con il proprio account personale e la propria password, con scadenza automatizzata ogni 90 giorni.

I dati informatici sono memorizzati su condivisioni di rete, opportunamente configurate in modo da consentire di accedere in base al profilo di appartenenza ed alle autorizzazioni concesse.

Nel caso di partecipazione a ricerche cliniche, sia nazionali che internazionali, i dati relativi all'utenza saranno trattati in forma anonima.

## **SANIFICAZIONE AMBIENTALE**

La Associazione Scuola Viva Onlus si avvale di una Ditta esterna per il servizio di pulizia e sanificazione di tutti i locali del Centro di Riabilitazione. L'attività di pulizia viene effettuata quotidianamente e, quando necessario, anche più volte al giorno.

Per tutti i prodotti utilizzati sono disponibili schede tecniche e di sicurezza.

La sanificazione viene verificata attraverso un controllo visivo e pratico da parte del Direttore Sanitario, il quale compilerà un modulo apposito riportando l'esito della verifica della sanificazione.

In aggiunta alla sanificazione ordinaria e straordinaria concordata con la Ditta per il servizio di pulizia, viene effettuata una ulteriore sanificazione mensile con un vaporizzatore virucida e battericida anche per contrastare il rischio di diffusione di infezioni virali acute. La sanificazione mensile viene verificata dalla Direzione Sanitaria.

Il personale amministrativo mantiene un elenco aggiornato dei condizionatori presenti nella struttura. La pulizia, igienizzazione e sanificazione delle unità di riscaldamento/raffreddamento vengono effettuate, da una ditta esterna specializzata, ogni 4 settimane. Il Direttore Sanitario effettua un controllo dell'avvenuta sanificazione.

## **SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE**

La Associazione Scuola Viva Onlus è sempre stata attenta alla difesa dell'ambiente e pertanto contribuisce alla sua salvaguardia con alcune iniziative:

- ha realizzato la copertura di parte delle zone parcheggio con strutture fotovoltaiche che producono parte dell'energia consumata dal Centro;
- ha realizzato un impianto di recupero e trasformazione delle biomasse. Attraverso un impianto di lombricoltura quasi tutta la frazione organica prodotta viene trasformata in Humus utilizzato per il mantenimento degli spazi verdi del Centro e per le attività terapeutiche di orto-giardino.

L'Associazione Scuola Viva Onlus è iscritta al Registro dei Fabbricanti di Fertilizzanti al n. 03202/22 con DDG n. 0108162 del 17 febbraio 2023 del Ministero dell'Agricoltura della Sovranità Alimentare e delle Foreste.



## **ORGANIZZAZIONE E FUNZIONI OPERATIVE**

Il Centro è dotato di un'organizzazione funzionale al tipo di servizi erogati. Tutte le persone che lavorano all'interno dell'Associazione Scuola Viva devono svolgere la propria attività di competenza secondo la "mission", i "valori aziendali", il Codice Etico, il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo, le linee guida del Centro, le normative vigenti in materia di protezione dei dati personali (Reg. EU 2016/679 e D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii.) e la normativa ISO 9001.

La responsabilità professionale individuale è legata alla specifica professionalità di ogni operatore.

Il Direttore Generale del Centro è il riferimento costante per quanto riguarda i rapporti con il Personale dipendente dell'Associazione "Scuola Viva", con gli enti aventi rapporti diretti con l'Associazione e con i vari consulenti esterni. Il Direttore Sanitario, Medico Responsabile dei Servizi, dispone e vigila, coadiuvato dai Medici, dai Coordinatori di Settore e dall'Assistente Sociale, affinché tutti coloro che operano all'interno del Centro svolgano le proprie funzioni, adeguandosi ai bisogni degli Utenti, in armonia con quanto definito dal gruppo operativo, agevolando altresì la collaborazione da parte di figure esterne, nel rispetto delle norme vigenti, delle leggi e di quanto sopra indicato.

Per l'Organigramma e i livelli di responsabilità si fa riferimento all'"Organigramma nominativo" e all'"Organigramma e Funzionigramma" del Sistema di Gestione della Qualità, che saranno sempre aggiornati e disponibili sul sito internet ([www.scuolaviva.org](http://www.scuolaviva.org)) all'interno della Sezione "Amministrazione Trasparente".

All'interno del Centro è presente un'équipe multidisciplinare composta da: Direttore Sanitario (Medico specialista in Neurologia e Medicina Legale), Neuropsichiatri Infantile, Psichiatri, Fisiatri, Neurologi, Psicologi, Assistente Sociale, Logopedisti, Terapisti della Neuro-Psicomotricità dell'età evolutiva, Fisioterapisti, Educatori Professionali, Operatori Socio Sanitari, Infermiere e figure tecniche dedicate ad attività artistiche e Interventi Assistiti con gli Animali.

## **FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO**

L'Associazione Scuola Viva ha considerato sempre la formazione e l'aggiornamento professionale quali obiettivi prioritari e predispone un Piano Annuale di Formazione del personale, organizza Corsi di Formazione interni e facilita e promuove la partecipazione a Corsi di Aggiornamento professionale al fine di favorire:

- l'acquisizione, il mantenimento e il miglioramento continuo delle competenze professionali,
- il coinvolgimento e la partecipazione nella gestione dei processi e degli obiettivi di qualità adottati ai sensi della Norma ISO 9001,
- l'adeguata conoscenza in materia di sicurezza e di privacy, ai sensi della vigente normativa di settore.

L'Associazione Scuola Viva, inoltre, monitora che tutto il personale sanitario sia in regola con l'acquisizione dei crediti ECM (Educazione Continua in Medicina) secondo la normativa vigente.

## **RAPPORTI CON L'ASSOCIAZIONISMO ED ALTRI ENTI**

Il Centro "Associazione Scuola Viva Onlus" collabora con associazioni nazionali ed internazionali che operano per la difesa delle persone con disabilità, svolgendo azioni atte a favorire l'integrazione e la completa partecipazione sociale e lavorativa delle stesse.

Presso la Segreteria e sul sito web è a disposizione l'elenco delle principali organizzazioni che si occupano della tutela delle persone con disabilità.

Il Centro collabora con il CESC per progetti d'inserimento nel Settore Semiresidenziale dei volontari del servizio civile.

Sono attive, inoltre, convenzioni con le Università e altri Enti di formazione professionale per il tirocinio delle figure sanitarie e socio-sanitarie.

Il Centro è altresì impegnato ad accogliere studenti della Scuola Superiore per progetti di integrazione "scuola-lavoro" (PCTO).

Il Centro è socio di "EASPD", Associazione europea dei fornitori di servizi per le persone con disabilità, con sede a Bruxelles, in Belgio, particolarmente coinvolta nel rispetto della UNCRPD, Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, approvata nel dicembre 2006.

## **SERVIZIO SOCIALE**

All'interno del Centro, in accordo con la Direzione Sanitaria, opera un Servizio Sociale assegnato ai vari settori della struttura.

L'Assistente Sociale rappresenta il punto di contatto più diretto tra Scuola Viva e le persone con disabilità e le loro famiglie. All'Assistente Sociale, infatti, competono funzioni di accoglienza, analisi dei bisogni e delle aspettative degli utenti, di aiuto alle famiglie e di rapporto con i servizi territoriali per i progetti di integrazione.

L'Assistente Sociale monitora le realtà locali analizzando le risorse e i servizi presenti sul territorio di provenienza dell'Utente, collabora, ove necessario e concordato, con i servizi socio-sanitari territoriali sia del Centro sia di provenienza dell'Utente e fornisce a quest'ultimo indicazioni e modalità di accesso ai servizi socio-sanitari presenti sul territorio, compresi i servizi Asl competenti.

L'Équipe multidisciplinare di ciascun settore dispone, nel suo interno, della presenza quotidiana dell'Assistente Sociale per l'individuazione e la condivisione del progetto riabilitativo dell'Utente. L'Assistente Sociale effettua i propri interventi nei diversi processi di attuazione del progetto riabilitativo e persegue l'obiettivo di integrazione socio-sanitaria.

L'Assistente Sociale all'interno del Centro svolge le Attività di Coordinamento Sociale, coordinando ed essendo parte della comunicazione tra i Professionisti interni ed esterni al Centro (strutture scolastiche, sanitarie, enti locali, ASL).

## **SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO**

Il Centro attua le disposizioni contenute nel T.U. 81/2008 (ed eventuali successive

integrazioni) ed attua, altresì, le disposizioni contenute nel D.Lgs. n. 193 del 6 novembre 2007 riguardante l'H.A.C.C.P.

I locali Centro non presentano barriere architettoniche.

I servizi igienici per gli Utenti sono attrezzati per le persone non autosufficienti.

Tutte le attrezzature elettromedicali sono controllate ad intervalli regolari e sottoposte a manutenzione periodica, secondo le norme vigenti.

La struttura viene quotidianamente igienizzata e sanificata.

L'Associazione Scuola Viva, durante l'emergenza epidemiologica da virus Covid-19, ha immediatamente attivato una modalità aggiuntiva di realizzazione degli interventi riabilitativi attraverso strumenti di comunicazione digitale (riabilitazione a distanza) che ci hanno permesso di mantenere la continuità assistenziale e per la quale abbiamo riscontrato una notevole partecipazione e gradimento da parte degli Utenti e delle famiglie.

Al fine del contenimento e della limitazione della diffusione dell'epidemia da virus Covid-19, l'Associazione Scuola Viva ha rivalutato il rischio ai sensi dell'art. 28 e seguenti del D.Lgs. 81/2008, con il DVR "Integrazione documento di valutazione dei rischi" attualmente in vigore. Il Centro ha assunto, condiviso e comunicato a lavoratori, Utenti ed accompagnatori, le disposizioni di sicurezza, con gli aggiornamenti di volta in volta recepiti dalle nuove ordinanze e circolari emanate dalle autorità pubbliche.

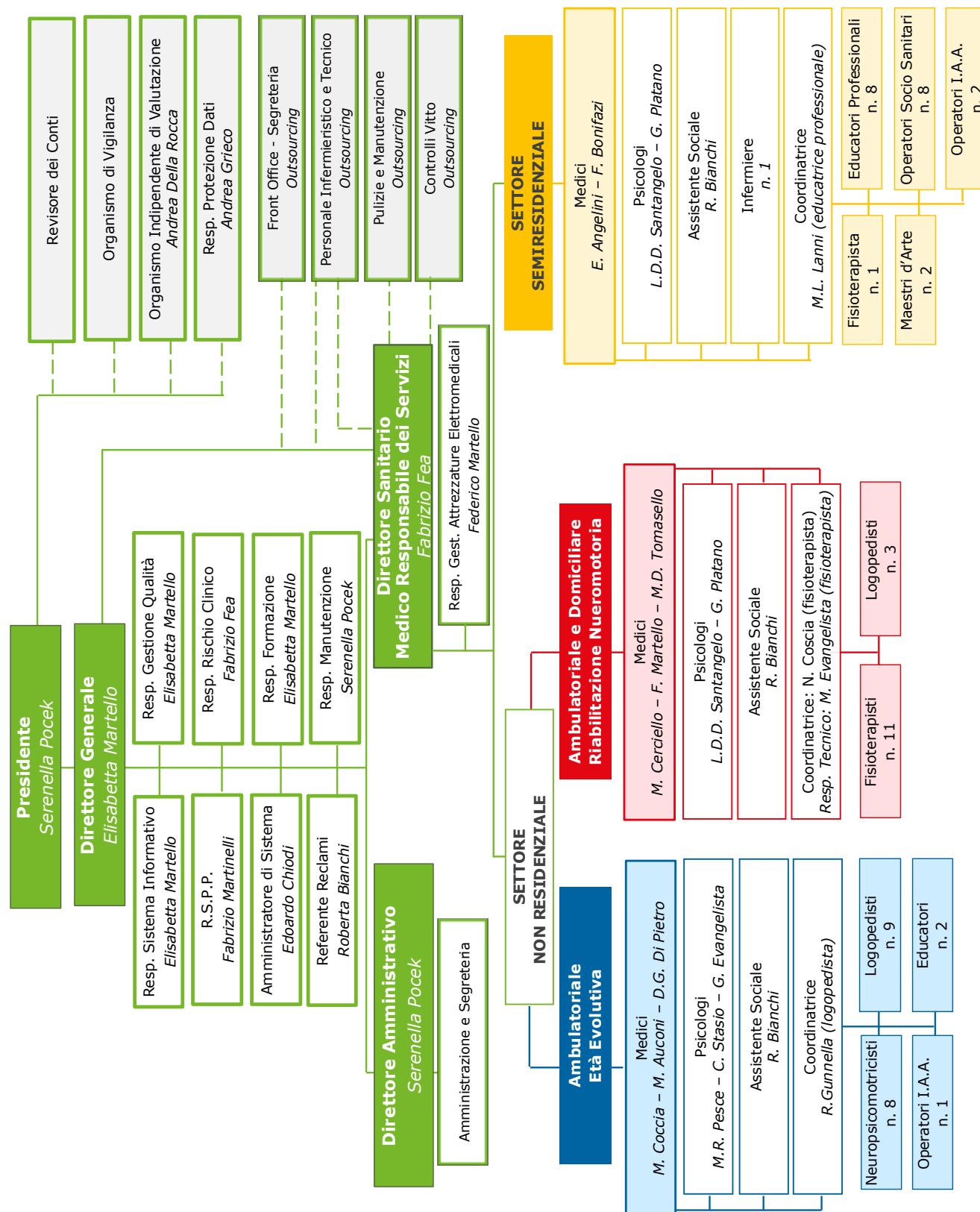
Inoltre, il personale è stato adeguatamente formato per la prevenzione del rischio di contagio da virus Codiv-19 ed è dotato dei dispositivi di protezione individuale (DPI) idonei.

Infine, per prevenire casi di un possibile contagio, il Centro ha mantenuto, quando ritenuto opportuno, l'intervento riabilitativo effettuato a distanza.

## **DIREZIONE**

Rappresentante Legale:	Serenella Pocek
Direttore Generale:	Elisabetta Martello
Direttore Sanitario e Medico Responsabile dei Servizi:	Dr. Fabrizio Fea, neurologo e medico legale
Direttore Amministrativo:	Serenella Pocek
Responsabile Qualità:	Elisabetta Martello

## ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA



## GLI ORARI DI APERTURA

Il Centro di Riabilitazione è attivo sei giorni alla settimana e segue i seguenti orari di apertura:

- **Settore Semiresidenziale:** dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 08.20 alle ore 15.32
- **Settore Non Residenziale Ambulatoriale:** dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 19.30, il sabato dalle ore 08.30 alle ore 12.30, previo appuntamento concordato con l'Utente e/o le famiglie
- **Settore Non Residenziale Domiciliare:** dal lunedì al sabato, dalle 08.30 alle 19.30, gli appuntamenti saranno concordati direttamente con i terapisti affidatari.
- **Segreteria:** dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 16.30

## CONTATTI

Tel. 06/5500915

E-mail [info@scuolaviva.org](mailto:info@scuolaviva.org)

Sito web [www.scuolaviva.org](http://www.scuolaviva.org)

## CANALI SOCIAL



[www.facebook.com/scuolavivaonlus/](https://www.facebook.com/scuolavivaonlus/)



[www.instagram.com/scuola\\_viva/](https://www.instagram.com/scuola_viva/)



[www.tiktok.com/@scuola.viva](https://www.tiktok.com/@scuola.viva)



[www.youtube.com/@assoziazionescuolaviva](https://www.youtube.com/@assoziazionescuolaviva)

## DOVE SIAMO

Il Centro è situato in via Crespina n. 35 - 00146 Roma, all'interno di un'ampia zona verde e dispone di numerose zone di parcheggio.

Gli ambulatori e le palestre sono situati in via Crespina n. 30 con accesso in Vicolo Pian Due Torri lato Via Pescaglia, dove sono presenti ulteriori zone di parcheggio.

Tutte le strutture di cura affacciano su ampi spazi giardino che sono zone di piacevole accoglienza per gli Utenti.

## COME ARRIVARE

- con mezzo proprio:

**P**archeggio privato, in Via Crespina n. 30

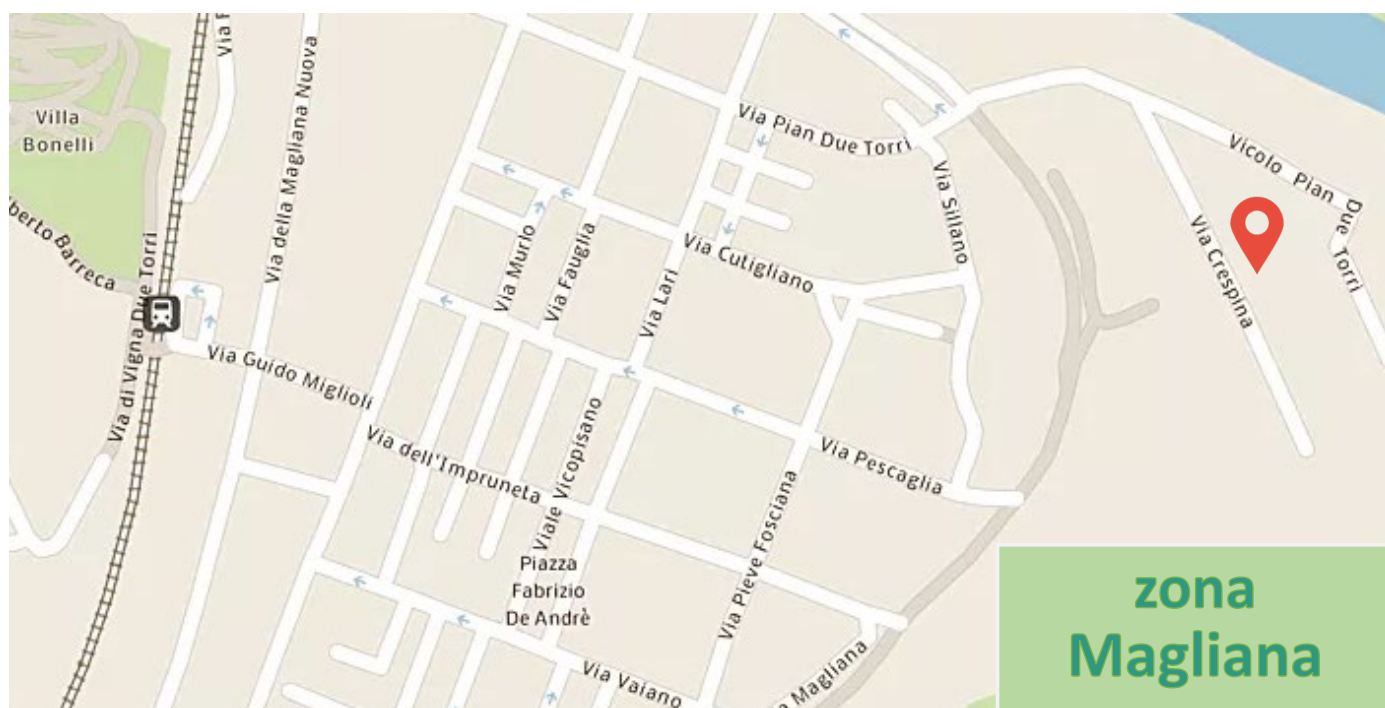
**P**archeggio privato, in Vicolo Pian due Torri (percorrere Via Pescaglia, attraversare la pista ciclabile, girare a sinistra e dopo la discesa svoltare a destra)

- autobus:

**780, 781 e 128** fermata Via della Magliana (altezza Via Pian due Torri) poi a piedi per 1.300 metri (entrata da Via Crespina n. 35)

- ferrovia:

**FS** Villa Bonelli poi a piedi per 1000 m (entrata da Via Pescaglia → Vicolo Pian due Torri)



Il Direttore Generale