



# Carta dei servizi



Revisione Maggio 2024

All. 72D\_1 rev 8  
29/05/2024

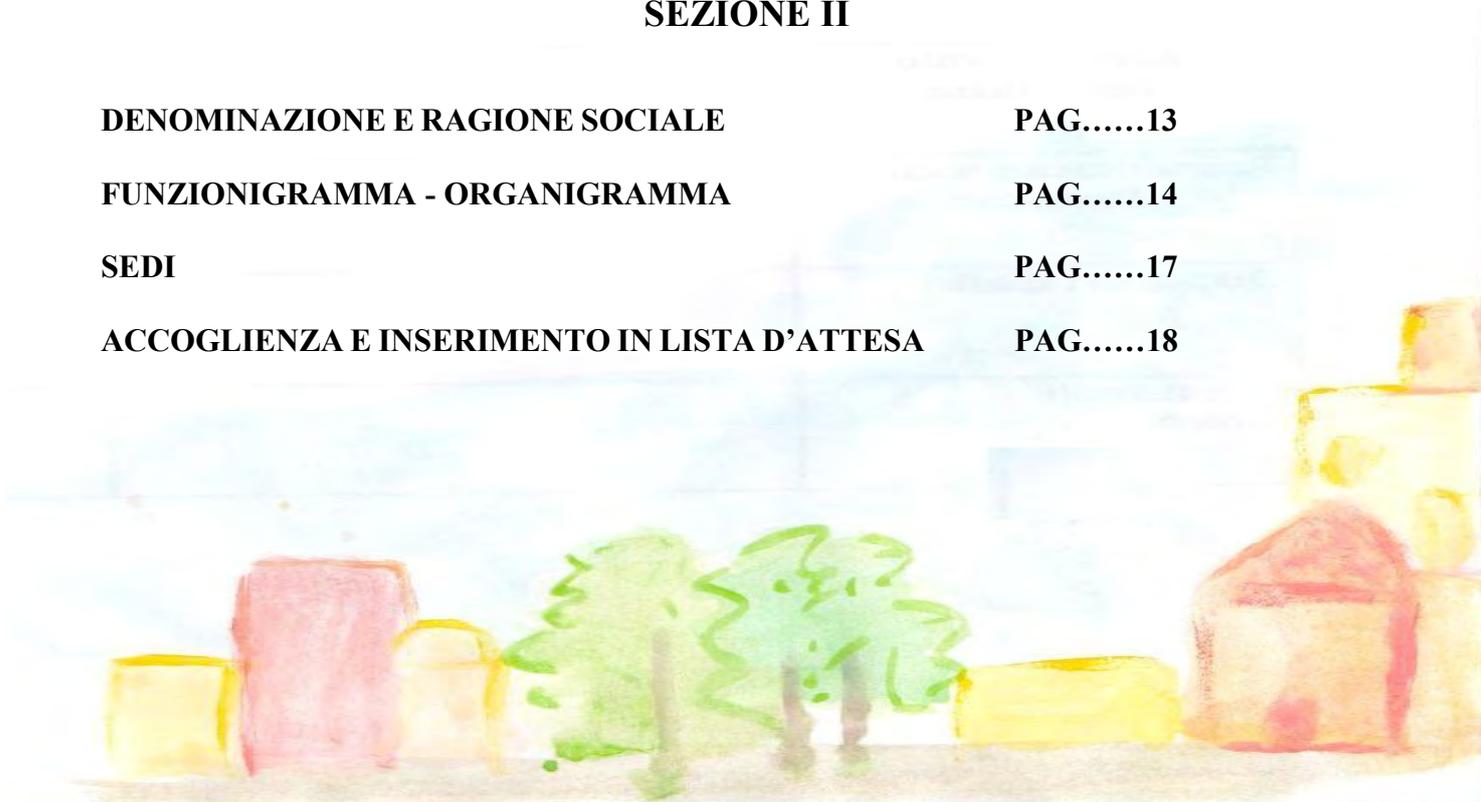
# **INDICE**

## **SEZIONE I**

<b>PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA</b>	<b>PAG.....4</b>
<b>SIGNIFICATO DEL LOGO</b>	<b>PAG.....6</b>
<b>MISSION</b>	<b>PAG.....7</b>
<b>LA VALENZA RIABILITATIVA SPECIALE DELLE MICROSTRUTTURE</b>	<b>PAG.....7</b>
<b>POLITICA DELLA QUALITA'</b>	<b>PAG.....9</b>
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>PAG.....11</b>
<b>DIRITTI E DOVERI</b>	<b>PAG.....12</b>

## **SEZIONE II**

<b>DENOMINAZIONE E RAGIONE SOCIALE</b>	<b>PAG.....13</b>
<b>FUNZIONIGRAMMA - ORGANIGRAMMA</b>	<b>PAG.....14</b>
<b>SEDI</b>	<b>PAG.....17</b>
<b>ACCOGLIENZA E INSERIMENTO IN LISTA D'ATTESA</b>	<b>PAG.....18</b>





<b>ACCESSO AI SERVIZI</b>	<b>PAG.....19</b>
<b>IL CENTRO E IL PERSONALE</b>	<b>PAG.....22</b>
<b>LA RIABILITAZIONE</b>	<b>PAG.....23</b>
<b>DISABILITA' E PRESTAZIONI</b>	<b>PAG.....24</b>
<b>SERVIZI ECASS ACCREDITATI</b>	<b>PAG.....27</b>
<b>ALTRI SERVIZI</b>	<b>PAG.....28</b>
<b>RISCHIO CLINICO: PECULIARITA' DEL LAVORO RIABILITATIVO ECASS</b>	<b>PAG.....28</b>
<b>PREVENZIONE DELLE INFEZIONI</b>	<b>PAG.....29</b>
<b>SANIFICAZIONE AMBIENTALE</b>	<b>PAG.....29</b>

### **SEZIONE III**

<b>DENTRO I SERVIZI</b>	
<b>SERVIZIO RESIDENZIALE</b>	<b>PAG.....30</b>
<b>SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE</b>	<b>PAG.....31</b>
<b>SERVIZIO NON RESIDENZIALE</b>	<b>PAG.....32</b>
<b>SOGGIORNI</b>	<b>PAG.....33</b>



<b>FORMAZIONE</b>	<b>PAG.....34</b>
<b>SEDE AMMINISTRATIVA</b>	<b>PAG.....35</b>
<b>OFFERTA RIABILITATIVA</b>	<b>PAG.....36</b>
<b>IMPEGNI E PROGRAMMI FUTURI</b>	<b>PAG.....37</b>

#### **SEZIONE IV**

<b>GESTIONE DEL RECLAMO</b>	<b>PAG.....38</b>
<b>COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE</b>	<b>PAG.....40</b>
<b>LAVORO IN RETE CON I SERVIZI TERRITORIALI</b>	<b>PAG.....40</b>
<b>SODDISFAZIONE DEL CLIENTE / PERSONALE</b>	<b>PAG.....41</b>



## SEZIONE I

### PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa E.C.A.S.S. è nata il 19/3/1980 per opera di un gruppo di Educatori, Psicologi, Sociologi e Medici che volevano intraprendere un percorso lavorativo innovativo verso la disabilità mentale. Erano gli anni in cui si tentavano nuove esperienze con la disabilità e si aprivano i manicomi e gli istituti che per anni avevano “curato” le persone con problemi mentali e non; venivano chiuse le classi differenziali e i disabili cominciavano a vivere e vedere il mondo insieme a giovani professionisti pieni di entusiasmo per quello che stavano intraprendendo. La risposta data dall'E.C.A.S.S. ad un gruppo di 12 persone in difficoltà per la loro condizione mentale e fisica fu l'affitto di due appartamenti in zona Magliana con l'intento di costituire “**LE COMUNITA' DELLA MAGLIANA**”, una delle prime iniziative di “deistituzionalizzazione” sul territorio romano.

Le comunità così costituite furono già da allora pensate come situazioni dove la soluzione abitativa si connotava in modo temporaneo e quindi la finalità riabilitativa era in embrione.

Il nostro progetto terapeutico ha sempre avuto come obiettivo il recupero delle abilità e il reinserimento sociale e lavorativo, in collaborazione con famiglie, servizi territoriali e istituzioni.

Le date che hanno scandito la nostra storia sono:

**1980:** Nascita della Cooperativa E.C.A.S.S. (Educatori Comunità Animatori Servizi Sociali).

Convenzione con L'ENAIP per la gestione delle due comunità alloggio della Magliana.

**1983:** Convenzione con la ASL RM 9 (poi ASL RM 15, ASL RMD, ora ASL RM3)

**1995:** Nascita dei 3 servizi diurni e del centro servizi, gestione biblioteca di quartiere

**1996:** Nascita del servizio non residenziale – domiciliare extramurale

**2000:** Accredito sperimentale con la Regione Lazio

**2004:** Trasformazione in **E.C.A.S.S. Soc. Coop. Sociale ONLUS**

**2007:** Domanda per l'accredito definitivo con la Regione Lazio.

**2010:** Inizio procedura Accredito definitivo (piattaforma SAAS).

**2014:** Autorizzazione ed Accredito definitivo delle strutture Residenziali, Semiresidenziali e Domiciliari

**2017:** Richiesta Accredito ulteriori 36 posti di Domiciliare e Richiesta ampliamento autorizzazione ed accredito per 40 posti domiciliare.

**2019:** Autorizzazione ad ulteriori 40 posti di domiciliare e richiesta di accredito del totale dei posti autorizzati a 120

Oggi il Centro di Riabilitazione E.C.A.S.S. è accreditato con il SSN per fornire prestazioni riabilitative ad utenti con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali; lo stesso si occupa di organizzazione di soggiorni estivi per i propri utenti e per le ASL che ne fanno richiesta.

L'E.C.A.S.S. offre servizi di tipo Non Residenziale, Semiresidenziale e Residenziale, armonicamente coordinati fra loro, finalizzati alla riabilitazione e all'acquisizione di strumenti e modalità per un accrescimento e/o rinforzo delle autonomie, al fine di favorire l'inclusione e l'integrazione nella società ed il miglioramento della qualità della vita.

Le prestazioni riabilitative di tipo estensivo non comportano oneri per l'utenza in nessun servizio.

Gli interventi riabilitativi "di mantenimento" di tipo residenziale e semiresidenziale implicano una "compartecipazione della spesa" (quota sociale) che deve essere erogata dall'utente, o dal comune in situazioni particolari di reddito (DGR 380/10). Nei servizi Residenziale e Semiresidenziale, le spese di carattere personale sono a carico degli utenti.



## SIGNIFICATO DEL LOGO



*Il logo rappresenta il volo di due uccelli sulla scritta ECASS.*

*GLI UCCELLI* rappresentano il simbolo della libertà.....

gli uccelli non hanno strade visibili e predefinite da percorrere per raggiungere le proprie mete

*IL VOLO* simboleggia il percorso del cammino riabilitativo.

*ECASS* “Educatori Comunità Animatori dei Servizi Sociali” esprime l’identità di lavoratori che si ispirano al principio educativo del divenire come cambiamento e come risultato del percorso riabilitativo. Comunità è intesa come l’ambiente micro e macro dove tutto avviene. L’ inclinazione delle lettere simboleggia porte aperte a chi entra e chi esce (metafora del percorso in una struttura che prima accoglie e poi aiuta ad uscire).

Tutto ciò racchiude la spinta ideale di chi nel 1980 ha costituito la Cooperativa, di quanti ancora oggi ne fanno parte, e di coloro che si sono aggiunti nel tempo.



## MISSION

La Cooperativa ha l'intento di promuovere il reinserimento sociale ed il miglioramento della qualità della vita personale, oltre che la fruizione più consapevole e piena dei diritti dell'assistenza sanitaria e/o sociale, in collaborazione con le strutture territoriali, di soggetti che soffrono per diverse forme di disagio psicosociale conseguente o no ad Handicap fisici e/o psichiatrici.

Tutto ciò attraverso la gestione di strutture di riabilitazione sia in forma autonoma, che in collaborazione, in convenzione, in accreditamento, con Enti di collegamento, con strutture ed organismi territoriali e istituzionali, sia pubblici che privati.

Viene valorizzata la centralità della persona, presa in carico con i suoi bisogni, accolti in un progetto riabilitativo personalizzato che tende al raggiungimento del maggior grado di autonomia possibile.

## LA VALENZA RIABILITATIVA SPECIALE DELLE MICROSTRUTTURE RESIDENZIALI E SEMI RESIDENZIALI

### Premessa

Il centro riabilitativo ECASS, in riferimento alla dinamica della sua fondazione, e alla sua quarantennale evoluzione, ha sempre coerentemente e convintamente “curato” che la fisionomia delle proprie strutture riabilitative non si connotasse come una pesante istituzione, ma, al contrario, come un *cluster* di piccole strutture residenziali e semiresidenziali, realizzate in appartamenti di civile abitazione, con presenza in ciascuna struttura di un piccolo gruppo di utenti (tipo gruppo-famiglia).

Tale soluzione logistico/organizzativa è denominata “organizzazione in microstrutture”.

### Definizione di microstrutture

Le microstrutture riabilitative richiedono due aspetti, ambedue essenziali

Una soluzione logistica realizzata con “appartamenti di civile abitazione”, inseriti in un condominio di quartiere, e nella normalità della vita sociale territoriale. Una numerosità di utenti limitata (6-7), che da un lato configura una condizione di “vita quotidiana di famiglia”, e dall'altro lato realizza dinamiche interattive proprie del “piccolo gruppo”.

### Caratteri peculiari dell'attività riabilitativa nelle microstrutture

Nel contesto di una microstruttura, l'esperienza riabilitativa può attingere a due particolari caratteri, disponibili solo in tale contesto, che incrementano per gli utenti il percorso di maturazione personale e di acquisizione di competenze psicosociali:

- viene offerta agli utenti una qualità di vita “ordinaria”, non differente da quella di tutti, e quindi inclusa nel territorio, e capace di interagire in modo “naturale” con le risorse sociali locali. Ciò costituisce la premessa per sperimentare diverse forme di partecipazione alla vita collettiva (è “scontato” che si realizzi un lavoro in rete), per un più incisivo apprendimento della gestione della vita quotidiana, per un maggiore grado di autodeterminazione, e per l'interiorizzazione più piena dei diritti civili.
- Inoltre, l'appartenenza ad un piccolo gruppo, con le caratteristiche di un gruppo famiglia, rappresenta la principale palestra per la crescita di competenze relazionali, e comunicazionali, per il senso di coesione sociale, per la fondazione di un saldo benessere emozionale.

### La complessità/onerosità del lavoro riabilitativo nelle microstrutture

La soluzione logistico/organizzativa in microstrutture aumenta gli oneri, rinunciando intenzionalmente alle economie di scala che conseguono ad organizzazioni istituzionali più pesanti. Inoltre, i percorsi riabilitativi (le occasioni “inventate” per arricchire l'esperienza riabilitativa) tendono a moltiplicarsi, e richiedono forme di intelligente creatività.

Inoltre, una condizione di vita “ordinaria,” richiede di non essere connotata di caratteristiche ospedaliere, proprio per preservarne la qualità di comune quotidianità. Allo stesso tempo, occorre – ovviamente - farsi carico di ogni aspetto di prevenzione di rischio clinico, e di profilassi igienica. Ciò espone il centro riabilitativo a scelte difficili, “costruite” di volta in volta nel modo più proficuo bilanciando esigenze complesse e diversificate. Occorre al riguardo grande impegno, e non l'applicazione automatica di indicazioni, che devono invece di volta in volta essere “contestualizzate”. Per questi motivi, il lavoro riabilitativo in microstrutture richiede un importante investimento nella formazione continua degli operatori.

### Conclusioni: Qualità speciale dell'attività riabilitativa nelle microstrutture

- Non c'è dubbio che, come si evince dalla letteratura, la qualità riabilitativa delle microstrutture sia per molti aspetti migliore rispetto a strutture di riabilitazione più pesanti ed istituzionali; agli inevitabili maggiori costi corrisponde una maggior efficacia.
- Abbiamo rilevato che il percorso di riabilitazione nella microstruttura è tendenzialmente favorevole per domini della qualità della vita che, in altri contesti riabilitativi è più difficile curare; in particolare l'inclusione sociale, i diritti, il sentimento di più piena auto determinazione

Deve infine essere evidenziato che gli operatori di centri di riabilitazione in microstrutture non possono non acquisire, nel tempo, una speciale qualificazione professionale: secondo la nostra definizione, dalla riflessione sull'esperienza, dallo studio, e dalla ricerca, si costruisce una "cultura della complessità" che rappresenta il più importante fattore per la qualità del lavoro riabilitativo.

## **POLITICA DELLA QUALITA'**

La Cooperativa E.C.A.S.S ritiene importante mettere in primo piano il rispetto per la dignità della persona nella sua globalità, in ogni ambito e settore: dalla famiglia, alla scuola, al lavoro, alla sanità, al sociale. A tal fine opera:

- A livello politico per ottenere normative adeguate;
- A livello sociale e culturale, per favorire processi di reale integrazione ed inclusione contro ogni forma di esclusione e di emarginazione;
- A livello di promozione e realizzazione di servizi sanitari, sociali, socio-sanitari, educativi e assistenziali, con particolare riferimento al modello biopsicosociale della "presa in carico" globale, come indicato dall'ICF (manuale di "Classificazione Internazionale del Funzionamento, disabilità e salute"), secondo cui si può parlare di DISABILITA' quando si verifica una RESTRIZIONE nella PARTECIPAZIONE, nel COINVOLGIMENTO e nell'INCLUSIONE di una persona nelle varie attività e situazioni della vita quotidiana.

L'E.C.A.S.S. mette a disposizione risorse per lo sviluppo della persona, promuove la riabilitazione e il reinserimento di soggetti con o senza handicap, sensibilizzando il pensiero dei propri interlocutori, affinché possano attuarsi politiche rivolte alla persona.

Mira a creare le migliori condizioni economiche e professionali dei propri lavoratori, avvalendosi delle risorse economiche, tecniche, umane, e di sicurezza.

Mira a mantenere efficienti le proprie strutture in modo tale da assicurare la migliore fruibilità da parte degli ospiti e dei propri collaboratori. Tende a monitorare costantemente i propri servizi in modo tale da soddisfare le aspettative degli utenti e dei lavoratori. L'E.C.A.S.S. attua quindi un sistema di autocontrollo del sistema di gestione per la qualità, al fine di far emergere eventuali aspetti non conformi. Il monitoraggio del sistema di gestione per la qualità è legato ad alcuni indicatori, rilevabili costantemente.



Il continuo monitoraggio di questi elementi porta la Cooperativa E.C.A.S.S. al miglioramento progressivo dei servizi erogati o all'eventuale revisione degli obiettivi e delle procedure. Il grado di conseguimento degli obiettivi per la qualità è verificato nel corso del riesame periodico (annuale) del sistema di gestione per la qualità.

Al fine di perseguire i suddetti obiettivi il Consiglio di Amministrazione delega:

- Al Rappresentante della Direzione (RD) la responsabilità e l'autorità di predisporre un sistema di gestione atto a perseguire gli obiettivi strategici definiti nella presente politica, promuovendo opportune azioni di miglioramento.
- Al Responsabile Qualità (RQ), la responsabilità per redigere le procedure aziendali, eseguire gli audit interni, relazionare al Consiglio di Amministrazione annualmente sull'andamento della qualità, verificare la corretta attuazione di tutti i rimanenti strumenti del sistema di autocontrollo (incluse le proposte per il miglioramento).
- Ai Responsabili di Processo, la responsabilità e l'autorità dell'applicazione del sistema di gestione per la qualità per quanto di competenza, con l'impegno ad ottemperare agli obiettivi strategici applicabili all'area di propria pertinenza.

Tutta l'organizzazione è tenuta a predisporre programmi e resoconti annuali della qualità, finalizzati a perseguire gli obiettivi strategici della presente Politica della Qualità.

A tal fine il CdA s'impegna a mettere a disposizione le risorse necessarie, nell'ambito delle disponibilità di bilancio, e si assume l'autorità e la responsabilità di avanzare proposte annuali in merito alla necessità di ulteriori risorse.

Dal 2009 il Centro di Riabilitazione E.C.A.S.S. ha ottenuto la certificazione di qualità ISO 9001:2015 rilasciata dal RINA per la *“PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI RIABILITAZIONE SANITARIA PER PERSONE CON DISABILITA' FISICA, PSICHICA E PSICHIATRICA IN REGIME NON RESIDENZIALE, SEMIRESIDENZIALE E RESIDENZIALE”* (Cert. 20344/09/S). La certificazione viene verificata annualmente.

Nel 2014 è stato implementato il sistema organizzativo istituito dal Decreto Legislativo 231/2001.



## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

I principi fondamentali a cui è ispirata la Cooperativa sono quelli stabiliti dalla Costituzione italiana:

- Art. 1 ... L'Italia è fondata sul lavoro ....
- Art 32 ... Protezione del diritto alla salute ...
- Art. 38 ... Diritto dei cittadini di ricevere assistenza ...

Facciamo anche riferimento alla "Carta dei servizi di sanità pubblica" (D.P.C., 19/5/1995), che afferma anche il seguente principio:

- l'uguaglianza delle scelte individuali, la partecipazione, l'efficienza e l'efficacia, per promuovere e garantire il benessere e la soddisfazione dei pazienti e la trasparenza nella gestione.

Inoltre, viene mantenuta la conformità con lo statuto e i regolamenti interni di ciascun servizio di Coop E.C.A.S.S.

## DIRITTI E DOVERI

La persona assistita in uno dei servizi di E.C.A.S.S. Centro può esercitare i seguenti diritti:

- Diritto al rispetto della persona e all'assistenza necessaria con efficienza e attenzione.
- Diritto di esprimere i propri pensieri ed esercitare le proprie convinzioni nel campo religioso, politico e culturale.
- Diritto di essere considerato come una persona e non come un caso clinico.
- Diritto di essere spiegato per comprendere il suo piano terapeutico e per essere informato del suo stato di salute.
- Diritto al rispetto della Privacy.
- Diritto di conoscere tutte le persone coinvolte nell'ambiente di lavoro nel suo progetto.
- Diritto di essere aiutato nelle funzioni che sono carenti.
- Diritto di conoscere le varie normative vigenti nei servizi.
- Diritto di ritirare i documenti relativi al ricovero
- Diritto alla custodia riservata di documenti ed effetti personali durante il periodo di presa in carico.

La persona di cui si è preso cura in uno degli E.C.A.S.S. ha il dovere di:

- Rispettare le normative;
- Rispettare il personale che fornisce i servizi;
- Rispetta le persone che condividono gli stessi spazi;
- Rispetta gli ambienti e gli arredi;
- Rispettare le procedure per l'ingresso ai servizi e lo scarico dalla stessa;
- Rispettare gli orari dei servizi forniti;
- Segnala le difficoltà incontrate nell'esecuzione del progetto; - Evitare le assenze e in ogni caso giustificarle nei modi previsti dai regolamenti.

## SEZIONE II

### DENOMINAZIONE E MOTIVAZIONE SOCIALE DELLA COOPERATIVA

#### E.C.A.S.S. Soc. Coop Sociale ONLUS

Luogo e data di fondazione: Roma 19 marzo 1980

Sede legale: Via Murlo 13 00146 - ROMA

Tel. 06 64 69 03 22 - 06 83 90 10 25

Fax - 06 55 00 741

www.ecass.it

Mail: ecass@ecass.it

Posta certificata: ecass@pec.it

C.C.I.A.A.:457544

Tribunale di registrazione Roma: 2356/80 Registrati Soc. Coop. A 106250

C.F.03833680584 - Partita IVA: 01247771007

Destinatario del codice univoco per la fattura elettronica: 5RUO82D

Accreditamento definitivo:

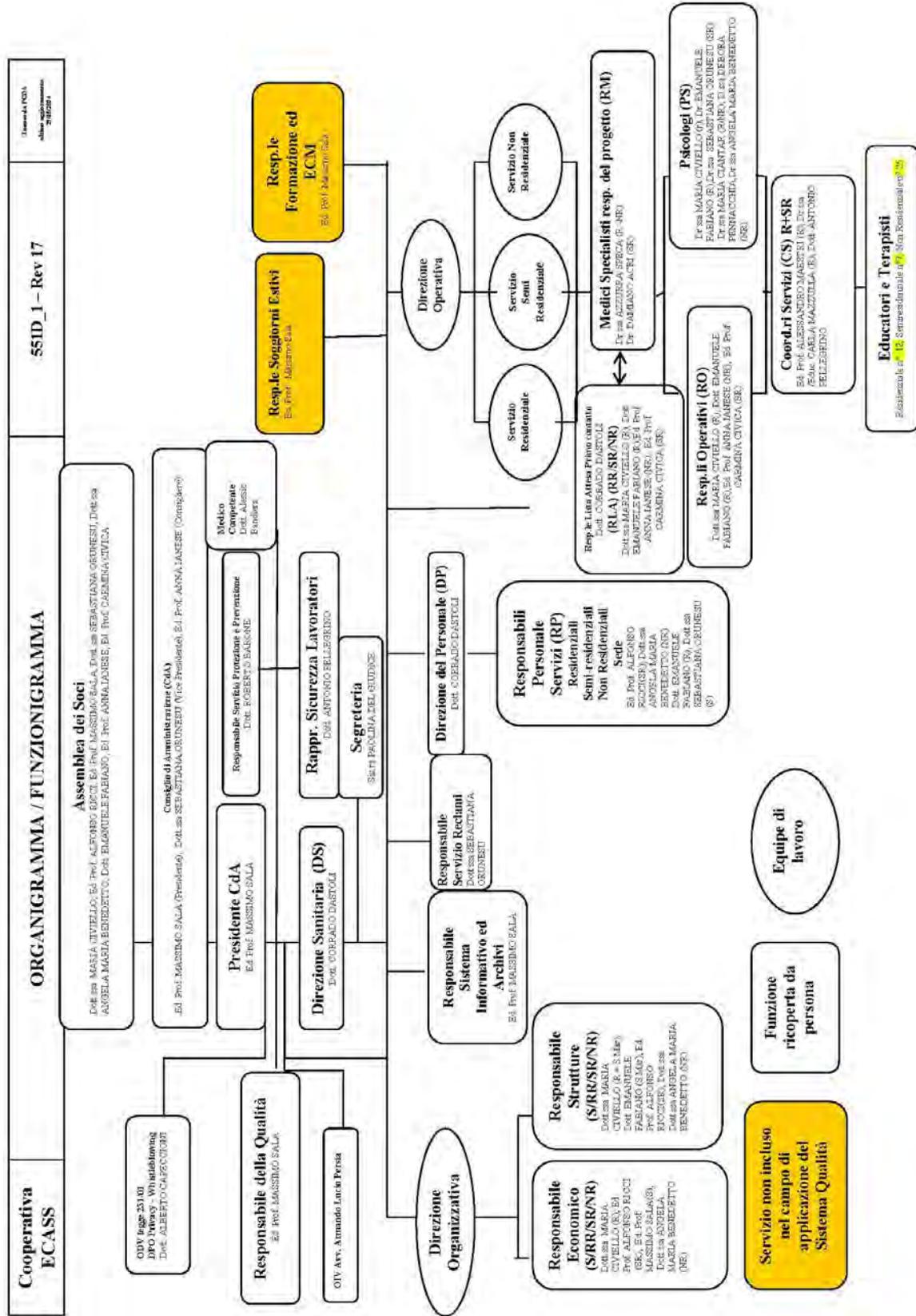
DPCA 116/14 (Murlo), DPCA 114/14 (Ripoli 33), DPCA 111/14 (Radicondoli 23), DPCA 119/14 (Magliana 256), DPCA 118/14 (Magliana 279), DPCA 178/14 (Ripoli 36)

Rappresentante legale: Ed. Prof. Massimo Sala

Direzione Sanitaria: Dott. Corrado Dastoli



# FUNZIONIGRAMMA - ORGANIGRAMMA



<b>Cooperativa ECASS</b>	<b>ORGANIGRAMMA NOMINATIVO</b>	<b>551D_2 rev.22</b>	<b>Pagina 1 / 2</b>
------------------------------	--------------------------------	----------------------	-------------------------

<b>SIGLA</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>NOMINATIVO</b>
<b>AS</b>	ASSEMBLEA DEI SOCI	Dott.ssa MARIA CIVIELLO Ed. Prof. ALFONSO RICCI Ed. Prof. MASSIMO SALA Dott.ssa SEBASTIANA ORUNESU Dott.ssa ANGELA MARIA BENEDETTO Dott. EMANUELE FABIANO Ed. Prof. ANNA IANESE Ed. Prof. CARMINA CIVICA
<b>CDA</b>	CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	Ed. Prof. MASSIMO SALA (Presidente) Dott.ssa SEBASTIANA ORUNESU (Vice Presidente) Ed. Prof. ANNA IANESE (Consigliere)
<b>PCDA</b>	PRESIDENTE Cda	Ed. Prof. MASSIMO SALA
<b>RGS</b>	RESPONSABILE GESTIONE SEGNALAZIONI / WHISTLEBLOWING	Dott. ALBERTO CAPECCIONI
<b>DPO</b>	RESPONSABILE PROTEZIONE DATI	Dott. ALBERTO CAPECCIONI
<b>OIV</b>	ORGANISMO INDIPENDENTE DI VALUTAZIONE	Avv. ARMANDO LUCIO PERSIA
<b>RSPP</b>	RESPONSABILE SERVIZIO PROTEZIONE E PREVENZIONE	Dott. ROBERTO BARONE
<b>RLS</b>	RAPPRESENTANTE DEI LAVORI PER LA SICUREZZA	Dott. ANTONIO PELLEGRINO
<b>MC</b>	MEDICO COMPETENTE	Dott. ALESSIO BANDIERA
<b>RQ</b>	RESPONSABILE DELLA QUALITÀ	Ed. Prof. MASSIMO SALA
<b>ODV</b>	ORGANO DI VIGILANZA	Dott. ALBERTO CAPECCIONI
<b>RLA Primo Contatto</b>	RESPONSABILE LISTA D'ATTESA PRIMO CONTATTO	Dott. CORRADO DASTOLI
<b>RS (S)</b>	RESPONSABILE STRUTTURE SEDE	Ed. Prof. ALFONSO RICCI
<b>DP</b>	DIREZIONE DEL PERSONALE	Dott. CORRADO DASTOLI
<b>RP (S)</b>	RESPONSABILE PERSONALE SEDE	Dott. SEBASTIANA ORUNESU
<b>DS</b>	DIREZIONE SANITARIA	Dott. CORRADO DASTOLI
<b>RSI</b>	RESPONSABILE SISTEMA INFORMATIVO	Ed. Prof. MASSIMO SALA
<b>RE (S)</b>	RESPONSABILE ECONOMICO	Ed. Prof. MASSIMO SALA
<b>RSR</b>	RESPONSABILE SERVIZIO RECLAMI	Dott.ssa SEBASTIANA ORUNESU
<b>RFE</b>	RESPONSABILE FORMAZIONE ed BCM	Ed. Prof. MASSIMO SALA
<b>RS (SM)</b>	RESPONSABILE STRUTTURA SANTA MARINELLA	Dott.ssa MARIA CIVIELLO _ Dr. EMANUELE FABIANO
<b>RPD/DPO</b>	RESPONSABILE PROTEZIONE DATI WHISTLEBLOWUNG	Dott. ALBERTO CAPECCIONI
<b>SG</b>	SEGRETERIA	Sig.ra PAOLINA DEL GIUDICE
	<b>SERVIZI RESIDENZIALI</b>	
<b>RP(RR)</b>	RESPONSABILE PERSONALE	Dott. EMANUELE FABIANO
<b>RS (RR)</b>	RESPONSABILE STRUTTURE	Dott.ssa MARIA CIVIELLO
<b>RE (RR)</b>	RESPONSABILE ECONOMICO	Dott.ssa MARIA CIVIELLO
<b>RO(RR) / RLA</b>	RESPONSABILE OPERATIVO /RESPONSABILE LISTA D'ATTESA	Dott.ssa MARIA CIVIELLO (Magliana); Dott. EMANUELE FABIANO (Murlo)
<b>RM(RR)</b>	MEDICO SPECIALISTA RESPONSABILE PROGETTO	Dott.ssa AZZURRA SPECA
<b>PS(RR)</b>	PSICOLOGO	Dott.ssa MARIA CIANTAR
<b>CS(RR)</b>	COORDINATORE SERVIZIO	Ed. Prof. ALESSANDRO MAESTRI Dott.ssa/ Educ. CARLA MAZZULLA
<b>E(RR)</b>	EDUCATORI	
<b>Ps F</b>	PSICOLOGO RIABILITAZIONE COGNITIVA	
<b>T(RR)</b>	TERAPISTI	
	<b>SERVIZI SEMI RESIDENZIALI</b>	
<b>RP(SR)</b>	RESPONSABILE PERSONALE	Ed. Prof. ALFONSO RICCI
<b>RS (SR)</b>	RESPONSABILE STRUTTURE	Ed. Prof. ALFONSO RICCI
<b>RE(SR)</b>	RESPONSABILE ECONOMICO	Ed. Prof. ALFONSO RICCI
<b>RO(SR) /RLA</b>	RESPONSABILE OPERATIVO /RESPONSABILE LISTA D'ATTESA	Ed. Prof. CARMINA CIVICA
<b>RM(SR)</b>	MEDICO SPECIALISTA RESPONSABILE PROGETTO	Dott. DAMIANO ACRI
<b>PS(RR)</b>	PSICOLOGO	Dott.ssa DEBORA PENNACCHIA

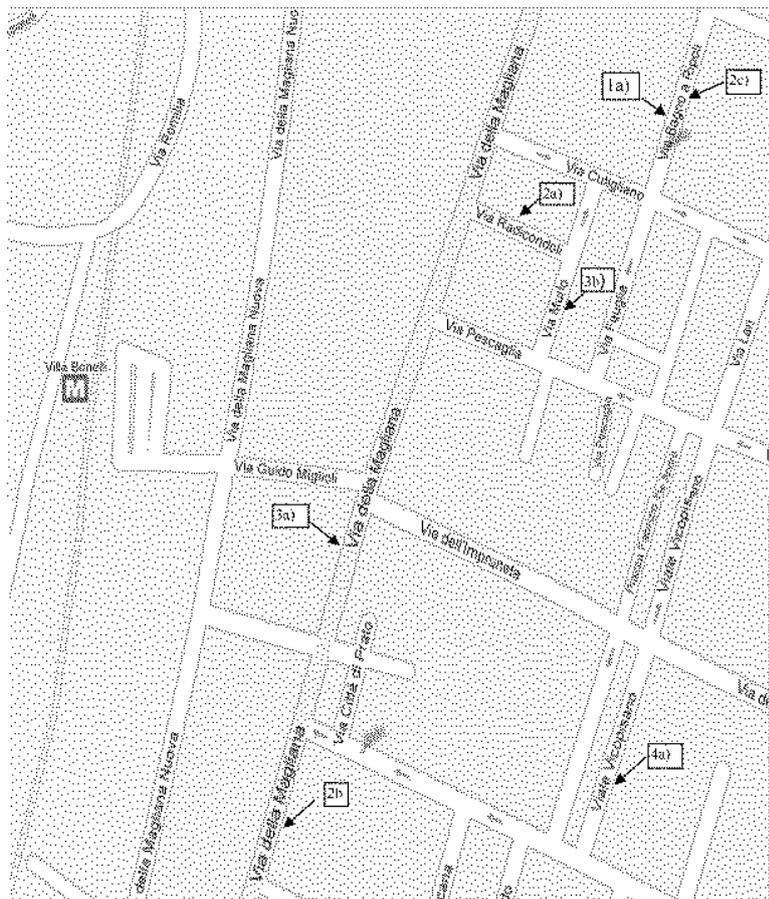
<b>Cooperativa ECASS</b>	<b>ORGANIGRAMMA NOMINATIVO</b>	<b>551D_2 rev.22</b>	<b>Pagina 2 / 2</b>
------------------------------	--------------------------------	----------------------	-------------------------

<b>E(SR)</b>	EDUCATORI	
<b>Ps E</b>	PSICOLOGO RIABILITAZIONE COGNITIVA	
<b>T(SR)</b>	TERAPISTI	
	<b>SERVIZI NON RESIDENZIALI</b>	
<b>RP(NR)</b>	RESPONSABILE PERSONALE	Dott.ssa ANGELA MARIA BENEDETTO
<b>RS (NR)</b>	RESPONSABILE STRUTTURE	Dott.ssa ANGELA MARIA BENEDETTO
<b>RE (NR)</b>	RESPONSABILE ECONOMICO	Dott.ssa ANGELA MARIA BENEDETTO
<b>RO(NR)/ RLA</b>	RESPONSABILE OPERATIVO /RESPONSABILE LISTA D'ATTESA	Ed. Prof. ANNA IANESE
<b>RM(NR)</b>	MEDICO SPECIALISTA RESPONSABILE PROGETTO	Dott.ssa AZZURRA SPECIA :
<b>PS(RR)</b>	PSICOLOGO	Dott.ssa MARIA CIANTAR Dott.ssa ANGELA MARIA BENEDETTO
<b>E(NR)</b>	EDUCATORI	
<b>T(NR)</b>	TERAPISTI	
<b>Ps E</b>	PSICOLOGO RIABILITAZIONE COGNITIVA	
<b>TO</b>	TERAPISTA OCCUPAZIONALE	
	<b>Addetti Gestione primo soccorso</b>	Mazzulla Carla / Civica Carmina / Ricci Alfonso / Fabiano Emanuele /Ianesse Anna / Civiello Maria / Orunesu Sebastiana / Benedetto Angela Maria / Sala Massimo
	<b>Addetti Gestione emergenze incendio ed evacuazione</b>	Ricci Alfonso /Orunesu Sebastiana / Benedetto Angela Maria / Sala Massimo

Approvato da: PCDA – Aggiornato al: 29/05/2024

## SEDI

I Servizi E.C.A.S.S. sono ubicati sul territorio della XV Circoscrizione ASL/RM3 distretto 3 sul quartiere Magliana.



E.C.A.S.S. Soc. Coop. Sociale ONLUS

### COME TROVARCI:

#### Mezzi di trasporto:

Treno metropolitano : fermata a Villa Bonelli

Bus : 128, 711, 773, 780, 781, 785

#### 1) SEDE AMMINISTRATIVA E DIREZIONE SANITARIA E SERVIZIO NON RESIDENZIALE

1a)	Via Bagno a Ripoli n° 36 - 00146 Roma	TEL. 06 64 69 03 22
		FAX. 06 55 00 741

#### 2) SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE

2a)	Via Radicondoli n° 23 - 00146 Roma	TEL. 06 55 26 56 15
2b)	Via Città di Prato n° 30 - 00146 Roma	TEL. 06 55 00 775
2c)	Via Bagno a Ripoli n° 33 - 00146 Roma	TEL. 06 55 26 68 98

#### 3) COMUNITA' RESIDENZIALE

3a)	Via Magliana n° 256 - 00146 Roma	TEL. 06 55 02 924
3b)	Via Murlo n° 13 - 00146 Roma	TEL. 06 55 26 73 74

#### 4) CENTRO SERVIZI

4a)	Viale Vicopisano n° 84-85 - 00146 Roma
-----	--



## L'ACCOGLIENZA E L'INSERIMENTO NELLA LISTA DI ATTESA

La “presentazione” nella delicata fase dell'accoglienza è il primo passo per la conoscenza tra noi e coloro ai quali può interessare il nostro servizio. Conoscere, ascoltare, e poi fare, sono le parole chiave del lavoro dell'E.C.A.S.S., direzionate a capire i bisogni della persona ed articolare un progetto riabilitativo personalizzato. L'accoglienza è intesa come l'inizio del processo terapeutico, a cominciare dal primo contatto attraverso un servizio attento di segreteria. A tale scopo, occorre predisporre un servizio di ascolto che orienti verso le risposte più idonee al bisogno o disagio dell'Utente, stando dentro una rete di servizi territoriali con cui condividere il lavoro per ottimizzare il progetto riabilitativo. Questo fa sì che tutte le parti (ambientali, familiari, sociali, sanitarie, culturali) concorrano alla partecipazione del fare terapeutico – riabilitativo. Ciò significa definire il *setting*, e predisporre verso la comprensione delle problematiche emergenti e sottintese. Si giunge così a fare una prima valutazione, e poi offrire più informazioni possibili circa il servizio più idoneo. In alcuni casi è invece opportuno inviare ad altri centri le persone che non si gioverebbero dei nostri servizi.

Nella fase dell'accoglienza vengono date informazioni sulle modalità di accesso, e relative ai servizi erogati. Vengono inoltre illustrate le norme a tutela della privacy e del consenso informato.

Responsabile dell'accoglienza sono i Responsabili Operativi dei servizi.

Il primo **STEP** dell'accoglienza, quindi, è gestito in modo centralizzato per i tre Servizi, a cura del **Direttore Sanitario (D.S.)** e della **Responsabile della L.A.**

Al primo contatto che si realizza da parte di un potenziale utente interessato ai servizi riabilitativi E.C.A.S.S. (telefonici, per mail, o di persona), si comincia a confezionare un “**primo fascicolo utente**”, composto di tre elementi:

1. **Scheda di primo report**
2. **Relazione clinica**, che deve essere **OBBLIGATORIAMENTE** consegnata all'E.C.A.S.S. dall'utente (rilasciata da qualunque servizio o anche specialista privato, purché qualificato).

### ***NON SUSSISTENZA REQUISITI RIABILITATIVI***

In base agli elementi 1 e 2, la Responsabile L.A. insieme con il D.S. valutano se **non sussistono** condizioni per il trattamento riabilitativo (*caratteristiche anagrafiche, tipo di patologie, gravi aspetti di inadeguatezza rispetto al coinvolgimento nella relazione riabilitativa*). In caso di non sussistenza, si comunica il parere negativo all'utente, indirizzandolo, se possibile, verso servizi più idonei.

3. Si richiede all'utente di consegnare copia dell'**autorizzazione al Trattamento Riabilitativo** rilasciata dalla ASL competente.

Il fascicolo completo dei tre elementi viene posto nella cartella relativa, separatamente per tipo di servizio richiesto (*Residenziale, Semi Residenziale, Non Residenziale Adulti, Non Residenziale Minori*) e l'utente viene formalmente inserito in lista d'attesa, nel software 4Handy.

I principi generali che guidano la lista di attesa e l'accesso ai Servizi dell'ECASS sono essenzialmente due: **equità e trasparenza.**



## **ACCESSO AI SERVIZI E SOSTENIBILITA' DEI PROGETTI RIABILITATIVI**

Come detto sopra, alla consegna all'ECASS della copia della "Autorizzazione" della ASL, l'utente viene inserito in lista di attesa. Preliminarmente alla chiamata per l'inserimento nei servizi viene effettuata una conclusiva valutazione di idoneità rispetto alle caratteristiche specifiche del Centro Riabilitativo E.C.A.S.S. tale valutazione è svolta dal Direttore Sanitario e dal Medico Responsabile del progetto riabilitativo, e se ne lascia evidenza.

## **Criteri di chiamata per l'inserimento nei Servizi:**

### **Per tutti i Servizi**

appropriatezza della richiesta  
passaggio di Servizio all'interno dell'ECASS  
carattere di urgenza dichiarato dal servizio ASL inviante

### **Per il Servizio Residenziale:**

compatibilità coi gruppi esistenti  
appartenenza al "genere" del posto disponibile  
età minima 18 anni  
età massima non avanzata

### **Per il Servizio Semiresidenziale:**

compatibilità coi gruppi esistenti  
età minima 18 anni – età massima non avanzata

Nel momento in cui viene chiamato per l'inserimento nel Servizio, se l'utente non accetta per motivi contingenti, e segnala comunque di essere interessato alla nostra riabilitazione, viene ricollocato in lista di attesa.

Entro il primo giorno di presa in carico, l'Utente deve portare:

- la documentazione sanitaria in suo possesso;
- i documenti civili;
- per il servizio residenziale, oltre agli effetti personali, deve essere portato un guardaroba come da elenco consegnato prima dell'inserimento.

Al momento dell'ammissione ai Servizi, vengono presentate e spiegate le regole del servizio. Viene spiegato il progetto che man mano verrà svolto. L'utente e la famiglia devono firmare la modulistica riguardante il consenso informato, la custodia sotto *privacy* dei dati sensibili, e eventuali altre autorizzazioni previste a seconda del Servizio, nonché l'accettazione del progetto di intervento. Se previsto dall'organizzazione del Servizio, viene consegnato all'Utente e/o alla Famiglia un fascicolo sintetico delle normative e delle regole.

Riguardo specificamente il consenso informato, si devono precisare due aspetti:

Innanzitutto, l'E.C.A.S.S. ha recepito la Determinazione 25 gennaio 2022, n. G00642, della Regione Lazio (Adozione del Documento di indirizzo sul consenso informato), riconoscendo importanza ai tre momenti cardine riguardo la tematica del consenso (colloquio informativo, sottoscrizione, revoca), e ponendo attenzione ad aspetti specifici, quali l'acquisizione del consenso di persone giuridicamente incapaci e di persone minori.

Inoltre, stante la particolare attività riabilitativa svolta dall'ECASS, la cosiddetta "procedura di acquisizione del consenso informato" è per noi molto più di un seppur doveroso impegno ad informare in modo adeguato l'utente sui trattamenti riabilitativi che saranno erogati dal Centro; si tratta di condividere con l'utente e con i suoi familiari di riferimento (*care givers*) il senso del lavoro riabilitativo, "costruendo insieme" un percorso di crescita personale per la persona disabile, significativo nel contesto del suo progetto di vita. Rispetto a tale percorso, la collaborazione attiva della famiglia è fondamentale (vedi più avanti: sezione IV pagina 38).

Il Medico Responsabile del progetto riabilitativo verifica nel tempo la sostenibilità del progetto riabilitativo, valutando in particolare:

- la sintonia dell'utente verso le attività riabilitative;
- la qualità della collaborazione che si realizza tra l'ECASS e la famiglia dell'utente;
- eventuali comportamenti e atteggiamenti inopportuni dell'utente.
- Regolarità e continuità delle presenze.

Per motivate ragioni, il Medico Responsabile può decidere in qualunque momento l'interruzione del progetto riabilitativo. La continuità della partecipazione all'attività riabilitativa è fondamentale per la riuscita del progetto, e vanno quindi evitate assenze ingiustificate e prolungate.

Per tutti i servizi, l'E.C.A.S.S. in coerenza con un approccio riabilitativo basato sulla autonomizzazione, non prevede una gestione custodialistica degli utenti, concordando con loro e con le loro famiglie progetti riabilitativi favorevoli quanto più possibile l'autogestione e l'autonomia, pure se con attenta considerazione di tutti gli aspetti di "Rischio Clinico".

## IL CENTRO E IL PERSONALE

Il Centro Riabilitativo ECASS ha sede a Roma in zona Magliana ed è distribuito in varie unità operative ubicate in case di civile abitazione: Ciò costituisce l'attuazione di un preciso modello per una maggiore integrazione/partecipazione al contesto sociale.

Il Centro è organizzato in tre diversi Servizi che offrono l'opportunità di variegare gli interventi riabilitativi differenziandoli per tipologia di presa in carico e per obiettivi da perseguire; ad ognuno di essi è destinata una equipe di professionisti.

I servizi sono così definiti:

Servizio Residenziale

Servizio Semiresidenziale

Servizio Non Residenziale (domiciliare- extramurale)

Il personale E.C.A.S.S. esercita la propria professionalità entro un sistema organizzato e strutturato con a capo la Direzione Sanitaria. La Direzione Sanitaria è attualmente affidata al dott. Corrado Dastoli

Tutti i Servizi hanno Equipe Multidisciplinari, composte da Medici specialisti in Psichiatria e Neuropsichiatria infantile, Psicologi, Operatori Riabilitatori (Educatori, Fisioterapisti, Logopedisti, Psicologi cognitivi, Terapisti occupazionali, ecc.), ed altre figure tecniche sanitarie specifiche, ove serve.



## LA RIABILITAZIONE

Secondo i criteri ONU riabilitazione è coinvolgimento della persona e partecipazione è il processo attraverso il quale la persona con disabilità è messa in grado di raggiungere e mantenere un livello alto di funzionalità fisica, sensoriale, intellettuale, psichica e sociale, con il supporto di strumenti atti ad acquisire un maggior grado di autonomia e indipendenza.

Il modello E.C.A.S.S. nel fare riabilitazione s'ispira ai principi sopra citati e mira a promuovere nella persona il recupero delle sue funzioni ai massimi livelli raggiungibili, avvalendosi del personale specializzato, dell'ambiente circostante e degli strumenti tecnologici. Infatti il modello riabilitativo E.C.A.S.S. cura con particolare riguardo la qualità scientifica delle metodologie adottate, preoccupandosi anche della adeguatezza di ogni progetto riabilitativo alla particolare situazione individuale e socio familiare dei singoli utenti. Infine, per la riabilitazione assume un significato fondamentale la partecipazione al piccolo gruppo (sia in ambito residenziale che semiresidenziale e non residenziale), riconoscendo alle esperienze di gruppo una valenza riabilitativa imprescindibile.

L'E.C.A.S.S. in modo elettivo (come sopra già esposto) organizza i propri servizi semiresidenziali e residenziali come "Micro Strutture", e cioè come piccoli gruppi di vita, a dimensione familiare, inseriti nel modo più pieno nel contesto sociale "normale." I processi riabilitativi attivati stimolano la persona ad acquisire maggiori competenze per raggiungere migliori livelli di autonomia; innalzare la qualità della vita e le capacità relazionali; imparare ad esprimere il disagio e i propri bisogni in modo congruo e socialmente accettabile.

In riferimento alla situazione speciale contingente legata all'epidemia da COVID – 19, l'ECASS ha attivato e progressivamente perfezionato modalità aggiuntive di riabilitazione attraverso strumenti di comunicazione digitale (riabilitazione a distanza).

In generale, abbiamo rilevato una apprezzabile gradimento da parte dell'utenza per tali nuove forme di lavoro riabilitativo: Intendiamo pertanto mantenere, quando opportune ed utili, anche tali forme di lavoro "a distanza" in particolare per le riunioni plurifamiliari, ma, affiancando il lavoro a contatto, anche con gli utenti.

## DISABILITA' E PRESTAZIONI

Come previsto dalle normative regionali, i servizi di riabilitazione estensiva e di mantenimento (ex art.26 legge 833/78) sono rivolti a persone con patologie complesse.

Gli utenti trattati nel Centro di Riabilitazione ECASS sono prevalentemente persone affette da ritardo mentale, associato ad altre patologie e a svariate forme di disagio psicosociale.

In chi è affetto da ritardo mentale il funzionamento intellettivo è definito come “inferiore alla media”. Tuttavia, perché il ritardo sia diagnosticato come clinicamente significativo, occorre siano riscontrate rilevanti difficoltà in almeno due delle seguenti aree:

Comunicazione	cura della persona	vita in famiglia	attività sociali
Capacità di usare le risorse della comunità	autodeterminazione	scuola	lavoro
Tempo libero	salute	sicurezza	

Nel nostro Centro vengono specificamente prese in carico e trattate persone con diagnosi di:

### *Ritardo Mentale Lieve* QI da 50 – 55 a 70

I soggetti con questo livello di Ritardo Mentale possono acquisire capacità sociali e occupazionali idonee ad un livello “base” di autosostentamento, pure se con appoggio, guida e assistenza, specie quando sottoposti a stress inusuali. Con i sostegni adeguati, i soggetti con Ritardo Mentale Lieve possono di solito vivere con successo nella società da soli o in ambienti protetti.

### *Ritardo Mentale Moderato* QI da 35 – 40 a 50 – 55

Tali soggetti traggono beneficio dall’addestramento professionale e, con adeguata supervisione, possono provvedere alla cura della propria persona. Beneficiano di formazione alle attività sociali e lavorative, ma difficilmente progrediscono oltre il livello elementare. Possono imparare a spostarsi da soli in luoghi familiari. Durante l’adolescenza, le loro difficoltà nel riconoscere le convenzioni sociali possono interferire nelle relazioni con i coetanei. Nell’età adulta, la maggior parte riesce a svolgere lavori semplici, sotto supervisione, in ambienti di lavoro protetti o normali. Essi si adattano bene alla vita in comunità.

*Ritardo Mentale Grave* QI da 20 – 25 a 35 – 40

Si tratta di soggetti che acquisiscono un livello molto basso di linguaggio comunicativo o non lo acquisiscono affatto. Durante il periodo scolastico possono essere addestrati alle attività elementari di cura della propria persona. Nell'età adulta, possono essere messi in grado di svolgere compiti semplici in ambienti altamente protetti. La maggior parte di essi si adatta alla vita di comunità, con la propria famiglia o in strutture residenziali. Peraltro, non sono integrabili nei nostri percorsi riabilitativi i soggetti con disabilità intellettiva gravissima.

*Disturbi della Condotta e del Comportamento.*

*Disturbi di Personalità.*

*Disturbi Psicotici, in particolare di Innesso.*

*Disadattamento Familiare.*

*Difficoltà Relazionali sia in ambito familiare che sociale.*

*Autismo.*



Come già detto sopra, non vengono prese in carico persone con disabilità gravissime perché non si gioverebbero dei nostri particolari programmi clinico riabilitativi. Inoltre non possono essere trattate dal nostro Centro le persone con gravi menomazioni motorie a causa della situazione logistica di “microstrutture” in cui si articola il Centro, che sono unità abitative normali inserite in condomini di civile abitazione. I nostri interventi riabilitativi sono rivolti alle persone affette dalle patologie sopra elencate, che necessitano di fare un percorso verso le autonomie di base personali, ambientali, relazionali sociali e lavorative, e che quindi possono utilmente fruire di attività riabilitativa per i processi di attenzione, concentrazione e memoria soprattutto operativa. A tal fine essi hanno bisogno di poter sperimentare nuovi canali e modalità per comunicare con gli altri e di essere supportati per imparare a svolgere alcuni degli atti per la gestione della propria vita anche in campo sanitario, sociale e lavorativo.

Il modello di riabilitazione ECASS fa riferimento agli ambiti delle aree di funzionamento classificate dall'ICF (International Classification of Functioning dell'OMS), ed in particolare alla checklist ICF per il ritardo mentale:

- Menomazioni delle Funzioni Corporee (in particolare le funzioni neuropsicologiche alla base della cognizione e della affettività).
- Menomazioni delle Strutture Corporee.
- Limitazioni dell'Attività e Restrizioni della Partecipazione (es. la cura della persona, la vita domestica, la vita sociale e comunitaria e la cura della propria salute e della salute collettiva)
- Fattori Ambientali (famiglia, scuola, ambienti sanitari e sociali, stigma).



## SERVIZI ECASS ACCREDITATI

I Servizi ECASS sono tutti ubicati in strutture di civile abitazione che ospitano micro- gruppi.

Ciò nasce dal concetto che il microgruppo facilita il cammino dell'affidarsi e del fidarsi, il senso di appartenenza, rende più agevoli i processi di apprendimento e fortifica l'identità di ogni partecipante.

L'ambiente interno delle nostre strutture è quello proprio di una casa, dove ogni persona si può ritrovare anche nella intimità. Ciascuno impara a condividere spazi, momenti di vita quotidiana e progettualità, con il supporto e la guida di figure professionali specializzate, facenti parte delle equipe riabilitative.

Le tipologie dei Servizi Accreditati (per progetti riabilitativi Estensivi o di Mantenimento) sono in forma:

**RESIDENZIALE:** n° 12 posti (6 uomini - 6 donne)

**SEMIRESIDENZIALE:** n° 20 posti (gruppi misti)

**NON RESIDENZIALE:** Trattamenti giornalieri autorizzati 120, in accreditamento sono effettuati una media di 50/60 trattamenti giornalieri. I trattamenti giornalieri accreditati sono definiti in base al *budget* assegnato annualmente.

## **ALTRI SERVIZI**

La Cooperativa offre altri servizi non in accreditamento regionale. Per questi servizi può essere richiesto preventivo al Responsabile economico.

Prestazioni di riabilitazione con presa in carico secondo le modalità previste dall'ex art. 26 legge 833/78 in regime privato.

## **RISCHIO CLINICO: PECULIARITA' DEL LAVORO RIABILITATIVO ECASS**

La peculiarità dell'attività riabilitativa per utenti in condizione di “difetto” psichico e/o psichiatrico, particolarmente per l'ECASS (confronta la nostra Carta dei Servizi), consiste nell'impegno ad “andare oltre” lo status quo, per favorire nell'utente maggiore e migliore espressione di sé, autorealizzazione, e, soprattutto, inclusione sociale. Quindi, i nostri operatori riabilitatori (medico, psicologo, educatore, terapeuta della riabilitazione, terapeuta occupazionale etc), sono impegnati a far sperimentare agli utenti, in modo graduale e progressivo, nuovi e più funzionali equilibri. Ciò implica in modo ineludibile affrontare margini di sperimentazione del nuovo. La professionalità riabilitativa consiste nell'analizzare e gestire gli aspetti di rischio, connessi a queste esperienze “trasformative”. In tale prospettiva, è fondamentale la ricerca del consenso nei confronti degli utenti e delle loro famiglie.

Si rinvia al piano annuale ECASS sul rischio sanitario (PARS) disponibile su nostro sito web.

## **PREVENZIONE DELLE INFEZIONI (pandemia COVID -19)**

L'ECASS applica tempestivamente tutti i protocolli che le autorità sanitarie emanano in riferimento alle esigenze di profilassi infettiva. L'insieme delle indicazioni vigenti è contenuta nella specifica procedura 63P\_1, regolarmente aggiornata. Si rinvia comunque al piano annuale ECASS per la prevenzione delle infezioni (PARS) disponibile sul nostro sito web.

Si richiamano qui i principi generali per la profilassi delle infezioni, in particolare di tipo respiratorio.

- Evitare contatti ravvicinati con persone affette da infezioni respiratorie acute
- Lavarsi frequentemente le mani, specie dopo contatto diretto con persone “sospette” o con l'ambiente in cui si trovano
- Indossare mascherina a copertura di naso, bocca e mento in ambienti chiusi e frequentati da altre persone, al di fuori della propria abitazione
- In ogni attività sociale, mantenere la distanza di sicurezza di almeno un metro da ogni altra persona
- In caso d'infezione respiratoria acuta, mettere in pratica l'etichetta respiratoria e chiedere assistenza medica.

## **SANIFICAZIONE AMBIENTALE**

L'E.C.A.S.S. si avvale di proprio personale per le pulizie e la sanificazione di tutti i locali dei propri servizi nel rispetto del piano di sanificazione aziendale.

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

Gli interventi di pulizia e sanificazione sono riportati su apposite schede di controllo, 63R\_3 (1,2,3,4), “programma riscontro pulizie”.

I processi di sanificazione sono quindi gestiti al fine di conservare all'interno dei servizi le più opportune condizioni igienico sanitarie.

## **SEZIONE III**

### **DENTRO I SERVIZI**

#### **SERVIZIO RESIDENZIALE**

##### *UBICAZIONE E APERTURA DEL SERVIZIO*

Il Servizio Residenziale è ubicato nelle strutture site in:

- Via Murlo 13 ,00146 Roma      Tel. 06 55 26 73 74
- Via della Magliana 256, 00146 Roma Tel. 06 55 00 924

Il servizio è aperto H 24 per 365 giorni l'anno.

##### *EQUIPE RIABILITATIVA:*

Psichiatra Responsabile dei Progetti: Dott.ssa Azzurra SPECA

Psicologa: Dr.ssa Maria Ciantar

Responsabili Operativi: (Murlo) Dott. Emanuele Fabiano, (Magliana) Dott.ssa Maria Civiello

Responsabile del Personale: Dott. Emanuele Fabiano, Dott.ssa Maria Civiello

Coordinatori: Dr.ssa Carla Mazzulla – Dr. Alessandro Maestri

Compongono l'equipe gli Operatori Riabilitatori (Educatori, Fisioterapisti, Logopedisti, Psicologi cognitivi, Terapisti occupazionali, ecc.).

I posti letto sono 12 suddivisi in due distinti appartamenti da 6 posti (3 uomini e 3 donne).

Di norma vengono accolte persone dai 18 ai 50 anni.

## SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE

### *UBICAZIONE E APERTURA DEL SERVIZIO*

Il Servizio Semiresidenziale è uno spazio riabilitativo ove la persona sperimenta uno “spazio affettivo” con altre persone pur mantenendo il legame quotidiano con la propria famiglia. Lo spazio offerto stimola la capacità relazionale ed affettiva e l’autonomia nella gestione della quotidianità.

Il servizio Semi Residenziale è ubicato nelle strutture site in:

Via Bagno a Ripoli 33, 00146 Roma Tel. 06 55 26 68 98

Via Radicondoli 23, 00146 Roma Tel. 06 55 26 56 15

Via Della Magliana 279, 00146 Roma Tel. 06 55 00 775

I posti complessivi sono 20 suddivisi in tre appartamenti da 7 – 7 e 6 posti. Di norma vengono accolte persone dai 18 ai 50 anni. Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,15 alle 15,27.

### *EQUIPE RIABILITATIVA*

Psichiatra Responsabile dei Progetti Dr. Damiano Acri;

Psicologa Dr.ssa Debora Pennacchia

Responsabile Operativo: Ed. Prof. Carmina Civica

Responsabile del Personale: Ed. Prof. Alfonso Ricci

Compongono l’equipe gli Operatori Riabilitatori (Educatori, Fisioterapisti, Logopedisti, Psicologi cognitivi, Terapisti occupazionali, ecc.).



## SERVIZIO NON RESIDENZIALE

### *UBICAZIONE E APERTURA DEL SERVIZIO*

Il servizio Non Residenziale è coordinato dalla sede di via Bagno a Ripoli 36, 00146 Roma  
Tel. 0664690322

Le prestazioni riabilitative domiciliari ed extramurali vengono svolte normalmente dal Lunedì al Sabato nella fascia oraria 08,00 - 19,00 previo accordo con famiglia e l'utente.

### *EQUIPE RIABILITATIVA:*

Psichiatra responsabile dei progetti: Dr.ssa Azzurra Speca (adulti);

Neuro Psichiatra responsabile dei progetti: (Sostituisce Dr.ssa Azzurra Speca)

Psicologi: Dr.ssa Maria Ciantar

Responsabile Operativo: Ed. Prof. Anna Ianese

Responsabile del Personale: Dr.ssa Angela Maria Benedetto

Compongono l'equipe gli Operatori Riabilitatori (Educatori, Fisioterapisti, Logopedisti, Psicologi cognitivi, Terapisti occupazionali, ecc.).

Il Servizio non residenziale (domiciliare – extramurale) è operativo in tutto il territorio della città di Roma ed aree limitrofe compatibilmente con la disponibilità di personale.

Garantisce un supporto professionale alla persona con disabilità, consentendole di rimanere nel proprio ambiente familiare, sociale, scolastico e lavorativo. La presa in carico è relativa alle aree di disabilità che vengono evidenziate ed elaborate nei progetti personalizzati.

Il Servizio è accreditato per Utenti sia adulti che minori.

Per l'ammissione al Servizio non Residenziale, fatta salvo il rispetto della posizione nella lista di attesa, devono essere tenuti in conto, per motivi clinici ed organizzativi, i seguenti aspetti:

- 1) Età non inferiore ai 12 anni
- 2) Presenza di "autonomia di base" (soggetti non incontinenti)
- 3) Soggetti non severamente aggressivi, né in senso autodiretto né in senso eterodiretto
- 4) Ubicazione territoriale prioritariamente all'interno del territorio della ASL Roma 3, comunque del Comune di Roma. L'ammissione è condizionata alla disponibilità del personale a raggiungere i domicili.
- 5) Alternanza nell'ammissione tra soggetti adulti e soggetti minori (tale alternanza è temporaneamente sospesa, in attesa del reintegro della neuropsichiatra infantile).

## SOGGIORNI

I soggiorni si svolgono per la maggior parte nel periodo giugno - settembre.

Nel nostro approccio riabilitativo attribuiamo importanza fondamentale anche alla capacità di fruire positivamente del tempo libero e di una positiva socialità nel contesto di “vacanza” per questo la partecipazione ai soggiorni estivi è parte integrante dei progetti riabilitativi.

I soggiorni estivi sono organizzati anche per conto delle ASL che ne fanno richiesta.

I soggiorni estivi vengono effettuati presso strutture alberghiere a norma con tutti i requisiti strutturali ed accessibili ai non abili, se necessario, oppure in ville residenziali o case per ferie. I posti sono in località italiane situate sia al mare che in collina o montagna.

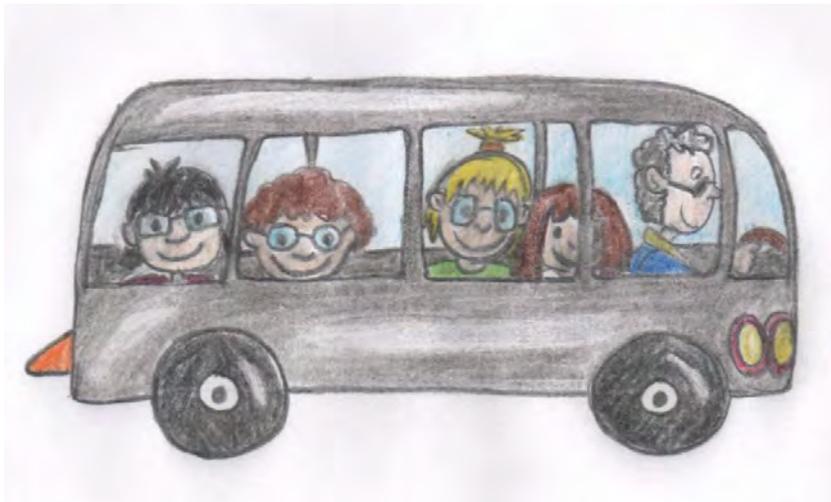
Il personale utilizzato è qualificato. I servizi che offriamo per i soggiorni, vengono fatti all’insegna dello svago e della vacanza, garantendo la sicurezza e l’agibilità.

La durata del soggiorno estivo di norma è di 7/20gg compatibilmente con i finanziamenti stanziati.

Tutte le informazioni si possono avere presso gli uffici Amministrativi in:

Via Bagno a Ripoli 36 - 00146 Roma - Tel. 06 64 69 03 22 – 06 83 90 10 25.

Responsabile per Soggiorni: Ed. Prof. Massimo Sala



## FORMAZIONE

Il Centro E.C.A.S.S. attribuisce importanza fondamentale alla formazione dei propri operatori, che sono regolarmente impegnati in attività di riflessione sulle proprie esperienze, di studio e di ricerca. La Direzione Sanitaria ed il Responsabile della Formazione hanno redatto un programma formativo, biennale 2023 – 2024, articolato in:

- Una Formazione di base (realizzata nell'ambito dei tre servizi): in particolare, si intende mettere a fuoco come promuovere quanto più possibile l'autonomia degli utenti, e allo stesso tempo garantire la loro sicurezza.
- Iniziative formative tematiche (realizzate in modo trasversale tra i tre servizi, ove possibile con accreditamento ECM ed aperte anche a partecipanti esterni). E' rivolta particolare attenzione alla tematica del Rischio Clinico, e alla "cultura della complessità" come caposaldo dell'attività riabilitativa.

Responsabile Formazione: Dott. Corrado Dastoli - Ed. Prof. Massimo Sala



## SEDE AMMINISTRATIVA

La sede amministrativa è sita in Via Bagno a Ripoli 36 int. 2 e 9, 00146 Roma

Tel. 06 64 69 03 22 – 06 83 90 10 25 Fax 06 55 00 741

www.ecass.it e-mail [ecass@ecass.it](mailto:ecass@ecass.it)

posta certificata: [ecass@pec.it](mailto:ecass@pec.it)

Segreteria: apertura dal Lunedì al Venerdì ore 8,30 – 16,00

La sede amministrativa ospita:

Consiglio di Amministrazione

Presidenza

Direzione Sanitaria

Direzione Organizzativa servizi

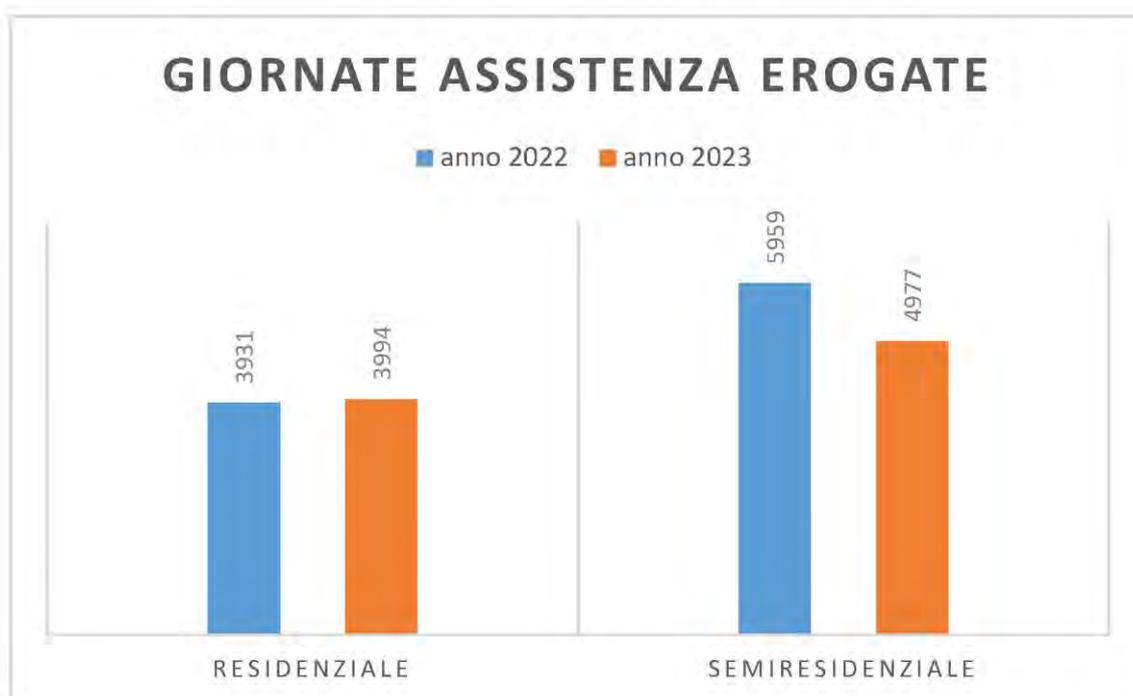
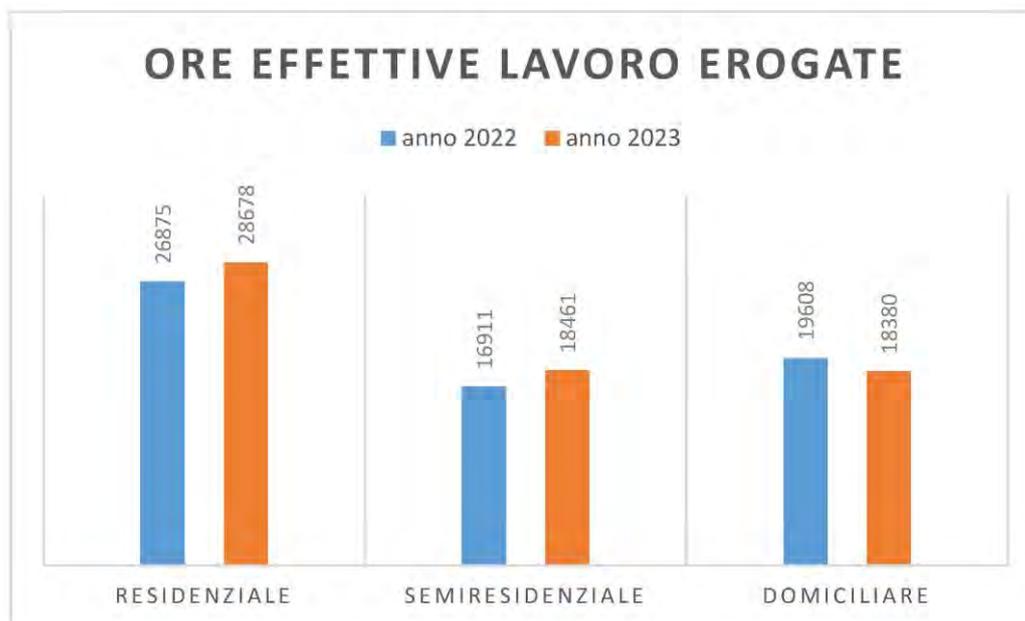
Direzione del Personale

Servizio Non Residenziale



## OFFERTA RIABILITATIVA

Nel corso dell'anno 2023 l'attività riabilitativa erogata è stata la seguente:



## IMPEGNI E PROGRAMMI FUTURI

Si sta procedendo, secondo una modalità “collettiva” di ripensamento dell’attività riabilitativa, a:

- Aggiornamento linee guida ECASS
- Vaglio strumenti valutativi dell’attività riabilitativa
- Opportuna omogeneizzazione dell’azione riabilitativa dei Servizi
- Implementazione del “project deck” come approccio per la definizione e la gestione del progetto riabilitativo
- Creazione di un “data base” per il monitoraggio dell’attività svolta e per la ricerca

## SEZIONE IV

### GESTIONE DEL RECLAMO

A tutela della nostra utenza è stato istituito un servizio per la gestione del reclamo. Garante delle procedure e dei provvedimenti da attuare è la Direzione Sanitaria.

L'ufficio del reclamo è situato presso la sede amministrativa:

Via Bagno A Ripoli n° 36 scala A int.2

Tel.06 64 69 03 22 – 06 83 90 10 25 – fax 06 55 00 741

E – mail: [ufficioreclamo@coopecass.it](mailto:ufficioreclamo@coopecass.it)

Aperto mercoledì dalle 10 alle 12.

Responsabile ufficio reclamo dott.ssa Sebastiana Orunesu.

Il reclamo è trattato secondo una procedura in grado di assicurare una risposta in tempi brevi. Per ogni reclamo viene riempito un apposito modello inoltrato alla Direzione Sanitaria, la quale provvederà ad aprire una istruttoria interna.

La segnalazione inoltre può essere fatta via fax o per e – mail e seguirà la stessa procedura.

La risposta al reclamo avverrà in forma scritta entro un mese dalla segnalazione.

Nel corso del 2023 non ci sono stati reclami da prendere in carico.



## **COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE DEGLI UTENTI**

Nel lavoro riabilitativo ECASS, in tutti i Servizi, viene data una fondamentale attenzione al coinvolgimento delle famiglie degli Utenti.

L'E.C.A.S.S. si preoccupa, attraverso le sue diverse figure professionali, di avere un dialogo con le famiglie e specificamente con i “caregivers” riguardo le caratteristiche della disabilità del loro congiunto, e riguardo le più opportune modalità di gestire tali caratteristiche (approccio psicoeducativo, impegno nella educazione sanitaria degli utenti e delle famiglie).

## **LAVORO IN RETE CON I SERVIZI TERRITORIALI**

L'ECASS nel suo lavoro riabilitativo mantiene stretti contatti con i Servizi ASL competenti per i suoi utenti (in conformità con le procedure ed i protocolli riabilitativi vigenti).

Inoltre, il lavoro riabilitativo del nostro Centro si relaziona attentamente con i medici di base dei nostri utenti, favorendo in tal modo per loro, tra l'altro, una maggiore connotazione di “normalità sociale” e una inclusiva valorizzazione dei loro diritti.

Al termine del percorso riabilitativo, la relazione di dimissione viene fatta pervenire, attraverso le famiglie, ai medici di base.

L'ECASS ha messo a punto un documento che indica le linee metodologiche di collaborazione con gli altri Enti, per promuovere al meglio la continuità assistenziale (Istruzione sulla continuità assistenziale).

Vi è inoltre un'attività strutturata di collaborazione con altri Centri e Servizi del Privato Sociale territoriale.

L'E.C.A.S.S. è presente e continuerà a collaborare con vari organismi del territorio quali Consulta Handicap municipio Arvalia Portuense, Ass. La lampada dei Desideri, FOAI, LegaCoop, Ass. Casa Al Plurale, etc.

## SODDISFAZIONE DEL CLIENTE / PERSONALE

Nell'anno 2023 abbiamo, come di consueto, somministrato a famiglie, personale ed utenti del residenziale e semiresidenziale i questionari di rilevazione. L'indagine è stata fatta nei mesi di settembre ed ottobre 2023. Per famiglie e personale il questionario è stato inviato tramite la piattaforma survey monkey mentre per gli utenti si è scelto di continuare ad usare il cartaceo.

### **Residenziale**

**Familiari** : questionari consegnati 11 , restituiti 6 (3 Murlo – 3 Magliana 256). Il grado di soddisfazione su tutte le domande poste sono tra abbastanza e molto soddisfatte. Rispetto allo scorso anno quasi su tutte le risposte c'è stato un aumento della soddisfazione e complessivamente alla domanda se consiglierrebbe la nostra struttura ad altre persone il 33,33 % risponde abbastanza ed il 66,67 molto. Da notare anche il gradimento dei soggiorni estivi (abbastanza il 16,67 % e molto 83,33%) dove lo scorso anno c'era il 20% di poco soddisfatti.

**Personale**: questionari consegnati 17 restituiti 11. L'analisi delle risposte del personale viene fatta per la globalità dei servizi.

**Utenti**: questionari consegnati 10 restituiti 10. Anche per gli utenti si può affermare che il grado di soddisfazione è alto, eccetto su 2 risposte, la soddisfazione è sempre “abbastanza” o “molta”. Anche gli utenti consiglierrebbero la nostra struttura ad altre persone (10 % “abbastanza”, 90% “molto”).Le stesse percentuali di gradimento hanno avuto i soggiorni estivi.

### **SemiResidenziale**

**Familiari** : questionari consegnati 21, restituiti 19 (6 Radicondoli – 6 Magliana 279 – 7 Ripoli 33). In questo servizio le risposte sono più articolate ma sostanzialmente si mantiene un livello di qualità medio alto. Su alcune risposte ci sono persone poco soddisfatte, ed una percentuale dell'11,11 % non è per niente soddisfatta delle informazioni mentre il 5,26% esprime insoddisfazione anche sulle informazioni amministrative. Alla domanda se consiglierrebbe la nostra struttura ad altre persone il 15,79 % risponde “abbastanza” ed il 73,69” molto” ma il 10,53 % risponde “poco”. Da notare il miglioramento del gradimento dei soggiorni estivi (“abbastanza” il 21,05 % e “molto” 78,95%) che quest'anno non vede nessuno “poco” soddisfatto.

**Personale**: questionari consegnati 13 restituiti 9. L'analisi delle risposte del personale viene fatta per la globalità dei servizi.

**Utenti**: questionari consegnati 20 restituiti 19. Per gli utenti si può affermare che il grado di soddisfazione sia medio alto. Ci sono 3 persone che non sono per niente soddisfatte del cibo ed 1 che non è soddisfatta delle pulizie , di come viene ascoltato dagli psicologi e dei soggiorni estivi. Anche in questo servizio gli utenti consiglierrebbero la nostra struttura ad altre persone (10,5 % “abbastanza”, 89,5% “molto”). Il grado di soddisfazione dei soggiorni estivi degli Utenti del semiresidenziale è comunque per il 10,5% “abbastanza soddisfatto” ed l'84,2 % “molto” soddisfatto.

### **Domiciliare**

**Familiari** : questionari consegnati 49, restituiti 34. Per un problema tecnico sono state inviate solo 6 domande. Anche in questo servizio si mantiene un livello di qualità medio alto anche se bisognerà prendere in carico l'insoddisfazione rappresentata su alcune domande somministrate (attività 8% insoddisfatti).. Alla domanda se consiglierrebbe la nostra struttura ad altre persone il 32,35 % risponde “abbastanza” ed il 64,71” molto” ma il 2,4 % risponde “poco”. Il gradimento dei soggiorni estivi (“abbastanza” il 20,83 % e “molto” 58,33%) ha però il 4,17% “poco” soddisfatto ed il 16,67 % “per niente” soddisfatto.



**Personale:** questionari consegnati 19 restituiti 14. L'analisi delle risposte del personale viene fatta per la globalità dei servizi.

### ***PERSONALE***

Questionari complessivamente consegnati 53, restituiti 37

Il grado di soddisfazione del personale risulta nel complesso positivo, con un gradimento medio superiore a 70%. Da evidenziare che l'attività di formazione pur essendo considerata Buona/Ottima dal 78,95 % ha un 7,89% che la ritiene scarsa. Si ritiene comunque che le percentuali di insoddisfazione espresse in alcune domande siano da prendere in considerazione da parte della Direzione sanitaria e dell'area del personale

Per quanto riguarda i suggerimenti dal Servizio domiciliare si consiglia di migliorare la comunicazione e di fare più attività di socializzazione. Anche nel servizio Residenziale si suggerisce di incrementare le attività all'esterno e quelle fisiche. Vengono poi richiesti più contatti con i medici. Nel semiresidenziale si suggerisce di aumentare le uscite e di inviare giornalmente una sorta di resoconto giornaliero sulle attività fatte, sul cibo consumato etc.

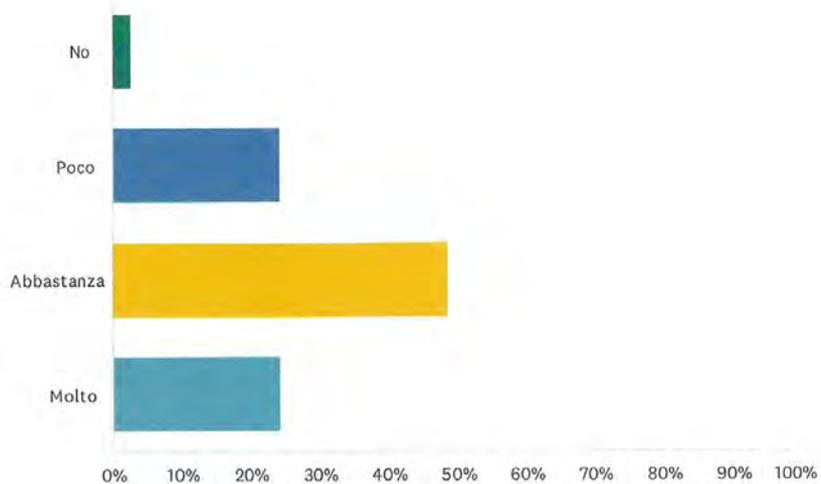
Il personale suggerisce di valorizzare chi è più meritevole e di migliorare la comunicazione

## PERSONALE

Soddisfazione del personale E.C.A.S.S. anno 2023

### D1 Ritene soddisfacente ed efficace la comunicazione interna?

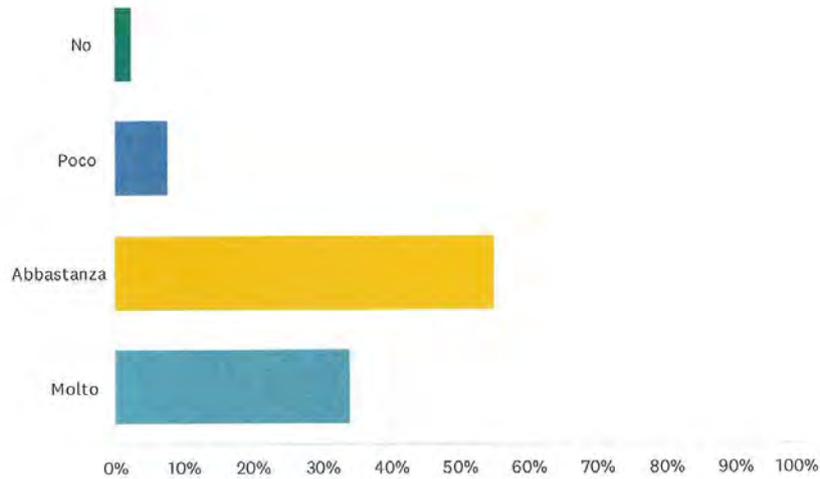
Risposte: 37 Saltate: 1



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
No	2.70%	1
Poco	24.32%	9
Abbastanza	48.65%	18
Molto	24.32%	9
TOTALE		37

## D2 Ritieni soddisfacente il rapporto con i Responsabili del Servizio?

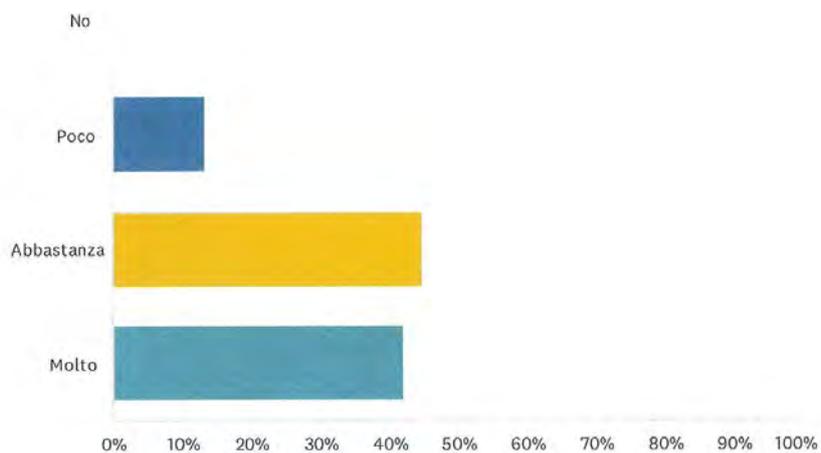
Risposte: 38 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
No	2.63%	1
Poco	7.89%	3
Abbastanza	55.26%	21
Molto	34.21%	13
TOTALE		38

### D3 Ritiene soddisfacente il rapporto con i Medici del servizio?

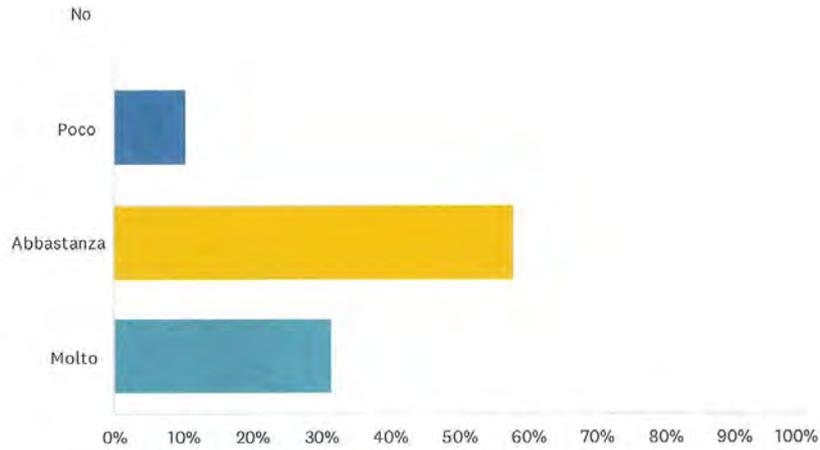
Risposte: 38 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
No	0.00%	0
Poco	13.16%	5
Abbastanza	44.74%	17
Molto	42.11%	16
TOTALE		38

### D4 Ritiene soddisfacente il rapporto con i suoi colleghi

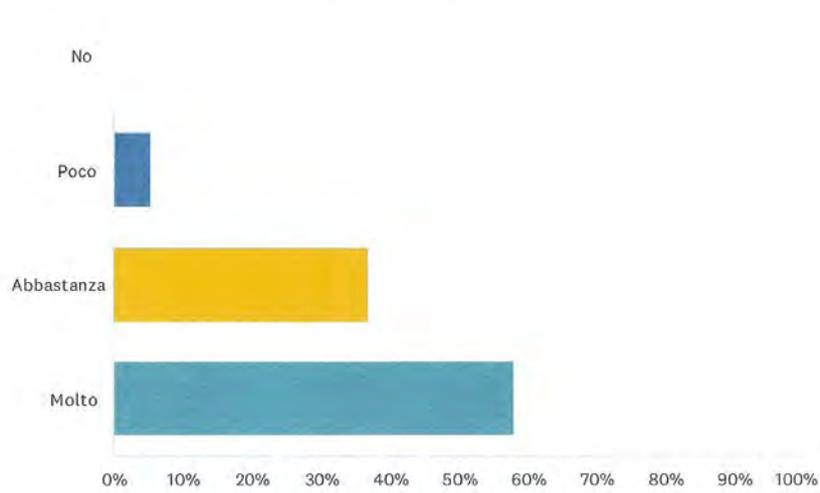
Risposte: 38 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
No	0.00%	0
Poco	10.53%	4
Abbastanza	57.89%	22
Molto	31.58%	12
TOTALE		38

### D5 Ritiene che nel suo ambiente di lavoro siano rispettate le normative sulla privacy?

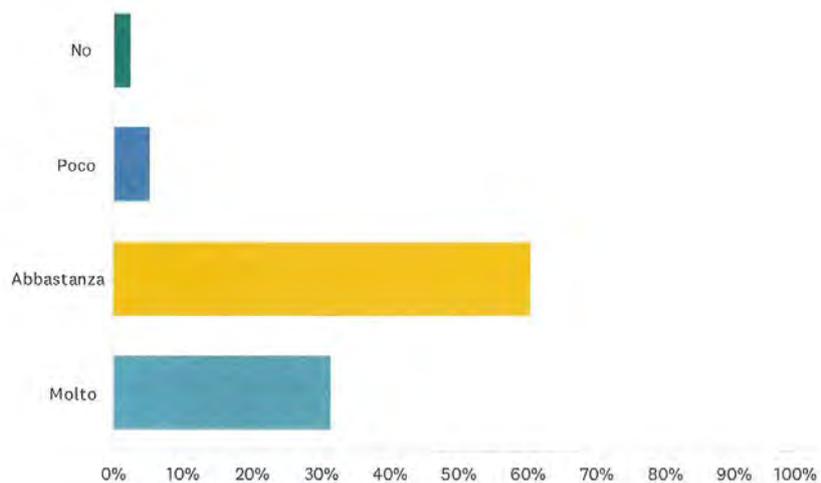
Risposte: 38 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
No	0.00%	0
Poco	5.26%	2
Abbastanza	36.84%	14
Molto	57.89%	22
<b>TOTALE</b>		<b>38</b>

### D6 Ritiene che i familiari degli assistiti siano sufficientemente informati dell'attività riabilitativa svolta?

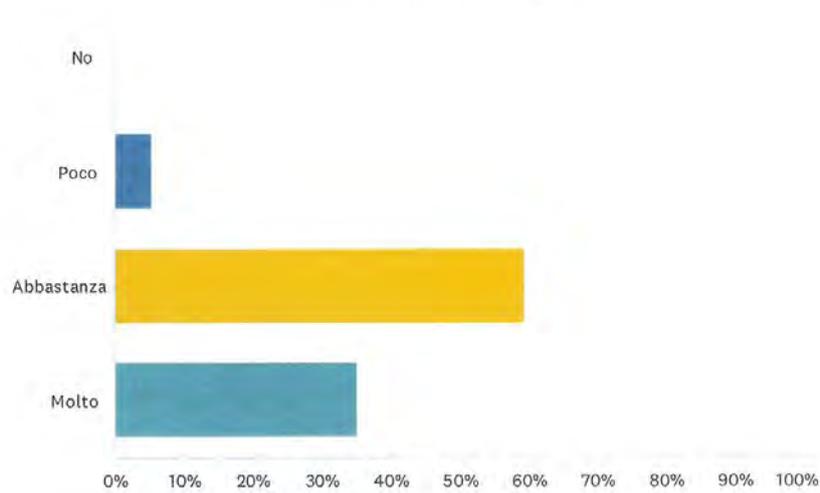
Risposte: 38 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
No	2.63%	1
Poco	5.26%	2
Abbastanza	60.53%	23
Molto	31.58%	12
TOTALE		38

### D7 Ritene che le informazioni che Lei ha sull'assistito siano sufficienti per il lavoro che deve svolgere?

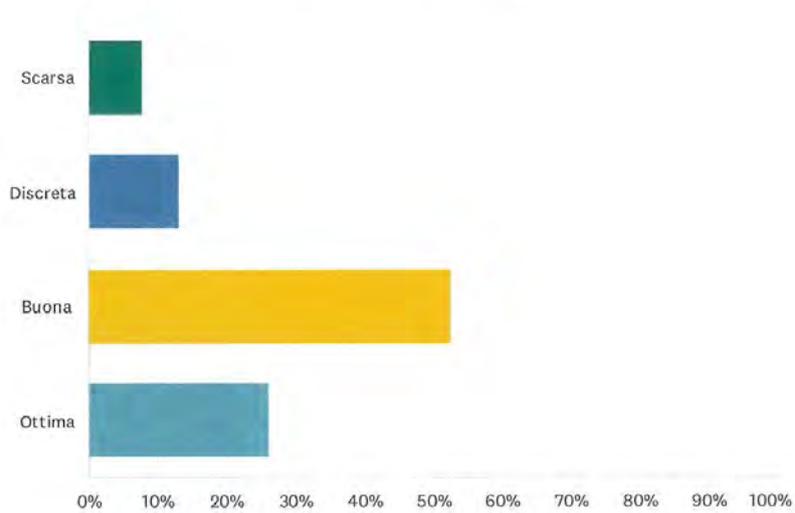
Risposte: 37 Saltate: 1



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
No	0.00%	0
Poco	5.41%	2
Abbastanza	59.46%	22
Molto	35.14%	13
<b>TOTALE</b>		<b>37</b>

### D8 Come giudica l'attività di formazione dell'E.C.A.S.S.??

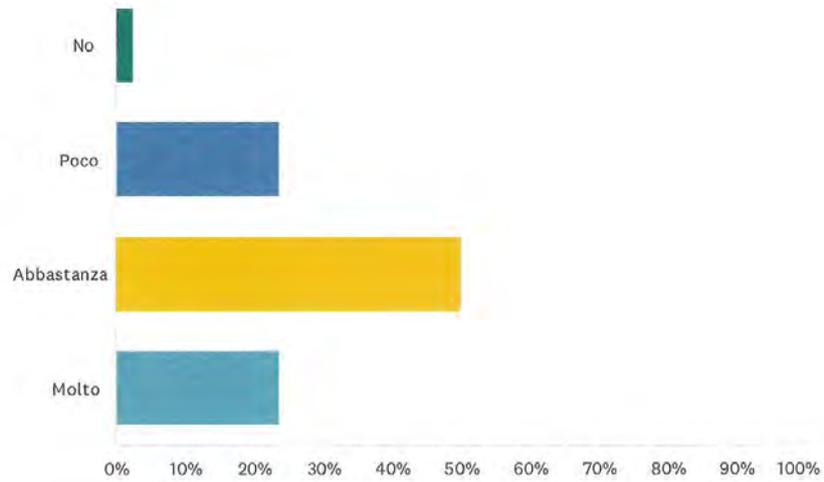
Risposte: 38 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
Scarsa	7.89%	3
Discreta	13.16%	5
Buona	52.63%	20
Ottima	26.32%	10
TOTALE		38

### D9 Quando è con parenti o amici parla volentieri del lavoro che svolge presso la Cooperativa E.C.A.S.S.

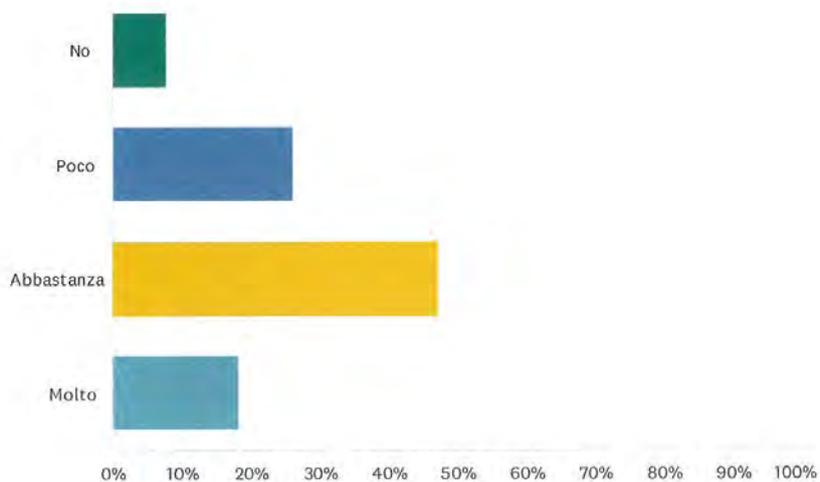
Risposte: 38 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
No	2.63%	1
Poco	23.68%	9
Abbastanza	50.00%	19
Molto	23.68%	9
<b>TOTALE</b>		<b>38</b>

D10 Ritieni complessivamente valorizzata la tua professionalità(chiara definizione e qualificazione del ruolo, apprezzamento nell'equipe, prospettive di evoluzione).

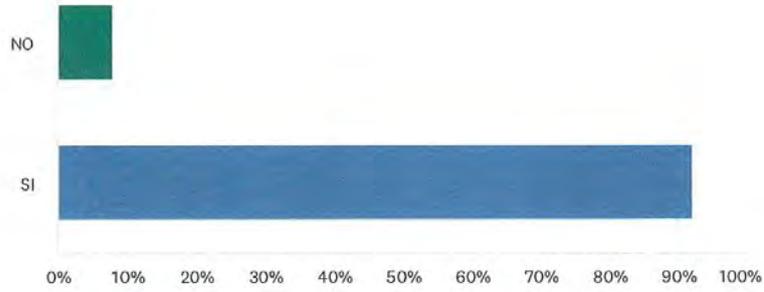
Risposte: 38 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
No	7.89%	3
Poco	26.32%	10
Abbastanza	47.37%	18
Molto	18.42%	7
TOTALE		38

### D11 Consiglierebbe questo posto di lavoro ad un suo/a collega

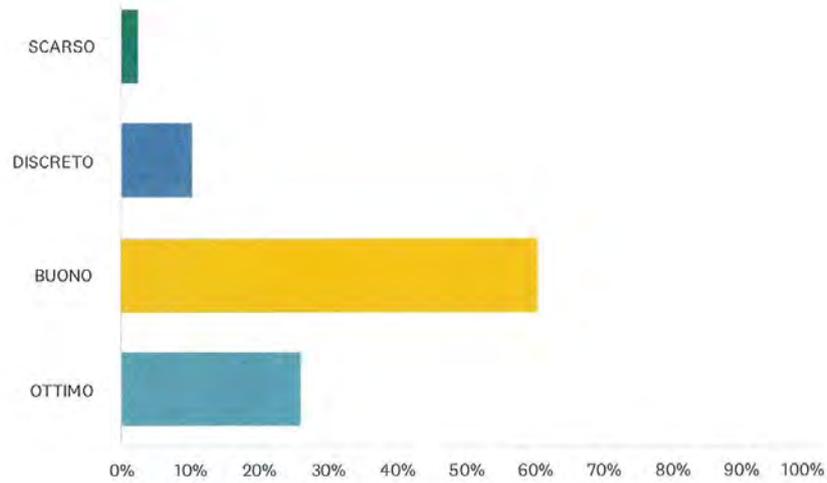
Risposte: 38 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
NO	7.89%	3
SI	92.11%	35
TOTALE		38

## D12 Come giudica la qualità del servizio erogato

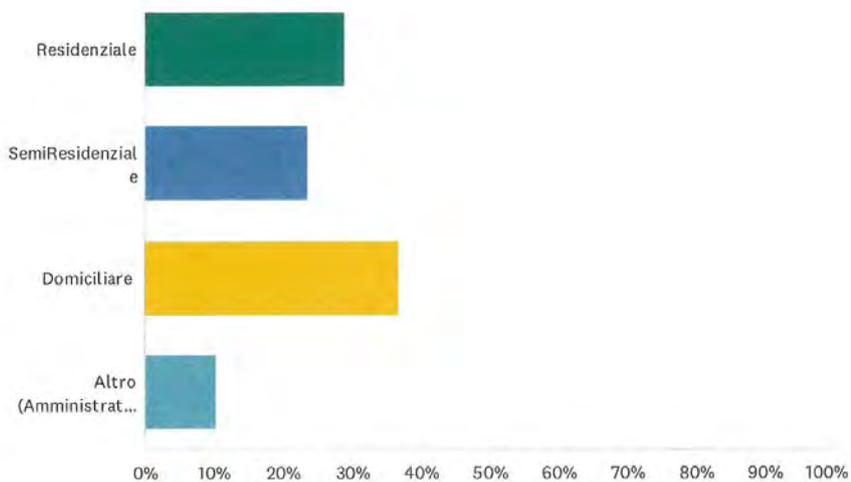
Risposte: 38 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
SCARSO	2.63%	1
DISCRETO	10.53%	4
BUONO	60.53%	23
OTTIMO	26.32%	10
TOTALE		38

## D13 SERVIZIO DI APPARTENENZA

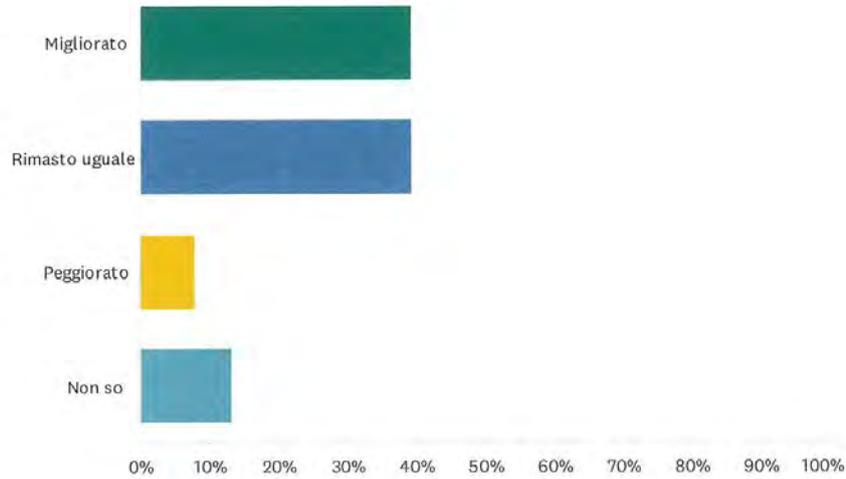
Risposte: 38 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
Residenziale	28.95%	11
SemiResidenziale	23.68%	9
Domiciliare	36.84%	14
Altro (Amministrativo, Pulizie ...)	10.53%	4
<b>TOTALE</b>		<b>38</b>

### D14 Ritieni che complessivamente il servizio nell'ultimo anno sia

Risposte: 38 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
Migliorato	39.47%	15
Rimasto uguale	39.47%	15
Peggiorato	7.89%	3
Non so	13.16%	5
<b>TOTALE</b>		<b>38</b>

Suggerimenti del personale E.C.A.S.S. anno 2023

D15 Quali sono, a suo parere, le prime tre cose da migliorare in ordine di importanza

Risposte: 3 Saltate: 1

#	RISPOSTE	DATE
1	valorizzazione comportamento meritevole del personale	10/3/2023 12:40 PM
2	aumentare i tempi di scambio tra responsabili di area (liberandoli da attività burocratiche), comunicazione più lineare tra le varie aree, comunicazione lineare tra responsabili.	9/23/2023 8:24 AM
3	Non saprei	9/22/2023 4:35 PM

Suggerimenti del personale E.C.A.S.S. anno 2023

D16 Ha osservazioni o suggerimenti ulteriori da offrirci?

Risposte: 2 Saltate: 2

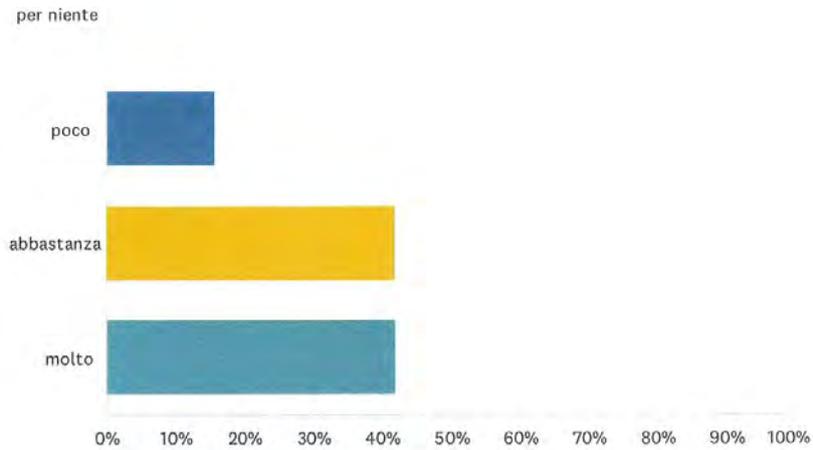
#	RISPOSTE	DATE
1	trovare soluzione per liberare tempo ai vari responsabili per far circolare informazioni ed implementare il lavoro fra tutte le aree di centro di riabilitazione.	9/23/2023 8:24 AM
2	No	9/22/2023 4:35 PM

## UTENZA\_SEMIRESIDENZIALE

SODDISFAZIONE UTENZA Semiresidenziale E.C.A.S.S. 2023

### D1 Quanto è soddisfatto della attività dei medici

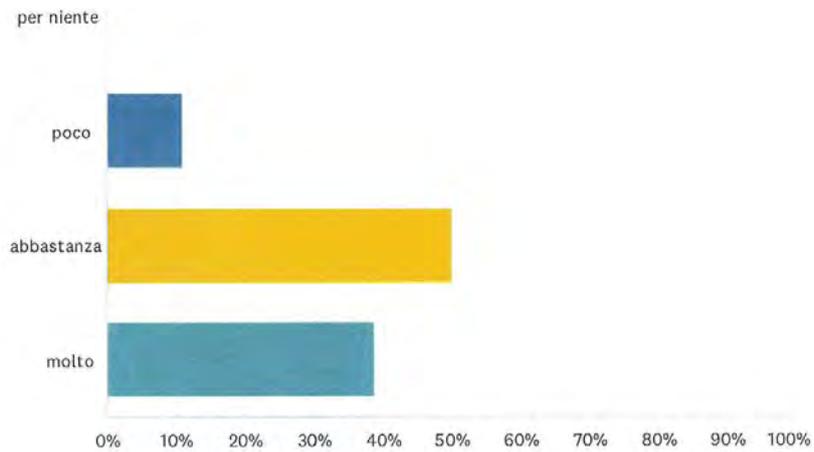
Risposte: 19 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
per niente	0.00%	0
poco	15.79%	3
abbastanza	42.11%	8
molto	42.11%	8
<b>TOTALE</b>		<b>19</b>

## D2 Quanto è soddisfatto della attività degli Psicologi

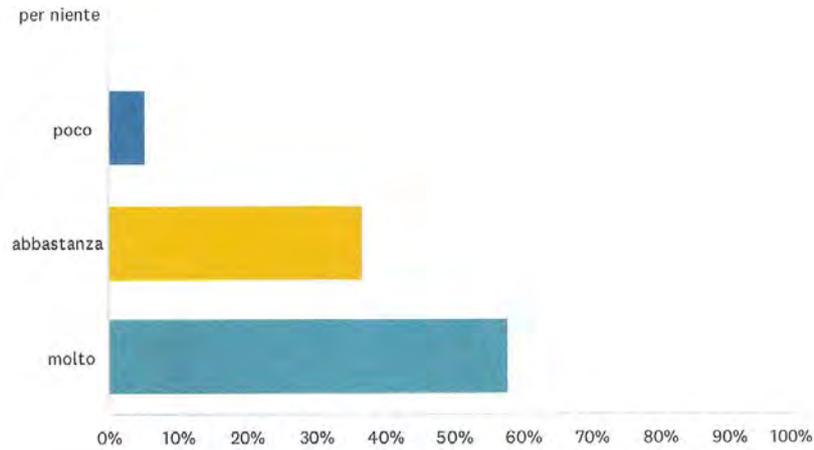
Risposte: 18 Saltate: 1



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
per niente	0.00%	0
poco	11.11%	2
abbastanza	50.00%	9
molto	38.89%	7
<b>TOTALE</b>		<b>18</b>

### D3 Quanto è soddisfatto della attività degli Operatori della riabilitazione

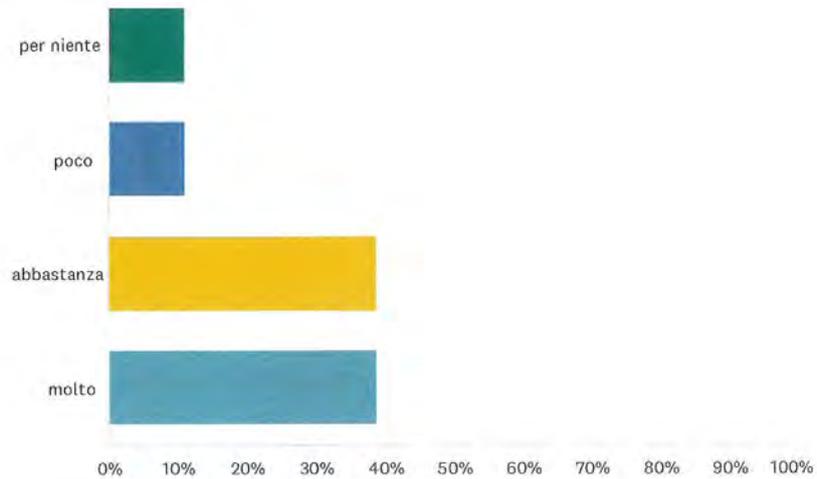
Risposte: 19 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
per niente	0.00%	0
poco	5.26%	1
abbastanza	36.84%	7
molto	57.89%	11
TOTALE		19

### D4 Reputa sufficienti le informazioni che riceve all'apertura del progetto e durante il trattamento riabilitativo

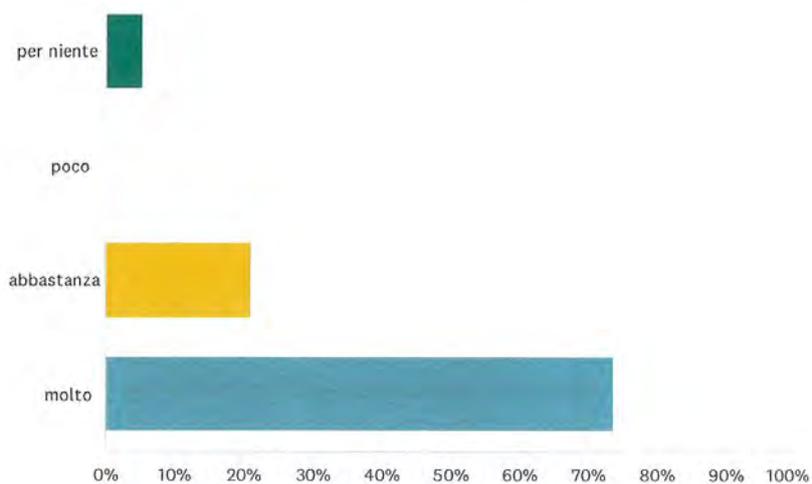
Risposte: 18 Saltate: 1



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
per niente	11.11%	2
poco	11.11%	2
abbastanza	38.89%	7
molto	38.89%	7
<b>TOTALE</b>		<b>18</b>

### D5 Quanto è soddisfatto delle comunicazioni amministrative ed organizzative che riceve

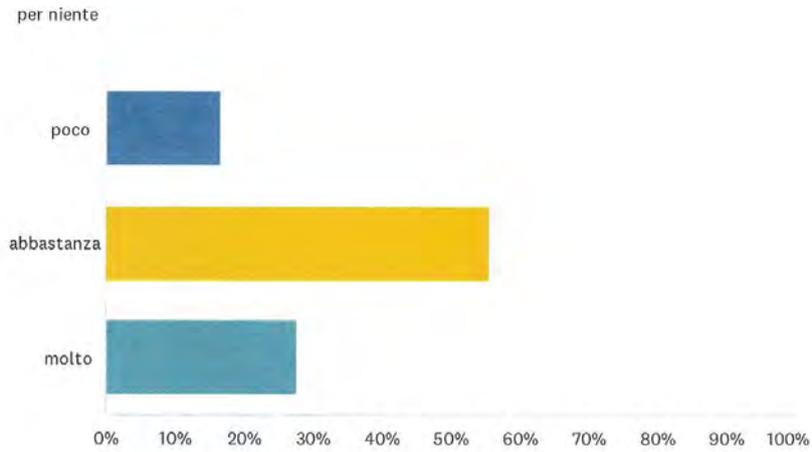
Risposte: 19 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
per niente	5.26%	1
poco	0.00%	0
abbastanza	21.05%	4
molto	73.68%	14
<b>TOTALE</b>		<b>19</b>

## D6 Quanto è soddisfatto della qualità del cibo

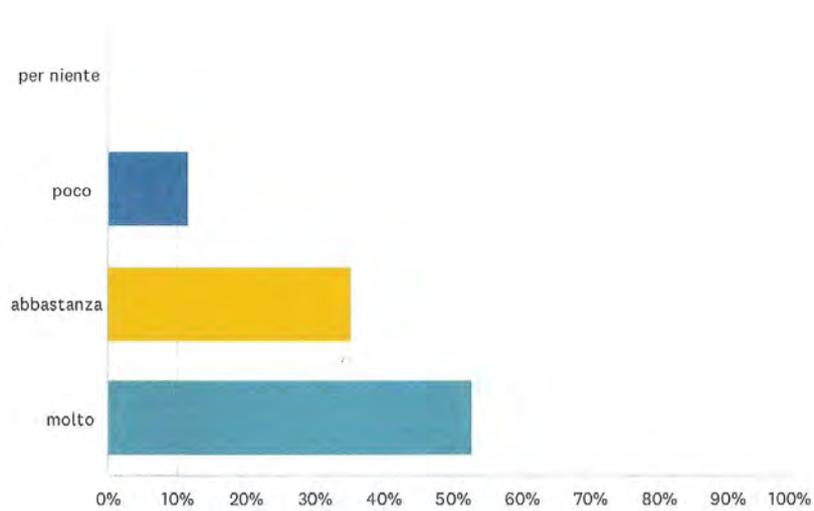
Risposte: 18 Saltate: 1



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
per niente	0.00%	0
poco	16.67%	3
abbastanza	55.56%	10
molto	27.78%	5
<b>TOTALE</b>		<b>18</b>

## D7 Quanto è soddisfatto della pulizia degli ambienti

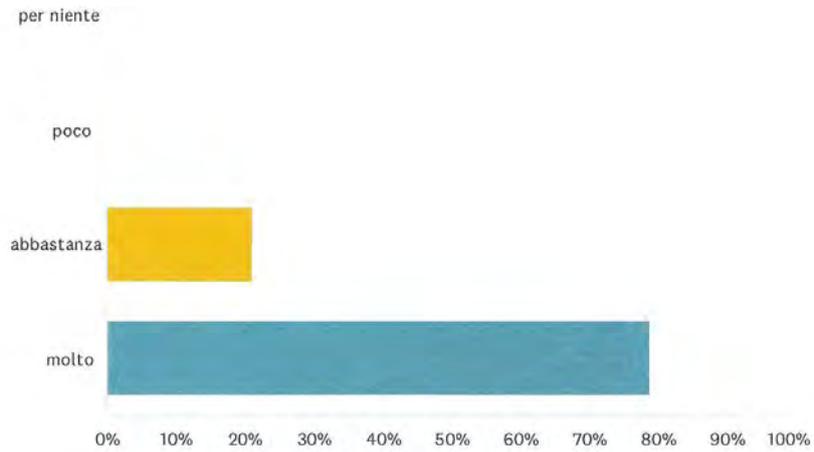
Risposte: 17 Saltate: 2



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
per niente	0.00%	0
poco	11.76%	2
abbastanza	35.29%	6
molto	52.94%	9
<b>TOTALE</b>		<b>17</b>

## D8 Quanto è soddisfatto dei soggiorni estivi

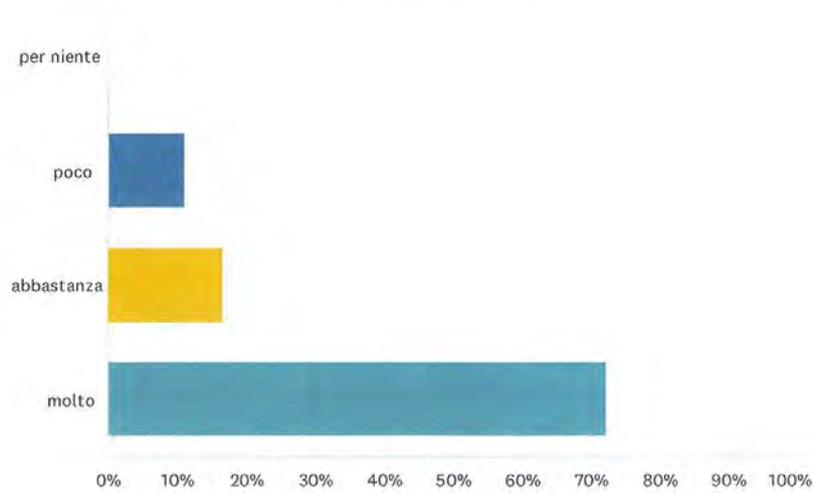
Risposte: 19 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
per niente	0.00%	0
poco	0.00%	0
abbastanza	21.05%	4
molto	78.95%	15
<b>TOTALE</b>		<b>19</b>

## D9 in generale è soddisfatto della assistenza che riceve il suo congiunto nel nostro Centro

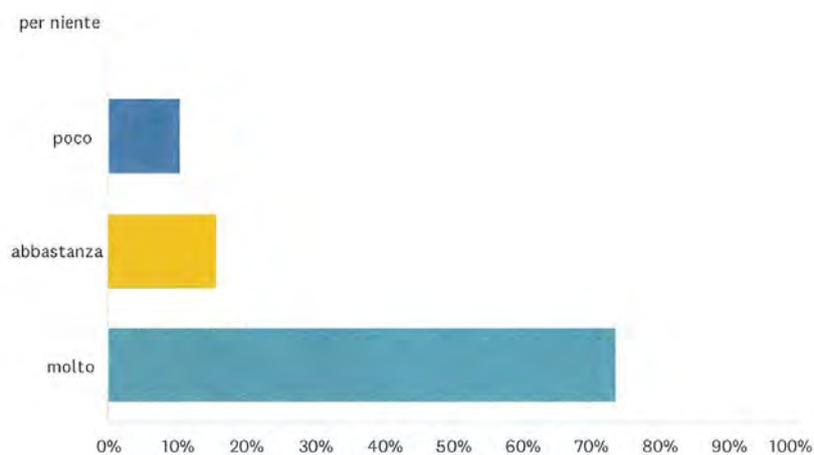
Risposte: 18 Saltate: 1



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
per niente	0.00%	0
poco	11.11%	2
abbastanza	16.67%	3
molto	72.22%	13
<b>TOTALE</b>		<b>18</b>

## D10 Consiglierebbe la nostra struttura ad altre persone

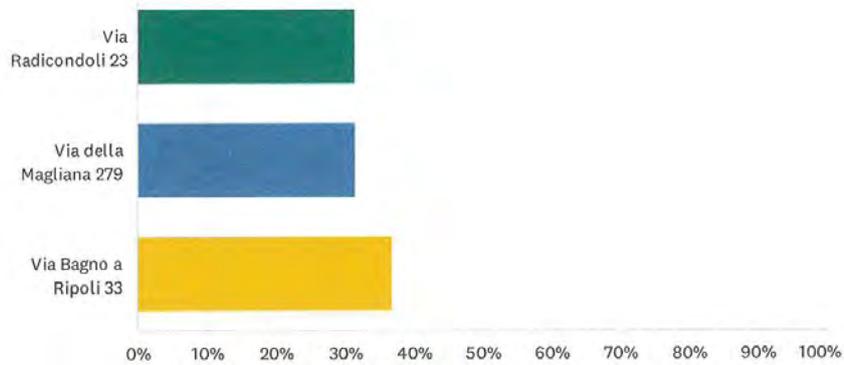
Risposte: 19 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
per niente	0.00%	0
poco	10.53%	2
abbastanza	15.79%	3
molto	73.68%	14
<b>TOTALE</b>		<b>19</b>

### D11 Il suo congiunto si trova nella nostra struttura di

Risposte: 19 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
Via Radicondoli 23	31.58%	6
Via della Magliana 279	31.58%	6
Via Bagno a Ripoli 33	36.84%	7
<b>TOTALE</b>		<b>19</b>

Suggerimenti Utenza SEMIRESIDENZIALE E.C.A.S.S. anno 2023

D12 Ha osservazioni o suggerimenti da darci

Risposte: 12 Saltate: 7

#	RISPOSTE	DATE
1	GRAZIE!!!	10/3/2023 3:13 PM
2	Forse organizzare qualche uscita in piu. Grazie mille	9/28/2023 6:15 PM
3	Sarebbe bello x i ragazzi fare weekend o pizze serali oltre ai soggiorni	9/28/2023 1:02 PM
4	Nessuno	9/27/2023 6:59 PM
5	non ho accesso ai locali e ai servizi igienici e non posso valutare l'igiene, mi fido degli operatori. Non vedo cosa mangia mio figlio e non posso esprimermi, Non ho avuto recentemente contatto con i medici. I colloqui con l'assistente sociale - se ricordo bene - si sono interrotti con il Covid.	9/27/2023 9:07 AM
6	Per noi va tutto bene, e anche se può sembrare retorico, siamo soddisfatti che nostra figlia sia seguita dal vostro centro	9/26/2023 10:08 PM
7	No	9/26/2023 8:09 PM
8	Buongiorno, il mio unico suggerimento è di continuare ad essere vicino ai nostri ragazzi e alle famiglie, il vostro aiuto è importante per noi e i nostri cari. Grazie di cuore per tutto.	9/26/2023 6:33 PM
9	Incentivare e approfondire le attività riabilitative presso i centri, riservando più tempo per attività mirate. Grazie	9/26/2023 5:39 PM
10	Richiederei un foglio giornaliero scritto da mio fratello o dall'operatore sulle attività svolte, anche in fotocopia se per ragioni di ufficio deve rimanere in struttura e una informativa quotidiana su quantità e dosi di cibo somministrate a [redacted], se 100 gr o 150gr di pasta, se c'è la carne, se c'è il buffet dove gli utenti si servono da soli, avere un informativa completa	9/23/2023 6:31 AM
11	NO	9/22/2023 5:40 PM
12	È un ottima equipe di lavoro	9/22/2023 4:57 PM

E.C.A.S.S. Soc. Coop. Sociale ONLUS  
Centro di Riabilitazione

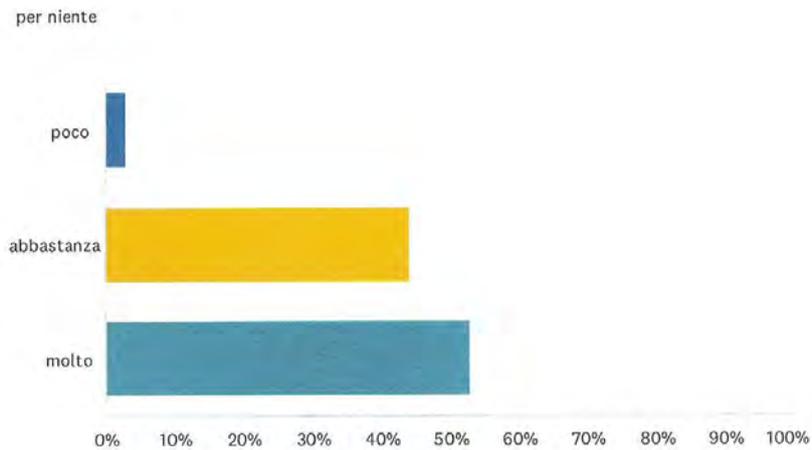
		Molto	%	abbastanza	%	Per niente	%	Non Rispos	%
UTENTI									
SemiResidenza									
1	Quanto sei soddisfatto della casa in cui vivi	15	78,9	4	21,1	0	0,0	0	0,0
2	Quanto sei soddisfatto della qualità del cibo	12	63,2	4	21,1	3	15,8	0	0,0
3	Quanto sei soddisfatto di come gli Operatori ti ascoltano	16	84,2	3	15,8	0	0,0	0	0,0
4	Quanto sei soddisfatto di come i Medici ti ascoltano	16	84,2	3	15,8	0	0,0	0	0,0
5	Quanto sei soddisfatto di come gli Psicologi ti ascoltano	16	84,2	2	10,5	1	5,3	0	0,0
6	Quanto sei soddisfatto della pulizia della nostre strutture	15	78,9	3	15,8	1	5,3	0	0,0
7	Se hai partecipato ai soggiorni estivi quanto sei soddisfatto	16	84,2	2	10,5	1	5,3	0	0,0
8	Quanto sei soddisfatto delle attività che si fanno nel nostro centro	16	84,2	3	15,8	0	0,0	0	0,0
9	Consigliaresti la nostra struttura ad altre persone che conosci	17	89,5	2	10,5	0	0,0	0	0,0
		<b>139</b>		<b>26</b>		<b>6</b>			
consegnati	20								
ricevuti	19								
Percentuale	95,0								

## UTENZA\_DOMICILIARE

SODDISFAZIONE UTENTI Domiciliare E.C.A.S.S. 2023

### D1 Quanto sei soddisfatto di come gli Operatori ti ascoltano

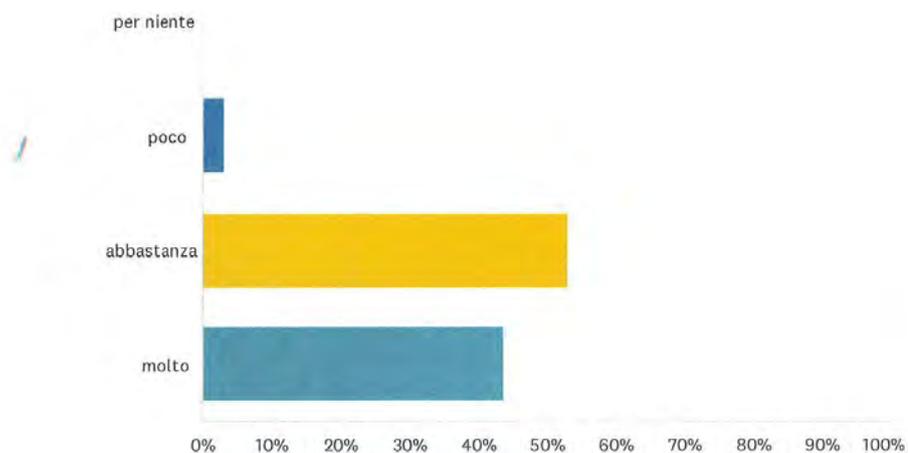
Risposte: 34 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
per niente	0.00%	0
poco	2.94%	1
abbastanza	44.12%	15
molto	52.94%	18
<b>TOTALE</b>		<b>34</b>

## D2 Quanto sei soddisfatto di come i Medici ti ascoltano

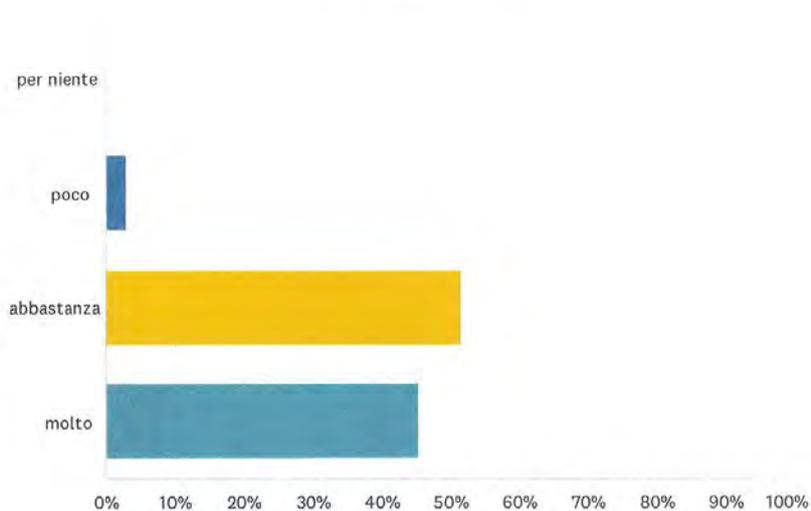
Risposte: 32 Saltate: 2



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
per niente	0.00%	0
poco	3.13%	1
abbastanza	53.13%	17
molto	43.75%	14
<b>TOTALE</b>		<b>32</b>

### D3 Quanto sei soddisfatto di come gli Psicologi ti ascoltano

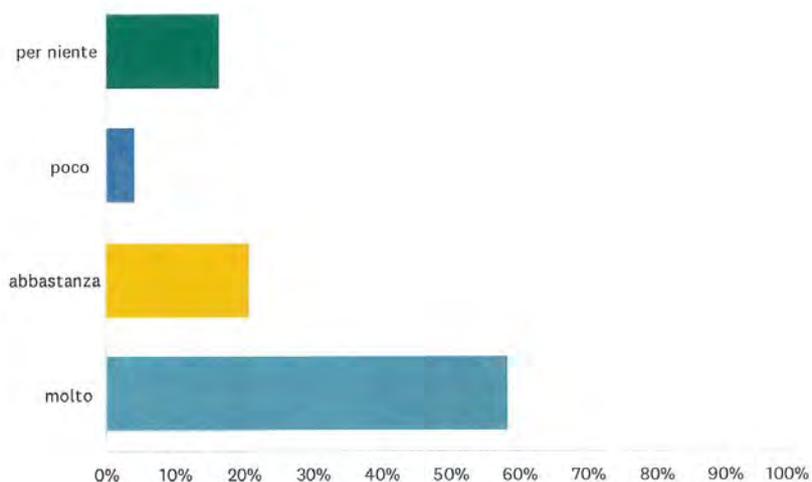
Risposte: 33 Saltate: 1



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
per niente	0.00%	0
poco	3.03%	1
abbastanza	51.52%	17
molto	45.45%	15
<b>TOTALE</b>		<b>33</b>

### D4 Se hai partecipato ai soggiorni estivi quanto sei soddisfatto

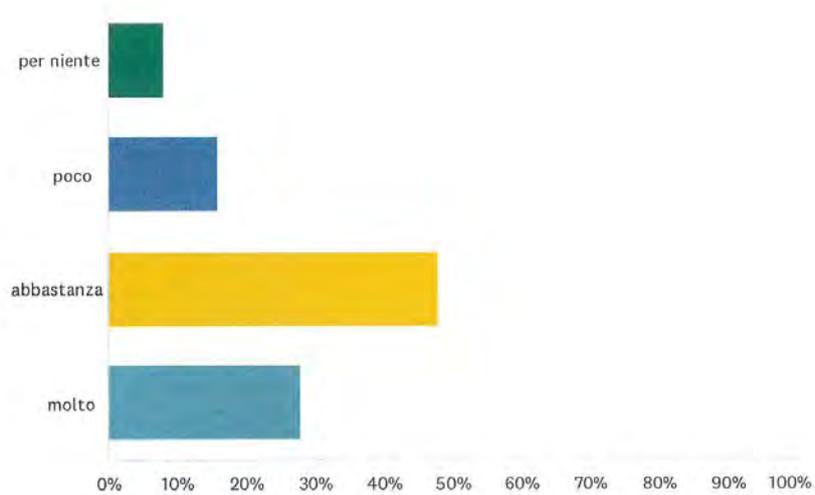
Risposte: 24 Saltate: 10



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
per niente	16.67%	4
poco	4.17%	1
abbastanza	20.83%	5
molto	58.33%	14
<b>TOTALE</b>		<b>24</b>

## D5 Quanto sei soddisfatto delle attività che si fanno nel nostro Centro

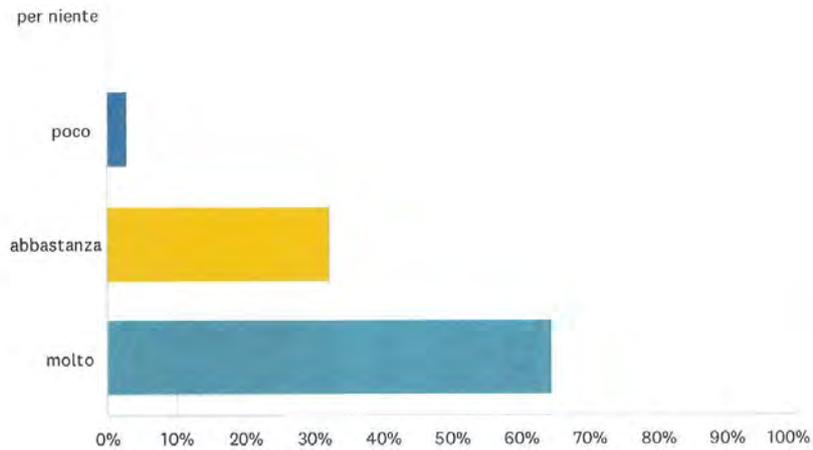
Risposte: 25 Saltate: 9



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
per niente	8.00%	2
poco	16.00%	4
abbastanza	48.00%	12
molto	28.00%	7
<b>TOTALE</b>		<b>25</b>

## D6 Consigliaresti la nostra struttura ad altre persone che conosci

Risposte: 34 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
per niente	0.00%	0
poco	2.94%	1
abbastanza	32.35%	11
molto	64.71%	22
<b>TOTALE</b>		<b>34</b>

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI UTENTI Domiciliare E.C.A.S.S. 2023

D7 Ha osservazioni o suggerimenti da darci

Risposte: 17 Saltate: 17

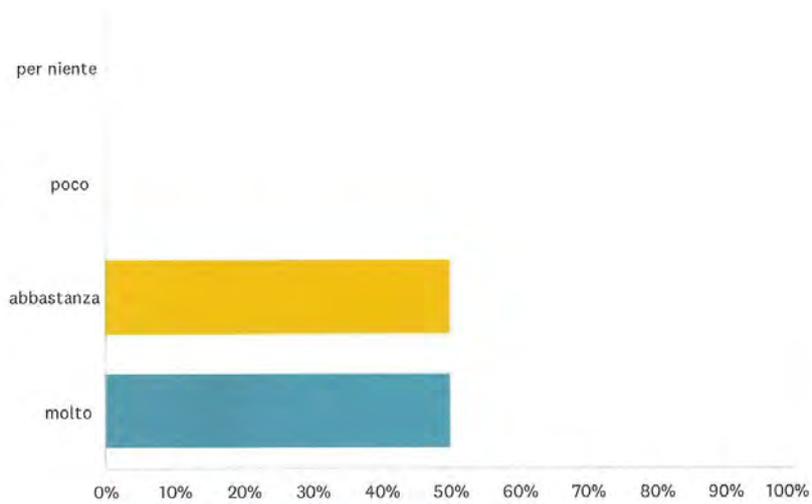
#	RISPOSTE	DATE
1	No	10/2/2023 12:22 PM
2	Se possibile migliorare la comunicazione. Grazie	10/1/2023 9:22 AM
3	Più socializzazione con iniziative, uscite serali, wend...	9/29/2023 2:20 PM
4	Far conoscere i ragazzi tra di loro possibilmente tra quartieri vicini	9/28/2023 2:21 PM
5	Diciamo di sì	9/28/2023 12:47 PM
6	Incontro con altri ragazzi	9/27/2023 3:05 PM
7	No	9/27/2023 1:05 PM
8	Nessuna	9/27/2023 11:59 AM
9	no	9/26/2023 10:50 AM
10	no	9/26/2023 10:14 AM
11	Per quanto riguarda i soggiorni estivi mia figlia è stato il primo anno che partecipava e purtroppo non è andata bene ma questo è dipeso solo da mia figlia per questo motivo non ho sbarrato nessuna casella e altrettanto per quanto riguarda le attività presso il centro lei non partecipa quindi non ho sbarrato nessuna casella anche lì	9/25/2023 6:30 PM
12	Non ho partecipato ai soggiorni estivi	9/25/2023 6:27 PM
13	No	9/23/2023 9:20 PM
14	No	9/22/2023 7:58 PM
15	No	9/22/2023 6:36 PM
16	Per ora no	9/22/2023 4:30 PM
17	No	9/22/2023 4:19 PM

## UTENZA\_RESIDENZIALE

SODDISFAZIONE UTENZA Residenziale E.C.A.S.S. 2023

### D1 Quanto è soddisfatto della attività dei medici

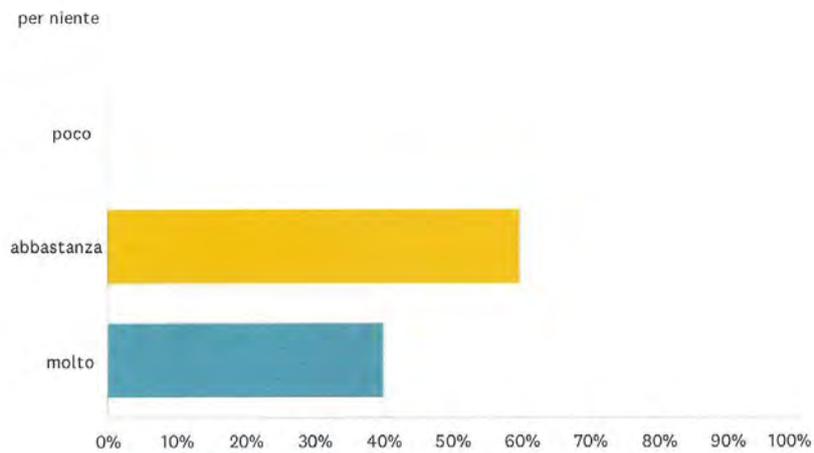
Risposte: 6 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
per niente	0.00%	0
poco	0.00%	0
abbastanza	50.00%	3
molto	50.00%	3
<b>TOTALE</b>		<b>6</b>

## D2 Quanto è soddisfatto della attività degli Psicologi

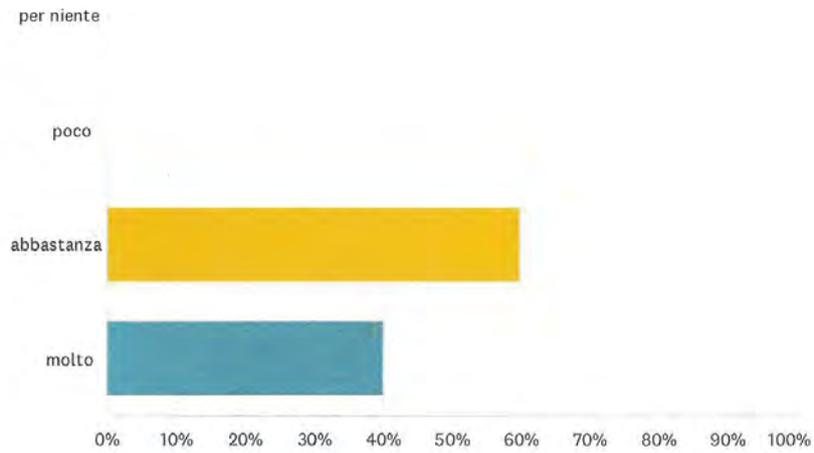
Risposte: 5 Saltate: 1



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
per niente	0.00%	0
poco	0.00%	0
abbastanza	60.00%	3
molto	40.00%	2
<b>TOTALE</b>		<b>5</b>

### D3 Quanto è soddisfatto della attività degli Operatori della riabilitazione

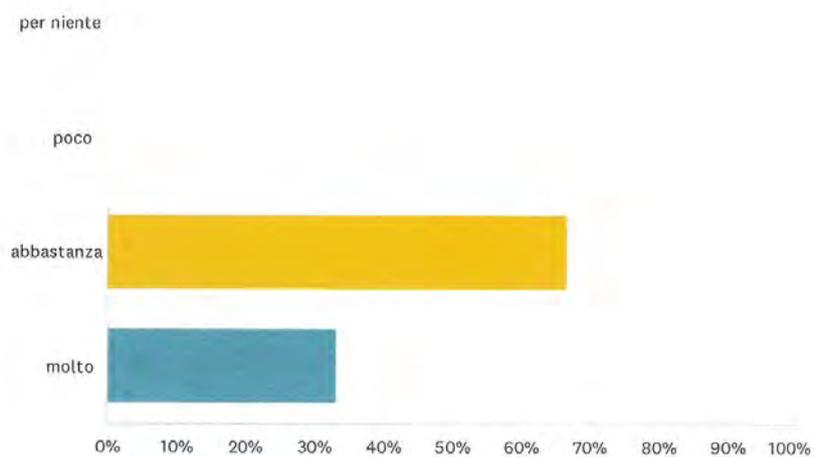
Risposte: 5 Saltate: 1



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
per niente	0.00%	0
poco	0.00%	0
abbastanza	60.00%	3
molto	40.00%	2
<b>TOTALE</b>		<b>5</b>

### D4 Reputa sufficienti le informazioni che riceve all'apertura del progetto e durante il trattamento riabilitativo

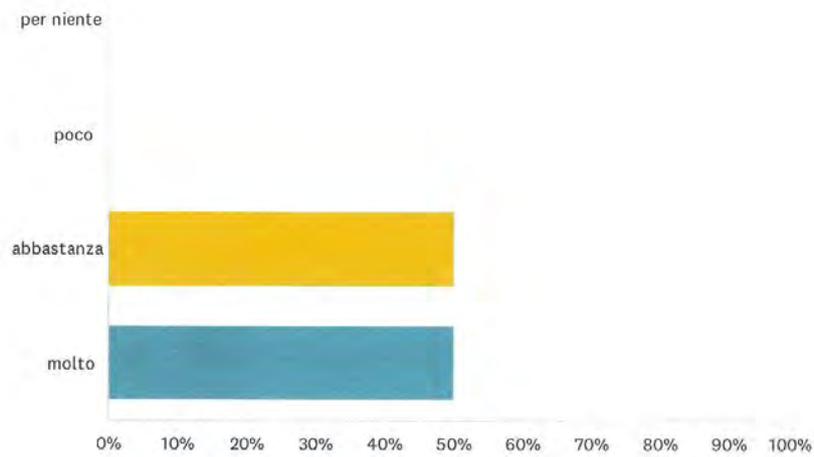
Risposte: 6 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
per niente	0.00%	0
poco	0.00%	0
abbastanza	66.67%	4
molto	33.33%	2
<b>TOTALE</b>		<b>6</b>

### D5 Quanto è soddisfatto delle comunicazioni amministrative ed organizzative che riceve

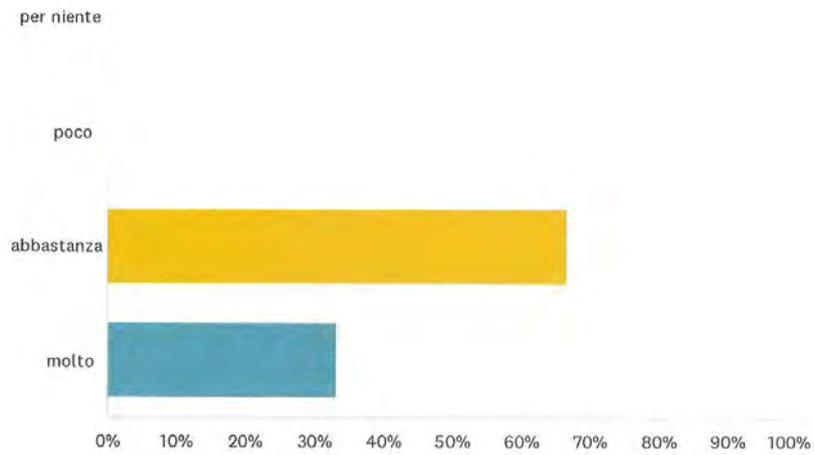
Risposte: 6 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
per niente	0.00%	0
poco	0.00%	0
abbastanza	50.00%	3
molto	50.00%	3
<b>TOTALE</b>		<b>6</b>

## D6 Quanto è soddisfatto della qualità del cibo

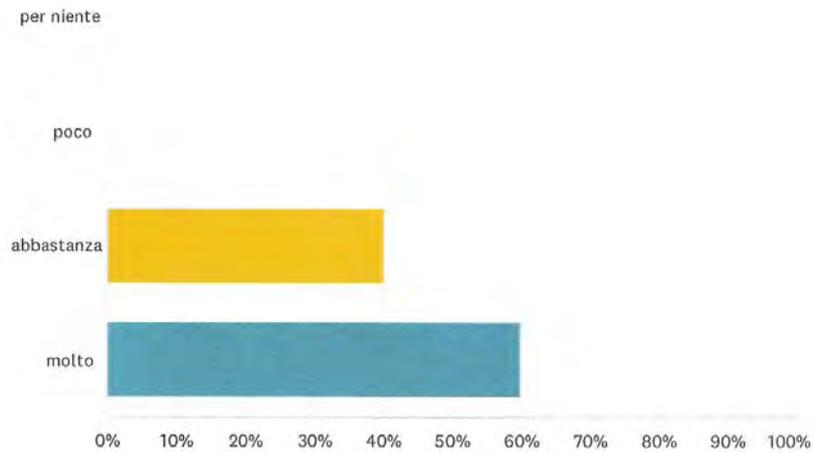
Risposte: 6 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
per niente	0.00%	0
poco	0.00%	0
abbastanza	66.67%	4
molto	33.33%	2
<b>TOTALE</b>		<b>6</b>

## D7 Quanto è soddisfatto della pulizia degli ambienti

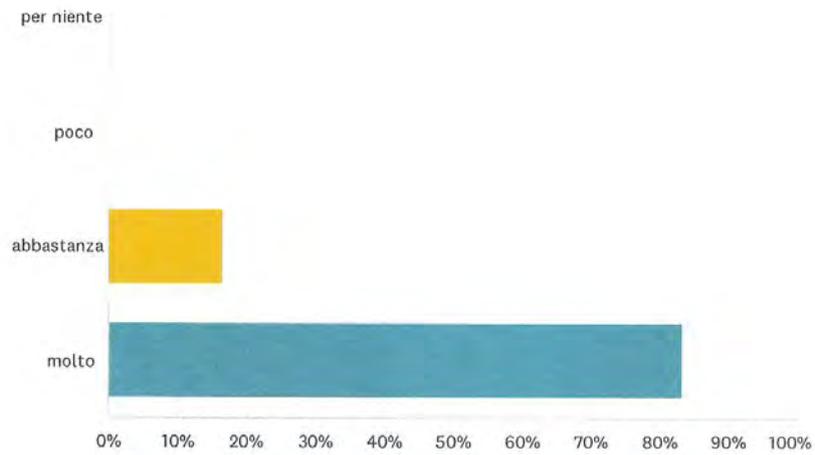
Risposte: 5 Saltate: 1



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
per niente	0.00%	0
poco	0.00%	0
abbastanza	40.00%	2
molto	60.00%	3
<b>TOTALE</b>		<b>5</b>

### D8 Quanto è soddisfatto dei soggiorni estivi

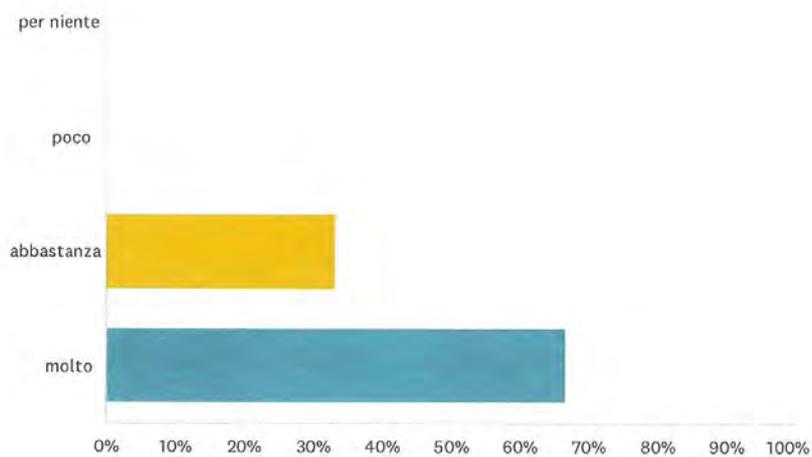
Risposte: 6 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
per niente	0.00%	0
poco	0.00%	0
abbastanza	16.67%	1
molto	83.33%	5
<b>TOTALE</b>		<b>6</b>

## D9 in generale è soddisfatto della assistenza che riceve il suo congiunto nel nostro Centro

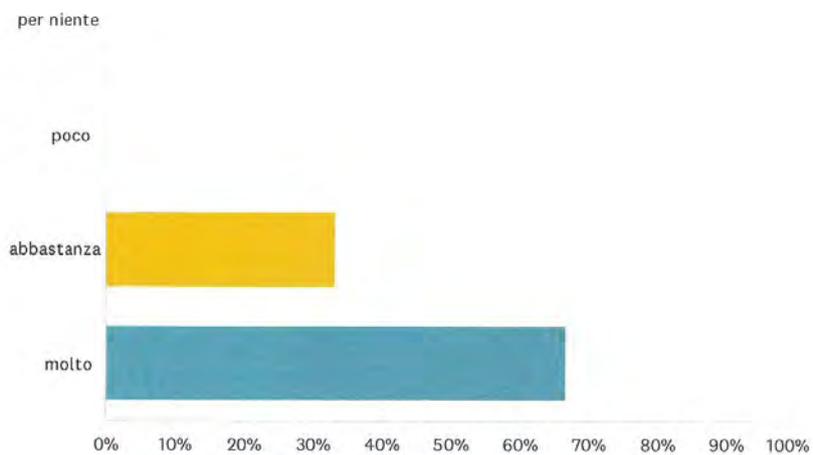
Risposte: 6 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
per niente	0.00%	0
poco	0.00%	0
abbastanza	33.33%	2
molto	66.67%	4
<b>TOTALE</b>		<b>6</b>

### D10 Consiglierebbe la nostra struttura ad altre persone

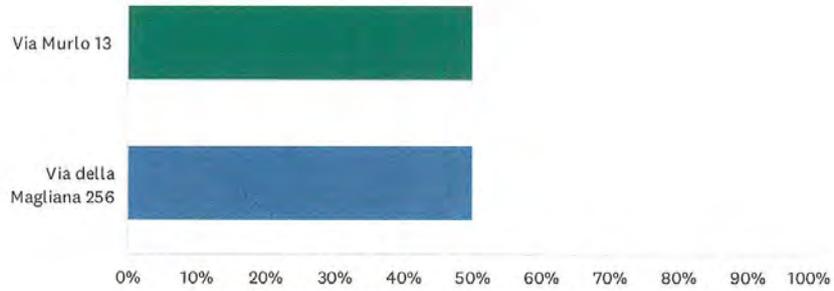
Risposte: 6 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
per niente	0.00%	0
poco	0.00%	0
abbastanza	33.33%	2
molto	66.67%	4
<b>TOTALE</b>		<b>6</b>

### D11 Il suo congiunto si trova nella nostra struttura di

Risposte: 6 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
Via Murlo 13	50.00%	3
Via della Magliana 256	50.00%	3
TOTALE		6

Suggerimenti UTENZA RESIDENZIALE E.C.A.S.S. anno 2023

D12 Ha osservazioni o suggerimenti da darci

Risposte: 2 Salite: 4

#	RISPOSTE	DATE
1	Mi piacerebbe avere più contatti con i medici. Meravigliosi gli operatori sempre disponibili. Incrementerei le attività fisiche e conoscere come vengono trattate le relazioni affettive.	9/23/2023 2:44 PM
2	Secondo noi sarebbe giusto far fare gite durante l'anno e visite esterne anche a luoghi di musica e cultura	9/22/2023 5:36 PM

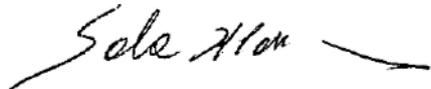
E.C.A.S.S. Soc. Coop. Sociale ONLUS  
Centro di Riabilitazione

		Molto	%	abbastanza	%	Per niente	%	Non Risposte	%
UTENTI Residenziale	1	7	70,0	3	30,0	0	0,0	0	0,0
	2	9	90,0	1	10,0	0	0,0	0	0,0
	3	9	90,0	1	10,0	0	0,0	0	0,0
	4	5	50,0	4	40,0	1	10,0	0	0,0
	5	8	80,0	2	20,0	0	0,0	0	0,0
	6	8	80,0	2	20,0	0	0,0	0	0,0
	7	9	90,0	1	10,0	0	0,0	0	0,0
	8	6	60,0	3	30,0	1	10,0	0	0,0
	9	9	90,0	1	10,0	0	0,0	0	0,0
		<b>70</b>		<b>18</b>		<b>2</b>			
consegnati	10								
ricevuti	10								
Percentuale	100,0								

**Per donare il 5 per Mille all'E.C.A.S.S.  
SCRIVI SULLA TUA DICHIARAZIONE  
DEI REDDITI IL NOSTRO  
CODICE FISCALE  
03833680584**

La presente carta dei servizi è stata elaborata seguendo le indicazioni previste dal DPCM 19/5/1995  
e dal DCA 31/14 Regione Lazio

Il Presidente



Roma 29/05/2024  
All. 72D\_1 rev 8

