



# Polo riabilitativo Nuova Sair

Via Paciotti 21, Roma

*Carta dei servizi*



NUOVA SAIR

# Sommario

La Carta dei Servizi	11
<b>15 Il Polo Riabilitativo</b>	
Il Polo Riabilitativo di via Paciotti, la nostra storia	17
Organizzazione	17
La Struttura	18
Mappa dei servizi	18
Come raggiungerci	20
Nuova Sair	22
Principi che ispirano le nostre attività	23
<b>25 Attività e Servizi</b>	
Attività in accreditamento	27
I servizi	28
Ambulatorio	28
Centro Semiresidenziale	31
Centro Semiresidenziale per adolescenti e giovani adulti con diagnosi di autismo	34
Centro Prima Infanzia - Centro semiresidenziale dell'Infanzia per bambini con diagnosi di autismo/disturbi dello sviluppo	36
Riabilitazione Domiciliare	38
Riabilitazione Domiciliare infantile	40
Servizio Sociale	41
Attività in Regime Privatistico	42
<b>43 Accesso ai servizi</b>	
In regime di accreditamento	45
In regime privatistico	45
L'URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico	46

<b>49</b>	<b>Informazioni generali</b>	
	Le Famiglie al Centro	51
	Liste d'attesa	52
	Cancellazione dalla lista d'attesa	52
	Presa in carico e redazione del PRI	52
	Durata del trattamento	53
	Rinunce	53
	Periodo di assenza	53
	Certificazioni presenze	54
	Dimissioni	54
	Cartella Clinica e richiesta di documentazione sanitaria	55
	Oneri e compartecipazione	55
	Servizio mensa	56
	Servizio di gestione dei farmaci	56
<b>59</b>	<b>Qualità</b>	
	Certificazioni Nuova Sair	61
	Qualità dei Servizi del Polo Riabilitativo	61
	Indicatori di Qualità	61
	Questionario di soddisfazione	63
	Modulo per reclami	63
<b>65</b>	<b>Diritti e doveri</b>	
<b>71</b>	<b>Regolamento interno</b>	



*Care Famiglie,*  
da trent'anni Nuova Sair si dedica in tutta Italia alle persone fragili, cui presta cure sanitarie, trattamenti riabilitativi ed interventi mirati all'inclusione. Nuova Sair ha a cuore ogni singola persona assistita e la sua famiglia: ne riconosce le esigenze, gli interessi, le potenzialità ed alimenta nel loro interesse condivisione e speranza.

Il Polo Riabilitativo è, dunque, un luogo di accoglienza, di prossimità, verso tutte le forme di fragilità che vi si affidano. Ne manifesta la passione di tutti coloro che vi operano e ve ne prendono cura.

Qui, insieme a tutti voi, abbiamo posto il nostro cuore.

**Rosario Riccioluti**, *presidente cooperativa sociale Nuova Sair*

**“ Il nostro dovere è la cura  
riabilitativa sanitaria, la nostra  
missione è l'inclusione,,**



# **La Carta dei Servizi**

Il presente documento è uno strumento di informazione attraverso il quale il Polo Riabilitativo Nuova Sair fornisce indicazioni alle persone assistite rispetto ai servizi erogati, alle modalità di assistenza ed agli standard di qualità. Rappresenta, inoltre, uno strumento di partecipazione delle persone assistite e di tutti i cittadini per dare piena attuazione alla nostra vocazione inclusiva.

La Carta dei servizi vuole anche “essere d’aiuto a chi aiuta” supportando le famiglie nel loro percorso di scelta dei progetti riabilitativi e di cura più rispondenti alle esigenze dei loro cari. La nostra Carta dei servizi, inoltre, intende aumentare gli strumenti informativi a disposizione del territorio, delle Amministrazioni, degli altri Enti del Terzo settore che condividono con Nuova Sair la missione della cura e dell’inclusione delle persone con disabilità di tutte le età.

Il documento cartaceo si trova in distribuzione presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico del Polo Riabilitativo - in via F. Pacioti 21, Roma – viene consegnato agli assistiti in regime domiciliare e si trova in formato elettronico sui siti internet: [www.polonuovasair.it](http://www.polonuovasair.it)



# **Il Polo riabilitativo**

## Il Polo Riabilitativo di via Paciotti, la nostra storia

Punto di riferimento per le attività riabilitative nella Capitale, il Polo Riabilitativo di via Paciotti a Roma svolge servizio pubblico e offre prestazioni in regime privato, grazie all'impegno e alla professionalità dei 180 operatori Nuova Sair: medici, logopedisti, psicologi, educatori, terapisti occupazionali, terapisti della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva, fisioterapisti, ausiliari specializzati, infermieri, operatori socio sanitari, assistenti sociali. Alle attività riabilitative si affiancano quelle di supporto gestionale, svolte da personale amministrativo, ausiliari, cuochi, autisti e manutentori.

Il Polo nasce in continuità con il Presidio di via Dionisio che Nuova Sair ha gestito in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale sino a Marzo 2022, realizzando servizi ambulatoriali, semiresidenziali e domiciliari.

È accreditato con la Regione Lazio (DCA n. U00327 del 20 luglio 2017) per lo svolgimento di trattamenti in regime "Semiresidenziale" "Ambulatoriale" e "Domiciliare", in favore di persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale (ex art. 26 L. 833/788) nel territorio della ASL Roma 2. Offre risposte alle istanze socio-sanitarie del territorio, con particolare riferimento ai servizi a carattere riabilitativo/abilitativo per bambini ed adulti e risponde alle necessità sempre crescenti di minori con disturbi dello spettro autistico e disturbi del neurosviluppo.

## Organizzazione

**Direttore sanitario** – dr.ssa Patrizia Grossi

**Ambulatorio e Centro Prima Infanzia**

Medico Responsabile – dr.ssa Patrizia Grossi

**Centro Semiresidenziale**

Medico Responsabile – dr.ssa Daniela Di Venanzio

**Riabilitazione Domiciliare**

Medico Responsabile - dott.ssa Valentina Nucera



## La Struttura

Il Polo Riabilitativo Nuova Sair sviluppa le proprie attività sanitarie e socio-sanitarie nell'edificio di 5mila metri quadri e nel comprensorio del proprio parco attrezzato.

All'interno della struttura sono presenti:

- 18 ambulatori
- 3 Moduli abitativi per le autonomie
- 2 ambienti domestici per la terapia occupazionale
- Appartamento attrezzato e dotato di sistemi ergonomici/meccanizzati accessibili anche agli assistiti con ridottacapacità motoria
- Moduli a misura di bambini per le autonomie
- Palestra di fisioterapia
- Palestra per le attività motorie
- Sala Polifunzionale/Aula di Formazione
- Atelier di pittura
- Laboratori all'aperto
- Laboratorio di falegnameria
- Laboratorio di informatica
- Stanza multisensoriale
- Ausilioteca
- Parco attrezzato
- Parcheggi dedicati

## Mappa dei servizi

**Piano A (-1)** Centro semiresidenziale

**Piano B (0)** URP; Ambulatorio; Centro Prima Infanzia - Servizi semiresidenziali per bambini 24/72 mesi; Servizio sociale.

**Piano C (1)** Centro semiresidenziale; Direzione sanitaria; Presidenza; Direzione generale; Uffici amministrativi; Ufficio stampa.

**Piano D (2)** Centro semiresidenziale; Riabilitazione Domiciliare.

**Parco privato** Attrezzature per laboratori e attività sportive; spazi per la pet-therapy; spazi per l'attività riabilitativa all'aperto.

Nel comprensorio del Polo Riabilitativo: parcheggi per l'utenza.



### SEDE OPERATIVA

via Francesco Paciotti – 21, 00176 Roma

Sito internet: [www.polonuovasair.it](http://www.polonuovasair.it)

Tel: 0645786700

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Email: [urp@polonuovasair.it](mailto:urp@polonuovasair.it)

### SEDE LEGALE

viale del Tecnopolo - 83, 00131 Roma

## Come raggiungerci

Il Polo Riabilitativo Nuova Sair si trova a Roma, nei pressi di Villa Certosa ai margini del Pigneto, ed è insediato all'interno dello storico comprensorio che per decenni ha ospitato le Scuole delle Suore di Nostra Signora di Namur. È facilmente raggiungibile con mezzi privati e pubblici.

### AUTO

Da GRA: uscita 18 Casilina

### MEZZI PUBBLICI

#### Dalla stazione Termini

Uscita via Giolitti/ferrovia regionale Termini Centocelle, fermata Filarete (treni non attrezzati per i passeggeri a ridotta mobilità)

Autobus linea 105 fermata Casilina/Filarete (bus attrezzati per i passeggeri a ridotta mobilità)

#### Dalla stazione Tiburtina

Autobus 409 fermata Torpignattara Casilina (bus attrezzati per i passeggeri a ridotta mobilità)

#### Metropolitana

Metro C, fermata Pigneto e poi autobus linea 105 fermata Casilina/Filarete (bus attrezzati per i passeggeri a ridotta mobilità)



## Nuova Sair

Nuova Sair è una importante realtà italiana del Terzo Settore specializzata nella progettazione e gestione di servizi di assistenza sanitaria e sociale.

Svolge attività in ospedali, RSA, case di riposo, centri diurni, istituti di pena, centri per famiglie e minori, scuole, cohousing e opera al domicilio delle persone fragili.

Lavora in partenariato con comuni, aziende sanitarie, fondazioni, congregazioni religiose e, grazie alla qualità del lavoro svolto dai suoi operatori / soci cooperatori, ha definito modelli gestionali e assistenziali complementari o sussidiari al sistema sanitario e socio-assistenziale.

Nuova Sair è diventata, in 30 anni di attività, partner affidabile per istituzioni pubbliche ed enti privati. Con sedi operative in tutta Italia è in grado di intervenire nella progettazione e nella gestione di servizi di assistenza e cura, a carattere residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale e domiciliare.

### Dati del soggetto gestore del Polo Riabilitativo

**Cooperativa Sociale Nuova Sair**

**Viale del Tecnopolo - 83, 00131 Roma**

**P.IVA 04197741004**

Presidente e Rappresentante Legale: *Rosario Riccioluti*

Pec: [nuovasair@legalmail.it](mailto:nuovasair@legalmail.it)

## Principi che ispirano le nostre attività

### Uguaglianza degli assistiti ed umanità delle cure riabilitative ed assistenziali

Cure riabilitative e assistenza vengono prestate con attenzione, scrupolo, professionalità ed umanità alle persone assistite di tutte le età, in qualsiasi condizione di fragilità persino, senza distinzione.

### Imparzialità ed etica

Garantiamo l'accessibilità dei servizi e siamo impegnati per realizzare in ogni momento – dall'accoglienza alle dimissioni – l'etica dell'obiettività, della giustizia e dell'imparzialità nell'assistenza.

### Continuità assistenziale

Ci impegniamo per assicurare lo svolgimento dei servizi sanitari ed educativi in maniera regolare e senza deroghe.

### Partecipazione e diritto di scelta

Tuteliamo il diritto delle persone assistite di tutte le età alla partecipazione attiva nelle scelte di carattere assistenziale, favoriamo l'incontro tra l'utente e il personale sanitario, siamo impegnati a realizzare una rete inclusiva che metta al centro la persona assistita e la sua famiglia.

### Qualità, Efficacia ed Efficienza

Lavoriamo nell'interesse dei nostri pazienti e siamo impegnati per migliorare costantemente la qualità delle nostre attività rispondendo alle necessità socio-sanitarie-assistenziali degli utenti rispettando i criteri di efficacia ed efficienza delle prestazioni.

### Cortesia

Per realizzare al meglio la nostra missione di accoglienza, il rapporto con le persone assistite, con i familiari, con la rete dell'associazionismo e delle Istituzioni è improntato sulla cortesia e sull'attenzione delle loro richieste e dei loro bisogni.

### Rispetto della dignità e tutela della privacy

Consideriamo primario il diritto di salvaguardia della dignità della persona umana, in particolare quando si trova in condizioni di fragilità tutelando il loro diritto alla privacy.



# Attività e Servizi

## Attività in accreditamento

Il Polo Riabilitativo Nuova Sair realizza in accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale:

### Trattamenti per minori di età con diagnosi di autismo e disturbi del neurosviluppo

- In regime ambulatoriale
- In regime semiresidenziale, per bambini dai 24 ai 72 mesi con disturbi misti dello sviluppo
- In regime domiciliare

### Trattamenti per adulti con diagnosi di autismo

- In regime semiresidenziale
- Programmi di inserimento lavorativo-sociale

### Trattamenti per adulti con disabilità cognitivo comportamentale e disabilità complessa (sensoriale, motoria)

- In regime semiresidenziale
- Attività di mantenimento / potenziamento delle funzionalità residue
- Programmi di inserimento lavorativo-sociale
- Terapia riabilitativa domiciliare

### Trattamenti per adulti, in particolare pazienti affetti da patologie neurodegenerative

- Terapia riabilitativa domiciliare

### Trattamenti per pazienti 0/24 mesi

- Terapia riabilitativa domiciliare
- Servizi ambulatoriali

## I servizi

### AMBULATORIO

L'Ambulatorio eroga trattamenti riabilitativi/abilitativi a minori con disturbi del neurosviluppo, con disturbi dello spettro dell'autismo, con disturbi specifici dell'apprendimento e dell'linguaggio.

Il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) viene redatto a seguito di accurate valutazioni psicodiagnostiche e funzionali, dopo l'accoglienza del piccolo paziente e della sua famiglia, in accordo con i servizi della ASL di riferimento, chiarendo tipologia dei trattamenti necessari ed obiettivi centrali.

Per garantire l'efficacia dei programmi riabilitativi/abilitativi, gli operatori vengono costantemente aggiornati e ricevono formazione specifica clinica relativa alle modalità di intervento, sulla base delle indicazioni delle più recenti e aggiornate Linee Guida nazionali e internazionali.

**FOCUS:** Minori con diagnosi di disturbi dello spettro autistico, ritardi psicomotori, ritardi cognitivi, disturbi specifici del linguaggio e dell'apprendimento, disturbi da deficit di attenzione e iperattività, disturbi minori del movimento.

**ÉQUIPE:** Neuropsichiatri infantili, Terapisti della Neuropsicomotricità dell'età evolutiva, Logopedisti, Terapisti occupazionali, Psicologi, Assistente sociale

Medico Responsabile: dott.ssa Patrizia Grossi

Orari: dal lunedì al venerdì 8.00 - 17.00  
sabato 8.00 - 14.00

## ATTIVITÀ

### Terapia neuropsicomotoria:

- Valutazione e intervento sulle competenze comunicative, relazionali e interattive
- Valutazione e intervento nelle aree della motricità generale, della coordinazione e dell'equilibrio, delle abilità prassiche
- Valutazione e intervento nelle abilità simboliche grafiche e ludiche
- Valutazione e intervento nelle funzioni esecutive
- Valutazione e intervento sulle competenze neurolinguistiche e di integrazione logico linguistica
- Valutazione e intervento sui prerequisiti agli apprendimenti curriculari e sulle abilità di apprendimento

### Terapia Logopedica:

- Valutazione del profilo di sviluppo linguistico nelle aree: fonologica, semantica, morfo-sintattica e nella integrazione logico linguistica
- Implementazione di strumenti di comunicazione aumentativa e alternativa
- Valutazione e Sviluppo dei prerequisiti agli apprendimenti curriculari
- Valutazione e sviluppo delle abilità di lettura, scrittura e calcolo
- Valutazione e trattamento della disfagia

### Terapia Occupazionale:

- Sviluppo delle attività di vita quotidiana di base
- Sviluppo delle attività di vita quotidiane strumentali
- Intervento riabilitativo finalizzato al miglioramento delle autonomie nei contesti di vita
- Interventi negli ambienti di vita quotidiana del paziente
- Individuazione degli ausili comunicativi
- Sviluppo di abilità comportamentali adeguate ai diversi contesti sociali

### Intervento Psicologico:

- Valutazione diagnostica e sintomatologico
- Riabilitazione cognitiva
- Intervento cognitivo comportamentale

- Counseling con la famiglia individuale e di gruppo
- Parent training

**Inoltre:**

- Incontri con le scuole e con il territorio
- Incontri con i servizi territoriali
- Incontri con le risorse che ruotano intorno al bambino

## CENTRO SEMIRESIDENZIALE

Le attività riabilitative in regime semiresidenziale si rivolgono a persone con disabilità complessa non assistibili a domicilio. I trattamenti sono finalizzati al recupero e/o al mantenimento delle capacità funzionali residue e all'acquisizione o al potenziamento delle abilità sociali, espressive e cognitive.

Per garantire la massima efficacia dei programmi riabilitativi, per ogni persona viene redatto un Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI) con l'individuazione degli obiettivi da raggiungere a breve o medio termine. Sulla base del PRI, gli utenti vengono funzionalmente affidati ad équipe riabilitative, secondo criteri di omogeneità del profilo diagnostico, di funzionamento e di tipologia di intervento. Il lavoro all'interno del Polo Riabilitativo è realizzato anche attraverso interventi psico-socio-educativi e di supporto alle autonomie e alle attività della vita quotidiana.

Nell'ambito delle diverse attività del Centro semiresidenziale, vengono promossi e realizzati laboratori per l'inclusione sociale e di avviamento al lavoro e iniziative di sensibilizzazione per la diffusione della cultura e dell'inclusione nei contesti di vita delle persone con disabilità.

**FOCUS:** persone con disabilità complessa, dall'adolescenza all'età adulta

**ÉQUIPE:** Fisiatri, Neurologi, Neuropsichiatri infantili, Psicologi, Fisioterapisti, Logopedisti, Terapisti Occupazionali, Educatori, Assistenti sociali, Operatori socio-sanitari.

Medico Responsabile: dott.ssa Daniela Di Venanzio

Orari: dal lunedì al sabato in turni di 6 ore

*Trasporti in gruppo da e per il Polo Riabilitativo: a cura della Asl di provenienza delle persone assistite*

## ATTIVITÀ

### Fisioterapia:

- Riabilitazione respiratoria, polmonare, drenaggio posturale
- Riabilitazione neuromotoria
- Riabilitazione ortopedica

### Logopedia:

- Valutazione e trattamento della disfagia
- Intervento riabilitativo sulle capacità di comunicazione globali e implementazione di sistemi di comunicazione aumentativa alternativa
- Sviluppo e mantenimento delle abilità semantiche, lessicali, morfosintattiche e di integrazione logico-linguistica
- Potenziamento delle competenze cognitive e neuropsicologiche
- Mantenimento e rinforzo delle competenze relative agli apprendimenti curriculari raggiunti

### Terapia Occupazionale:

- Valutazione posturale
- Valutazione di presidi
- Valutazione di ausili per il raggiungimento dell'autonomia
- Intervento riabilitativo finalizzato alla gestione dei contesti di vita
- Mantenimento/miglioramento delle attività di vita quotidiane semplici
- Mantenimento/miglioramento delle attività di vita quotidiane complesse
- Training alla gestione del presidio ed addestramento al caregiver
- Valutazione delle barriere architettoniche e adattamento del domicilio
- Integrazione sociale e possibile inserimento lavorativo

### Intervento Psicologico:

- Valutazione cognitiva e funzionale nella fase di inserimento e in itinere
- Potenziamento cognitivo
- Intervento a supporto delle competenze emotive, interattive e relazionali

### Intervento educativo:

- Supporto alle competenze funzionali e adattive
- Potenziamento delle attività di socializzazione in gruppo
- Potenziamento delle abilità espressive
- Acquisizione delle capacità di rispetto delle regole della vita comunitaria e sociale
- Ampliamento della percezione di efficacia attraverso esperienze condivise

### E ancora:

- Colloqui psico-educativi con le famiglie
- Gruppi di Qualità
- Incontri di rete con i Servizi Territoriali
- Supervisione



## CENTRO SEMIRESIDENZIALE PER ADOLESCENTI E GIOVANI ADULTI CON DIAGNOSI DI AUTISMO

Il Centro semiresidenziale accoglie ragazzi e giovani adulti con diagnosi di disturbo dello spettro autistico che, avendo terminato il ciclo di terapie ambulatoriali e il ciclo scolastico, necessitano di ampliare le capacità comunicative, relazionali e di autonomia, per un possibile inserimento funzionale all'interno del tessuto sociale, in base alle specifiche potenzialità individuali.

### Programma di interventi

Il percorso clinico e riabilitativo si focalizza sulle seguenti aree del profilo di sviluppo:

- Potenziamento delle strategie di comunicazione (verbale e non verbale)
- Potenziamento delle abilità di interazione sociale
- Training per le abilità di riconoscimento e gestione degli stati emotivi
- Potenziamento delle abilità cognitive e metacognitive
- Ampliamento delle abilità di autonomia (cura della persona, gestione del luogo di vita, capacità di lavoro autonomo)
- Acquisizione delle capacità ludico-ricreative
- Integrazione sociale e possibile inserimento lavorativo

### Modalità

La modalità di intervento si fonda sull'integrazione di:

- Interventi cognitivi comportamentali, psicologici e programmi psico-educativi calibrati sulle potenzialità individuali
- Interventi mirati all'ampliamento delle capacità comunicative, attività occupazionali e di laboratorio propedeutiche al futuro inserimento lavorativo
- Presa in carico dell'intero nucleo familiare, con colloqui e visite domiciliari specialistiche
- Eventuale terapia farmacologica su valutazione del medico di competenza

### ATTIVITÀ

- Potenziamento delle funzioni esecutive
- Visualizzazione e strutturazione spazio/tempo

- Analisi funzionale dell'attività e del comportamento
- Lavoro individuale ed in piccoli gruppi
- Valutazione delle abilità cognitive e funzionali
- Valorizzazione dell'aspetto intersoggettivo emotivo
- Supporto e counseling familiare e dei caregiver
- Parent training
- Laboratori di avviamento al lavoro

**CENTRO PRIMA INFANZIA - CENTRO SEMIRESIDENZIALE  
DELL'INFANZIA PER BAMBINI CON DIAGNOSI DI AUTISMO  
DISTURBI DELLO SVILUPPO**

Il servizio accoglie bambini con disturbi dello sviluppo per i quali è indicato un intervento riabilitativo precoce. Ospita – anche con frequenza “modulare” al fine di garantire l'eventuale prosecuzione dell'attività scolastica - gruppi costituiti da 10 bambini di età compresa tra i 24 e i 72 mesi, disomogenei ma complementari per le caratteristiche cliniche del disturbo. L'intervento gruppettuale stimola la motivazione e rappresenta la situazione più favorevole all'interno della quale trasmettere competenze e consolidare funzioni che devono poi essere trasferite alla reale vita quotidiana.

In relazione ai profili di ciascun bambino che partecipa al gruppo, nella programmazione dell'intervento riabilitativo vengono inserite attività volte a potenziare abilità linguistiche, neuropsicomotorie, funzioni esecutive e abilità socio-relazionali. Il programma è pianificato secondo la progressione delle abilità esercitate e gli obiettivi finali possono variare, adattandosi al livello delle competenze raggiunte dal gruppo nei diversi momenti del processo riabilitativo.

Le famiglie e le educatrici dei nidi vengono coinvolte attivamente in ogni fase della relazione terapeutica operatore-bambino, per garantire il pieno raggiungimento degli obiettivi, al fine di favorire la generalizzazione degli apprendimenti negli ambienti familiari e scolastici.

Il modello teorico clinico di riferimento degli interventi realizzati nel servizio fa riferimento agli approcci di intervento naturalistico ad orientamento evolutivo-comportamentale (Naturalistic Developmental Behavioral Interventions - NDBI), come l'Early Start Denver Model e il modello di intervento precoce SCERTS.

**FOCUS:** bimbi da 24 a 72 mesi con diagnosi di disturbi misti dello sviluppo

Obiettivi: favorire la spinta maturativa per facilitare l'emergere di competenze comunicativo-linguistiche, sociali, interattive e cognitive per attivare precocemente una nuova dimensione di vita, per il bambino e per la famiglia.

**ÉQUIPE:** Neuropsichiatri infantili, Psicologi valutatori, Psicologi di supporto alla genitorialità, Pedagogisti, Terapisti della neuropsicomotricità dell'età evolutiva, Logopedisti, Assistenti sociale.

**SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ:** dal lunedì al sabato in turni di 6 ore.

**Programma di intervento**

Il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) prevede:

- Valutazione iniziale e finale dei bambini da parte delle diverse figure professionali
- Ciclo di terapia intensiva di 17 settimane in gruppo attraverso un approccio che tiene in considerazione i diversi ambiti del profilo di sviluppo di ciascun bambino
- Supporto alla relazione madre-bambino e padre-bambino attraverso sedute condivise al fine di favorire l'attivazione dell'interazione madre/padre/bambino
- Supporto alla genitorialità attraverso colloqui individuali e di gruppo al fine di favorire la comprensione della diagnosi, la gestione delle routine e dei comportamenti problematici
- Analisi dei bisogni del nucleo familiare e creazione di una rete di supporto a cura dell'assistente sociale
- Comunicazione e supporto alla rete scolastica nel quale il bambino è inserito

**Obiettivi clinici specifici**

Si definiscono in modo esemplificativo obiettivi per fascia di età, calibrati sulle esperienze dello specifico gruppo.

- Potenziamento dell'intenzionalità comunicativa
- Potenziamento delle abilità di contatto visivo
- Potenziamento delle abilità di attenzione condivisa
- Sviluppo delle capacità di alternanza del turno
- Espansione delle abilità di attenzione
- Aumento dei tempi di attenzione visiva e uditiva
- Ampliamento e integrazione dei gesti comunicativi deittici, descrittivi e rappresentativi
- Sviluppo delle abilità di gioco simbolico
- Sviluppo delle abilità grafiche esecutive e rappresentative
- Sviluppo del linguaggio recettivo ed espressivo
- Sviluppo neuropsicomotorio
- Potenziamento delle abilità adattive e di autonomia
- Sviluppo funzioni esecutive
- Sviluppo dei prerequisiti all'apprendimento curricolare

## RIABILITAZIONE DOMICILIARE

Dedicato alle persone di tutte le età che non possono accedere ai servizi ambulatoriali o che abbiano la necessità di svolgere terapie riabilitative nel loro ambiente di vita, il Servizio di riabilitazione domiciliare del Polo Nuova Sair si occupa di fornire riabilitazione a pazienti con disabilità prevalentemente dovuta a malattie degenerative e pazienti in età pediatrica. I trattamenti individuali vengono eseguiti presso il domicilio del paziente, in orari concordati con l'assistito o con la sua famiglia.

**FOCUS:** persone di tutte le età con disabilità fisica, psichica, sensoriale, complessa. In particolare: pazienti con malattie neurodegenerative (Sclerosi Multipla – SM, Sclerosi Laterale Amiotrofica – SLA, morbo di Parkinson e parkinsonismo, corea di Huntington, ictus); pazienti con: esiti di traumi cranici, patologie oncologiche, patologiche reumatiche, osteoporosi, osteoartrosi, lombalgia cronica, dolore cronico, fratture, artroprotesi anca, spalla e ginocchio.

**EQUIPE:** Fisiatri, Neurologi, Neuropsichiatri Infantili, Terapisti della Neuro e Psicomotricità dell'Età Evolutiva, Logopedisti, Terapisti Occupazionali, Fisioterapisti, Psicologi per adulti, Psicologi per l'Età Evolutiva, Assistente sociale.

Medico Responsabile: dott.ssa Valentina Nucera

**SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ:** dal lunedì al sabato dalle ore 8 alle ore 20

### ATTIVITÀ

#### Fisioterapia

- Linfodrenaggio
- Rieducazione funzionale
- Esercizio terapeutico
- Terapia respiratoria
- Rieducazione posturale individuale

#### Terapia Neuropsicomotoria

- Training psicomotorio
- Training cognitivo-linguistico
- Training visuo-percettivo
- Tecniche riabilitative neuromotorie

#### Logopedia

- C.A.A.
- Tecniche di rilassamento
- Tecniche di stimolazione comportamentale
- Terapia delle funzioni attentive, mnesiche, esecutive
- Training per il recupero delle funzioni semantico-lessicali
- Training per il recupero delle scrittura/lettura
- Trattamento logopedica per afasia
- Training deglutitorio
- Training per la disartria
- Tecniche riabilitative per la disfagia

#### Terapia Occupazionale

- Training attività di vita quotidiana
- Training percettivo- cognitivo
- Tecniche per lo sviluppo e/o il mantenimento delle autonomie
- Training per l'utilizzo degli ausili

#### Interventi psicologici

- Colloqui periodici (mensili) con i caregivers e/o i pazienti, volti al sostegno emotivo della diagnosi e dei suoi sviluppi. Accettazione della disabilità.
- Valutazione cognitiva su pazienti minori di età

## RIABILITAZIONE DOMICILIARE INFANTILE

Trattamenti riabilitativi per pazienti neonati e dell'età evolutiva con:

- Paralisi cerebrale spastica infantile
- Malattie rare
- Sindromi malformative
- Malattie metaboliche
- Patologie dovute alla nascita pretermine
- Disturbi del neurosviluppo
- Malattie cromosomiche

## SERVIZIO SOCIALE

Il Servizio Sociale del Polo Riabilitativo Nuova Sair assiste l'utente nell'affrontare problematiche a carattere sociale e interviene nelle dinamiche familiari e comportamentali. Inoltre, si occupa di favorire il benessere delle persone assistite contribuendo a rafforzare intorno a ciascun utente la rete del welfare. È punto di riferimento per le famiglie anche per quanto riguarda le attività relative a pratiche amministrative.

In particolare, il Servizio sociale del Polo Riabilitativo Nuova Sair supporta gli assistiti e le famiglie su:

- Informazioni per tutte le procedure e gli adempimenti di legge relativi alla disabilità (invalidità, 104, bonus, domande di esenzione, inserimento in RSA)
- Informazioni inerenti ai nuovi strumenti normativi atti a favorire il permanere della persona disabile presso il proprio domicilio, per la prevenzione dell'istituzionalizzazione, attraverso la predisposizione di interventi di supporto a domicilio, in rete con i servizi territoriali (Dopo e Durante Noi)
- Counseling familiari finalizzati all'empowerment dell'intero nucleo
- Colloqui e visite domiciliari
- Azioni di advocacy per supportare gli utenti e i loro familiari del pieno godimento dei propri diritti
- Mappatura delle risorse e per l'orientamento ai servizi socio-sanitari del territorio
- Interventi a supporto della definizione dei percorsi di vita, con l'obiettivo di migliorare le condizioni di salute in senso ampio
- Incontri di rete con i servizi del territorio: colloqui con i servizi Asl per la disabilità in età adulta (DAR) e in età evolutiva (TSMREE); i servizi di assistenza domiciliare (SAISH); i referenti delle case famiglia e gli altri servizi anche del Terzo Settore che hanno in carico la persona con disabilità
- Progettazione e programmazione di attività orientate all'autonomia e all'inclusione, per favorire l'accesso alle realtà occupazionali e socio-ricreative offerte dal territorio

## Attività in Regime Privatistico

È possibile accedere a percorsi riabilitativi differenziati a seconda delle esigenze e delle caratteristiche diagnostiche ed evolutive dell'utente.

In alternativa, è possibile richiedere prestazioni individuali o di gruppo.

Il programma riabilitativo individuale viene stabilito dall'equipe sanitaria del Polo Riabilitativo previa valutazione clinica.



**Accesso  
ai Servizi**

## In regime di accreditamento

Per accedere ai servizi del Polo Riabilitativo occorre rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). La richiesta di accesso può essere presentata dal paziente/utente, dai genitori di paziente/utente minore di età, da un tutore legale nel caso di paziente/utente incapace di intendere.

Per richiedere l'inserimento in lista d'attesa occorre presentare i seguenti documenti:

- copia del documento di identità
- copia della tessera sanitaria
- documentazione medica specialistica attestante la patologia oggetto di trattamento riabilitativo
- relazioni cliniche
- verbale di invalidità, se in possesso
- autorizzazione al trattamento rilasciata dall'Unità di Valutazione Multidimensionale della ASL di residenza che dovrà esplicitare la diagnosi e la richiesta di trattamento

L'URP riceve la documentazione e la domanda di inserimento in lista d'attesa. Verificata la congruità della richiesta, comunica entro trenta giorni alla persona assistita/paziente l'inserimento in lista d'attesa.

L'URP comunica anche la presa in carico della persona assistita e fissa la prima visita.

## In regime privatistico

Per accedere ai servizi privati del Polo Riabilitativo occorre rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

## L'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

*Informazione, Accoglienza, Tutela, Partecipazione*

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) si occupa di garantire i diritti delle persone assistite di tutte le età ad essere correttamente informati, ad essere accolti nella struttura e contribuisce, più in generale, alla loro tutela e all'esercizio dei diritti di partecipazione e condivisione delle cure sanitarie e delle attività inclusive.

Le persone assistite ed i loro familiari possono rivolgersi all'URP per i seguenti servizi:

- Avere informazioni dettagliate sui servizi erogati dal Polo Riabilitativo, in accreditamento e in regime privatistico
- Inoltrare domanda di accesso / immissione in lista d'attesa
- Depositare documentazione relativa all'assenza
- Ricevere indicazioni rispetto all'accoglienza delle persone assistite e all'accompagnamento ai servizi
- Ricevere risposte rispetto allo scorrimento delle liste d'attesa
- Richiedere appuntamenti con il Direttore sanitario, i medici responsabili dei servizi, gli assistenti sociali
- Richiedere la documentazione sanitaria e la Cartella Clinica al momento delle dimissioni
- Ricevere informazioni sulle regole da seguire all'interno della struttura, sia ai fini della sicurezza che per la migliore fruizione dei servizi e degli spazi comuni
- Inoltrare reclami, compilare i questionari per la rilevazione periodica della qualità dei servizi erogati
- Ricevere risposte riguardo ai reclami inoltrati
- Avere informazioni rispetto agli organismi di tutela dei diritti presenti sul territorio per tramite dell'Assistente sociale del Polo Riabilitativo



## Orari sportello

Dal lunedì al venerdì: ore 8/17

Sabato: ore 8/14



## Sportello virtuale, chiedi all'URP

Email: [urp@polonuovasair.it](mailto:urp@polonuovasair.it)



# **Informazioni generali**



## Le Famiglie al Centro

Le famiglie hanno diritto di scelta e diritto ad essere informate con accuratezza e periodicamente riguardo allo sviluppo del Progetto Riabilitativo ed al benessere della persona assistita presso il Polo Nuova Sair. Per tale ragione, il lavoro dell'equipe riabilitativa con le famiglie è diretto a instaurare un reciproco rapporto basato su una chiara e puntuale informazione, sulla disponibilità all'ascolto e all'aiuto.

Sono previsti i seguenti momenti di incontro tra i familiari ed i responsabili sanitari del Polo Riabilitativo:

- un colloquio prima dell'ammissione al servizio, per illustrare il servizio stesso e consegnare la presente Carta dei Servizi
- un colloquio prima dell'avvio dell'intervento per illustrarne le caratteristiche e concordarlo con la famiglia
- colloqui in itinere per il monitoraggio e per eventuali chiarimenti del percorso riabilitativo
- almeno un colloquio in occasione delle scadenze di verifica del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) e per discutere ed esaminare le valutazioni di esito

Il Direttore sanitario ed i Medici responsabili del servizio sono i riferimenti per i familiari/tutori per qualsiasi informazione di ordine clinico che riguarda la persona assistita.

I familiari/tutori dovranno provvedere direttamente, nel caso in cui il Polo Riabilitativo faccia richiesta di visite specialistiche, ai controlli sanitari o alle terapie specifiche presso strutture sanitarie esterne.

Per le comunicazioni che riguardano l'organizzazione e la permanenza delle persone assistite presso il Polo Riabilitativo, per la richiesta di colloquio con il Direttore sanitario o con i Medici responsabili, per altre esigenze specifiche, i familiari/tutori devono fare riferimento all'URP.

## Liste d'attesa

Il Polo Riabilitativo Nuova Sair è impegnato con serietà a garantire servizi efficienti per l'accesso ai richiedenti. I criteri per l'inserimento nella lista d'attesa dei servizi del Polo Riabilitativo sono subordinati a:

- Disponibilità di nuovi spazi in terapia in relazione all'intervento richiesto
- Ordine cronologico di inserimento in lista d'attesa
- Età del paziente
- Patologia oggetto di intervento riabilitativo
- Richiesta di inserimento con caratteristiche di urgenza su specifica segnalazione della ASL Roma 2

## Cancellazione dalla lista d'attesa

L'utente inserito in lista d'attesa ha diritto ad esercitare la propria rinuncia ai servizi erogati dal Polo Riabilitativo, decadendo dalla lista d'attesa. In questo caso, al momento della convocazione da parte dell'URP, o in qualunque momento, può annunciare la sua intenzione alla rinuncia che deve essere seguita da formale comunicazione.

## Presenza in carico e redazione del PRI

Al momento della presa in carico presso uno dei tre Servizi del Polo Riabilitativo (Ambulatoriale, Semiresidenziale, Domiciliare), la persona assistita viene sottoposta a visita specialistica e valutazione funzionale.

La valutazione è eseguita dall'équipe multidisciplinare che redige il Programma Riabilitativo Individuale (PRI), specifico per ciascuna persona assistita, tenendo conto delle istanze riabilitative del paziente/della persona assistita e delle complessive esigenze relative al suo benessere psicofisico.

Gli obiettivi del Piano Riabilitativo Individuale vengono verificati periodicamente e ove necessario, ridefiniti e condivisi con la persona assistita o con la sua famiglia.

In regime semiresidenziale, il PRI può essere articolato anche in modalità "modulare", con frequenza inferiore a 6 giorni/settimana.

## Durata del trattamento

Per gli adulti, la frequenza ha la seguente durata:

- Sessanta giorni in regime semiresidenziale in modalità estensiva, salvo motivata prosecuzione autorizzata dalla ASL di residenza
- Senza limite preordinato, ma condizionata alla rivalutazione almeno annuale da parte della ASL, in regime semiresidenziale in modalità socio-riabilitativa
- Novanta giorni, in regime domiciliare, salvo motivata prosecuzione autorizzata dalla ASL di residenza

Per i soggetti in età evolutiva la durata del trattamento è definita dai Servizi Tutela Salute Mentale e Riabilitazione in Età Evolutiva (TSMREE) della ASL di residenza in accordo con l'équipe del Polo Riabilitativo Nuova Sair.

## Rinunce

La persona assistita/familiare/tutore ha diritto di rinunciare ai trattamenti riabilitativi in qualunque momento.

Dopo aver annunciato la volontà di rinunciare ai servizi, all'URP o al Medico responsabile del Servizio, occorre formalizzare una richiesta di "revoca al consenso". Relativamente ai regimi ambulatoriale e domiciliare, la famiglia è tenuta a comunicare l'assenza all'URP del Polo Riabilitativo e alla ASL di residenza entro le 48 ore dall'appuntamento; qualora non venisse rispettato tale termine non sarà possibile garantire il recupero della prestazione.

## Periodo di assenza

La sospensione temporanea del programma riabilitativo erogato dal Polo Riabilitativo è possibile senza perdere il diritto al proseguimento del trattamento, a patto che il "numero di assenze non comprometta l'efficacia del trattamento", come disciplinato dalla normativa vigente.

## Certificazioni presenze

Presso il Centro semiresidenziale le presenze vengono segnate dal personale preposto.

Per il Servizio ambulatoriale e domiciliare la certificazione delle presenze deve essere effettuata mediante apposizione della firma da parte della persona assistita, o da chi lo rappresenta, sull'apposita scheda prima dell'inizio della terapia.

## Dimissioni

La dimissione avviene al termine del progetto riabilitativo oppure al raggiungimento dell'obiettivo riabilitativo previsto dal progetto.

Inoltre, la dimissione del paziente/persona assistita può avvenire per una o più delle seguenti ragioni:

- su istanza dell'interessato o di altro soggetto avente titolo, a seguito di richiesta da consegnare all'URP
- per particolari situazioni, con atto motivato del Direttore sanitario
- su decisione dell'equipe riabilitativa
- ove vengano meno le condizioni imposte dalle normative

Saranno dimessi i pazienti/le persone assistite che, nel periodo di inserimento o durante la presa in carico dimostrino effettiva difficoltà e/o gravi problematiche di inserimento e/o che manifestino alterazioni o deterioramento del comportamento dovute al peggioramento della condizione psicofisica e tali da risultare incompatibili con la frequenza al Polo Riabilitativo.

L'équipe ha il compito di informare la famiglia. In sede di colloquio vengono prese in esame le possibilità della famiglia di occuparsi direttamente della persona oppure di affidarlo ad una struttura più idonea, e vengono suggerite eventuali soluzioni alternative.

A tal fine, l'assistente sociale, individuata la migliore sistemazione possibile in accordo con la famiglia e si occupa di attivare i servizi territoriali preposti, sia nel caso di rientro in famiglia sia nel caso di trasferimento in altra struttura sanitaria o tutelare.

## Cartella Clinica e richiesta di documentazione sanitaria

Durante il periodo di presa in carico, l'assistito può richiedere la documentazione sanitaria come, ad esempio certificati medici, certificati di frequenza, relazioni cliniche, documentazione ad uso scolastico, ecc.

Dopo la dimissione, l'utente può chiedere copia della propria Cartella Clinica, sottoscritta dal Responsabile, inoltrando la richiesta all'Ufficio Relazioni con il Pubblico. La cartella clinica può essere ritirata personalmente da chi ha fatto richiesta oppure da una persona delegata per iscritto presentando fotocopia di un documento di identità.

## Oneri e compartecipazione

La persona assistita in trattamento socio-riabilitativo in regime semiresidenziale può essere chiamata a corrispondere un ticket in funzione di compartecipazione alla spesa del Servizio Sanitario Regionale. Le persone con reddito ISEE corrispondente alla soglia prevista hanno diritto a chiedere (DGR 790/2016 e s.m.i.) la compartecipazione del Comune alla spesa sociale, al netto della quota utente.

Per ottenere il contributo da parte del Comune l'utente è tenuto a produrre al Municipio di residenza l'ISEE e la relativa richiesta di compartecipazione al pagamento da parte del Comune, nonché la documentazione relativa all'indennità di accompagnamento, qualora percepita.

In caso di mancata e/o ritardata presentazione della superiore certificazione ISEE nei termini all'Ente competente, l'intera quota sarà posta a carico della persona assistita (e/o genitore/tutore/amministratore di sostegno), il quale dichiara espressamente di essere a conoscenza e di accettare tale superiore obbligo, senza che questi possa opporre eccezione alcuna alla struttura che ha reso la prestazione.

In caso di utenti con reddito ISEE sopra soglia la quota a carico dovrà essere corrisposta esclusivamente mediante RID bancario o bollettino postale previa compilazione di apposito modulo fornito dall'URP.

La fatturazione delle quote di compartecipazione a carico degli utenti è periodica;

nei primi mesi dell'anno l'importo è calcolato in base al reddito ISEE dell'anno precedente, salvo conguaglio. Potrà essere richiesta alle persone assistite o ai familiari/tutori una quota di partecipazione per attività che prevedono il ricorso a risorse esterne al Polo Riabilitativo (nuoto, attività sportive, gite e uscite periodiche) ed una quota integrativa per i sog- giorni estivi.

## Servizio mensa

Per le persone accolte presso i Servizi semiresidenziali per adulti, è previsto un servizio di somministrazione dei pasti, a cura degli operatori socio-sanitari, come previsto dalla normativa H.A.C.C.P. (D. Lgs 193/2007).

Il Polo Riabilitativo garantisce una dieta personalizzata in caso di patologie (es. celiachia, ipercolesterolemia, diabete etc.). Le diete legate a particolari esigenze cliniche vengono erogate a seguito della presentazione al Polo Riabilitativo, da parte dei genitori, di idonea certificazione medica. Ogni variazione deve essere prescritta dal medico curante o dallo specialista che ha in carico l'utente. La dieta personalizzata viene somministrata a seguito dell'approvazione da parte del Direttore sanitario.

## Servizio di gestione dei farmaci

Le persone assistite che durante la permanenza al Polo Riabilitativo necessitano di assumere terapie farmacologiche prescritte dal proprio medico di riferimento, devono consegnare i farmaci e contestualmente la prescrizione medica al Medico Responsabile del Servizio riabilitativo.

Si precisa che:

1. La fornitura dei farmaci è a totale carico della persona assistita/famiglia
2. I farmaci devono essere consegnati al Medico Responsabile, nella confezione integra e in busta, con il nome dell'utente
3. La terapia farmacologica viene somministrata alla persona assistita dal personale infermieristico
4. Le modifiche alla prescrizione medica vanno comunicate tempestivamente al Medico Responsabile, anche attraverso l'URP

5. La conservazione dei farmaci è curata dal Polo Riabilitativo secondo quanto prescritto dalle normative

In caso di emergenza/urgenza clinica, i medici del Polo Riabilitativo metteranno in atto tutti gli interventi, anche di tipo farmacologico, utili a garantire la sicurezza dei pazienti e degli operatori.

**Qualità**



## Certificazioni Nuova Sair

Nuova Sair è impegnata a perseguire la crescita costante ed il miglioramento continuo del sistema di gestione integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza con il conseguimento e il mantenimento nel tempo delle seguenti certificazioni:

- UNI EN ISO 9001:2015 per la gestione di qualità dei processi socio assistenziali;
- UNI EN ISO 14001:2015 relativa al sistema di gestione ambientale;
- UNI ISO 45001:2018 relativa al sistema di gestione per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro;
- UNI 10881:2013 valida per i processi di erogazione di servizi di assistenza residenziale e semiresidenziale per anziani non autosufficienti in RSA e case di riposo.

## Qualità dei Servizi del Polo Riabilitativo

Il Polo Riabilitativo garantisce professionalità, competenza e rigore in ogni ambito di intervento per realizzare servizi di qualità.

Allo scopo di offrire alle persone assistite, alle famiglie e al territorio la migliore assistenza, Nuova Sair si impegna a verificare periodicamente il proprio operato, coinvolgendo direttamente l'utenza attraverso processi partecipati e a migliorare costantemente i servizi resi. Nell'ambito del sistema qualità il Polo Riabilitativo adotta procedure, protocolli, linee guida e strumenti validati per l'erogazione dei servizi riabilitativi, diffondendoli a tutto il personale.

## Indicatori di Qualità

Le attività realizzate dal Polo Riabilitativo e descritte nella Carta dei Servizi, sono costantemente monitorate e valutate, come previsto dalle normative di riferimento, attraverso i meccanismi che tutelano le persone assistite. Nella seguente tabella sono descritti gli indicatori di qualità, gli obiettivi ed i criteri di monitoraggio ed attuazione delle azioni di implementazione della qualità.

ATTIVITÀ	SCOPO	PERIODICITÀ
Questionari di rilevazione della soddisfazione della persona assistita	Valutare il livello di soddisfazione dell'utente e realizzare azioni migliorative o correttive.	Annuale
Verifiche Ispettive Interne e Verifica annuale dei processi (auditing interni)	Verificare la corrispondenza tra procedura e processo, in osservanza delle linee guida e dei protocolli adottati e in osservanza della politica aziendale e della normativa cogente	Ordinarie: una volta all'anno; Straordinarie: ogni qualvolta se ne presenti la necessità.
Gestione reclami	Dare risposta in tempi congrui ai reclami della persona assistita, risolvendo la criticità secondo le aspettative dello stesso (qualora possibile)	Al singolo reclamo
Riesame del sistema qualità	Tenere aggiornato il sistema creato dalla Cooperativa Nuova Sair a garanzia della qualità dei servizi	Annuale
Attività di riesame della politica aziendale	Migliorare ed innovare costantemente, anche alla luce di mutate situazioni ed esigenze, la politica aziendale per la qualità dei servizi	Annuale
Revisione Carta dei Servizi	Aggiornare il documento, con i cambiamenti registrati nelle attività e nell'organizzazione del Polo e nella normativa di settore	Annuale o a intervenute modifiche

## Questionario di soddisfazione

Per accedere al questionario inquadrare il QR Code



## Modulo per reclami

Per accedere al modulo inquadrare il QR Code





# **Diritti e Doveri**



## I diritti e i doveri delle persone assistite, di tutte le età

### DIRITTI

#### Diritto all'accesso alle cure e all'assistenza

- a. La persona assistita ha diritto ad essere assistita e curata con professionalità, umanità, premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana senza distinzione di sesso, credo religioso, colore della pelle.
- b. In particolare, durante il periodo di presa in carico, ha diritto ad essere individuato e chiamato con il proprio nome e cognome. Ha, altresì, diritto ad essere interpellato con rispetto.
- c. La persona presa in carico ha diritto di ricevere un'assistenza adeguata alle necessità dettate dal proprio stato di salute psicofisico.
- d. La persona assistita ha il diritto di poter rinunciare alle prestazioni programmate informando, come disciplinato nella presente Carta dei Servizi, i sanitari che lo seguono delle sue intenzioni, espressione della sua volontà.

#### Diritto all'informazione

- a. La persona assistita ha diritto di ottenere tutte le informazioni sulle prestazioni erogate dalla nostra struttura riabilitativa, sulle modalità di accesso ai servizi e sulle professionalità che vi lavorano.
- b. La persona assistita ha il diritto di poter identificare immediatamente gli operatori che lo hanno in cura.

#### Diritto di scelta e partecipazione

- a. La persona assistita ha diritto di avere informazioni complete e comprensibili in merito al progetto riabilitativo e di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto ad interventi diagnostici e riabilitativi. Queste informazioni debbono riguardare i potenziali rischi o disagi conseguenti al trattamento e le possibili alternative. La persona assistita ha diritto di ricevere informazioni comprensibili in relazione al suo livello culturale, alla sua capacità di comprensione, all'emotività che manifesti.

- b. La persona assistita ha diritto di prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, collaborando così al miglioramento dei servizi erogati.
- c. Ove non sia in grado di decidere per sé, la persona assistita ha diritto di ricevere le suddette informazioni, le informazioni sul suo stato di salute e sui trattamenti proposti, attraverso i familiari o chi esercita la patria potestà, oppure attraverso il tutore legale.

#### **Diritto alla privacy ed alla confidenzialità**

- a. La persona assistita ha diritto alla riservatezza riguardo alle informazioni relative al proprio stato di salute e ad ogni altra circostanza che lo riguardi; ove ne dovesse avvertire l'esigenza, può autorizzare in forma scritta la struttura a fornire tali informazioni a persone da lui espressamente indicate.

#### **Diritto alla qualità dei servizi ricevuti e alla continuità dei servizi**

- a. La persona assistita ha diritto di ricevere assistenza e cure sanitarie di qualità, secondo gli standard dichiarati nella presente Carta dei Servizi. Per esercitare tali diritti, può: presentare segnalazioni ed inoltrare reclami che debbono essere esaminati dai responsabili della struttura, ed essere informato sull'esito degli stessi. Allo stesso modo, la persona assistita ha diritto di esprimere il proprio grado di soddisfazione sui servizi ricevuti.
- b. La persona assistita ha diritto all'assistenza continua, regolare e, in caso di funzionamento irregolare, ha diritto ad essere accolta in modo che riceva il minor disagio possibile.

#### **Diritto di tutela**

- a. La persona assistita ha diritto di essere tutelata nei propri diritti, anche rivolgendosi ad associazioni di volontariato, pure con il contributo del Servizio sociale del Polo Riabilitativo.

#### **DOVERI**

- a. La persona assistita che abbia accesso alla struttura, come il caregiver/accompagnatore, è invitata ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti delle altre persone assistite e degli operatori sanitari. Allo stesso modo, anche la persona assistita in regime di accreditamento domiciliare ed i suoi familiari hanno il dovere di mantenere comportamento decoroso e responsabile.

- b. La persona assistita/caregiver/accompagnatore si impegna a manifestare collaborazione con il personale sanitario, sociosanitario e con la direzione sanitaria.
- c. È dovere di ogni persona assistita/famiglia/caregiver informare tempestivamente il Polo Riabilitativo sulla propria intenzione di rinunciare ai servizi erogati, alle cure e prestazioni riabilitative programmate. In merito alle modalità di rientro in terapia, è dovere delle persone assistite attenersi alle procedure interne a loro comunicate.
- d. La persona assistita/accompagnatore è tenuta al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno del Polo Riabilitativo.
- e. Sentendosi parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio alle altre persone assistite. Nella struttura è vietato fumare. In particolare, le persone assistite e i familiari sono chiamati a rispettare le buone regole di convivenza in tutti gli ambienti, parlare a bassa voce, ad abbassare il livello di suoneria dei cellulari allo scopo di promuovere e garantire l'atmosfera di quiete che è gradita in ogni occasione.



# **Regolamento interno**

**Art. 1****Finalità e metodi riabilitativi**

Il presente regolamento ha lo scopo di definire le norme essenziali per il corretto, efficace ed efficiente funzionamento del Polo Riabilitativo Nuova Sair, con particolare riguardo alle regole comportamentali alla cui osservanza sono tenuti (ciascuno per la propria parte): le persone assistite, familiari/caregiver/tutori, gli operatori sanitari e socio-sanitari, il personale amministrativo.

Il Polo Riabilitativo Nuova Sair applica il metodo biopsicosociale (BPS) che fa riferimento ad un approccio complessivo alla salute e al benessere della persona assistita.

**Art. 2****Organizzazione delle attività e Vita nella Struttura – Regole**

Il Polo Riabilitativo Nuova Sair organizza le proprie attività all'interno dei servizi ambulatoriali, semiresidenziali e domiciliari, improntandole a criteri di efficacia, efficienza e sicurezza. Allo scopo sono stabilite le presenti regole di comportamento:

- a. A tutti - persone assistite, personale interno, familiari/caregiver, visitatori – è richiesto un comportamento generale tale da non creare disagio e disturbo alla comunità
- b. A tutti - persone assistite, personale interno, familiari/caregiver, visitatori – è fatto divieto di fumo in tutta la struttura, comprese le scale e le strette pertinenze del Polo Riabilitativo
- c. A tutti - persone assistite, personale interno, familiari/caregiver, visitatori – è fatto obbligo di tenere basso il volume della suoneria dei cellulari e, per quanto possibile, tenere un tono della voce adeguato alle regole della civile convivenza
- d. A tutti - persone assistite, personale interno, familiari/caregiver, visitatori – è assolutamente vietato: utilizzare apparecchi elettrici personali, introdurre nella struttura alimenti dall'esterno, introdurre nella struttura bevande alcoliche
- e. A tutti - persone assistite, personale interno, familiari/caregiver, visitatori – è richiesto di spostarsi all'interno del Polo Riabilitativo, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse
- f. A tutti - persone assistite, personale interno, familiari/caregiver, visitatori – è richiesto il

rispetto, in ogni circostanza, dell'organizzazione e degli orari prefissati

- g. A tutti - persone assistite, familiari/caregiver, visitatori – è richiesto di rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per avere informazioni, inoltrare richieste, consegnare documenti
- h. A tutti - persone assistite, personale interno, familiari/caregiver, visitatori – è richiesta cortese collaborazione per il buon andamento della convivenza nella struttura
- i. Il personale sanitario e socio-sanitario del Polo Riabilitativo, il personale amministrativo, gli addetti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento dei servizi ed il benessere delle persone assistite e dei caregiver
- j. Il personale sanitario, socio-sanitario e amministrativo del Polo Riabilitativo Nuova Sair deve attenersi scrupolosamente al Codice di Comportamento della Struttura

### Art. 3

#### Accesso ai trattamenti riabilitativi in regime semiresidenziale e ambulatoriale

Le seguenti regole disciplinano l'accesso ai servizi erogati in regime di accreditamento sanitario semiresidenziale e ambulatoriale, allo scopo di stabilire un patto di continuità tra la struttura socio-sanitaria e la persona assistita/familiare/caregiver:

- a. Il Polo Riabilitativo è impegnato a garantire i diritti delle persone con disabilità (v. allegato alla Carta dei Servizi) e ad offrire servizi improntati a criteri di efficacia, efficienza e sicurezza
- b. Il Polo Riabilitativo, in particolare, si impegna secondo quanto previsto dall' autorità sanitaria regionale a garantire il diritto all'accesso ai servizi/ammissione in lista d'attesa
- c. La persona assistita e la famiglia all'atto dell'inserimento si impegnano a garantire una frequenza continuativa
- d. Ove fosse necessario è possibile la rinuncia al trattamento, nei termini previsti nella presente Carta dei Servizi
- e. Per semplificare l'esecuzione dei trattamenti, l'assistito deve essere curato nell'igiene personale e munirsi di abbigliamento comodo e consono

### Art. 4

#### Accessi ai trattamenti riabilitativi a domicilio

Le seguenti regole disciplinano l'accesso ai servizi erogati in regime di accreditamento sanitario domiciliare, allo scopo di stabilire un patto di continuità tra la struttura socio-sanitaria e la persona assistita/familiare/caregiver:

- a. I familiari dell'assistito sono pregati di rispettare l'orario concordato facendo in modo che il paziente sia pronto per l'orario di arrivo dell'operatore
- b. I pazienti domiciliari, e quindi i familiari, si impegnano a curare l'igiene personale, la stanza deve essere in ordine e ben areggiata e si raccomanda di allontanare, se presenti, animali domestici dall'ambiente in cui si svolge il trattamento
- c. I pazienti domiciliari, e quindi i familiari, si impegnano a non fumare durante le terapie riabilitative e a mantenere l'ambiente sereno e tranquillo
- d. Per quanto riguarda le disdette per malattie o altre urgenze, si vedano i termini precisati nella presente Carta dei Servizi

### Art. 5

#### Norme igieniche e sanitarie

Le seguenti regole, indicate dal Ministero della Salute, fanno riferimento alle principali norme di tutela della propria e della altrui salute:

- a. Lavarsi spesso le mani; in tutti gli ambulatori e i locali sono presenti soluzioni idroalcoliche da usare per l'igienizzazione frequente delle mani
- b. Evitare strette di mano e abbracci
- c. Mantenere una distanza di sicurezza nei contatti sociali
- d. Provvedere alle elementari precauzioni di igiene respiratoria (ad es.: tossire o starnutire in fazzoletti e non venire a contatto con le secrezioni)
- e. Fare attenzione ad evitare disattenzioni per scongiurare l'uso promiscuo di bottiglie e bicchieri
- f. Non toccarsi occhi, naso e bocca
- g. Usare la mascherina, in osservanza alle disposizioni nazionali e regionali e come misura aggiuntiva alle altre misure di protezione individuale igienico-sanitarie

In materia di Salute e Sicurezza, il Polo Riabilitativo Nuova applica quanto previsto dal D. Lgs. n.81/08 e s.m.i.

In materia di igiene e sicurezza degli alimenti il Polo Riabilitativo Nuova Sair applica quanto previsto dal D. Lgs. 193/2007 e s.m.i.

Le attrezzature e gli apparecchi elettromedicali sono controllati regolarmente e sottoposti a manutenzione per conservarne l'efficienza e garantirne la sicurezza.

Regolarmente tutto il Polo Riabilitativo viene sottoposto a revisione, sanificazione e disinfezione.

### **Art. 6**

#### **Organizzazione del personale e attribuzione dei compiti**

Il Polo Riabilitativo Nuova Sair per l'erogazione dei trattamenti riabilitativi, per i laboratori a carattere ludico-riabilitativo, per le attività mirate a promuovere l'inclusione sociale delle persone con disabilità, si avvale di personale sanitario e socio-sanitario in possesso di adeguata e specifica formazione e di notevole esperienza.

In particolare, le équipe del Polo Riabilitativo sono composte da:

Direttore sanitario, Medici responsabili, Fisiatri, Neuropsichiatri infantili, Neurologi, Terapisti della Neuropsicomotricità dell'età evolutiva, Terapisti Occupazionali, Educatori, Logopedisti, Fisioterapisti, personale infermieristico, Assistenti sociali, Operatori Socio-sanitari.

### **Art. 7**

#### **Modalità di raccolta dei reclami e/o suggerimenti per il miglioramento della qualità dei servizi**

Il Polo Riabilitativo Nuova Sair è impegnato a garantire il costante miglioramento dei servizi erogati, condividendo le proprie scelte con le persone assistite, i familiari/caregiver e le organizzazioni territoriali. Allo scopo di offrire a tutti la possibilità di esprimere la propria volontà, esercitando il diritto di partecipazione, il Polo Riabilitativo mette a disposizione specifici strumenti per la raccolta anonima del gradimento dei servizi, per la segnalazione dei disservizi/reclami e per offrire spontanei o concordati pareri riferiti a misure di miglioramento continuo della qualità.

Rispetto alle segnalazioni e ai reclami chiunque può presentare istanze alle quali, salvo eccezioni dovute alla complessità dell'evento, entro 20 giorni dalla ricezione l'URP invierà la risposta formale.

**La presente Carta dei Servizi, completa di appendice ed allegata,  
è stata redatta con l'apporto delle categorie professionali e delle  
associazioni di tutela e di volontariato.**

Ed. 2022/00 – aprile 2022

Ed. 2023/00 - gennaio 2023

Ed. 2023/01 – aprile 2023

Ed. 2023/02 – dicembre 2023



NUOVA SAIR