



ISTITUTO FIGLIE DI SANTA MARIA DELLA DIVINA PROVVIDENZA
CASA SANTA ROSA
Via Appia Antica, 203 00178 Roma
tel. 06/7188400 - 06/7188450 fax 06/7184693
Web-site: www.casasantarosa.it e-mail PEC: casasantarosa@mail-cert.it
Partita IVA 01062811003 - Codice Fiscale 02477630582
Azienda certificata ISO 9001 2006 200 Quality Management System
Certificato n. 10524 del 12/12/14



Rev 02
del 02.01.2018

Pag. 1 di 9

CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

ISTITUTO FIGLIE DI SANTA MARIA DELLA DIVINA PROVVIDENZA

“CASA SANTA ROSA”

DOVE SIAMO E COME CONTATTARCI

La “Casa Santa Rosa” si trova a

Roma in Via Appia Antica, 203 – 00178, con ingresso secondario in fondo a Via Talarchiana (traversa della Via Appia Pignatelli, all’altezza del quartiere Quarto Miglio).

Tel. 06.7188400/450 – Fax 06.7184693

E-mail: casasantarosa@libero.it

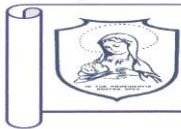
Sito internet: www.casasantarosa.it

CHI SIAMO

L'Istituto delle Figlie di Santa Maria della Divina Provvidenza “Casa Santa Rosa” è una struttura appartenente alla Congregazione delle Figlie di Santa Maria della Divina Provvidenza, l'Opera Femminile di San Luigi Guanella, con sede legale a Roma, p.za S. Pancrazio n. 9, legalmente riconosciuta con R.D. 29 luglio 1937 n. 1663. La Casa è un ente religioso che si ispira al suo Fondatore, San Luigi Guanella, ed accoglie persone con disabilità secondo un suo specifico carisma.

Sorge nel territorio del Municipio VIII (ex XI) del Comune di Roma, nel territorio di competenza della ASL Roma 2 (ex ASL ROMA C). La Casa Santa Rosa, costruita nell'immediato dopoguerra, ha iniziato ad operare nell’ambito della disabilità e del disagio psico-sociale all'inizio degli anni '50. Da un punto di vista territoriale la Casa Santa Rosa, pur appartenendo al Municipio VIII del Comune di Roma, ha come contesto di riferimento il quartiere denominato “Quarto Miglio”, compreso tra la via Appia Pignatelli e la Via Appia Antica, collocato nella zona sud-est del Comune di Roma ed appartenente al Municipio VII. La Casa è all’interno dell’importante realtà ambientale, storica e sociale rappresentata dal parco dell’Appia Antica, istituito dalla Regione Lazio nel novembre del 1988.

Questa Carta dei Servizi ha lo scopo di presentare le strutture operative di Casa Santa Rosa e la loro organizzazione, per facilitarne la conoscenza da parte dell’Utente e rendere così maggiormente comprensibili e accessibili i servizi offerti. Essa fa riferimento alla normativa istituzionale vigente e in particolare ai principi ivi contenuti di universalità, eguaglianza ed equità di accesso a prestazioni e servizi, imparzialità, diritto alla privacy, continuità, efficacia, efficienza, e partecipazione. La valorizzazione delle risorse umane e professionali degli operatori socio-sanitari come pure le finalità e gli obiettivi del Progetto Educativo Guanelliano sono al centro dell’attenzione del quotidiano lavoro che viene portato avanti nell’ambito delle attività riabilitative.



CARTA DEI SERVIZI

IL FONDATORE

Luigi Guanella nacque a Fraciscio in Val Chiavenna il 19 dicembre 1842 e divenne sacerdote nel 1866. Fu parroco nel culto, nell'insegnamento e nella formazione religiosa e fu apostolo della carità: nella sua esperienza pastorale in Valtellina ed attraverso contatti con don Bosco e il Cottolengo, maturò la vocazione ad occuparsi di tutti i bisognosi.

Visse anni difficili per incomprensioni con le autorità civili e religiose; relegato tra i monti, venne poi richiamato e si prese cura di un'opera di orfane, guidando un piccolo gruppo di giovani donne consacrate; a Como aprì per tutti i bisognosi "la piccola Casa della Divina Provvidenza", a cui seguirono diverse altre opere. Per continuare la sua opera di carità tra i poveri più poveri.

Fondò due congregazioni religiose; morì a Como il 24 ottobre 1915, fu beatificato il 25 ottobre 1965 da Paolo VI e canonizzato il 23 ottobre 2011 da papa Benedetto XVI. La vicinanza alla figura di don Bosco e gli anni trascorsi presso di lui, gli fecero maturare l'idea di un quadro educativo fondato sul "metodo preventivo": per don Guanella il sistema preventivo è il nucleo centrale che unifica l'attività educativa. Don Luigi Guanella nella sua vita ha sempre mostrato grande stima e amore ed una particolare predilezione per le creature "scarse di mente" che con affetto, ad imitazione del Cottolengo, chiamava "Buoni Figli" per indicare il loro stato d'innocenza. Così spronava i suoi sacerdoti e le sue suore: "non mettete all'ultimo posto di casa chi deve stare al primo, il più abietto e il più abbandonato".

Dal cuore del San Luigi è sorta la famiglia guanelliana formata da due Congregazioni e dai laici impegnati:

- Le Figlie di Santa Maria della Provvidenza
- I Servi della Carità
- I Cooperatori guanelliani.

Le due Congregazioni attuano la loro missione in Italia, in Europa e negli altri continenti.

LA MISSION

La Casa Santa Rosa ispira la sua opera ai principi etici, religiosi e filosofici espressi dal suo Fondatore e intende compiere la sua missione caritativa e insieme evangelizzatrice secondo le orme di San Luigi Guanella, incarnando il suo sistema preventivo di educazione. In particolare la struttura intende offrire alla persona disabile e con disagio psico-sociale un intervento orientato secondo i seguenti principi:

- **Circondare di affetto** ogni persona disabile garantendo a ciascuna una relazione empatica che la riconosca come persona al di là del livello di disabilità e della provenienza sociale;
- **Offrire proposte ricche ed adeguate** valorizzando le potenzialità di ciascuna persona disabile attraverso una costante opera di ricerca e di promozione di nuove opportunità formative e di stimolo al raggiungimento del più alto livello di coinvolgimento;
- **Accompagnare**: garantire a ciascuna persona disabile la presenza di operatori che sappiano diventare compagni di viaggio sintonizzandosi con i bisogni del disabile e garantendo la promozione di ciascuna persona senza sostituirsi ad essa;
- **Incoraggiare**: attraverso una relazione orientata alla fiducia ed alla motivazione si sollecita la persona disabile alla partecipazione, alla continuità ed a promuovere il suo diritto di scelta.



CARTA DEI SERVIZI

- **Prevenire:** attraverso la strategia preventiva si rende il progetto più efficiente ed efficace poiché viene svolta un'opera costante d'individuazione e di mantenimento delle risorse fisiche, psicologiche e morali presenti in ciascuna persona disabile
- **Rispetto della dignità e della libertà personale**, della riservatezza, dell'individualità, della professione religiosa e delle convinzioni politiche.

I COLLEGAMENTI ISTITUZIONALI

- La Casa Santa Rosa è sede di tirocinio universitario per logopedisti, psicologi, educatori presso le Università La Sapienza e Tor Vergata ed alcune scuole di specializzazione in Psicoterapia
- I corsi di formazione organizzati dalla Casa Santa Rosa per il personale sanitario sono patrocinati dalla SINPIA Lazio, di cui il Direttore Sanitario Lattanzio Genoveffa è consigliera per il triennio 2017/2020 come secondo mandato consecutivo.
- La Casa Santa Rosa organizza corsi di formazione in collaborazione con Casa San Giuseppe, Opera Maschile San Luigi Guanella, provider accreditato ECM.
- La Casa Santa Rosa organizza formazione professionale per i giovani tra i 15 e i 29 anni con disabilità lieve aderendo al Piano Europeo "Garanzia Giovani" per la lotta alla disoccupazione, attraverso i centri per l'impiego presenti sul territorio

I SERVIZI

- Presso la Casa Santa Rosa sono attivi i seguenti servizi:
 - 1) Presidio sanitario autorizzato all'esercizio e con accreditamento istituzionale definitivo (Decreto del Commissario ad acta della Regione Lazio n. 45 del 21 febbraio del 2014 e successivo Decreto del Commissario ad Acta della Regione Lazio n. 555 del 14 dicembre 2017), con la seguente configurazione:

in autorizzazione

- N. 45 posti residenziali
- N. 105 posti semiresidenziali
- N. 120 trattamenti non residenziali (ambulatoriali)
- N. 10 extramurali

In accreditamento

- Riabilitazione in regime residenziale per persone portatrici di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali per n. 45 posti residenza di cui n. 5 in attività estensiva e n. 40 in attività di mantenimento;
- Riabilitazione in regime semiresidenziale per persone portatrici di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali per n. 105 posti di cui n. 35 in attività estensiva e n. 70 in attività di mantenimento;
- Riabilitazione in regime non residenziale ovvero ambulatorio per l'età evolutiva rivolto ad utenti con disturbi dello sviluppo per n. 30 trattamenti di cui n. 20 estensivi e n. 10 di mantenimento.



CARTA DEI SERVIZI

Il servizio di tipo residenziale (gruppi-famiglia e laboratori riabilitativi polivalenti) è riservato all'utenza femminile dai 16 anni in poi; il servizio semi-residenziale (centro diurno), è rivolto ad utenza di ambo i sessi dai 16 anni; i servizi di tipo non-residenziale (ambulatorio) sono rivolti all'età evolutiva di ambo i sessi.

- 2) Comunità Alloggio "Santa Rosa", struttura residenziale per disabili adulti di ambo i sessi autorizzata dal Comune di Roma con Determinazione Dirigenziale n. 4430 del 23/12/2015. Essa è costituita da due moduli per n. 8 ospiti ciascuno
- 3) Villino sito in Roma, Vicolo Casal Lumbroso 82 destinato alle finalità previste dalla Legge n. 112/2016 per l'assistenza a persone con disabilità prive del sostegno familiare ovvero soluzione alloggiativa in appartamento.
- 4) Percorso programmato di accompagnamento per l'uscita dal nucleo familiare o dall'istituzione denominato Progetto "Un ponte verso l'autonomia".

Il Centro offre un servizio di cura, assistenza e riabilitazione globale delle persone con disabilità; secondo una modalità integrata degli interventi, con una visione realistica ma positiva e fiduciosa nell'uomo. La persona a immagine e somiglianza di Dio è quindi al centro dei nostri interventi.

ACCESSO AL CENTRO ED APERTURA DEL PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALIZZATO

I criteri per l'accesso dell'utenza alla Casa Santa Rosa sono attualmente stabiliti dal DPCA 39/12 della Regione Lazio. L'ingresso nel Centro è subordinato alla valutazione multidimensionale da parte dei competenti servizi delle Aziende Sanitarie Locali. L'utente disabile viene poi inserito in una lista di attesa successivamente al rilascio da parte della ASL di appartenenza dell'autorizzazione al trattamento riabilitativo. Il trattamento presso la Casa Santa Rosa avviene sulla base di progetti riabilitativi di durata definita e sottoposti ai controlli delle Aziende Sanitarie Locali di competenza.

TIPOLOGIA DEI SERVIZI

Il servizio medico-specialistico

Il Centro è dotato di un ambulatorio medico e di una medicheria e di ambienti destinati ai servizi medico specialistici. Nel Centro è presente un servizio infermieristico.

L'équipe del Centro è multidisciplinare ed è composta da personale in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente.

Nello specifico comprende:

- Servizio di Psichiatria;
- Servizio di Neuropsichiatria Infantile;
- Servizio di Psicologia;
- Servizio di Neurologia;
- Servizio di Medicina Fisica e Riabilitazione (Fisiatria);
- Servizio di Medicina Interna
- Servizio di Psicoterapia.

Riunioni d'équipe e scambi costanti tra gli operatori sono fondamentali per garantire il miglior percorso riabilitativo ed una globale presa in carico dell'utente.



CARTA DEI SERVIZI

La dotazione organica del personale è sottoposta alla verifica dei competenti servizi territoriali della ASL in rapporto al volume delle attività.

I Servizi Educativo-Riabilitativi per l'età adulta

Tutti i servizi educativo-riabilitativi sono dotati di ambienti attrezzati e destinati all'uso specifico (Palestra, Stanze di terapia, Sala musica, locale di estetica, sala danza, salone-teatro, stanze adibite a laboratorio polivalente, laboratorio di ceramica)

- I Laboratori riabilitativi polivalenti, annessi al Settore Residenziale e Semi-residenziale.
- Servizio di Fisioterapia
- Servizio di Riabilitazione Neuro e Psico-motoria
- Attività riabilitative in fattoria sociale attrezzata con orti, orti rialzati, serra, pollaio, asini, attrezzi. (orticoltura e attività con gli animali)
- Attività fisico-motorie ed attività sportive non agonistiche, tra cui l'attività di piscina
- Attività espressive musicali/artistico-creative/di rilassamento/di educazione al movimento
- Laboratorio teatrale, Laboratorio di danza, laboratorio musicale
- Attività di sviluppo di competenze adattive e socio-culturali di base
- Attività riabilitative di tipo artigianale: ceramica, cucito, decoupage, ecc.
- Attività di estetica
- Attività di cineforum
- L'educazione religiosa
- Iniziative per il tempo libero, le feste e le vacanze

I Moduli abitativi del Servizio Residenziale

Il Centro comprende moduli denominati "gruppi-famiglia e destinati alle ospiti in trattamento residenziale. In questi gruppi, insieme al personale laico riabilitativo ed assistenziale, opera personale religioso che permette al servizio di essere gestito in modo uniforme ed il più simile possibile ad una conduzione di tipo familiare che rispetti i principi della pedagogia guanelliana. Nei gruppi-famiglia l'obiettivo essenziale è quello di promuovere la persona con disabilità in tutte le sue dimensioni di vita. Secondo le intenzioni del Fondatore, il Centro deve essere strutturato come una "casa" con un sistema di vita caldo accogliente, stimolante nei rapporti interpersonali.

Essa ha la struttura di un appartamento e comprende:

- Angolo cottura e sala da pranzo;
- Soggiorno;
- Sala per attività domestiche e ricreative;
- Servizi igienici in proporzione al numero dei soggetti e rispondenti alle normative per l'eliminazione delle barriere architettoniche;
- Camere da letto con 2/3/4 letti.

L'arredamento ed i comfort in genere, sono tali da permettere a ciascun gruppo uno stile di vita moderno e sottolineano l'intonazione familiare del gruppo. I moduli abitativi prevedono il servizio di veglia notturna svolto da operatori socio-sanitari.

I Moduli abitativi del Servizio Semi-Residenziale.



CARTA DEI SERVIZI

Il Centro comprende, inoltre, moduli semi-residenziali destinati alle utenti del Servizio semi-residenziale in momenti definiti della giornata: all'ingresso, per l'accoglienza iniziale; al pranzo, per la consumazione del pasto e per gli interventi educativo-riabilitativi e di supporto legati allo sviluppo delle autonomie di base e ambientali del gruppo. A tali scopi, ciascun modulo comprende:

- Cucinetta e sala da pranzo;
- Soggiorno;
- Sala per attività domestiche e ricreative;
- Servizi igienici in proporzione ai numeri dei soggetti e rispondenti alle normative per l'eliminazione delle barriere architettoniche.

L'arredamento ed i comfort in genere, sono tali da permettere a ciascun gruppo uno stile di vita moderno, e sottolineano l'intonazione familiare del gruppo.

L'Ambulatorio di Riabilitazione per l'Età Evolutiva, afferente al Settore Non-residenziale

offre i seguenti servizi:

- Procedure medico-specialistiche di Neuropsichiatria Infantile
- Sostegno Psicologico
- Counseling e sostegno genitoriale
- Terapia neuro-psicomotoria
- Terapia logopedica
- Terapia neuropsicologica
- Terapia cognitiva-comportamentale
- Consulenze scolastiche (GLH operativi secondo quanto previsto dalla legge 104/92)

Servizio sociale

Fornisce sostegno ed informativa all'utenza ed ai loro familiari rispetto agli aspetti legali inerenti l'invalidità, l'amministratore di sostegno, la legge 104, l'accompagnamento, ecc.

Svolge attività di tutor e supervisione sugli inserimenti socio-lavorativi delle utenti. Cura, insieme alla segreteria amministrativa, il corretto svolgimento delle pratiche sulla compartecipazione alla spesa dell'utente e/o del suo Comune di appartenenza. Cura i rapporti con le famiglie, con i servizi territoriali e le strutture pubbliche e private. E' parte integrante dell'equipe riabilitativa.

Servizio rapporti amministrativi con le famiglie e gli enti locali

Si occupa di curare di acquisire la documentazione amministrativa dai Comuni riferimento delle utenti per la definizione dei livelli di compartecipazione alla spesa previsto e di ogni aspetto di carattere amministrativo (quote di compartecipazione)

La Casa in qualità di Centro accreditato dalla Regione Lazio percepisce per ogni utente una retta giornaliera; con decorrenza 1° luglio 2010 è prevista, per i soli progetti riabilitativi di mantenimento ai sensi del D.G.R. della Regione Lazio 380 /2010, la compartecipazione alla spesa dell'utente e/o del suo Comune di appartenenza, sulla base della valutazione della capacità contributiva (ISEE), nella misura del 30% a copertura del costo alberghiero, mentre il restante 70% rimane a carico del Servizio Sanitario Regionale quale quota sanitaria della spesa.



CARTA DEI SERVIZI

Servizio spirituale

L'animazione e l'assistenza religiosa è finalizzata alla crescita della fede mediante l'espressione di culto, di preghiera e di esperienza di vita cristiana. E' una occasione privilegiata per aiutare e accettare con fede e speranza la propria situazione e gli eventi difficili e dolorosi della vita.

Il servizio è curato dalle Suore Figlie di S. Maria della Divina Provvidenza e da un Cappellano a disposizione delle Ospiti.

SERVIZIO ALBERGHIERO

Cucina

Il servizio garantisce la preparazione quotidiana degli alimenti nel rispetto del sistema HACCP recepito dal D.L. 155/1997 in attuazione delle direttive 93/43 e 96 UE concernente l'igiene dei prodotti alimentari. I pasti vengono preparati dal personale della cucina sulla base delle diete prescritte e nel rispetto del credo religioso di ciascuno.

Pulizie

Il servizio garantisce la corretta e quotidiana sanificazione degli ambienti della casa. Ciascun operatore è opportunamente formato al corretto uso dei detergenti e delle attrezzature nel rispetto delle norme di sicurezza vigenti

Lavanderia

Il servizio garantisce la corretta sanificazione degli indumenti personali, della biancheria e degli arredi (tendaggi, ecc.)

I locali lavatoio sono attrezzati con macchine lavatrici che garantiscono la sterilizzazione della biancheria e degli arredi. Ogni modulo abitativo è comunque dotato di una macchina lavatrice utilizzata per le necessità quotidiane o per il lavaggio di capi delicati delle singole utenti.

Centralino e portierato

Il servizio, disponibile tutti i giorni dalle ore 7.40 alle 20.20 svolge il ruolo di front office con la realtà esterna alla Casa e accoglie indirizza tutte le telefonate ricevute ai servizi richiesti

ORARI

Servizio non residenziale per l'età evolutiva

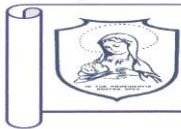
Da lunedì al venerdì ore 09.00-19.30.

Sabato ore 9.00-13.00.

Servizio semiresidenziale – centro diurno

Da lunedì a sabato ore 8.30-14.30

Giornata tipo:



CARTA DEI SERVIZI

- 8.30 Accoglienza in modulo semiresidenziale (gruppo vita)
- 9-30 Inizio delle attività riabilitative
- 9.30-12.30 Svolgimento attività educativo-riabilitative
- 13.00-14.20 Pranzo e permanenza nei gruppi vita
- 14.30 Uscita

Servizio residenziale

Giornata tipo:

- 7.30 alzata delle utenti
- 8.00-9.30 igiene personale, colazione, riordino degli ambienti
- 9.30-12.30 attività riabilitative e laboratori riabilitativi polivalenti
- 13.00-13.30: pranzo nei gruppi famiglia
- 13.30-14.00 Riordino
- 14.00-15.00 Relax (riposo, televisione, attività di rilassamento con musica)
- 15.00-18.00: attività riabilitative-assistenziali ed attività di economia domestica
- 18.30-20.00: Cena e riordino
- 21.00: Tempo libero e Riposo

LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001

L'attenzione alla qualità delle prestazioni e alla soddisfazione dell'Utente è l'obiettivo primario di Casa Santa Rosa. A tale scopo la Casa Santa Rosa adotta un sistema di gestione per la qualità in riferimento alle norme internazionali UNI EN ISO 9001:2008 ed ha iniziato l'iter per la nuova certificazione di Qualità ISO 9001:2015.

La certificazione è stata conseguita il 12 dicembre 2014.

Inoltre la Casa Santa Rosa si è dotata di un Modello di organizzazione e controllo, come previsto dal D.Lgs 231/2001.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE

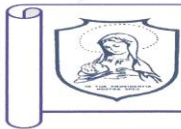
Ogni anno la Casa Santa Rosa rileva la qualità globale del servizio offerto attraverso l'invio di questionari di soddisfazione. Tali questionari sono anche l'occasione per formulare osservazioni e suggerimenti che verranno riesaminati puntualmente dalla direzione almeno una volta l'anno.

DIRITTO AL RECLAMO

La Casa Santa Rosa dà la possibilità di segnalare attraverso il servizio reclami eventuali non conformità insorte nell'erogazione dei servizi forniti dalla struttura all'utenza. Le modalità sono le seguenti:

- 1) lettera in carta semplice indirizzata al seguente indirizzo

Casa Santa Rosa – Servizio Reclami



CARTA DEI SERVIZI

Via Appia Antica, 203 – 00178 Roma

2) RECLAMO PRESENTATO TRAMITE MODULO SPECIFICO AL RESPONSABILE PER LA QUALITÀ E COLLOCATO NELL'APPOSITA CASSETTA IN PORTINERIA

ORGANIGRAMMA

Superiora – Legale Rappresentante: Suor Neli Salete Bordignon

Direttore Sanitario: Dott.ssa Genoveffa Nicoletta Maria Lattanzio

Direttore e Responsabile del SGQ: Dott. Claudio Pellegrini

Responsabili dei progetti riabilitativi:

- Servizio residenziale: Dott. Ermanno Gioacchini, Dott. Bruno Contini.
- Servizio semiresidenziale: Dott. Ermanno Gioacchini, Dott.ssa Valentina Di Cesaria.
- Servizio non residenziale: Dott.ssa Debora Poveromo

Servizio Sociale: A.S. Annamaria Fattori

Segreteria area sanitaria: Sig.ra Daniela Lancianese

Segreteria area personale e SGQ: Sig.ra Piera Granati

Segreteria area amministrativa: Sig.ra Roberta Campo