



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: casasantarosa@mail-cert.it

Partita IVA 01062811003 - Codice Fiscale 02477530582



Casa Santa Rosa
Centro di Riabilitazione

Tipo documento: **Carta dei Servizi**

Titolo documento
CARTA DEI SERVIZI

Emesso da	RQ	Codice documento	Versione 09	Data di emissione 05.12.2022
-----------	----	------------------	----------------	---------------------------------



CARTA DEI SERVIZI

 <p style="text-align: center;"> 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 </p> 				
Tipo documento: Carta dei Servizi				
Titolo documento CARTA DEI SERVIZI				
Emesso da	RQ	Codice documento	Versione 09	Data di emissione 05.12.2022

Sommario

1 - Dove siamo e come contattarci	3
2 - Chi siamo	3
3 - Il fondatore	4
4 - La mission	4
5 - I collegamenti istituzionali	5
6 - Attività di ricerca	5
7 - I servizi	6
8 - Accesso al centro ed apertura del progetto riabilitativo individualizzato	7
9 - Tipologia dei servizi	7
10 - Servizio sociale	9
11 - Servizio rapporti amministrativi con le famiglie e gli enti locali	10
12 - Servizio spirituale	10
14 - Servizio alberghiero	10
14.1 - Cucina	10
14.2 - Pulizie	11
14.3 - Lavanderia	11
14.4 - Centralino e portierato	11
14.5 - Servizi per i dipendenti e collaboratori	11
15 - Orari	11
16 - La certificazione UNI EN ISO 9001:2015	12
17 - Indagini sulla soddisfazione	12
18 - Diritto al reclamo	12
19 - Organigramma	13

 <p style="text-align: center;"> 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: casasantarosa@imail-cert.it Partita IVA 01062611003 – Codice Fiscale 0247763052 </p> 				
Tipo documento: Carta dei Servizi				
Titolo documento CARTA DEI SERVIZI				
Emesso da	RQ	Codice documento	Versione 09	Data di emissione 05.12.2022

1 - 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: info@casasantarosa.it

Sito internet: www.casasantarosa.it

2 - 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, Piazza 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, alle linee guida del Ministero della Salute 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 sociosanitari 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.

 <p style="text-align: center;"> 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: casasantarosa@mail-cert.it Partita IVA 0106281003 - Codice Fiscale 02477630582 </p> 				
Tipo documento: Carta dei Servizi				
Titolo documento CARTA DEI SERVIZI				
Emesso da	RQ	Codice documento	Versione 09	Data di emissione 05.12.2022

3 - 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 1964 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.

4 - 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

 <p style="text-align: center;"> 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: casasantarosa@mail.cer.it Partita IVA 01052811003 – Codice Fiscale 02477630582 </p> 				
Tipo documento: Carta dei Servizi				
Titolo documento CARTA DEI SERVIZI				
Emesso da	RQ	Codice documento	Versione 09	Data di emissione 05.12.2022

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 e 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;
- **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.

5 - 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 2021/2023 come terzo 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 con disabilità lieve. (tirocini extra-curricolari, garanzia giovani, ecc.)

6 – Attività di ricerca

Casa Santa Rosa, tenendo presenti le necessarie autorizzazioni, persegue, anche, finalità di ricerca, nel campo riabilitativo e psicologico rivolte ai suoi pazienti, siano essi in età scolare o adulta.

 <p style="text-align: center;"> ISTITUTO FIGLIE DI SANTA MARIA DELLA DIVINA PROVVIDENZA CASA SANTA ROSA Via Appia Antica, 203 00178 Roma tel. 06/7188400 – 06/7188450 fax 06/7164693 Web-site: www.casasantarosa.it e-mail: casasantarosa@mail.cerlit.it Partita IVA 0106281003 – Codice Fiscale 02477630582 </p> 				
Tipo documento: Carta dei Servizi				
Titolo documento CARTA DEI SERVIZI				
Emesso da	RQ	Codice documento	Versione 09	Data di emissione 05.12.2022

L'attività scientifica è diretta a sviluppare le conoscenze nel settore specifico della riabilitazione, della psicologia, del recupero di funzioni e di miglioramento della qualità della vita.

In particolare, verranno assicurati:

- a) la sperimentazione e validazione scientifica di metodologie diagnostiche e terapeutiche;
- b) il rapido trasferimento dei risultati alla pratica assistenziale e riabilitativa;
- c) la formulazione e diffusione di protocolli diagnostici e terapeutici;
- d) l'aggiornamento professionale di personale specializzato per l'assistenza e la ricerca;
- e) la diffusione dell'informazione e dell'educazione sanitaria.

Al fine di conseguire nel modo più qualificato i suddetti scopi e finalità, Casa Santa Rosa collaborerà con Istituzioni Scientifiche ed Enti specializzati nazionali ed internazionali, mettendo a disposizione le proprie strutture funzionali e il proprio personale.

Inoltre, Casa Santa Rosa provvederà oltretutto con i proventi derivanti dal proprio patrimonio e dalle attività istituzionali anche con i mezzi derivanti da eventuali contributi per la ricerca scientifica e da prestazioni ad enti e privati.

7 - 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 e successivo Decreto del Commissario ad Acta della Regione Lazio n. U00374 dell'11/10/2018), con la seguente configurazione:

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. 120 trattamenti.

In autorizzazione:

 <p style="text-align: center;"> 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@imail-cert.it Partita IVA 01062611003 – Codice Fiscale 02477630562 </p> 				
Tipo documento: Carta dei Servizi				
Titolo documento CARTA DEI SERVIZI				
Emesso da	RQ	Codice documento	Versione 09	Data di emissione 05.12.2022

- Riabilitazione in regime extramurale per persone portatrici di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali per n. 10 posti.

Il servizio di tipo residenziale (gruppi-famiglia e laboratori riabilitativi polivalenti) è riservato all'utenza femminile dai 18 anni in poi; il servizio semi-residenziale (centro diurno), è rivolto ad utenza di ambo i sessi dai 18 anni; i servizi di tipo non-residenziale (ambulatorio) sono rivolti all'età evolutiva di ambo i sessi.

- 2) 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.
- 3) 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.

8 - Accesso al centro ed apertura del progetto riabilitativo individualizzato

I criteri per l'accesso dell'utenza alla Casa Santa Rosa sono attualmente stabiliti dal DCA 101/20 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.

9 - 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;

 <p style="text-align: center;"> 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: casasantarosa@mail-cert.it Partita IVA 01062811003 - Codice Fiscale 02477630582 </p> 				
Tipo documento: Carta dei Servizi				
Titolo documento CARTA DEI SERVIZI				
Emesso da	RQ	Codice documento	Versione 09	Data di emissione 05.12.2022

- 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.

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

 <p style="text-align: center;"> 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: casasantarosa@mail.cer.it Partita IVA 01062911003 - Codice Fiscale 02477630582 </p> 				
Tipo documento: Carta dei Servizi				
Titolo documento CARTA DEI SERVIZI				
Emesso da	RQ	Codice documento	Versione 09	Data di emissione 05.12.2022

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 generali 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 un OSS ed un infermiere.

I MODULI ABITATIVI DEL SERVIZIO SEMI-RESIDENZIALE.

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

 <p style="text-align: center;"> ISTITUTO FIGLIE DI SANTA MARIA DELLA DIVINA PROVVIDENZA CASA SANTA ROSA Via Appia Antica, 203 00178 Roma tel. 067188400 – 067188450 fax 067184693 Web-site: www.casasantarosa.it e-mail PEC: casasantarosa@mailto:cert.it Partita IVA 01062811003 – Codice Fiscale 02477630582 </p> 				
Tipo documento: Carta dei Servizi				
Titolo documento CARTA DEI SERVIZI				
Emesso da	RQ	Codice documento	Versione 09	Data di emissione 05.12.2022

- Terapia cognitiva-comportamentale
- Consulenze scolastiche (GLH operativi secondo quanto previsto dalla legge 104/92)

È presente una sala d'attesa per offrire comfort e benessere ai bambini ed i loro familiari, ed un bagno attrezzato con fasciatoio.

10 - Servizio sociale

Fornisce sostegno ed informativa all'utenza ed ai loro familiari rispetto agli aspetti legali inerenti all'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. È parte integrante dell'equipe riabilitativa.

11 - 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.

12 - 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. È 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.

Ogni domenica mattina e nelle ricorrenze religiose di precetto presso la Chiesa sita all'interno della Casa si celebra la Santa Messa aperta alle nostre Ospiti, familiari e amici.

 <p style="text-align: center;">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: casasantarosa@imail-cert.it Partita IVA 0106261003 - Codice Fiscale 02477630582</p> 				
Tipo documento: Carta dei Servizi				
Titolo documento CARTA DEI SERVIZI				
Emesso da	RQ	Codice documento	Versione 09	Data di emissione 05.12.2022

Tuttavia, ogni persona, credente o no, è benvenuta e rispettata nella sua piena libertà di culto e religione.

A tale proposito gli ospiti di religione diversa dalla cattolica possono inoltrare richiesta alla Direzione che, nei limiti del possibile, provvederà a reperire i ministri del relativo culto e spazi dedicati.

13 - Mediazione linguistica

All'occorrenza Casa Santa Rosa farà ricorso ad un interprete linguistico

14 - Servizio alberghiero

14.1 - 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, gestito da una ditta esterna di ristorazione "Villa Montalto", sulla base delle diete prescritte e nel rispetto del credo religioso di ciascuno.

14.2 - 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.

14.3 - 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.

14.4 - Centralino e portierato

Il servizio, disponibile tutti i giorni dalle ore 08.00 alle 21.00 svolge il ruolo di front office con la realtà esterna alla Casa e accoglie indirizza tutte le telefonate ricevute ai servizi richiesti.

È presente una zona di accoglienza con distributore di bevande calde e snack ed una sala d'attesa per offrire comfort e benessere per gli ospiti, familiari e visitatori.

 ISTITUTO FIGLIE DI SANTA MARIA DELLA DIVINA PROVVIDENZA CASA SANTA ROSA Via Appia Antica, 203 00178 Roma tel. 06/7188400 – 06/7188450 fax 06/7184493 Web-site: www.casasantarosa.it e-mail PEC: casasantarosa@pec.cer.it Partita IVA 01062811003 – Codice Fiscale 02477630582				
Tipo documento: Carta dei Servizi				
Titolo documento CARTA DEI SERVIZI				
Emesso da	RQ	Codice documento	Versione 09	Data di emissione 05.12.2022

14.5 – Servizi per i dipendenti e collaboratori

A disposizione dei dipendenti e collaboratori per la pausa pranzo c'è una sala cucina con frigorifero, forno a microonde e piano cottura elettrico

15 - Orari

Servizio non residenziale per l'età evolutiva

Da lunedì al venerdì ore 08.00-19.30.

Sabato ore 8.30-14.30.

Servizio semiresidenziale – centro diurno

Da lunedì a sabato ore 8.30-14.30

Giornata tipo:

- 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:

- 7.00 alzata delle ospiti
- 7.00-9.30 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

16 - La certificazione UNI EN ISO 9001:2015

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 9001:2015 Certificato dall'Ente di Certificazione KIWA Cermet, accreditato Accredia.

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

 <p style="text-align: center;"> 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: casasantarosa@mail-cert.it Partita IVA 01062811003 – Codice Fiscale 02477630582 </p> 				
Tipo documento: Carta dei Servizi				
Titolo documento CARTA DEI SERVIZI				
Emesso da	RQ	Codice documento	Versione 09	Data di emissione 05.12.2022

17 - 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 vengono attentamente valutati dalla direzione almeno una volta l'anno.

18 - 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
Via Appia Antica, 203 – 00178 Roma

- 2) reclamo presentato tramite modulo specifico al responsabile per la qualità e collocato nell'apposita cassetta in portineria

sarà cura della direzione rispondere entro 15 giorni al reclamo presentato.

Inoltre, si ricorda il Tribunale per i diritti del malato a tutela e protezione dei propri diritti e aspettative.

19 – Organigramma

Superiora – Procuratrice Legale: Suor Maria Chiara Angelini

Direttore Sanitario: Dott.ssa Genoveffa Nicoletta Maria Lattanzio

Direttore e Responsabile del SGQ: Dott. Claudio Pellegrini

Responsabili dei progetti riabilitativi:

- Servizio residenziale: Dott.ssa Giulia De Bernardis, Dott.ssa Alma Prosperi.
- Servizio semiresidenziale: Dott.ssa Valentina Di Cesaria, Dott.ssa Federica Bonifazi, Dott.ssa Giovanna Sarpa, Dott. Giuseppe Tropeano.
- Servizio non residenziale: Dott. Gianluca Pruneddu, Dott.ssa Giorgia Picchiotti.

Servizio Sociale: A.S. Annamaria Fattori

Segreteria area sanitaria: Sig.ra Daniela Lancianese



Tipo documento: **Carta dei Servizi**

Titolo documento
CARTA DEI SERVIZI

Emesso da	RQ	Codice documento	Versione 09	Data di emissione 05.12.2022
-----------	-----------	------------------	-----------------------	--

Segreteria area personale e SGQ: Sig.ra Piera Granati

Segreteria area amministrativa: Sig.ra Roberta Campo

Roma, 01.12.2022

La Superiora

Sr Maria Chiara Angelini