



Croce Rossa Italiana

Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale

CARTA DEI SERVIZI

Centro di Educazione Motoria



Informazioni generali

Ente Gestore	Croce Rossa Italiana - Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale OdV
Natura giuridica	Associazione iscritta ai sensi della legge regionale 28/06/1993 n° 29 e s.m.i. al registro regionale delle organizzazioni di volontariato, sezione sanità - sottosezione donatori sangue, servizi sociali e sezione protezione civile
Tipo di Attività	Promozione dei diritti umani, Promozione della salute, Assistenza sanitaria, Promozione della cultura di Pace e Non-Violenza
Presidente	Francesco Pastorello
P.I. e C.F.	12658311001
Sede	Via Bernardino Ramazzini, n°31, cap. 00151, Roma (RM)
Sito web	www.criroma.org
Contatti	Tel. 0655100200 E-mail: romacapitale@cri.it PEC: cp.roma@cert.cri.it

Diffusione, monitoraggio e miglioramento della Carta dei Servizi

Carta dei Servizi 2026 - Croce Rossa Italiana - Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale.

Direttore Sanitario: Andrea Ruggieri.

Riferimento Accreditamento: DCA U00389/2016, DCA U00390/2016 e successivi

Validità: Dal 07/08/2026 al 07/08/2028 - Revisione biennale conforme ai requisiti DCA 469/2017 e normativa vigente.

DIFFUSIONE E CONSEGNA

Il CEM garantisce che la presente Carta dei Servizi venga portata a conoscenza di tutti gli utenti e dei loro familiari/caregiver, attraverso le seguenti modalità:

- Consegna digitale: L'email inviata costituisce prova documentale dell'avvenuta consegna e presa visione della Carta.
- Consegna cartacea su richiesta: Chiunque può richiedere e ottenere copia cartacea della Carta presso la sala d'attesa della struttura.
- Esposizione e accessibilità permanente: Una copia aggiornata della Carta è sempre esposta e disponibile in sala d'attesa e scaricabile liberamente dal sito istituzionale www.criroma.org.

MATERIALE INFORMATIVO MULTILINGUA E MEDIAZIONE CULTURALE

Per garantire il diritto all'informazione anche agli utenti di altra nazionalità, il CEM ha predisposto opuscoli sintetici della carta dei servizi in lingua inglese, francese, arabo, cinese e urdu;

In caso di necessità, il CEM attiva servizio di mediazione culturale e interpretariato, per agevolare la comunicazione e la piena comprensione del percorso riabilitativo.

MONITORAGGIO, RIESAME E COINVOLGIMENTO DELLE ASSOCIAZIONI DEI GENITORI

La Direzione Sanitaria del CEM si impegna a rivedere la presente Carta dei Servizi con cadenza almeno biennale (o ogni qualvolta intervengano modifiche organizzative, gestionali o normative rilevanti), al fine di verificarne l'adequatezza, la completezza e la chiarezza informativa.

In tale processo di revisione, viene garantito il coinvolgimento attivo delle associazioni dei genitori, attraverso almeno un incontro annuale dedicato.

MIGLIORAMENTO CONTINUO E AGGIORNAMENTI

Sulla base delle criticità emerse dal monitoraggio e dai feedback ricevuti, la Direzione Sanitaria:

- Individua le priorità di intervento e approva gli aggiornamenti necessari alla Carta dei Servizi;
- La nuova versione, approvata con data e firma, sostituisce la precedente;
- Le modifiche apportate vengono tempestivamente comunicate alla ASL competente e ridistribuite all'utenza

La presente sezione è stata approvata dalla Direzione Sanitaria in data 07/08/2026 e costituisce impegno formale del CEM ai sensi del DCA 469/2017, Requisito 1.1-2B (Fasi 1, 2, 3 e 4).

Firma del Direttore Sanitario

Centre di Educazione Motoria
Croce Rossa Italiana
Comitato Area Metropolitana
di Roma Capitale
Dott. Andrea Ruggieri
Direttore Medico di Struttura

Centro di Educazione Motoria adulti e NPI

Indice dei Contenuti

- Presentazione del centro e modalità di accesso.
- Informazioni pratiche e accessibilità.
- La nostra storia, visione e missione.
- Umanizzazione delle cure e offerta sanitaria.
- Servizi riabilitativi e struttura operativa.
- Altri servizi e regole di vita comunitaria.
- Sicurezza, gestione del rischio e trasparenza.
- Monitoraggio, qualità e contatti.

Presentazione del centro e modalità di accesso

PRESENTAZIONE

Il Centro di Educazione Motoria - Adulti e NPI è una struttura accreditata ai sensi dell'art. 26, dedicata agli utenti affetti da condizioni croniche, necessitanti di programmi individuali di natura riabilitativa. La struttura è gestita dal Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale - Croce Rossa Italiana.

Autorizzazione: DCA n. 389 del 09.12.2016.

Accreditamento: DCA n. 390 del 09.12.2016.

Ampliamenti: DCA n. 58 e 59 del 2019.

ACCESSO E TEMPI

COME ACCEDERE

Visita specialistica presso struttura pubblica (ASL/Ospedale) con prescrizione di "ciclo di riabilitazione ex art 26".

Contatti: info.cem@criroma.org

Tel: 329 80 28 518

TEMPI DI ATTESA

Ambulatoriale Adulti: 60-90 gg.

Ambulatoriale NPI: 90-120 gg.

Residenziale/Semiresidenziale: 120-180 gg.

Domiciliare Adulti: 120-180 gg.

Domiciliare NPI: 60-90 gg.



Informazioni pratiche e accessibilità

DOVE SIAMO

Via Bernardino Ramazzini, 31
Roma - Quartiere Monteverde Nuovo.

COME RAGGIUNGERCI

- Stazione Viale Trastevere: bus 719.
- Metro B, fermata Piramide: bus 719.
- Metro B, fermata Laurentina: bus 31.
- Metro A, fermata Cipro: bus 31 o 33.

SERVIZI DI ACCESSIBILITÀ

Parcheggi riservati alle persone con disabilità munite di tesserino.

TRASPORTI DEDICATI

- Servizio di trasporti a pagamento gestito da "Sala Roma".
- Telefono: 06 5510 (tasto 4).
- Email: 065510@criroma.org.

ORARI DI VISITA REPARTI RESIDENZIALI

- 10:00-13:30 e 15:00-19:00.



La nostra storia, visione e missione

INQUADRAMENTO STORICO

I Centri di Educazione Motoria di Croce Rossa Italiana esistevano dal 1953, occupandosi di pazienti discinetici in condizioni sociali compromesse. Tre sedi: Roma, Firenze e Napoli. La sede di Roma è l'unica ancora esistente. Il CEM di Firenze fu un modello di eccellenza per le innovazioni del Dr. Milani. Una donazione dell'attore Mario Riva permise la costruzione della sede romana. Sua moglie, Diana Dei, continuò a preoccuparsene fino al 1999. Nel corso degli anni il CEM si è convertito in centro specialistico neuropsichiatrico infantile, ospitando disabili gravissimi con pluripatologie (70% dei pazienti), rendendolo un centro unico nel suo genere.

Nel 2013 veniva sottoscritto un accordo tra Regione Lazio, ASL RM3 e Croce Rossa Italiana per il trasferimento della gestione. Dal 1° gennaio 2014 il Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale ha assunto personalità giuridica di diritto privato, concludendo positivamente l'accreditamento nel Dicembre 2016 con DCA n°390 del 09.12.16.

VISIONE FUTURA

Il CEM promuove progetti di ricerca in campo riabilitativo in collaborazione con ospedali e enti di riabilitazione privata, al fine di sviluppare nuove metodologie e strumenti che possano migliorare la qualità dei servizi offerti e approfondire la conoscenza scientifica in ambiti specifici.

Il CEM eroga corsi di formazione ECM per professionisti sanitari e intende ampliare questa attività in collaborazione con il Comitato Nazionale della Croce Rossa Italiana, ospitando tirocini per studenti di corsi di laurea universitari e per professionisti della riabilitazione (fisioterapia, logopedia, terapia occupazionale, TNPE). Desidera diventare un luogo dove i volontari dei comitati territoriali della Croce Rossa Italiana della provincia di Roma possano, integrandosi con gli operatori, prestare servizio con presenza costante al fine di migliorare la qualità di vita dei pazienti e alleviare la sofferenza anche delle famiglie.

MISSION

Il CEM vuole prendere in carico e promuovere la salute dei propri ospiti con competenze multidisciplinari, promuovendo innovazione e progresso nel settore della riabilitazione e dell'inclusione. Ha avviato diversi progetti di ricerca volti a sviluppare nuove metodologie e strumenti per migliorare la qualità dei servizi offerti. Gli utenti del servizio residenziale possono partecipare a pet therapy (servizio privato

a carico dell'utenza). Valuta annualmente la partecipazione ai soggiorni vacanza finanziati dalla ASL Roma 3 e dal Comune di Roma. Per i pazienti con disabilità grave, personalizza gli interventi riabilitativi garantendo dignità individuale. Per i pazienti con disabilità lieve-media, favorisce l'inserimento scolastico e sociale, migliorando la qualità della vita.



Umanizzazione delle cure e offerta sanitaria

UMANIZZAZIONE DELLE CURE

PRINCIPI FONDAMENTALI

- Personalizzazione del percorso assistenziale: ogni intervento costruito attorno ai bisogni, valori e preferenze della persona.
- Relazione di cura empatica e continuativa: personale formato per stabilire relazioni basate su ascolto, fiducia e rispetto reciproco.
- Coinvolgimento attivo della famiglia e dei caregiver: familiari considerati parte integrante dell'equipe di cura.
- Ambiente accogliente e familiare: spazi funzionali, caldi, rassicuranti e simili a contesto domestico.
- Promozione della socializzazione: attività ricreative, culturali, ludiche e di integrazione sociale.

MATERIALE INFORMATIVO

MULTILINGUA

Per garantire la piena accessibilità e comprensione a tutti gli utenti e familiari, il CEM mette a disposizione materiale informativo (Carta dei Servizi, depliant, modulistica per il consenso informato) anche in formato multilingua, su richiesta. È, inoltre, possibile richiedere il supporto di un mediatore culturale-linguistico per agevolare la comunicazione e la comprensione del percorso riabilitativo.

OFFERTA SANITARIA

STRUTTURA GENERALE

- Superficie: circa 4500 mq su tre piani.
- Residenziale: fino a 40 ospiti.
- Semiresidenziale: 16 ospiti.
- Ambulatoriale Adulti: 100 accessi/giorno.
- Ambulatoriale NPI: 35 accessi/giorno.
- Domiciliare: 80 adulti - 60 minori accessi/giorno.

LINEE GUIDA E MEDICINA BASATA SULLE EVIDENZE

- Prestazioni pianificate secondo linee guida nazionali e internazionali (SIMFER, SINPIA, ISS).
- Principi della medicina basata sulle evidenze (EBM).
- Massima appropriatezza, efficacia e sicurezza delle cure.

Servizi riabilitativi e struttura operativa

INTERVENTO RIABILITATIVO

Servizio multidisciplinare per recuperare e mantenere funzioni neuromotorie e cognitive.

RESIDENZIALE

- 40 ospiti.
- Medico presente: lunedì-venerdì, 24 ore settimanali.
- Infermieri: 24h/24h.
- Stanze: 1-4 letti con letti a controllo elettrico.

SEMIRESIDENZIALE

- 16 ospiti.
- Lunedì-venerdì: 8:30-16:00.
- Accoglienza: 8:30-9:30.
- Attività riabilitative: 9:30-12:00.
- Pranzo: 12:00-13:00.
- Attività ludico-riabilitative: 13:30-15:00.

L'utente che accede ai servizi residenziali e semiresidenziali è tenuto al pagamento della quota sociale definita dal Comune di Residenza previa presentazione di apposita istanza di compartecipazione

UNITÀ AMBULATORIALE E DOMICILIARE ADULTI E MINORI

AMBULATORIALE ADULTI

- 100 trattamenti/die.
- Valutazione multidisciplinare.
- Lunedì-giovedì: 8:00-18:30.
- Venerdì: 8:00-16:00.
- Equipe: fisiatra, neurologo, psicologo, terapeuta occupazionale, logopedista, fisioterapista.

DOMICILIARE ADULTI

- 80 trattamenti/die.
- Lunedì-venerdì: 8:00-18:30.
- Sabato: 8:00-18:30.

AMBULATORIALE NPI

- 35 trattamenti/die.
- Lunedì-giovedì: 8:00-18:30.
- Venerdì: 8:00-16:00.

DOMICILIARE NPI

- 60 trattamenti/die.



ATTIVITÀ RIABILITATIVE

TERAPIA OCCUPAZIONALE

- Cura di sé (grooming, vestiti, gestione casa).
- Calendario polivalente e tabellone attività.
- Orientamento spazio-temporale.

INTERVENTO PSICOLOGICO

- Valutazione clinica e psicodiagnostica.
- Sostegno psicologico individuale e familiare.
- Intervento riabilitativo con l'utenza.

INTERVENTO FISIOTERAPICO

- Kinesiterapia/Rieducazione motoria.
- Massoterapia.
- Utilizzo di mezzi fisici.

SERVIZIO SOCIALE

- Ascolto per le famiglie, tutela e prevenzione del disagio.
- Attivazione risorse per necessità degli ospiti.
- Supporto per ausili, rapporti con Municipi e servizi sociali.

Disponibile: martedì 10:30 - 13:00 venerdì 13:30-16:00.

Email: giorgia.avaltroni@criroma.org.

LOGOPEDIA

- Letto-scrittura e grafia.
- Orientamento spazio-temporale.
- Correzione fonemi distorti.
- Competenze morfosintattiche.
- Competenze semantiche.
- Intelligenza numerica.
- Pragmatica e problem solving.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

- Ufficio URP per comunicazioni e informazioni.
- Mercoledì: 13:30-16:30.
- Venerdì: 08:00-12:00.

Email: info.cem@criroma.org.

SERVIZI AGGIUNTIVI

- Parrucchiere e podologo (a pagamento).
- Pet therapy (a pagamento)
- Assistenza religiosa su richiesta.
- Volontariato per attività ludico-ricreative.
- Ristorazione con menù personalizzati.

IGIENE AMBIENTALE

- Impresa esterna specializzata.
- Personale OSS per riordino letti e armadi.
- Controllo infermieristico della pulizia.



Servizio residenziale



Il servizio residenziale garantisce un'assistenza continuativa nell'arco delle 24 ore, assicurando il soddisfacimento dei bisogni primari, la gestione delle terapie farmacologiche e il supporto nelle attività quotidiane. La routine giornaliera è scandita da fasce orarie ben definite (mattutina, pomeridiana, serale e notturna) per offrire sicurezza, orientamento e stabilità agli ospiti.

Le prestazioni erogate includono:

- Somministrazione programmata delle terapie;
- Assistenza al risveglio, all'igiene e alla vestizione;
- Pasti collettivi (colazione, pranzo, cena) con presidi terapeutici;
- Cambi assistenziali e cure igieniche personalizzate;
- Momenti di pausa e merenda;
- Preparazione serale e accompagnamento al riposo;
- Controlli notturni per il benessere e la sicurezza.

Giornata tipo

Di seguito è riportata la routine giornaliera e la programmazione operativa dei servizi residenziali. Ha lo scopo di coordinare le attività del personale socio-sanitario ed educativo, garantendo la continuità assistenziale, la corretta somministrazione delle terapie farmacologiche e il rispetto dei tempi biologici e di cura degli utenti suddivisi nei vari reparti. Di seguito viene dettagliata la programmazione oraria e operativa che scandisce la routine quotidiana all'interno dei servizi.

FASCIA MATTUTINA

06:00 - Somministrazione terapia: Inizio delle attività sanitarie con la preparazione e la somministrazione della terapia farmacologica mattutina agli utenti dei reparti Airone, Peter Pan e Arcobaleno.

08:00 – 10:00 - Risveglio, igiene e colazione: Fase dedicata all'alzata assistita, alle procedure di igiene personale quotidiana, alla vestizione e preparazione di tutti gli utenti della struttura, seguita dal servizio della prima colazione.

08:30 - Somministrazione terapia: Somministrazione della terapia farmacologica specifica per gli utenti afferenti al reparto Girasole.

10:30 - Merenda mattutina: Pausa per la distribuzione di uno spuntino a tutti gli utenti.

FASCIA POMERIDIANA

12:30 - 13:00 - Pranzo e presidi terapeutici: Servizio del pranzo collettivo in tutti i reparti, concomitante con la somministrazione delle terapie farmacologiche previste per la metà della giornata.

14:00 - 15:00 - Cambio assistenziale e cure igieniche: Svolgimento dei turni di cambio assistenziale, igiene post-prandiale e controllo del comfort degli utenti nei reparti Airone, Peter Pan e Arcobaleno.

15:15 - 15:30 - Merenda pomeridiana: Momento di pausa con la distribuzione della merenda pomeridiana.

FASCIA SERALE E NOTTURNA

18:00 - 19:00 - Cena e somministrazione terapie: Servizio della cena per tutti gli utenti della struttura e contestuale somministrazione della terapia farmacologica serale in tutti i reparti.

19:00 - 22:00 - Accompagnamento a letto: Fase graduale dedicata alla preparazione serale, all'igiene prima del riposo e alla messa a letto di tutti gli utenti, rispettando i ritmi individuali.

00:00 - 01:00 - Controllo notturno e cambio assistenziale: Eventuale giro di controllo notturno nei reparti per la verifica del benessere degli utenti e svolgimento del cambio assistenziale

laddove necessario.

Note sulla flessibilità e personalizzazione del servizio

Il prospetto orario è da intendersi come una linea guida generalizzata per l'organizzazione macroscopica della struttura e non sostituisce i piani assistenziali individuali. Le attività e le tempistiche possono subire variazioni da utente a utente nei seguenti casi:

Terapie specifiche: Orari e modalità di somministrazione farmaceutica potrebbero differire in base a prescrizioni mediche particolari o ad esigenze cliniche estemporanee.

Gestione dei cambi assistenziali: La frequenza dei cambi è calibrata sulle reali necessità del paziente. Nello specifico, per il reparto Girasole, le operazioni di cambio e igiene sono strutturalmente più frequenti e vengono sempre modulate, su base quotidiana, in relazione alle esigenze e al benessere specifico di ogni singolo utente.



Servizio semiresidenziale



Il servizio semiresidenziale accoglie gli utenti durante le ore diurne, offrendo un contesto strutturato e protetto che favorisce la continuità assistenziale e la socializzazione. Aperto dal lunedì al venerdì con orario 08.00-16.00. La giornata tipo è organizzata per alternare momenti di cura personale, attività educativo-riabilitative e spazi di relax, con l'obiettivo di mantenere e potenziare le autonomie individuali.

Le principali attività comprendono:

- Accoglienza e igiene personale;
- Laboratori creativi ed educativi;
- Cura del verde e attività pratiche;
- Momenti di convivialità (merenda e pranzo);
- Stimolazione sensoriale e rilassamento;
- Accompagnamento al rientro domiciliare.

Il servizio si svolge dal mattino al primo pomeriggio, con orari definiti ma adattabili alle esigenze specifiche di ciascun utente.

Giornata tipo

L'organizzazione e la strutturazione della giornata all'interno del Servizio Semiresidenziale rappresentano un elemento cardine per garantire la continuità assistenziale, la promozione del benessere psico-fisico e lo sviluppo delle autonomie personali degli utenti. La pianificazione quotidiana è concepita per alternare in modo equilibrato momenti dedicati alla cura della persona, attività educativo-riabilitative e spazi di socializzazione e relax, il tutto all'interno di una cornice temporale definita che favorisce l'orientamento e la sicurezza dei partecipanti.

Di seguito viene presentata la programmazione oraria e operativa che scandisce la routine giornaliera del servizio.

FASE DI APERTURA E SESSIONI MATTUTINE

08:00 – 08:30 Apertura del Servizio: riordino e predisposizione degli spazi operativi da parte dell'équipe professionale per garantire un ambiente idoneo prima dell'arrivo degli utenti.

08:30 – 09:00 Accoglienza e igiene: Ingresso degli utenti nel reparto. A seguire, si procede con le quotidiane attività di igiene personale (lavaggio mani e viso).

09:00 – 09:40 Prima sessione di laboratorio: Avvio della prima parte delle attività educative e dei laboratori creativi.

09:40 – 10:30 Cambio assistenziale: Momento dedicato al cambio assistenziale per gli utenti che ne necessitano.

10:30 – 11:00 Pausa merenda: Momento dedicato alla merenda mattutina.

11:00 – 12:40 Seconda sessione di laboratorio e cura del verde: Avvio della seconda parte del laboratorio e, a conclusione dell'attività laboratoriale, si procede con il coinvolgimento degli utenti nella cura delle piante presenti nel servizio.

SESSIONI POMERIDIANE E CHIUSURA DEL SERVIZIO

12:30 (circa) Pranzo: Consumazione del pranzo finalizzato alla condivisione comunitaria e al mantenimento delle autonomie.

13:30 – 14:00 Cambio assistenziale e igiene dentale: Momento dedicato al cambio assistenziale per gli utenti che ne necessitano e cura dell'igiene dentale post-prandiale.

14:00 – 14:30 Stimolazione sensoriale e relax: Momento di riposo nella stanza comune con attività di stimolazione sensoriale a carattere rilassante per favorire il benessere globale.

14:40 Accompagnamento utenti: Operazioni di preparazione e accompagnamento del primo gruppo di utenti verso il pulmino per il rientro al domicilio.

15:00 – 15:30 Attività Prolungate: Spazio dedicato ad attività individuali per gli utenti che permangono ulteriormente all'interno della struttura.

15:30 Accompagnamento utenti: Accompagnamento del secondo gruppo di utenti verso il pulmino per il rientro al domicilio.

15:30 – 16:00 Sistemazione del Servizio: Attività di riordino, pulizia finale degli spazi operativi e chiusura formale del servizio.



Regole di vita comunitaria

DIRITTI FONDAMENTALI DEGLI OSPITI

- Diritto all'informazione e documentazione socio-sanitaria.
- Diritto al Consenso Informato.
- Diritto alla sicurezza e protezione.
- Diritto alla certezza e fiducia.
- Diritto alla qualità e personalizzazione.
- Diritto alla normalità e privacy.
- Diritto alla continuità assistenziale.

DOVERI DEGLI UTENTI E FAMILIARI

- Partecipare attivamente al progetto riabilitativo.
- Comunicare tempestivamente assenze e cambiamenti.
- Rispettare personale, altri utenti e regole.
- Osservare orari di visita (10:00-13:30 e 15:00-19:00).
- Fornire informazioni veritiere sulla salute.
- Presentare annualmente istanza di compartecipazione alla spesa sociale.
- Pagare regolarmente la quota di compartecipazione.
- Fornire farmaci e prodotti per igiene personale.
- Rispettare divieto di fumo e norme di sicurezza.

ASSENZE, SOSPENSIONE E DIMISSIONE

Il CEM garantisce un percorso riabilitativo continuativo e personalizzato. In caso di assenze prolungate o ingiustificate del paziente, il Piano Riabilitativo Individuale (PRI) potrà essere rivisto o sospeso, previa valutazione dell'équipe multidisciplinare. Al termine del ciclo riabilitativo, viene attivato un percorso di dimissione protetta, con il coinvolgimento del Medico di Medicina Generale, dei servizi territoriali (ASL, servizi sociali) e dei caregiver, al fine di garantire la continuità assistenziale e il mantenimento dei risultati ottenuti.



Sicurezza, gestione del rischio e trasparenza

SICUREZZA GENERALE

- Gestione della sicurezza attraverso ripartizione funzioni e responsabilità.
- Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) del CEM.
- Formazione e informazione del personale su rischi e DPI.
- Riunioni stress da lavoro correlato con RLS e medico competente.
- Procedure operative per mitigare i rischi.
- Procedure di evacuazione dello stabile.

SICUREZZA DELLE CURE E RISCHIO CLINICO

- Gruppo di lavoro multidisciplinare per miglioramento sicurezza.
- Strumenti reattivi: incident reporting, root cause analysis, audit clinico.
- Strumenti proattivi: safety walkaround, failure mode and effects analysis.
- Collaborazione di tutte le figure professionali.
- Coinvolgimento attivo dei pazienti e familiari.

ORGANISMO DI VIGILANZA

- Sistema di sorveglianza per D.Lgs. 231/2001.
- Organismo di vigilanza con tre membri esterni.
- Controllo per evitare reati societari.

COPERTURA ASSICURATIVA

Il CEM è coperto da polizza di Responsabilità Civile Professionale n. OX00052315, stipulata con REVO Insurance S.p.A. La polizza prevede un massimale di € 3.000.000 per sinistro (con limite aggregato annuale di € 6.000.000) per la Responsabilità Civile Professionale, e copre anche la Responsabilità Civile verso Terzi e verso i Prestatori di Lavoro, ciascuna con massimale di € 3.000.000 per sinistro.

Il documento è consultabile integralmente sul sito istituzionale della Croce Rossa Italiana Comitato di Roma Capitale.

TUTELA DELLA PRIVACY

- Trattamento dati conforme a D.lgs.196/2003.
- Principi di correttezza, liceità e trasparenza.
- Diritti di accesso, rettifica, aggiornamento e cancellazione dati.
- Responsabile del trattamento: Croce Rossa Italiana - Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale.

TRASPARENZA AMMINISTRATIVA

Pubblicazione su sito: Carta dei Servizi, Organigramma, Polizza RC.

La documentazione sociosanitaria è fornita su richiesta (costi di segreteria € 30).

Monitoraggio, qualità e contatti

INDICATORI DI PERFORMANCE

Il CEM monitora sistematicamente:

- **INDICATORI DI ACCESSO:**
 - tempi di attesa;
 - tasso di occupazione.
- **INDICATORI DI PROCESSO:**
 - adesione ai percorsi clinici;
 - completezza della cartella clinica;
 - appropriatezza del Piano Riabilitativo Individuale (PRI).
- **INDICATORI DI ESITO:**
 - variazioni nelle scale di valutazione funzionale (Barthel, FIM);
 - miglioramento della qualità di vita percepita.
- **INDICATORI DI SICUREZZA:**
 - numero di eventi avversi;
 - infezioni correlate all'assistenza;
 - cadute.
- **INDICATORI DI ESPERIENZA:**
 - livello di soddisfazione degli utenti (questionario anonimo);
 - numero e tipologia di reclami;
 - tempi di gestione dei reclami.

UTILIZZO DEI DATI

- Risultati analizzati in sede di Riesame della Direzione.
- Base per elaborazione del Piano di Miglioramento annuale.

GESTIONE RECLAMI

Il reclamo è uno strumento fondamentale per attivare azioni correttive e migliorare le modalità operative. Il CEM si impegna a rispondere per iscritto entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo. Nei casi in cui sia accertato un mancato rispetto degli standard di qualità o un danno derivante dal servizio, verrà valutata la possibilità di un rimborso parziale o totale delle prestazioni, secondo quanto previsto dalle normative vigenti e dalla polizza assicurativa di Responsabilità Civile.

COME PRESENTARE UN RECLAMO

- Email: info.cem@criroma.org.
- Moduli disponibili presso URP (sala d'attesa primo piano).
- Mercoledì: 13:30-16:30.
- Venerdì: 08:00-12:00.

IMPEGNO DEL CEM

- Risposta scritta entro 30 giorni.
- Indicazioni dettagliate sulle misure adottate o previste.
- Analisi aggregata dei reclami per fini di miglioramento.

CONTATTI PRINCIPALI

Direzione Sanitaria: Andrea Ruggieri

Email: direzione.cem@criroma.org.

Email generale: info.cem@criroma.org.

Telefono accesso: 329 80 28 518

Amministrazione: 0655100831

Infermieri: 345 70 83 669;

infermieri.cem@criroma.org.

Assistente Sociale:

giorgia.avaltroni@criroma.org.

Sala Roma (trasporti):

06 5510 (tasto 4);

065510@criroma.org.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- DPCM 19/05/1995 - Carte dei Servizi pubblici.
- DCA Regione Lazio 469/2017 - Requisiti Carte dei Servizi.
- Legge 219/2017 - Consenso informato.
- D.Lgs. 81/2008 - Salute e sicurezza sul lavoro.
- D.Lgs. 231/2001 - Responsabilità amministrativa.
- GDPR e D.Lgs. 196/2003 - Tutela dati personali.

WHISTLEBLOWING -

SEGNALAZIONE DI ILLECITI

Il CEM, in conformità al D.Lgs. 24/2023 promuove una cultura della trasparenza e della legalità. Tutti i dipendenti, collaboratori, volontari, fornitori e, più in generale, i soggetti che entrano in relazione con la struttura, possono segnalare, in buona fede e attraverso i canali appositamente predisposti, eventuali illeciti, irregolarità o violazioni di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito del rapporto di lavoro o di collaborazione.

Le segnalazioni possono essere effettuate tramite link accessibile dal sito internet dell'Associazione.

Per ulteriori informazioni sulle modalità di segnalazione, è possibile consultare la procedura aziendale disponibile presso l'URP o sul sito istituzionale www.criroma.org.

Organigramma e team multidisciplinare

DIREZIONE E COORDINAMENTO

Direttore Sanitario: Andrea Ruggieri,
coordinamento generale dell'attività
clinica.

REFERENTI UNITÀ OPERATIVE

- Referente U.O. Residenziale: Laura Troilo, Fisiatra (n° iscrizione albo 59750).
- Referente U.O. Semiresidenziale: Viola Baione, Neurologo (n° iscrizione albo 61271).
- Referente U.O. Ambulatoriale Adulti: Viola Baione, Neurologo (n° iscrizione albo 61271).
- Referente U.O. Domiciliare Adulti: Viola Baione, Neurologo (n° iscrizione albo 61271)
- Referente U.O. Ambulatoriale Età Evolutiva (NPI): Martina Campea, Neuropsichiatra Infantile (n° iscrizione albo 67680).
- Referente U.O. Domiciliare Età Evolutiva (NPI): Martina Campea, Neuropsichiatra Infantile (n° iscrizione albo 67680).

COORDINAMENTO E STAFF COORDINATORI

- Coordinatore Riabilitativo: Paolo Marotti, Terapista Occupazionale (n° iscrizione albo 356).
- Coordinatore delle Attività/Risk Manager: Paolo Marotti, Terapista Occupazionale (n° iscrizione albo 356).
- Coordinatore Domiciliare/Turnistica OSS/Responsabile formazione interna: Simone Alessandrini.
- Coordinatore Amministrativo/Responsabile Qualità: Russi Maria Rosa.

EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

L'organizzazione complessiva del personale garantisce un approccio multidisciplinare e integrato:

- Medici (Fisiatra, Neurologo, Neuropsichiatra Infantile);
- Fisioterapisti;
- Logopedisti;
- Terapisti Occupazionali;
- Infermieri;
- O.S.S. (Operatori Socio Sanitari);
- Educatori;
- Psicologi;
- Assistenti Sociali.



Croce Rossa Italiana

Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale

Emissione e revisione della Carta dei Servizi

Ultima revisione del 07/08/2026