

# **CARTA dei SERVIZI**

**C.O.E.S. onlus**  
centro occupazione educazione subnormali





## 1. MISSION

*La carta dei servizi del C.O.E.S. nasce dalla volontà di rendere fruibile il centro a tutti i cittadini che ne hanno bisogno.*

*La qualità di una struttura riabilitativa è, a nostro avviso, dovuta anche alla facilità di poter dare informazioni.*

*L'utente e la sua famiglia non devono incontrare né limiti né tantomeno difficoltà burocratiche nell'accedere al Centro.*

*Una buona accoglienza, per essere trasparente e immediata, deve garantire alle famiglie di sapere con facilità chi siamo e cosa facciamo.*

*La consapevolezza di essere soggetto attivo e non passivo del percorso riabilitativo dà la giusta dignità all'utente che diviene protagonista della propria esistenza.*

***Non assistenza, ma diritto all'assistenza,  
questo è il nostro obiettivo.***

**Il Presidente**

## Cos'è la Carta dei Servizi

**La Carta dei Servizi del Centro di Riabilitazione C.O.E.S. è uno strumento di tutela dei diritti alla salute delle persone che fruiscono delle prestazioni e degli interventi da noi offerti.**

Attraverso questo documento intendiamo fornire in modo accessibile e trasparente ad ogni persona che usufruisce del nostro Centro una fotografia del suo operare, o meglio le prestazioni che eroga, gli strumenti che vengono utilizzati, le condizioni in cui esercita le sue attività, i meccanismi di partecipazione, gli standard di qualità ai quali si attiene.

La Carta dei Servizi introduce nel mondo sanitario, in base al DPCM 19/5/95 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 delle prestazioni che offre.

La Carta è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti. L'erogazione dei Servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

**EGUAGLIANZA:** le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione ed opinioni politiche;

**IMPARZIALITÀ:** le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti obiettivi, equi, trasparenti ed imparziali;

**CONTINUITÀ:** il Centro garantisce l'attuazione del programma in modo continuativo e senza interruzioni nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali;

**DIRITTO DI SCELTA:** il Centro garantisce l'attuazione del diritto di scelta dell'utente e garantisce l'informazione tecnica all'utente che, per le sue caratteristiche, non rientra nei criteri di erogazione dei programmi riabilitativi;

**APPROPRIATEZZA:** le prestazioni sono "appropriate" quando sono al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico e accettabili sia per i clienti che per gli operatori;

**PARTECIPAZIONE:** il Centro garantisce la partecipazione degli utenti e delle famiglie attraverso le seguenti modalità:

1. concessione di spazi, preventivamente individuati per le riunioni familiari;
2. attivazione di un efficace sistema d'informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso;
3. periodiche rilevazioni del grado di soddisfazione da parte dell'utenza delle prestazioni erogate e della qualità dei servizi, attraverso un questionario predisposto;

**EFFICIENZA ED EFFICACIA:** il Centro è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate corrispondano ai criteri di efficienza ed efficacia;

**EGUAGLIANZA DEI DIRITTI:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, inoltre va garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo trattamenti che tengono conto delle specificità derivanti dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla cultura e dalla religione;

**RISPETTO DEI DIRITTI DELLA DIGNITÀ E DELLA RISERVATEZZA:** in nessun modo le esigenze terapeutiche organizzative debbono compromettere il rispetto della persona malata.

## La politica della qualità

La struttura ha ottenuto nell'aprile del 2011 la certificazione di qualità EN ISO 9001:2008.

Il Centro si colloca e si connota all'interno del sistema dei servizi sociosanitari territoriali, sia locali che regionali e in sinergia con le realtà familiari e associative, con cui collabora in un assiduo lavoro di rete finalizzato al benessere della persona disabile.

Essendo la riabilitazione un percorso terapeutico ed educativo che tende ad abilitare, a stimolare, a mantenere le capacità e le potenzialità esistenti nella persona disabile, campo per noi prioritario è quello di ricercare, attraverso una formazione continua del personale, le strategie, le tecniche, i metodi necessari, efficaci e integrati per meglio stimolare le possibilità di sviluppo.

### **Gli obiettivi di qualità verso i quali orientiamo il lavoro sono:**

- sviluppare, abilitare e potenziare le possibilità concrete di ogni persona disabile valorizzandone le differenti abilità pur se in presenza di menomazioni significative;
- aumentare il grado di autonomia, indipendenza e autodeterminazione possibile in ciascuno;
- favorire l'instaurarsi di un rapporto equilibrato con il mondo circostante orientato al raggiungimento del benessere individuale e collettivo;
- costruire con le persone disabili, le famiglie e il territorio percorsi partecipati tendenti a favorire la crescita e lo sviluppo integrale della persona e la sua piena inclusione sociale.

La metodologia da noi utilizzata è improntata sulla presa in carico globale della persona con disabilità e presuppone lo sviluppo e la costruzione partecipata e congiunta di ogni singolo progetto di vita, il suo pieno e consapevole protagonismo, un lavoro di rete con altri servizi e il territorio più in generale.

Essa abbraccia in pieno lo schema concettuale biopsicosociale definito nell'ICF (Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute - 2001) che definisce la disabilità come *"la conseguenza o il risultato di una complessa relazione tra la condizione di salute di una persona, i fattori personali, il suo coinvolgimento nelle situazioni di vita e i fattori ambientali che rappresentano le circostanze in cui vive l'individuo"*.

<b>COMPONENTI DEL SERVIZIO</b>	<b>DIMENSIONI DI QUALITA'</b>	<b>CRITERI</b>
<b>RELAZIONE</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accoglienza</li> <li>2. Rispetto della persona</li> <li>3. Presa in carico globale</li> <li>4. Libertà d'accesso e pari opportunità</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantire un sistema di accoglienza</li> <li>2. Garantire il rispetto delle relazioni umane</li> <li>3. Assicurare la globalità del trattamento riabilitativo</li> <li>4. Garantire l'accesso a tutti gli aventi diritto</li> </ol>
<b>PROCESSO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informazione</li> <li>2. Trasparenza</li> <li>3. Professionalità</li> <li>4. Integrazione</li> <li>5. Continuità</li> <li>6. Adeguatezza</li> <li>7. Partecipazione</li> <li>8. Tutela privacy</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantire l'informazione sul processo di lavoro del servizio</li> <li>2. Assicurare la trasparenza delle decisioni e degli interventi</li> <li>3. Garantire la professionalità dell'intervento riabilitativo</li> <li>4. Garantire l'integrazione interna ed esterna</li> <li>5. Assicurare la continuità del processo riabilitativo</li> <li>6. Garantire interventi adeguati ai bisogni e alle esigenze della persona</li> <li>7. Garantire la partecipazione attiva delle persone fruitici</li> <li>8. Assicurare la privacy</li> </ol>
<b>STRUTTURA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comfort</li> <li>2. Accessibilità</li> <li>3. Sicurezza</li> <li>4. Ubicazione</li> <li>5. Tecnologie</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantire strutture confortevoli e igienicamente adeguate</li> <li>2. Garantire la facilità d'accesso al servizio</li> <li>3. Garantire la sicurezza strutturale</li> <li>4. Garantire la locazione centrale del servizio</li> <li>5. Assicurare le tecnologie e le strumentazioni adeguate alla tipologia d'utente</li> </ol>

<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presenza costante di operatori</li> <li>2. Stile del personale aperto all'ascolto e al rispetto dell'altro</li> <li>3. Progetti individualizzati e coerenti ai bisogni reali della persona</li> <li>4. Presenza della lista d'attesa con criteri trasparenti</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verranno garantiti spazi e tempi di ascolto e conoscenza</li> <li>2. Verrà mantenuto alto il rispetto della persona insieme all'impegno a monitorare la qualità percepita</li> <li>3. Si attueranno interventi concreti legati alla rete vitale della persona</li> <li>4. Verranno garantite informazioni chiare e precise sulle modalità d'accesso e i tempi d'attesa</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Colloqui individuali e consegna della Carta dei Servizi</li> <li>2. Cartella riabilitativa continuamente aggiornata</li> <li>3. Formazione continua degli operatori</li> <li>4. Incontri periodici con la rete territoriale di servizi</li> <li>5. Sistema interno di interscambiabilità tra padiglioni</li> <li>6. Incontri periodici di progettazione, programmazione e verifica</li> <li>7. Presenza attiva di una rappresentanza degli utenti</li> <li>8. Presenza di regolamento interno</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verranno garantiti spazi e tempi adeguati</li> <li>2. Monitoraggio continuo sull'efficacia e l'efficienza dei programmi riabilitativi</li> <li>3. Programmazione annuale della formazione d'equipe</li> <li>4. Sarà favorita l'inclusione sociale della persona disabile</li> <li>5. Sarà garantito il lavoro multidisciplinare e d'equipe</li> <li>6. Monitoraggio della qualità espressa e della qualità percepita</li> <li>7. Saranno garantiti spazi e tempi di confronto</li> <li>8. Saranno garantiti spazi e luoghi riservati di custodia dei dati</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presenza di un sistema di manutenzione ordinaria e straordinaria</li> <li>2. Assenza di barriere architettoniche interne ed esterne</li> <li>3. Presenza di un sistema di sicurezza interno</li> <li>4. struttura collegata con la rete stradale e i servizi del territorio</li> <li>5. Presenza di strumenti riabilitativi e didattici classici e innovativi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saranno garantiti spazi adeguati, luminosi, arieggiati, termoprotetti e servizi mensa di qualità</li> <li>2. sarà mantenuta la facilità d'accesso in struttura</li> <li>3. sarà garantito lo standard normativo sulla sicurezza</li> <li>4. sarà mantenuta la locazione attuale</li> <li>5. sarà garantita l'adeguatezza strumentale e tecnologica alla luce dei nuovi ritrovati scientifici</li> </ol>

**Standard di qualità  
che il COES si impegna a garantire**

## Organizzazione aziendale

Il **C.O.E.S. ONLUS**, Ente Morale giuridicamente riconosciuto con D.P.R. del 10\11\63 n. 2368, sito in Via della Nocetta 162, nasce con il compito istituzionale di fornire un intervento terapeutico riabilitativo specifico a pazienti affetti da handicaps neuropsichici.

Il **C.O.E.S. ONLUS** è un centro di riabilitazione ex art. 26 che opera in regime di accreditamento con la Regione Lazio e gestisce i seguenti servizi:

- 1. SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE**, per un totale di 65 utenti con disabilità psico-fisica.
- 2. SERVIZIO TERAPIA DOMICILIARE**, per un numero di 80 trattamenti giornalieri.

Dal punto di vista giuridico il C.O.E.S. è un'associazione riconosciuta i cui organi statutari sono:

**Assemblea dei Soci**, costituita prevalentemente dai genitori degli utenti del servizio Semiresidenziale che elegge ogni triennio un CDA (da 3 a 11 membri).

**Consiglio d'Amministrazione**, nominato dall'Assemblea dei soci, è l'organo amministrativo del Centro, provvede ad eleggere il Presidente (in qualità di rappresentante legale del Centro), il Vicepresidente, il Segretario Generale e il Tesoriere.

**Collegio dei Revisori**, è l'organo di controllo dell'attività del C.O.E.S.

Al Consiglio d'Amministrazione competono le definizioni delle politiche e degli indirizzi aziendali, la programmazione e l'emanazione delle direttive e la verifica del raggiungimento degli obiettivi aziendali, il tutto in conformità con le Linee guida del Piano Sanitario Nazionale e Regionale. La Struttura ha provveduto alla definizione dell'organizzazione interna e delle responsabilità definendo l'organigramma della dirigenza con relativa matrice delle responsabilità e attività.

La Struttura Direttiva attualmente è composta da un Direttore Sanitario, un Direttore Amministrativo ed un Direttore del Centro.

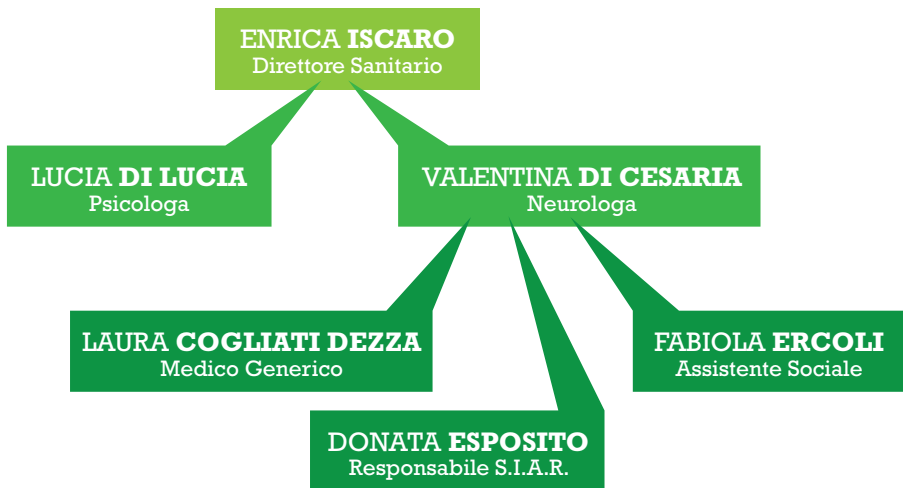
Il Direttore Sanitario del centro è un medico specializzato in Medicina Fisica e Riabilitazione, egli si avvale della collaborazione dell'équipe direttiva formata da uno psicologo, da una assistente sociale, dal Medico Responsabile del Servizio Semiresidenziale e dal Medico Generico.

L'Organizzazione del Centro prevede uno stretto rapporto interdisciplinare tra i vari membri dell'équipe direttiva e dell'équipe con tutto il personale che direttamente lavora con i pazienti, definendo le modalità di sostituzione dei responsabili in caso di assenza programmata e non programmata.

La Struttura assicura una pianificazione annuale in merito a: obiettivi specifici; risorse economiche, umane e tecnologiche; attività e standard di prodotto; piani organizzativi; modalità di verifica.

Tali rapporti si concretizzano nel passaggio continuo di informazioni tramite comunicazioni verbali e con relazioni scritte, attraverso soprattutto riunioni d'equipe, in cui si delineano e si verificano le linee operative riguardanti le attività riabilitative e l'organizzazione quotidiana, nonché le linee operative individualizzate per ciascun paziente.

## Organigramma AREA SANITARIA



## Organigramma AREA AMMINISTRATIVA



## 2. COSA FACCIAMO



## **TIPOLOGIA ED ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ RIABILITATIVE ED ASSISTENZIALI**

**Le nostre attività si articolano in:**

### **Area Riabilitativa**

- Regime Semi-residenziale (accreditamento per 65 utenti)
- Regime Non-residenziale Domiciliare (accreditamento per 80 utenti)
- Microcomunità per 3 utenti (non in accreditamento ma in convenzione con le rispettive Asl di residenza: dal martedì al venerdì 15,30-20,00 - sabato 12,30-19,00)
- Ambulatorio età evolutiva

Il **C.O.E.S.** adotta per la propria attività riabilitativa le direttive regionali fissate dal D.G.R: 583/2002 e successive integrazioni ed in particolare per il regime semiresidenziale:

ORARIO DI ATTIVITÀ: 9,00 - 15,30 dal Lunedì al Venerdì;  
9,00 - 12,30 il Sabato per un totale quindi di 36 ore settimanali.

TRASPORTO: il trasporto degli utenti da e verso il Centro viene effettuato con un servizio di pulmini gestito dalle Asl di residenza degli utenti.

La Struttura ha definito numero e tipologia delle diverse figure professionali in rapporto ai volumi e alla tipologia delle attività identificando le interfacce operative interne ed esterne.

**ATTIVITA' RIABILITATIVE:** l'equipe multidisciplinare composta da: Medico Responsabile Fisiatra, Neurologa, Psicologa, Assistente Sociale, Medico Generico, Educatori, Terapisti della Riabilitazione Motoria e Psichiatrica, Logopedisti, Psicomotricista,

Musicoterapista, Maestro dello Sport ed Arteterapista elabora per ogni utente un progetto Riabilitativo nel quale vengono dettagliatamente descritte le attività che compongono l'intervento finalizzato alla presa in carico globale dell'utente.

**Il C.O.E.S. fornisce le seguenti tipologie di interventi:**

RIABILITAZIONE COGNITIVA

RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA

RIABILITAZIONE PSICOMOTORIA

TERAPIA PSICOLOGICA

RIABILITAZIONE PSICHIATRICA

TERAPIA OCCUPAZIONALE (musicoterapia, arteterapia)

INTERVENTO EDUCATIVO

ATTIVITA' MOTORIE

L'assistenza agli utenti viene garantita dalla figura degli assistenti socio-sanitari.

Gli standard del personale utilizzato sono conformi alle direttive del D.G.R.583/2002.

Per ogni utente viene redatta la cartella riabilitativa nelle modalità previste dal DGR 583/2002 curata ed aggiornata dai componenti dell'equipe.

Ogni Progetto Riabilitativo viene trasmesso per via telematica entro i 30 giorni dalla data d'inizio al Servizio Informativo Attività Riabilitativa (SIAR) dell'ASP regionale e copia cartacea viene inviata alla ASL di residenza dell'utente. Le stesse modalità vengono adottate alla scadenza del Progetto.

I trattamenti riabilitativi sono individuali, della durata di 60 minuti e computati ciascuno come 1 accesso, registrati singolarmente nella diaria giornaliera presente nella cartella clinica di ciascun utente.

Nel caso in cui l'equipe multidisciplinare abbia deciso l'intervento in piccoli gruppi (max 3 utenti) gli accessi vengono registrati come frazioni di 60 minuti.

La Struttura garantisce che il personale venga sempre identificato tramite il cartellino con la qualifica professionale.

### **ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' ASSISTENZIALI**

Le attività di tipo assistenziale sono svolte da personale dipendente del Centro con la qualifica di Assistente Socio Sanitario (ASS), così come previsto dal CCN Sanità Privata, in rispetto agli standard fissati dall'attuale normativa. Tali attività, fatte salve le esigenze di igiene, accudimento e sorveglianza di ogni singolo utente, sono essenzialmente caratterizzate da: attività ludico-ricreative, eventi di socializzazione interni al Centro e/o nel territorio, attività finalizzate alla costruzione e alla implementazione della relazione con l'utente.

Il sistema delle sostituzioni prevede due possibilità: una interna, tramite l'interscambiabilità degli operatori tra loro; l'altra esterna e cioè la sostituzione con altro personale di pari qualifica qualora l'assenza dell'operatore titolare si dovesse protrarre per un periodo prolungato. Il reclutamento del personale avviene attingendo i nominativi dalla banca dati interna dei curriculum pervenuti e debitamente classificati. La ricerca del personale più idoneo avviene previo colloquio valutativo dei requisiti con i responsabili del centro e, se del caso, con il coinvolgimento dell'operatore tecnico afferente la branca di ricerca.

### **Formazione e aggiornamento**

Il Centro facilita anche a livello amministrativo (permesso retribuito) la formazione e l'aggiornamento continuo del personale. Sono previste tre modalità formative: a) individuale, riferita cioè ad ogni singolo profilo professionale; b) di équipe, rivolta all'acquisizione congiunta di strumenti e metodi del lavoro multidisciplinare; c) di ente, rivolta ad una migliore conoscenza dei quadri di riferimento concettuali delle politiche sociali e sanitarie e delle strategie di cambiamento sociale, come ad esempio l'inclusione sociale e la qualità sociale.

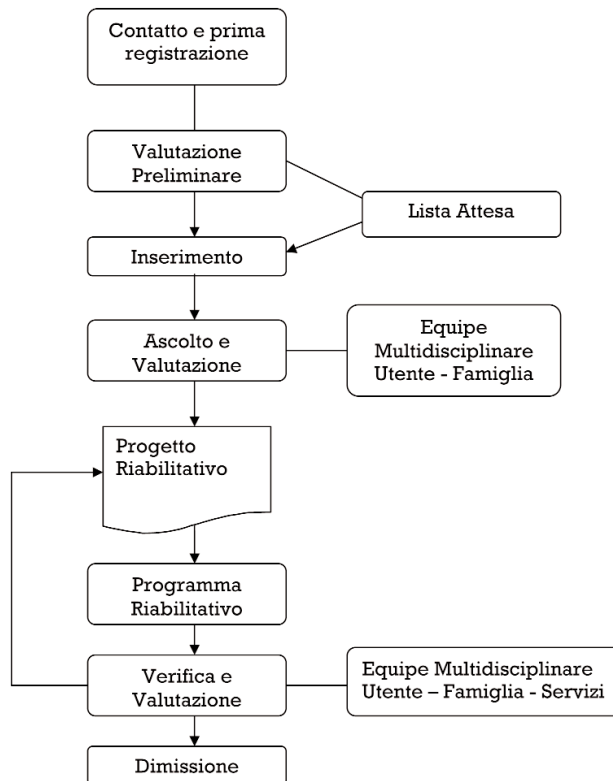
## Il processo di lavoro

Per meglio garantire l'efficacia dell'intervento riabilitativo, il Centro prefigura gli obiettivi e i tempi di realizzazione all'interno di un processo di lavoro che ne persegua l'esito positivo.

A tale processo viene preposto il lavoro di una équipe multidisciplinare, composta da: direttore sanitario, medici specialisti richiesti dalla tipologia dell'utenza, tecnici laureati, tecnici della riabilitazione e assistenti.

L'équipe multidisciplinare ha il compito di definire il Piano individualizzato di intervento per ogni fruitore del servizio e stabilire i tempi e le modalità di esecuzione e di verifica del piano stesso.

Alla definizione, all'attuazione e alla valutazione del Piano individualizzato viene richiesta l'attiva partecipazione della persona interessata e/o dei suoi familiari o tutori.



A scopo esemplificativo la **GIORNATA TIPO** dei nostri utenti è così organizzata: all'arrivo, gli utenti sono accolti da assistenti e educatori che li accompagnano nei rispettivi padiglioni, (i gruppi all'interno di ogni padiglione sono costituiti da un minimo di 8 a un massimo di 20 utenti il più possibile omogenei per livello di gravità secondo le indicazioni fornite dall'equipe tecnica). Ciascun utente inizia le attività riabilitative recandosi, accompagnato dalla figura tecnica responsabile del trattamento, nelle stanze adibite alla terapia secondo un orario presente all'interno del padiglione.

Nelle ore in cui non esegue terapia riabilitativa l'utente è in carico al personale presente in quel padiglione utilizzando lo spazio soggiorno e gli spazi ricreativi presenti per le attività di cui sopra.

Il pranzo, fornito da una ditta di catering esterna, è generalmente consumato dalle 13,00 alle 13,30 nella sala da pranzo con la compresenza del personale OSS e degli educatori impegnati nei lavori individuali sulle autonomie quotidiane, dopo pranzo e fino alle 15,30 attività riabilitative individuali. La struttura assicura che i pasti siano adeguati alle eventuali patologie e nel rispetto dei valori e del credo del paziente.

### **EMERGENZA SANITARIA**

Agli utenti del Centro è garantita la presenza in sede di un Medico Generico e di Medici Specialisti in Fisiatria e Neurologia.

E' cura del medico generico predisporre per ogni utente una cartella di pronta consultazione contenente dati anamnestici e trattamenti farmacologici in corso (dati presenti anche nella cartella riabilitativa).

Il Medico del Centro ha seguito un corso di Primo Soccorso ed ha trasmesso le sue conoscenze ai dipendenti con un corso di formazione interno al Centro.

La farmacia del Centro dispone dell'occorrente per piccole emergenze (bomboletta di ossigeno, cortisone, adrenalina, etc.) e dei farmaci più comunemente utilizzati per i nostri pazienti.

Per le situazioni che, a giudizio dei Medici presenti, richiedono un intervento più invasivo è allertato il 118.

## **TRATTAMENTO RIABILITATIVO DOMICILIARE IN ACCREDITAMENTO E PRIVATO**

I pazienti che si avvalgono del trattamento riabilitativo presso il nostro Centro sono affetti da patologie di varia origine: ortopedica, reumatica, neurologica, ecc.

Vengono seguiti pazienti con esiti di traumi da sport ed infortuni lavorativi (fratture, lesioni legamentose in particolare del ginocchio e del piede, tendinopatie e lesioni muscolari), pazienti con patologie degenerative come l'artrosi o come il "mal di schiena" e la lombosciatalgia. Presso le nostre strutture sono trattati pazienti con patologie come l'artrite reumatoide e le altre forme di artrite, la sclerosi multipla, il morbo di Parkinson con compromissione neuromotoria; pazienti con esiti ictus, emorragie cerebrali ed altre patologie coinvolgenti il sistema nervoso. Tutti questi pazienti presentano due caratteristiche in misura più o meno rilevante ed in modo temporaneo o permanente: il dolore, la compromissione di una funzione (camminare, parlare, scrivere, ecc.) e della sua qualità di vita.

Al fine di trattare questi pazienti articoliamo la presa in carico del paziente nel seguente modo: valutazione e controllo clinico dei pazienti, specifico piano di trattamento e controllo del buon esito dello stesso.

Le metodiche riabilitative adottate sono:

- Visita fisiatrica per diagnosi/controllo;
- Rieducazioni : Ortopedica, Neurologica.
- Rieducazione Motoria: PRE-POST chirurgica
- Ginnastica Posturale: metodiche Mezieres, Souchart, Tre Squadre (Trois Equerres);
- Massoterapia;
- Tens, Diadinamic, Ultrasuoni, Ionoforesi, Elettrostimolazioni;
- Magnetoterapia, Laserterapia.

Per ulteriori informazioni invitiamo a contattare la coordinatrice Fabiola Ercoli ai numeri 06.66312051 06.6637268 attivi dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 15:30.

## **AMBULATORIO ETÀ EVOLUTIVA**

Il Settore Età Evolutiva è costituito da un'équipe multidisciplinare per la **riabilitazione di bambini e adolescenti (età evolutiva)** con disabilità semplice o complessa. Lavoriamo con bambini e famiglie in cui si evidenzino dei disturbi tipici dell'infanzia e dell'adolescenza (linguaggio, coordinazione motoria, apprendimento, ritardo mentale, disturbi dell'attenzione o disturbi della sfera emozionale). Il nostro approccio riabilitativo si caratterizza per la presenza di varie figure professionali.

- Psicologo - psicoterapeuta di orientamento comparato
- Psicologo - psicoterapeuta di orientamento sistemico - familiare
- Psicologo specialista nella valutazione psicodiagnostica e neuropsicologica
- Psicologo arteterapeuta
- Musicoterapista
- Logopedista
- Terapista della neuropsicomotricità in età evolutiva
- Supervisione clinica del neuropsichiatria infantile.

Pertanto l'obiettivo prioritario dei nostri interventi riabilitativi è quello di migliorare le componenti della salute.

Le prestazioni sono erogate nella forma ambulatoriale, con interventi individuali.

Il servizio è in formula privata in attesa di accreditamento dal servizio nazionale sanitario.

Al Servizio (aut. San. Num. 0529 del 02\02\2007) si può accedere sia con valutazioni già effettuate da altre strutture che per prime visite.

Per informazioni il referente nonché coordinatore del servizio è Patrizia Argentin.

## **Area Sociale**

**Il Centro svolge attività culturali e ricreative al fine di permettere agli utenti e al personale di vivere in un ambiente più possibile**

**aperto e socializzante. Il Centro è aperto a gruppi non in contrasto con i suoi principi per incontri sportivi e ricreativi a favore degli utenti.**

La Direzione si impegna a ricercare e concorrere all'attuazione di eventi ricreativi anche al di fuori del normale orario di attività.

Gli utenti del servizio semiresidenziale possono usufruire di altre attività che si svolgono sia all'interno che all'esterno del centro. Le ultime proposte attivate in questo senso, e tuttora in corso, riguardano:

- una attività sportiva di bowling, ove un gruppo di ragazzi settimanalmente si allenano presso un centro di Roma, con campioni italiani di bowling, che hanno messo a disposizione mezzi e la loro esperienza;
- una attività sportiva di rowing indoor e di canottaggio, che coinvolge un gruppo di ragazzi che settimanalmente si reca presso gli impianti della "Tevere Remo", una delle più antiche associazioni di canottieri del Comune di Roma, per gli allenamenti in funzione delle gare in barca;
- l'orchestra "Pezzi di Ricambio", attiva dal febbraio 2007, nata come percorso musicale e caratterizzata anche da incontri con musicisti professionisti;
- un'attività sperimentale di formazione all'uso del computer, legate all'apprendimento di tecniche grafiche e pubblicitarie.

## **PROGETTUALITA' SOCIALI**

Al di fuori del servizio semiresidenziale il C.O.E.S., che nel corso di questi ultimi anni ha sviluppato una significativa esperienza nel settore della progettualità rivolta al sociale, ha attivato progetti diretti sia ad utenti interni che ad esterni. Di seguito riportiamo un elenco dei più significativi:

- Progetto "**Weekend**", finanziato dal V DIP.TO Politiche Sociali del Comune di Roma, con cui sono stati organizzati dei fine settimana lontani dal contesto familiare;
- Progetto "**Prolungamento orario**", finanziato dal V DIP.TO Politiche Sociali del Comune di Roma, che ha permesso a gruppi di utenti di prolungare l'orario del servizio Semiresidenziale, organiz-

zando attività ludico-ricreative;

- Progetto "**Il cane, un aiuto a sorridere**", realizzato in collaborazione con l'associazione ANUCCS di Ostia, con cui sono state sperimentate le potenzialità riabilitative dell'animale in rapporto a particolari tipi di handicap;

- Progetto "**Lavoro ... speriamo che lo trovo**", finanziato dalla Provincia di Roma che si propone di offrire un percorso formativo destinato all'avviamento al lavoro della persona affetta da disabilità psichica;

- Progetto "**Estate romana**", in collaborazione con il Municipio XVIII del Comune di Roma, intervento socio-assistenziale rivolto ad un gruppo di circa 15 disabili adulti con difficoltà di integrazione psico-sociale, durante il periodo estivo.

## **PROGETTO "CAMELOT"**

Il progetto ha come obiettivo quello di dare vita ad un servizio che ha come connotazione peculiare l'integrazione tra l'aspetto riabilitativo e quello sociale. È rivolto ad adolescenti con patologie neuropsicologiche e psichiche quali ritardi lievi o bordeline. L'intervento da noi proposto ha lo scopo di articolare percorsi riabilitativo personalizzati finalizzati al potenziamento delle autonomie cognitive sociali e psicologico-relazionali. Nello specifico il Camelot mira a:

- Potenziare e rafforzare le autonomie psicologiche, cognitive e sociali dei ragazzi;

- Costruire dei presupposti cognitivo-relazionali indispensabili per favorire esperienze occupazionali ed inserimenti lavorativi protetti;

- Identificare situazioni occupazionali e/o lavorative protette idonee con eventuale consequenziale intervento di inserimento;

- Elaborare da parte della famiglia il vissuto di diversità nel suo significato più ampio e a valorizzare, da parte dei genitori, le potenzialità e le risorse dei ragazzi.

Il Camelot si configura quindi come luogo di "ri - creazione", uno spazio funzionale al benessere e al miglioramento della qualità della

vita, un'area in cui ogni ragazzo può sperimentare le proprie modalità di apprendimento e avere un'esperienza educativa importante per la formazione della propria identità e del cammino verso l'adulthood.

Il progetto si sviluppa a cadenza bisettimanale nelle ore pomeridiane. Il progetto è finanziato dalla Provincia di Roma.

Per informazioni il referente nonché coordinatore del servizio è Patrizia Argentin.

### **PROGETTO "ORCHESTRA PEZZI DI RICAMBIO"**

Il progetto "Orchestra Pezzi di Ricambio" nasce all'interno del Centro semiresidenziale nel laboratorio di MT. Il desiderio è stato quello di creare uno spazio di arte e d'incontro che potesse trattenere creatività, energie sonore ed espressive e farle interagire ed integrare in un repertorio musicale. Questo progetto non si propone di ricercare situazioni esterne dove inserirsi; piuttosto si offre come spazio creativo alternativo dove far confluire all'interno varie realtà e potenzialità diverse, favorendo un'integrazione paritaria.

Il nucleo centrale dell'orchestra è composto da ragazzi del centro diurno COES a cui si sono aggiunti poi elementi di altri centri e varie realtà sociali. Durante il percorso si è creata la possibilità di collaborazioni con musicisti professionisti e non che sono poi diventati parte integrante del progetto insieme poi a tutti coloro che casualmente si sono trovati coinvolti durante i vari eventi svincolandosi così dal ruolo di spettatore passivo.

*Le esperienze fatte fino ad ora sono la realizzazione di una traccia di un CD in un'iniziativa benefica ed una serie di concerti.*

**dic 2008** Libreria "Bibli" in via dei Fienaroli, Roma

**feb 2009** Teatro della Visitazione in via Tiburtina, Roma

**giu 2009** in Abruzzo presso la Tendopoli di Pizzoli (Aq)

**dic 2009** Casa dell'Architettura - ex Acquario Romano di Roma

**gen 2010** Teatro Furio Camillo, Roma

**giu 2010** Festa della Cultura della Garbatella, Roma

**giu/ott 2010** Concerto a Villa Pamphili, Roma

**feb 2011** Libreria Rinascita, Roma

**mar 2011** Teatro Furio Camillo, Roma

## **CASA FAMIGLIA**

Il Centro si è inoltre attivato per rispondere ai bisogni del disabile e della sua famiglia progettando la costruzione di una "CASA FAMIGLIA", con una attenzione particolare alle dinamiche affettive e relazionali, come risposta al momento ineluttabile legato al venir meno del sostegno familiare, e come diritto di realizzare un progetto di vita adulta.

E' stato elaborato un progetto di residenza ad hoc, partendo da zero, per costruire un edificio nuovo. Si è individuato un terreno, ad Osteria Nuova, località adiacente ad Anguillara, ma comunque nel Comune di Roma in una zona urbanizzata, con ampi spazi verdi, in modo da avere un contesto riservato, ma con la possibilità di condurre attività all'aperto per i ragazzi.

## **SERVIZI COMPLEMENTARI**

### **Piccolo Ristoro**

E' disponibile nella zona centrale, nel refettorio del personale, un distributore di bevande calde e fredde, merendine, bibite, caffè, cappuccino, thé e cioccolata.

### **Televisione**

Ogni reparto è dotato di un televisore situato presso le sale soggiorno.

### **Parcheggio**

In prossimità dell'ingresso principale c'è un ampio parcheggio.

### **Giardino e aree verdi**

Il COES è dotato di uno spazio verde di circa 1 ettaro che durante la bella stagione accoglie gli utenti per attività ricreative e ludiche.

## **SERVIZIO PER L'AUTONOMIA E L'INTEGRAZIONE SOCIALE DELLA PERSONA DISABILE (S.A.I.S.H.)**

Insieme di prestazioni domiciliari di aiuto facenti parte di un progetto globale che ha come obiettivo il miglioramento della qualità della vita attraverso attività di cura della persona, la stimolazione delle autonomie personali, la partecipazione alla gestione del quotidiano, nonché gli aspetti ludico ricreativi.

Il servizio è rivolto ai cittadini residenti nel Municipio XVIII di Roma, portatori di handicap in temporanea o permanente grave limitazione dell'autonomia.

L'età richiesta per accedere a tale servizio non deve superare per gli uomini i 65 anni e per le donne i 60 anni.

Al servizio si accede tramite il proprio municipio di appartenenza, presso l'ufficio servizi sociali.

## Area Formazione

**PLAY** (Scuola Musicoterapia e Art Counseling)

[www.playmusicoterapia.it](http://www.playmusicoterapia.it)

Direttore del Corso: Fabio Buccioli.

- CORSO DI OPERATORE OLISTICO AD INDIRIZZO MUSICALE:  
450 ore in 18 mesi, certificato dalla S.I.A.F. Italia.

- SCUOLA DI MUSICOTERAPIA: corso triennale di 1000 ore; si rilascia il titolo di musicoterapista.

- SCUOLA di ART COUNSELING OLISTICO IN MUSICOTERAPIA:  
corso triennale di 1400 ore, si rilascia il titolo di counselor in musicoterapia, certificato dalla S.I.A.F. Italia.

Sono attivi Tirocini in convenzione con enti ed istituti pubblici e privati: Conservatorio de L'Aquila, Associazione Operaperta di Manfredonia (Fg).

- FORMAZIONE E RICERCA

Il progetto "Orchestra Pezzi di Ricambio" si propone di studiare e costruire dei setting a geometria variabile. Portando un laboratorio musicale che nasce in uno spazio protetto come luogo di traslazione verso l'esterno.

Il Progetto offre a tutti coloro che svolgono scuole di formazione all'interno del centro COES- PLAY la possibilità di svolgere attività di tirocinio, con un lavoro completo di osservazione e la possibilità di presentare progetti di co- conduzione (composizione, improvvisazione, direzione), gestendo le dinamiche del gruppo e plasmando i materiali portati in base alle caratteristiche specifiche del gruppo.

*La SIAF è un'associazione professionale di categoria ufficialmente registrata. È accreditata presso il CoLAP (Coordinamento Nazionale Libere Associazioni Professionali) e censita dalla Banca dati del CNEL.*

## **PROGETTI E CONSULENZE**

Il C.O.E.S. si affianca ad altre organizzazioni non-profit e/o ad amministrazioni ed enti pubblici e privati per fornire consulenze per la progettazione e la formazione sia nel settore della riabilitazione che in quello sociale e assistenziale.

Nello specifico, per quanto riguarda l'età evolutiva, parallelamente all'attività clinica, l'équipe composta da psicologo, logopedista e terapeuta della neuropsicomotricità dell'età evolutiva, effettua corsi di aggiornamento per il personale educativo di nidi, scuole d'infanzia e scuola dell'obbligo primaria e secondaria per affrontare insieme alcune tematiche specifiche dell'età evolutiva.

Il programma per il corso di aggiornamento è sui temi dello SVILUPPO TIPICO E ATIPICO IN ETA' PRESCOLARE E SCOLARE.

Il corso è indirizzato a tutti coloro che sono interessati ad ampliare le conoscenze e ad approfondire le problematiche connesse a situazioni di alterazione dello sviluppo specifiche o globali, nonché temi inerenti la relazione con la famiglia.

*Segreteria organizzativa del COES onlus:  
referente D.ssa Patrizia Argentin*

## **SETTORE UNIVERSITARIO**

In tale ambito rientra l'attività di tirocini formativi rivolta a studenti universitari in convenzione con varie università italiane:

- A partire dall'anno 2005 è attiva una convenzione con la facoltà di Psicologia 1 e 2 Università "LA SAPIENZA" di Roma per lo svolgimento di tirocini post-lauream e pre-lauream.
- Conservatorio dell'Aquila

## **3. RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

La struttura ha nominato un responsabile delle relazioni esterne dell'attività con il compito di sviluppare relazioni con le associazioni rappresentative dell'utenza per la realizzazione di progetti e attività di supporto al fine di estendere le risposte ai bisogni speciali degli utenti e delle famiglie.

I rapporti con gli utenti e i loro familiari sono tenuti dall'Assistente Sociale (Dr.ssa Fabiola Ercoli), dalla Psicologa (Dr.ssa M.Lucia Di Lucia) e/o dal Neurologo del Centro (Dr.ssa Valentina Di Cesaria).

I ricevimenti vengono di regola effettuati nelle ore di ufficio, o comunque nell'arco di tempo fra le ore 9,00 e le ore 15,00 di ogni giorno.

Per concordare l'incontro l'interessato può utilizzare i seguenti numeri telefonici: 06.6631051/06.6637268 dalle ore 9,00 alle ore 13,00 dal lunedì al venerdì.

Ai familiari che si avvicinano a questo servizio viene offerta, oltre alle informazioni, la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento, e formulare suggerimenti e inoltrare reclami.

L'Assistente Sociale si incontra con i genitori sia su richiesta degli stessi per avere tutte le informazioni che attengono ai principi di ordine legislativo o socio assistenziale, sia per iniziativa dell'assistente sociale stessa e/o su indicazione dell'équipe nei casi in cui si renda

necessario uno spazio di riflessione sul ruolo genitoriale e il rapporto con il figlio, la famiglia o con il contesto sociale.

### **GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA E AMMISSIONI**

La richiesta di trattamenti riabilitativi può avvenire sia tramite contatto diretto con il paziente e/o i suoi familiari (anche telefonico) sia attraverso la segnalazione dei servizi territoriali, previa la compilazione di un questionario da parte dell'utente e del medico curante, con ricetta su modulo del SSN.

La funzione di vigilanza e tenuta della documentazione relativa alle liste d'attesa è di competenza del Direttore Sanitario.

### **PROCEDURE PER L'AMMISSIONE DI NUOVI UTENTI NEL SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE**

La gestione della lista d'attesa è di competenza dell' Assistente Sociale.

Tra le richieste di inserimento pervenute al Centro saranno oggetto di attenzione preferenziale: le patologie non esclusivamente psichiatriche passibili di riabilitazione, un'età compresa tra i 18 e i 30 anni, situazioni familiari particolarmente disagiati.

L'eventuale inserimento nella lista d'attesa sarà preceduto da:

- Colloquio preliminare con l'assistente sociale e acquisizione dei dati medico-anamnestici;
- Colloquio dei familiari con la psicologa;
- Visita e valutazione funzionale dell'utente con il neuropsichiatra/neurologo.

Una volta espletate le suindicate procedure si valuterà, durante la riunione d'equipe, l'idoneità del Centro alle caratteristiche dell'utente, il possibile inserimento immediato, l'eventuale inserimento futuro o l'impossibilità all'inserimento. La decisione dell'equipe sarà documentata con una relazione fornita ai familiari e al servizio distrettuale della ASL di residenza del paziente.

## **PROCEDURE PER L'AMMISSIONE DI NUOVI UTENTI NEL SERVIZIO DOMICILIARE**

La gestione della lista d'attesa è di competenza della Coordinatrice. Il modulo di richiesta per l'ammissione nella lista d'attesa può essere ritirato in sede oppure inviato a domicilio del richiedente via fax o via e-mail. Il Medico Responsabile del servizio domiciliare provvederà a valutare i dati raccolti.

Saranno oggetto di attenzione preferenziale le patologie insorte recentemente, l'età del paziente e le patologie neurologiche evolutive.

Saranno accettate solo le richieste per patologie che rientrano nei criteri d'accesso stabiliti dal SSR nel DGR 731\05 e seguenti.

Per informazioni sulla eventuale accettazione o posizione nella lista d'attesa è possibile contattare i numeri 06.6631051\06.6637268 il martedì e il venerdì dalle 10,00 alle 12,00.

L'eventuale trattamento sarà preceduto da:

- visita specialistica a domicilio;
- riunione d'equipe per la definizione del progetto riabilitativo.

## **DIMISSIONI**

La dimissione dei pazienti avverrà alla conclusione del progetto riabilitativo su giudizio dell'equipe multidisciplinare. La dimissione potrà altresì avvenire qualora il paziente rifiuti il trattamento concordato o non ottemperi alle norme amministrative che regolano le assenze e relative certificazioni.

## **CARTELLE CLINICHE E CERTIFICATI**

### **Modalità relativa al trattamento dei dati**

I dati relativi alle singole persone disabili in trattamento vengono debitamente raccolti all'interno di una cartella sociosanitaria nella quale sono contenuti:

- un diario nominativo e annuale con i dati anamnestici, le valutazioni degli specialisti, il progetto riabilitativo individuale, la programmazione delle attività, le verifiche periodiche;

- la cartella clinica con tutti i dati relativi ai ricoveri, visite specialistiche, esami effettuati presso altre strutture sanitarie.

Tutti gli altri dati personali sono appositamente custoditi.

Dal 2000 il Centro di Riabilitazione ha adottato in base alla legge n.675/1996, al D.lgs n.135/1999, al D.lgs n. 282/99 e al D.P.R. n. 318/1999 un Regolamento interno per la raccolta dei dati personali e disposizione per la sicurezza dei medesimi. Copia del Regolamento è esposta nella bacheca della sala d'attesa del Centro.

Ogni certificazione può essere richiesta presso l'ufficio di segreteria. All'atto della dimissione (o successivamente) può essere richiesta, da chi ne ha facoltà, presso la Segreteria copia della cartella clinica o di altra documentazione.

## **4. INFORMAZIONE, TUTELA E VERIFICA**

### **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE**

Il C.O.E.S. garantisce a tutti i propri utenti l'accessibilità alle informazioni riguardanti i servizi erogati all'utenza.

Il diritto all'informazione sugli aspetti di natura giuridica è compreso nell'ambito della normativa sulla "trasparenza amministrativa", che consente l'accesso da parte dell'utente a tutte le informazioni e anche alla documentazione riguardante diritti della persona sanciti dalla vigente legislazione. Il Centro garantisce all'utente, ai sensi della normativa vigente, sia la tutela della privacy che la piena soddisfazione dei propri diritti di accesso e di informazione.

## **LA PARTECIPAZIONE, I DIRITTI E I DOVERI DEGLI UTENTI**

Gli utenti hanno **diritto**:

- a) alla libera scelta del servizio;
- b) alla conoscenza del funzionamento e dei servizi del Centro;
- c) alla conoscenza dei ruoli e delle funzioni degli operatori;
- d) all'intervento terapeutico globale;
- e) al costante aggiornamento del personale;
- f) ad essere assistito e curato con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana e dei propri diritti e convinzioni etico-religiose;
- g) ad avere una informazione completa riguardo allo stato di salute, agli accertamenti diagnostici ed ai trattamenti terapeutici a cui sarà sottoposto;
- h) ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili solo in altre strutture;
- i) a ricevere informazioni complete e comprensibili che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a trattamenti terapeutici;
- j) a ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano riservati e pertanto comunicati solo a parenti o medici da lui identificati;
- k) a esprimere la propria opinione sulla qualità dei servizi e delle prestazioni, segnalando eventuali disfunzioni per contribuire al miglioramento del servizio, e ad avere un riscontro delle segnalazioni;
- l) al costante aggiornamento del personale;
- m) alla continuità della prestazione richiesta;
- n) alla privacy;
- o) alla sicurezza.

La **partecipazione** degli utenti avviene attraverso:

- incontri per la stesura e la condivisione del progetto riabilitativo individuale;
- incontri di verifica del progetto e del programma riabilitativo;
- assemblee annuali tra gli utenti e i responsabili del servizio;

- incontri del Comitato degli Utenti;
- la compilazione periodica di un questionario di rilevazione dello stato di soddisfazione del fruitore rispetto al servizio erogato.

Agli utenti **viene chiesto di:**

- rispettare gli orari e i tempi concordati;
- comunicare tempestivamente al Centro eventuali assenze;
- partecipare attivamente ai programmi riabilitativi;
- rispettare gli altri fruitori, gli ambienti e il personale.

### **GESTIONE SUGGERIMENTI E RECLAMI**

Per migliorare la qualità del servizio i fruitori-utenti possono:

- intervenire direttamente nelle assemblee annuali;
- contattare i rappresentanti del Comitato degli Utenti;
- fissare dei colloqui con la direzione del servizio.

Il Centro di Riabilitazione si impegna a raccogliere eventuali reclami, a valutarli e discuterli con il Comitato degli Utenti e l'équipe multidisciplinare e a dare risposta in tempi brevi al fruitore-utente.

### **GESTIONE DEI RECLAMI**

Un reclamo è espressione di una insoddisfazione che a sua volta richiede una risposta. Le segnalazioni inoltre dal punto di vista dell'ente erogatore sono utili per conoscere i problemi esistenti, eventuali disfunzioni del servizio e per prevedere possibili e adeguate azioni di miglioramento delle prestazioni e dell'organizzazione del servizio. Nel Centro di riabilitazione la procedura per la raccolta dei reclami è la seguente:

- la ricezione dei reclami è effettuata dal personale del servizio;
- la segnalazione va prodotta entro 15 giorni dall'accaduto;
- la segnalazione può avvenire in via verbale, telefonica o scritta; per la necessaria formalizzazione si chiede comunque la compilazione dell'apposita scheda, di seguito riportata, eventualmente correlata da

relazioni o documenti (**vedi allegato 1, pagina 35**);

- la risposta al reclamo sarà comunque garantita e, per disfunzioni di rilevante entità, sarà scritta e inviata entro 30 giorni dalla segnalazione.

La funzione relativa alla tutela degli utenti del Centro viene affidata alle seguenti figure:

- **Assistente Sociale** (Dr.ssa Fabiola Ercoli) nell'ambito del contatto diretto con il pubblico, attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e ne garantisce l'istruzione e la trasmissione alla Direzione Sanitaria per la decisione nel merito.

- **Presidente del Consiglio di Amministrazione** (Dr.ssa Patrizia Argentin) in qualità di Legale Rappresentante del Centro

- **Direttore Sanitario** (Dr.ssa Enrica Iscaro)

- **Direttore Amministrativo** (Dott. Vincenzo Simonetti)

- **Direttore del Centro** (Sig. Paolo Santoro)

- **Responsabile Servizio Semiresidenziale** (Dr.ssa Valentina Di Cesaria)

- **Responsabile Servizio Domiciliare** (Dr.ssa Enrica Iscaro)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (e sue articolazioni) svolge le seguenti funzioni:

1) riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dai soggetti individuati al comma quinto dell'art. 14 del Decreto Legislativo 502 del 30 dicembre 1992 e successive modificazioni;

2) provvede, su delega del Legale Rappresentante, a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione;

3) predispone l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio (relazioni o pareri) dai Responsabili delle Unità Operative e dagli uffici interessati e fornisce parere al Legale Rappresentante dell'ente per la definizione di quei reclami che non si prestano ad immediata e rapida definizione;

4) predispone la lettera di risposta all'utente, sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'ente.

Il Centro garantisce la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo e/o per i suoi familiari o tutori, di sporgere reclamo a seguito del disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'utente o i familiari, a seguito di disservizi o di mancata fruizione dei servizi per negligenza e/o responsabilità del personale in servizio, od anche per carenze strutturali, potrà sporgere osservazioni o reclamo scritto tramite l'assistente sociale della struttura utilizzando l'apposito modulo. *Non saranno esaminate le segnalazioni anonime.*

## **VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO**

Il COES, al termine dell'anno solare, provvede con apposita relazione alla Presidenza del Consiglio di Amministrazione, a sottolineare gli obiettivi raggiunti e le disfunzioni verificate.

Nella medesima relazione il Centro provvede a rendere pubblica la verifica dell'attuazione degli standard dei risultati conseguiti tramite gli strumenti di verifica sottoindicati e consegnati agli utenti e/o alle loro famiglie.

In questa relazione vengono parimenti specificati gli interventi e le azioni che si intendono intraprendere per il miglioramento della qualità in relazione ai risultati ottenuti.

## **REPORT ANNUALE**

Annualmente il Centro di Riabilitazione si impegna a effettuare:

- a) un'Assemblea generale a inizio anno sociale di tutti i suoi soci per esplicitare e rendere pubblici gli obiettivi e le linee operative che intende osservare durante l'anno sociale avvenire;
- b) un'Assemblea generale a fine anno sociale di tutti i suoi soci per la verifica e la valutazione dei risultati raggiunti;
- c) la somministrazione periodica di un questionario di rilevazione della qualità percepita dagli utenti;
- d) incontri con il Comitato degli Utenti di programmazione congiun-

ta, analisi, verifica e confronto;  
e) la stesura del proprio Bilancio Sociale.

I risultati e i dati emersi costituiscono i contenuti del report annuale del Centro di Riabilitazione.

### **STRUMENTI DI VERIFICA E STANDARD RELATIVI**

Si individuano come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati la soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie.

In conseguenza, vengono individuati come indicatori di qualità del servizio: **INDICE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DELLE FAMIGLIE.**

Gli strumenti di rilevazione e verifica dei suddetti indici sono:

*Questionario soddisfazione utenti e familiari* (**vedi allegato2, pagina 37**).

L'Istituto adotta come baseline di miglioramento gli standard relativi alla prima rilevazione e quelli suggeriti dalla lettura specifica.

La presente Carta dei Servizi viene consegnata in copia agli utenti o alle loro famiglie, agli operatori del Centro, alle Direzioni Sanitaria e Amministrativa del Centro, alla Azienda Sanitaria capofila.

La Struttura ha approvato la Carta dei Servizi, predisposta secondo quanto stabilito dal DPCM 19 maggio 1995 e in coerenza con le indicazioni contenute nelle linee-guida per la predisposizione degli atti aziendali della Regione.

La Struttura si impegna a garantire con periodicità annuale l'aggiornamento della Carta dei servizi e della Guida ai Servizi.

La stessa è consultabile anche sul nostro sito web:

**[www.coesnoprofit.it](http://www.coesnoprofit.it)**.

Prima stesura: LUGLIO 2004

IV REVISIONE APRILE 2011





## Allegato 2

### QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI

Come giudica il trattamento ricevuto nel corso della sua prima segnalazione al C.O.E.S.?

INSUFFICIENTE       SUFFICIENTE       BUONO   
OTTIMO

Ritiene che le informazioni ricevute nel corso del suo primo contatto siano state:

INSUFFICIENTE       SUFFICIENTE       BUONO   
OTTIMO

Come giudica la tempestività con cui è stato preso in carico dalla struttura?

INSUFFICIENTE       SUFFICIENTE       BUONO   
OTTIMO

Ritiene che l'accuratezza delle visite effettuate prima della sua presa in carico sia stata:

INSUFFICIENTE       SUFFICIENTE       BUONO   
OTTIMO

Come giudica la preparazione professionale dei tecnici coinvolti nel suo progetto riabilitativo?

INSUFFICIENTE       SUFFICIENTE       BUONO   
OTTIMO

Ritiene che le modalità di comunicazione con il COES abbiano tenuto conto del diritto alla riservatezza in maniera:

INSUFFICIENTE       SUFFICIENTE       BUONO   
OTTIMO

Ritiene che il progetto riabilitativo instaurato, tenuto conto delle sue esigenze, sia stato:

INSUFFICIENTE       SUFFICIENTE       BUONO   
OTTIMO

Come giudica l'accuratezza e la prontezza con cui il Centro ha dato risposta alle sue richieste sia di ordine amministrativo che sanitario?

INSUFFICIENTE       SUFFICIENTE       BUONO   
OTTIMO

Come giudica le attività collaterali (eventi socializzanti, progetti weekend, soggiorni estivi, etc.) al trattamento riabilitativo che il COES ha intrapreso?

INSUFFICIENTE       SUFFICIENTE       BUONO   
OTTIMO

Come giudica l'interesse che il COES mostra per le sue condizioni mediche e/o sociali?

INSUFFICIENTE       SUFFICIENTE       BUONO   
OTTIMO

Qual'è il suo giudizio complessivo sulla qualità del servizio offertole dal COES?

INSUFFICIENTE       SUFFICIENTE       BUONO   
OTTIMO

Eventuali suggerimenti e/o osservazioni:

-----  
-----  
-----  
-----









Il C.O.E.S. si può raggiungere così:  
 \* linea 8 - fermata capolinea;  
 \* tram 31, 791 - fermata via leone XIII  
 altezza p.zza Bel Respiro



C.O.E.S. onlus  
 via della nocetta, 162  
 00164 roma  
 tel/fax 06.6631051 / 06.6637268  
 www.coesnoprofit.it  
 coesonlus@yahoo.it

