CODICE DOCUMENTO:	POL-ET-CEM (Politica per l'Assistenza Sanitaria, Riabilitativa e Tutela del Paziente)
STRUTTURA E SITO:	Croce Rossa Italiana - Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale Centro di Educazione Motoria (CEM) - Via B. Ramazzini 31, 00151 Roma
AMBITO APPLICAZIONE:	Sezione 2B - Strutture Residenziali, Semiresidenziali, Ambulatoriali e Domiciliari per Disabili (DCA U00469/2017)
REVISIONE E DATA:	Rev. 01 / Ottobre 2026 (Sostituisce versione del 15/02/2019)
APPROVATO DA:	Dott. Andrea Ruggieri (Direttore Sanitario) / Dott. Daniele M. Caruso (Datore di Lavoro)

POLITICA PER L'ASSISTENZA SANITARIA, RIABILITATIVA E TUTELA DEL PAZIENTE

CROCE ROSSA ITALIANA – COMITATO AREA METROPOLITANA DI ROMA CAPITALE CENTRO DI EDUCAZIONE MOTORIA (CEM)

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Politica per l'Assistenza Sanitaria e la Tutela del Paziente del Centro di Educazione Motoria (CEM) della Croce Rossa Italiana si fonda sui sette Principi Fondamentali del Movimento Internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa:

- **UMANITÀ:** Nato dall'intento di portare soccorso senza discriminazioni ai feriti sui campi di battaglia, il Movimento della Croce Rossa e Mezzaluna Rossa si adopera per prevenire e lenire in ogni circostanza le sofferenze degli uomini, per far rispettare la persona umana e proteggerne la vita e la salute; favorisce la comprensione reciproca, l'amicizia, la cooperazione e la pace duratura fra tutti i popoli.
- **IMPARZIALITÀ:** Il Movimento non fa alcuna distinzione di nazionalità, razza, religione, classe o opinioni politiche. Si sforza di alleviare le sofferenze delle persone unicamente in base ai loro bisogni, dando la priorità ai casi più urgenti.
- **NEUTRALITÀ:** Al fine di continuare a godere della fiducia di tutti, il Movimento si astiene dal partecipare alle ostilità di qualsiasi genere e alle controversie di ordine politico, razziale e religioso.
- **INDIPENDENZA:** Il Movimento è indipendente. Le Società Nazionali, quali ausiliari dei servizi umanitari dei loro governi e soggetti alle leggi dei rispettivi Paesi, devono sempre

Questo documento è di proprietà della Croce Rossa Italiana e non può essere usato, riprodotto o reso noto a terzi senza autorizzazione della Direzione del CEM

mantenere la loro autonomia in modo che possano essere in grado in ogni momento di agire in conformità con i principi del Movimento.

- **VOLONTARIETÀ:** Il Movimento è un'istituzione di soccorso volontario non guidato dal desiderio di guadagno.
- **UNITÀ:** Nel territorio nazionale ci può essere una sola associazione di Croce Rossa, aperta a tutti e con estensione della sua azione umanitaria all'intero territorio nazionale.
- **UNIVERSALITÀ:** Il Movimento internazionale della Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, in seno al quale tutte le società nazionali hanno uguali diritti e il dovere di aiutarsi reciprocamente, è universale.

2. AMBITO DI APPLICAZIONE

I destinatari dei principi e delle disposizioni contenute nella presente Politica, ispirata al Codice Etico della CRI e conforme ai requisiti di accreditamento sanitario regionale (DCA U00469/2017), sono i Soci, i Presidenti, i componenti dei Consigli Direttivi ed i Commissari ad ogni livello, i dirigenti, i dipendenti, i medici, il personale sanitario, socio-assistenziale e riabilitativo, i collaboratori, i consulenti e, in generale, chiunque operi a qualsiasi titolo per conto del CEM e della Croce Rossa Italiana.

3. PRINCIPI DI RIFERIMENTO

I destinatari della presente Politica inspirano i propri comportamenti ai Principi Fondamentali del Movimento e ai principi di onestà e correttezza, legalità, imparzialità e parità di trattamento, trasparenza e completa informazione, proporzionalità, assenza di abuso di potere, corretto utilizzo dei beni, nonché prevenzione del conflitto di interesse e lotta alla corruzione.

4. LA TUTELA DELLA SALUTE

La salute è un diritto fondamentale di ogni individuo. L'attività del CEM si conforma al diritto alla salute sancito dall'Articolo 32 della Costituzione Italiana e dalle normative sanitarie vigenti, ponendo sempre al centro l'Essere Umano. La Croce Rossa Italiana ispira la propria attività clinico-assistenziale, riabilitativa e di ricerca ponendo il Paziente e l'Ospite al centro di ogni scelta e azione.

Il CEM promuove il diritto dell'Utente di essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità personale e delle proprie tradizioni culturali e religiose, e garantisce l'assenza di qualsiasi comportamento discriminatorio nell'erogazione delle prestazioni nei diversi regimi assistenziali (residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale e domiciliare). Il CEM garantisce la massima libertà di autodeterminazione del Paziente e della sua famiglia relativamente alle scelte sulla salute, fornendo informazioni esaustive e trasparenti per decisioni consapevoli.

Questo documento è di proprietà della Croce Rossa Italiana e non può essere usato, riprodotto o reso noto a terzi senza autorizzazione della Direzione del CEM

5. ONESTÀ E CORRETTEZZA

L'onestà costituisce il principio di riferimento imprescindibile per tutte le attività del CEM. I comportamenti di tutto il personale dipendente, convenzionato e volontario sono costantemente improntati ai principi di correttezza, collaborazione, lealtà, trasparenza e reciproco rispetto.

6. LEGALITÀ

La cornice legale nella quale opera il CEM è costituita dagli Statuti e dai regolamenti interni della Croce Rossa Italiana, dalla legislazione sanitaria nazionale e regionale (con particolare riguardo ai decreti di accreditamento DCA U00389/2016, DCA U00390/2016 e DCA U00469/2017), dalle Convenzioni di Ginevra del 1949 e relativi Protocolli Aggiuntivi, nonché dalle risoluzioni e decisioni degli Organi di Governo del Movimento. Tutti i destinatari agiscono nel rispetto rigoroso delle norme e delle procedure operative aziendali.

7. IMPARZIALITÀ E PARITÀ DI TRATTAMENTO

Tutti i destinatari garantiscono il rispetto del principio di parità di trattamento ed evitano qualsiasi discriminazione ingiustificata basata su nazionalità, genere, razza, colore della pelle, origine etnica o sociale, lingua, religione o credo, opinioni politiche, orientamento sessuale, disabilità, età o condizione economico-sociale.

Qualsiasi priorità nell'accesso alle cure o protezione rafforzata è ammessa esclusivamente ove giustificata da criteri clinici ed assistenziali oggettivi e pertinenti (es. urgenza della presa in carico, tutela dei soggetti fragili o minorati gravissimi).

8. TRASPARENZA E COMPLETA INFORMAZIONE

Le decisioni e le attività gestionali vengono assunte nella massima trasparenza, senza favorire gruppi di interesse o singoli individui ed evitando qualsiasi situazione di privilegio. Il CEM garantisce la veridicità, l'accuratezza, la chiarezza e la completezza dell'informazione sia all'interno della struttura che verso l'utenza e le Istituzioni territoriali (ASL, Regione, Comuni).

9. PROPORZIONALITÀ

In osservanza del Principio d'Imparzialità, il CEM assicura la corretta proporzionalità tra le risorse impiegate e i bisogni assistenziali reali dell'utenza, garantendo che ogni misura clinica e gestionale adottata sia adeguata e proporzionata agli obiettivi riabilitativi perseguiti.

10. ASSENZA DI ABUSO DI POTERE

Tutti i soggetti investiti di ruoli di responsabilità o funzioni di coordinamento esercitano le proprie competenze unicamente per le finalità istituzionali per le quali sono state loro conferite, a tutela esclusiva del pubblico interesse e dei diritti degli ospiti e utenti del Centro.

Questo documento è di proprietà della Croce Rossa Italiana e non può essere usato, riprodotto o reso noto a terzi senza autorizzazione della Direzione del CEM

11. CORRETTO UTILIZZO DEI BENI

I beni materiali e immateriali del CEM (strutture, ausili riabilitativi, apparecchiature elettromedicali, dispositivi informatici, telefonia, veicoli di trasporto e risorse finanziarie) devono essere utilizzati esclusivamente per la realizzazione dei fini istituzionali dell'Associazione. È fatto divieto assoluto di utilizzo dei beni aziendali per finalità personali o estranee al servizio. Ogni bene deve essere custodito ed impiegato con la massima diligenza, sostenibilità ed economicità.

12. PREVENZIONE DEL CONFLITTO DI INTERESSE E LOTTA ALLA CORRUZIONE

Il CEM adotta un approccio di tolleranza zero verso qualsiasi fenomeno corruttivo o di cattiva gestione. Tutti i destinatari hanno l'obbligo di prevenire ed evitare situazioni di conflitto di interesse, astenendosi da decisioni o attività che possano determinare vantaggi personali o interferire con l'imparzialità dell'assistenza.

A garanzia del rispetto delle normative anticorruzione e trasparenza, la struttura integra il Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/2001, vigilato dall'Organismo di Vigilanza (OdV) collegiale con componenti esterni, e garantisce l'operatività della Piattaforma aziendale di Whistleblowing (D.Lgs. 24/2023) per le segnalazioni riservate di condotte illecite.

13. ETICA DEL LAVORO E VALORIZZAZIONE DEL PERSONALE

Il CEM riconosce nell'etica del lavoro il fondamento per l'erogazione di prestazioni riabilitative di elevata qualità. L'organizzazione garantisce il rispetto rigoroso della normativa lavoristica e della contrattazione collettiva, promuovendo la tutela della salute lavorativa, la prevenzione dello stress lavoro-correlato (SLC) e del burnout, ed il benessere organizzativo di tutti gli operatori (in sintonia con la procedura POL-PS CEM). Viene valorizzato il rapporto sinergico ed il rispetto reciproco tra personale dipendente, libero-professionista e volontari della Croce Rossa Italiana.

14. TRASPARENZA NELLA CONTABILITÀ E NELLA GESTIONE

Tutte le operazioni gestionali, contabili ed amministrative del CEM sono registrate con rigorosa accuratezza, veridicità e completezza, in ottemperanza alle disposizioni civilistiche, fiscali e ai principi contabili vigenti. Ogni atto deve essere documentato e verificabile per consentire in qualsiasi momento la tracciabilità dei processi e la massima trasparenza verso il Collegio dei Revisori, l'Internal Audit, l'OdV e le Autorità di controllo.

15. CENTRALITÀ DEL PAZIENTE E DEGLI OSPITI DEL CEM

In armonia con la missione statutaria e le direttive di accreditamento (DCA U00469/2017), il personale medico, sanitario, socio-assistenziale e riabilitativo operante presso il CEM è

Questo documento è di proprietà della Croce Rossa Italiana e non può essere usato, riprodotto o reso noto a terzi senza autorizzazione della Direzione del CEM

tenuto a porre l'Utente e la sua famiglia al centro del percorso di cura, osservando le seguenti condotte imperative:

- **Cure Umanizzate e Rispettose dei Principi Fondamentali:** Instaurare una relazione di cura empatica, attenta e trasparente con il Paziente e con la sua famiglia nell'erogazione di tutte le prestazioni (residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali e domiciliari), **in conformità ai Principi Fondamentali di Umanità, Imparzialità e Neutralità della Croce Rossa Italiana** e nel pieno rispetto dei diritti riconosciuti nella Carta Europea dei Diritti del Malato e nella Carta dei Diritti degli Ospiti del CEM.
- **Consenso Informato e Autodeterminazione (L. 219/2017):** Assicurare l'informazione chiara, comprensibile e tempestiva sullo stato di salute, sulla diagnosi e sul Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI), rispettando la libertà di scelta e garantendo il tempo necessario per l'espressione del consenso informato scritto o la rinuncia/rifiuto ai trattamenti.
- **Appropriatezza Prescrittiva e Clinica:** Non eccedere né limitare ingiustificatamente le prescrizioni sanitarie, diagnostiche o riabilitative, orientando ogni intervento all'effettivo beneficio clinico ed all'autonomia del paziente.
- **Tolleranza Zero verso Abusi e Maltrattamenti (PG-009):** Garantire l'assoluto rispetto della dignità, dell'incolumità e dei diritti dell'Ospite. La Direzione applica il principio di tolleranza zero verso qualsiasi forma di maltrattamento, incuria o condotta inappropriata.
- **Tutela dei Minori e Sostegno alla Famiglia:** Nelle Unità Operative dedicate all'Età Evolutiva (NPI), assicurare un'assistenza specializzata attenta allo sviluppo psicofisico del minore e garantire il costante e attivo coinvolgimento dei genitori, tutori e amministratori di sostegno (AdS) nelle scelte terapeutiche.
- **Non Discriminazione e Parità di Accesso:** Evitare qualsiasi disparità di trattamento nella gestione delle agende e delle liste d'attesa, non adottando né favorendo posizioni di privilegio nell'erogazione delle prestazioni.
- **Supporto Linguistico e Comunicazione Multilingua:** Assicurare adeguata informazione agli utenti e familiari stranieri tramite opuscoli multilingua (inglese, francese, spagnolo, arabo, cinese, urdu) e l'attivazione di servizi di mediazione culturale e interpretariato.
- **Riservatezza e Protezione dei Dati (GDPR):** Garantire il rispetto assoluto della riservatezza dei dati personali, genetici e sanitari di cui si viene a conoscenza nell'esercizio delle attività.

16. ACCESSO ALLE PRESTAZIONI SANITARIE E RIABILITATIVE

L'accesso ai servizi del CEM (Residenziale 40 PL, Semiresidenziale 16 posti, Ambulatoriale e Domiciliare Adulti/NPI ex Art. 26) avviene secondo criteri di uguaglianza, trasparenza e priorità definiti dalle normative regionali. La gestione delle liste d'attesa e delle agende di

Questo documento è di proprietà della Croce Rossa Italiana e non può essere usato, riprodotto o reso noto a terzi senza autorizzazione della Direzione del CEM

prenotazione è improntata al rispetto rigoroso dell'ordine cronologico e del fabbisogno clinico di cura, escludendo qualsiasi manipolazione o favoritismo.

Al momento dell'accesso, l'équipe del CEM assicura un'accoglienza calorosa e qualificata, fornendo tutte le indicazioni sul funzionamento del Centro, sulla Carta dei Servizi, sugli orari e sulle modalità di partecipazione della famiglia.

17. EROGAZIONE DEI SERVIZI E GOVERNO CLINICO

Il CEM adotta i più avanzati strumenti del Governo Clinico (Clinical Governance) per garantire elevati standard di efficacia, appropriatezza e sicurezza delle cure. In particolare, tutti i componenti delle équipe multidisciplinari:

- **Appropriatezza Clinica ed Esiti:** Garantiscono che ogni intervento sia fondato sulle migliori evidenze scientifiche e validato tramite scale funzionali obiettive (Barthel, FIM, Braden, DP-3).
- **Sicurezza e Rischio Clinico (PARS 2026):** Partecipano attivamente alla prevenzione dei rischi assistenziali (cadute, lesioni da pressione, infezioni correlate all'assistenza - ICA, errori di terapia) e segnalano tempestivamente gli eventi avversi e i near miss (Incident Reporting MOD-003/MOD-027).
- **Continuità Assistenziale e Dimissione Protetta:** Assicurano il costante raccordo tra i diversi regimi e con le strutture territoriali dell'ASL Roma 3 (Distretto 12, Progetto TOBIA, Rete D.A.M.A.), garantendo percorsi di dimissione protetta al termine del ciclo riabilitativo.
- **Ascolto e Gestione Reclami (PG-002):** Riconoscono nel feedback dell'utente un elemento essenziale per il miglioramento continuo. Il CEM garantisce la presa in carico e la risposta scritta a tutti i reclami pervenuti all'URP entro 30 giorni.

PROPOSTA E VERIFICA CLINICO-SANITARIA	APPROVAZIONE E ADOZIONE GOVERNANCE
Il Direttore Sanitario CEM Dott. Andrea Ruggieri Centro di Educazione Motoria Croce Rossa Italiana Comitato Area Metropolitana di Roma Capitale Dott. Andrea Ruggieri Direttore Medico di Struttura (Firma e Timbro)	**Il Legale Rappresentante** Dott. Daniele Maria Caruso Il Direttore Daniele Maria Caruso (Firma e Timbro)
Data: 30/09/2026	Data 01/10/2026

Questo documento è di proprietà della Croce Rossa Italiana e non può essere usato, riprodotto o reso noto a terzi senza autorizzazione della Direzione del CEM