Istituto Romano di
San Michele
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Carta dei Servizi

Servizio Post-comatosi

Documento prodotto il ___ novembre 2025

Indice

1. Premessa 2
2. Finalità del servizio 2
3. Prestazioni erogate 2
4. Modalità di ammissione e dimissione degli ospiti 3
5. Equipe del servizio 4
6. Svolgimento della giornata 5
7. Requisiti strutturali e modalità di gestione del servizio offerto agli ospiti 5
8. Rapporto con familiare e/o caregiver 6
9. Uscite 6
10. Personale ausiliario privato 7
11. Doveri degli ospiti e dei loro familiari e dei soggetti civilmente obbligati 7
12. Servizio di Gestione segnalazioni e reclami 8
13. Trattamento dati personali e sicurezza 8
14. Anticorruzione e Qualità 9
15. Dove siamo e come raggiungerci 9

1. Premessa

La Carta dei servizi è uno strumento previsto dalla Legge 328/2000 e dalla Legge Regionale Lazio 41/2003, per tutelare gli ospiti dei servizi sociali e fornire in trasparenza informazioni sull'accesso, sulla fruizione e sulle modalità per presentare eventuali reclami.

L' Istituto Romano di San Michele è la più grande Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (ASP) di Roma, per rilevanza patrimoniale e attività di assistenza svolta. Fondata nel 1582, come altri grandi istituti, è il risultato della fusione, nel corso dei secoli, con altre opere pie.

Oggi le finalità che persegue sono l'organizzazione ed erogazione di servizi di natura sociale, socioassistenziale e socio-sanitaria, rivolti alla soddisfazione dei bisogni di benessere psico-fisico degli anziani e di persone con patologie assimilabili a quelle dell'età senile, affetti da fragilità sociale, economica e psicologica, nonché a persone adulte in stato di bisogno sociale e sociosanitario e a favore di fasce di popolazione in condizioni di disagio socio-economico.

Il servizio post comatosi nasce a seguito della stipula di un contratto di servizio tra la Regione Lazio e l'ASP Istituto Romano San Michele e opera in collaborazione con IRCCS Santa Lucia Roma.

2. Finalità del servizio

Il servizio post comatosi è rivolto alle persone che, uscite da un coma prolungato, non necessitano più di assistenza ospedaliera continuativa, ed ha l'obiettivo di sostenerle, insieme alle famiglie, nel percorso per il reinserimento in famiglia e nella società, recuperando e valorizzando tutte le capacità residue della persona e sostenendo la famiglia.

Il servizio eroga interventi socio-assistenziali con l'obiettivo di mantenere e potenziare le abilità fisiche, cognitive e relazionali delle persone ospitate.

Il servizio adotta un approccio globale, individualizzato e multidimensionale, organizzato attraverso il Piano Personalizzato di Assistenza (PPA).

Ispirato ai principi di partecipazione e sussidiarietà, il servizio pone al centro la persona ospite, favorendo una co-partecipazione attiva tra servizi territoriali, operatori e destinatari, che collaborano nella progettazione, organizzazione e attuazione degli interventi previsti dai PPA.

3. Prestazioni erogate

Il Servizio post-comatosi dell'ASP Istituto Romano di San Michele può accogliere n. 8 persone in regime residenziale e n. 12 persone in regime semiresidenziale; sono previsti n.16 posti letto, distribuiti in 8 camere doppie per accoglienza di ospite e caregiver.

Il servizio offre un supporto dedicato a persone che, uscite da uno stato di coma prolungato, non necessitano più di assistenza ospedaliera continuativa, e possono intraprendere un percorso di

riabilitazione e reintegrazione familiare e sociale.

Il servizio eroga le seguenti prestazioni:

- vitto e alloggio per ospite e caregiver;
- assistenza per il recupero e il mantenimento delle funzionalità e delle autonomie psicofisiche e sociali;
- sostegno psicologico per ospiti e caregivers, per la definizione, il monitoraggio e la realizzazione dei Progetti Individualizzati;
- consulenza e controllo dietologico per ospiti con particolari esigenze nutrizionali;
- prestazioni di aiuto personale e di assistenza tutelare;
- attività occupazionali, attività laboratoriali orientate al reinserimento sociale, scolastico o lavorativo, attività ricreative, di socializzazione, integrazione e raccordo con l'ambiente familiare e di origine; tali interventi coinvolgono sia agli ospiti residenziali che semiresidenziali;
- Azioni di raccordo con i servizi sociosanitari ospedalieri e territoriali.

Il servizio al momento non prevede una compartecipazione alle spese da parte degli ospiti.

4. Modalità di ammissione e dimissione degli ospiti

L'ammissione al servizio post comatosi avviene su segnalazione del servizio sociale dell'IRCCS Santa Lucia di Roma.

A seguito della segnalazione si fissa un incontro dell'equipe multidisciplinare composta dai due servizi, presso il Santa Lucia, nel quale vengono approfonditi e valutati i bisogni della persona segnalata; nel caso in cui il servizio risulti adeguato alle esigenze e alle condizioni psicofisiche della persona segnalata, a seguire l'equipe multidisciplinare incontra l'ospite e il caregiver per presentare il servizio e analizzare le specifiche esigenze. In questo primo incontro viene già delineata una prima ipotesi di Progetto Personalizzato di Accoglienza e fissata la data per l'accoglienza presso il servizio al San Michele.

Gli ospiti saranno accolti in regime residenziale insieme ad un familiare / caregiver

L'accoglienza in regime semiresidenziale è sempre valutata nell'ambito del percorso di approfondimento dell'equipe multidisciplinare e in accordo con l'ospite e/o il caregiver.

La dimissione dell'ospite è formalizzata dalla responsabile del servizio post comatosi, a seguito di valutazione congiunta in equipe multidisciplinare con i responsabili della presa in carico presso la struttura sanitaria.

Eventuali liste di attesa per l'ammissione al servizio post comatosi vengono gestite e valutate dal responsabile del servizio in accordo con il servizio sociale del Santa Lucia.

5. Equipe del servizio

Il servizio opera attraverso l'equipe multidisciplinare nella quale sono integrate le seguenti professionalità e funzioni:

Responsabile e Coordinatrice del Servizio: svolge un'azione di coordinamento integrata, volta alla formazione di un armonico equilibrio tra le diverse figure professionali, fornendo le linee generali di indirizzo del servizio; sostiene l'equipe nell'integrazione multidisciplinare, promuove riunioni dell'équipe finalizzate alla programmazione e alla verifica del servizio e alla definizione e all'aggiornamento dei PPA; garantisce il funzionamento del servizio, attraverso la predisposizione e la gestione dei turni di lavoro, in coerenza con i criteri organizzativo gestionali e con i Piani Individualizzati di Assistenza; garantisce la qualità delle prestazioni erogate attraverso il coordinamento dell'equipe; predispone il piano di formazione periodico del personale; è referente per i progetti individualizzati, per la valutazione delle accoglienze e dei programmi di dimissione. cura i rapporti con gli ospiti, con le famiglie e/o i caregivers e con tutti i servizi socio-sanitari che sono attivi e/o attivabili per la realizzazione dei progetti individualizzati.

Psicologa: partecipa con l'equipe alla definizione dei Piani Personalizzati, svolge interventi individuali e di gruppo e colloqui di sostegno psicologico con gli ospiti e con i familiari/caregivers; svolge interventi di monitoraggio e valutazione dell'andamento delle accoglienze e dei progetti individualizzati.

Educatrice Professionale: partecipa alla definizione del Progetto Personalizzato di Assistenza, al monitoraggio dell'andamento del periodo di accoglienza attraverso interventi con l'ospite, con i familiari/caregiver, con tutta l'equipe e con i servizi sociosanitari ospedalieri e territoriali. Partecipa alla valutazione delle domande di ammissione e alla programmazione delle dimissioni. Cura la progettazione dal punto di vista educativo, organizzando e monitorando la realizzazione delle attività di animazione e riabilitazione, promuove il lavoro di rete sul territorio di riferimento degli ospiti.

Terapista occupazionale: si occupa di prevenzione e riabilitazione di persone con disabilità temporanee o permanenti, utilizzando attività manuali, ludiche e di vita quotidiana. La terapia occupazionale promuove la partecipazione al contesto sociale degli ospiti e delle famiglie per migliorare la qualità della vita e le supporta nello sviluppo di competenze finalizzate a favorire l'autonomia possibile e a favorire la partecipazione attiva ai contesti sociali.

Operatori Socio Sanitari (OSS): sono presenti nel servizio dal lunedì al venerdì in orario diurno. Operano in stretto raccordo con l'ospite e con il caregiver secondo gli obiettivi definiti nei Piani Personalizzati di assistenza, e mantenendo sempre un focus di attenzione sulle autonomie possibili per ogni ospite. Possono supportare ospite e caregiver negli interventi di gestione delle principali attività

della vita quotidiana, cura ed igiene della persona, cura ed igiene ambientale, prestazioni sanitarie a bassa soglia e monitoraggio nell'assunzione dei farmaci. Promuovono la socializzazione e le relazioni interpersonali tra gli ospiti e i familiari; collaborano, su programmazione, alla realizzazione di attività aggregative di carattere ricreativo e culturale.

Istruttore Amministrativo: si occupa della gestione delle procedure amministrative, della contabilità e rendicontazione del servizio, della gestione e catalogazione della documentazione del servizio.

Autista: si occupa di accompagnare gli ospiti e i caregiver a svolgere le attività di riabilitazione presso il Santa Lucia.

Dietologa: si occupa di articolare le diete degli ospiti, in particolare di coloro che hanno specifiche esigenze nutrizionali.

6. Svolgimento della giornata

Le attività quotidiane, tenendo conto dei Piani Personalizzati, si svolgono con i seguenti orari:

Ore 7,30 – 8,30 igiene personale e preparazione all'uscita, a cura degli ospiti e dei caregivers, con eventuale supporto degli OSS in turno;

ore 8,30 consegna della colazione presso la cucina del servizio post comatosi e sporzionamento e somministrazione a cura degli ospiti, dei caregivers con il sostegno degli operatori in turno;

ore 9,00 gli ospiti vengono accompagnati dal servizio navetta presso il centro di riabilitazione al Santa Lucia dove svolgeranno le opportune attività riabilitative e faranno rientro al San Michele a metà pomeriggio; gli ospiti e i caregivers possono decidere di provvedere autonomamente agli spostamenti;

ore 15,30 – 19,00, gli ospiti partecipano ad attività laboratoriali e ricreative programmate secondo i Progetti Individualizzati. In questa fascia oraria possono essere presenti nel servizio anche gli ospiti accolti in regime semi-residenziale, che alla fine delle attività faranno rientro al proprio domicilio.

ore 19,00 consegna della cena presso la cucina del servizio post comatosi e sporzionamento e somministrazione a cura degli ospiti, dei caregivers, con il sostegno degli operatori in turno.

Settimanalmente sono previsti colloqui individuali e incontri di gruppo con gli ospiti e con i familiari.

7. Requisiti strutturali e modalità di gestione del servizio offerto agli ospiti

Il servizio è collocato al terzo piano - lato sinistro - della palazzina Toti, sita nel Comprensorio Istituzionale dell'ASP Istituto Romano San Michele e prevede:

- camere doppie per ospitalità residenziale di ospite e caregiver; i servizi igienici sono dotati di tutti gli accessori necessari ad una facile fruizione e sono provvisti di chiamata d'allarme. La stanza viene assegnata dal Coordinatore del Servizio;

- una sala mensa dove vengono serviti i pasti, a cura del servizio mensa dell'istituto, con possibilità di personalizzazione delle diete nel rispetto di esigenze specifiche. Il consumo è un momento di forte aggregazione e socializzazione, pertanto, vengono promossi dei livelli di flessibilità che consentano, pur nel mantenimento di garanzie in ordine all'igiene alimentare e all'equilibrio dietetico, la partecipazione in diversi modi di tutti gli ospiti della struttura nel servizio a tavola;
- la cucina, pur avendo le caratteristiche previste nelle strutture di civile abitazione, è attrezzata in modo da offrire la possibilità di cuocere i pasti e di conservare le provviste necessarie per tutti gli ospiti presenti, nei casi in cui le attività di preparazione rientrino in percorsi laboratoriali e/o in progetti individualizzati. Le attività di cucina sono supervisionate dagli operatori in servizio e svolte in linea con la programmazione settimanale delle attività.
- spazi collettivi e polivalenti per la socializzazione e le attività ricreative, occupazionali e laboratoriali,
- spazi riservati per il lavoro dell'equipe e per le attività di consulenza e i colloqui.

Tutti gli spazi sono ad esclusivo uso degli ospiti e dell'équipe degli operatori nell'ambito delle finalità indicate nel progetto globale del servizio.

Il servizio è organizzato in modo da garantire l'autonomia individuale, la fruibilità e la privacy degli ospiti, attraverso un'organizzazione degli ambienti che comprenda gli spazi per il riposo separati dagli spazi destinati alle attività collettive e di socializzazione.

8. Rapporto con familiare e/o caregiver

La componente familiare è il fulcro del percorso riabilitativo post-coma pertanto è centrale il loro coinvolgimento nel processo di riabilitazione psicofisica e cognitiva e nel reinserimento sociale; i familiari partecipano attivamente ai laboratori socio-riabilitativi, possono usufruire del supporto psicologico individuale e di gruppo e contribuiscono alla promozione di una rete di sostegno alle persone uscite dal coma e alle loro famiglie.

L'equipe del servizio opera anche con l'obiettivo di attivare una rete di sostegno extrafamiliare, in particolare nelle situazioni di fragilità familiare.

9. Uscite

L'ASP rispetta il diritto all'autodeterminazione e alla libertà di movimento degli ospiti compatibili con i ritmi della vita giornaliera, comprese le uscite dalla struttura e il rientro serale che è comunque previsto al massimo entro le ore 22,00, a meno di specifiche autorizzazioni rilasciate dalla responsabile del servizio. L'ASP IRSM è esonerata da ogni responsabilità per eventuali danni che

possano occorrere al singolo e/o a persone e/o a cose all'esterno dell'Istituto e dei servizi erogati.
Considerate le finalità generali del servizio, orientate al reinserimento degli ospiti nei propri contesti di vita, è sostenuto il rientro al proprio domicilio nei periodi di interruzione delle attività di riabilitazione presso il Santa Lucia. Il rientro presso il domicilio, anche per periodi superiori alle 24H, non è considerato dimissione e va concordato nel Progetto Individualizzato.

10. Personale ausiliario privato

Il servizio post-comatosi accetta, previo colloquio conoscitivo con la Responsabile Coordinatrice del Servizio, la presenza di personale ausiliario privato che presta attività a favore di un singolo ospite.
La spesa prevista e tutti i rapporti di tipo economico, previdenziale e assicurativo sono a carico dell'ospite assistito o dei familiari.
Il servizio post comatosi non assume alcuna responsabilità per l'opera svolta dal personale ausiliario privato che in nessun modo sostituisce il personale di assistenza.

11. Doveri degli ospiti e dei loro familiari e dei soggetti civilmente obbligati

Gli ospiti, i familiari e i caregivers si impegnano a:

- rispettare il regolamento interno che viene consegnato al momento dell'accoglienza;
- osservare le regole di ordine e igiene dell'ambiente;
- osservare il divieto assoluto di fumare all'interno dei locali e negli ambienti di vita;
- mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovino installate;
- segnalare l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature dell'alloggio agli operatori socio sanitari;
- osservare il silenzio nei locali comuni dalle ore 22:00 alle ore 7:00;
- risarcire l'ASP San Michele dei danni arrecati per propria volontà, incuria, trascuratezza.

Agli ospiti e ai familiari/caregivers è fatto divieto di:

- effettuare la riparazione o la manomissione delle attrezzature e apparecchiature;
- lavare e stendere alle finestre capi di biancheria;
- usare apparecchi rumorosi che possono comunque arrecare disturbo agli altri ospiti;
- gettare immondizie, rifiuti o acqua fuori dalla finestra;
- vuotare nel water, bidet, lavabo, qualsiasi materia grassa e di altra natura, tale da otturare e nuocere al buono stato delle condutture;
- asportare da sale e locali, oggetti e arredamenti che ne costituiscono arredo;
- ospitare nella camera nelle ore notturne persone estranee, qualunque sia il legame di

parentela o di amicizia con l'ospite;

- tenere all'interno della propria camera animali, scaldini, fornelli, condizionatori o altri oggetti simili.

Il servizio e l'Ente non assumono alcuna responsabilità per oggetti di valore o denaro conservati direttamente e personalmente dagli ospiti.

12. Servizio di Gestione segnalazioni e reclami

L'ospite e/o il familiare/caregiver che rilevi una non conformità relativa ai servizi erogati o qualsiasi situazione critica correlata a disservizi, o voglia esprimere elogi nei confronti del servizio o del personale, può effettuare la segnalazione direttamente all'Ufficio URP e/o alla Responsabile del servizio con le seguenti modalità:

- consegna a mano del modulo di segnalazione [1] presso l'Ufficio URP nella Palazzina Uffici o presso l'Ufficio della Responsabile nella Palazzina Toti, Terzo Piano;
- telefonicamente al numero dell'URP 06.51.858.250 (dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 16:00); in caso di segnalazione telefonica dovrà, comunque, seguire una comunicazione scritta, con lettera o e-mail, utilizzando lo stesso modulo;
- invio tramite posta elettronica all'indirizzo comunicazione@irsm.it;

In caso di reclami la presentazione degli stessi, secondo le modalità sopra elencate, dovrà essere effettuata entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia preso conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

13. Trattamento dati personali e sicurezza

In ottemperanza a quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 e dal D. Lgs. n. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i., l'ASP adotta tutte le misure atte a garantire la protezione dei dati personali. Titolare del trattamento è l'ASP Istituto Romano di San Michele, sito in Roma – P. le Antonio Tosti n. 4, nella persona del legale rappresentante protempore. Il nominato DPO è reperibile all'indirizzo mail responsabileprotezionedati@irsm.it.

Nei propri servizi garantisce gli adempimenti normativi in materia di sicurezza a tutela degli ospiti assistiti e dei lavoratori, assicurando la valutazione dei rischi connessi alla tipologia dei servizi erogati e alle mansioni svolte e la redazione dei relativi documenti. Adotta procedure e istruzioni operative per la prevenzione e protezione rispetto ai principali rischi individuati e assicura la formazione del proprio personale in materia di sicurezza e prevenzione dei rischi nei luoghi di lavoro.

[1] Il modulo di segnalazione può essere ritirato presso l'URP nella Palazzina Uffici (dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 16:00); nell'ufficio della responsabile del servizio o scaricato sul sito dell'ente al seguente link Servizio di reintegrazione del paziente post-comatoso – Istituto Romano San Michele

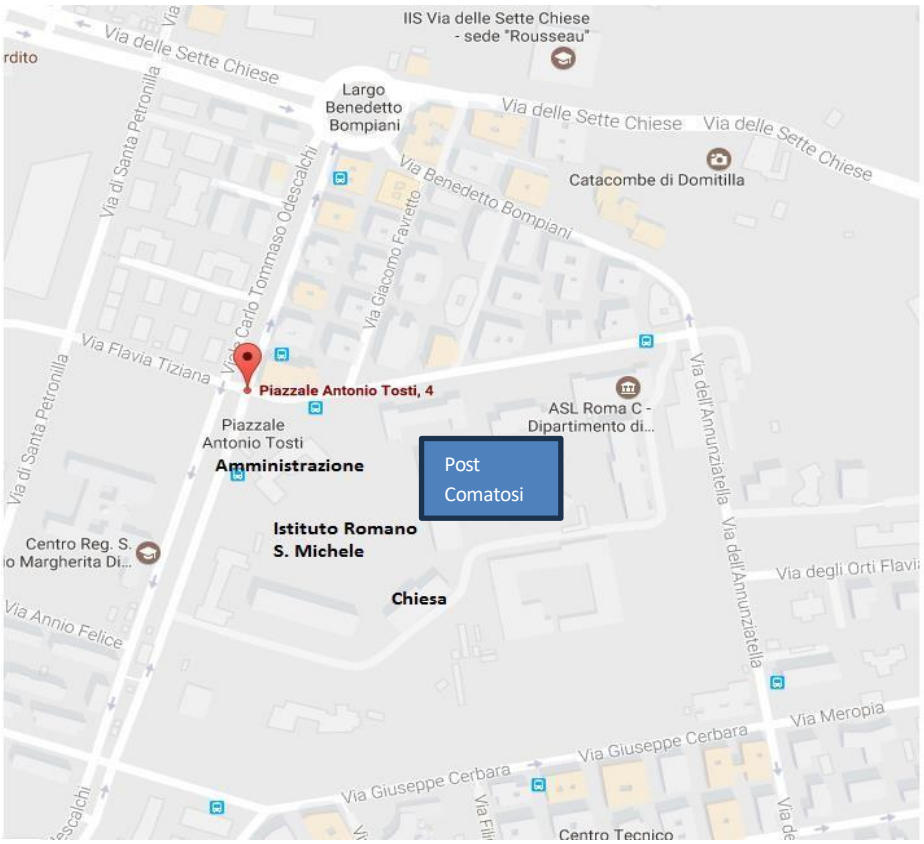
14. Anticorruzione e Qualità

L'ASP Istituto Romano San Michele adotta politiche per la prevenzione della corruzione, secondo la normativa UNI ISO 37001:2016, consapevole che il fenomeno della corruzione rappresenta un pesante ostacolo allo sviluppo economico, politico e sociale di un paese ed una importante distorsione delle regole, della correttezza e del buon andamento della pubblica amministrazione.

L'ASP inoltre definisce come scopo e campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità UNI-EN-ISO 9000: "*Progettazione ed Erogazione di servizi alla persona di natura sociale, socio-assistenziale e socio-sanitaria*".

Al fine di garantire un prodotto/servizio improntato alla massima soddisfazione dei propri Clienti, e più in generale, di tutte le parti interessate, l'ASP IRSM, tra i principi di riferimento della propria Politica di Qualità, presta particolare attenzione al Cliente e alle organizzazioni coinvolte nel processo di accoglienza e di realizzazione degli obiettivi dei Piani Individualizzati di Assistenza; per questo, in fase di dimissione dal servizio, saranno proposti agli ospiti, ai familiari/caregivers e ai servizi coinvolti specifici questionari di valutazione.

15. Dove siamo e come raggiungerci



Il servizio post-comatosi si trova al terzo piano, lato A, della Palazzina Toti del complesso dell'ASP Istituto Romano di San Michele sito in Piazzale Antonio Tosti 4, nel quartiere Ardeatino, quadrante sud-est della città di Roma, ben collegato in direzione del Centro storico e dell'Appia Antica.
Vi si può accedere in automobile tramite via Cristoforo Colombo e via delle Sette Chiese e con gli autobus 412, 671, 716, con treni e metro che hanno fermata nelle vicinanze FL1 - FL3 (Treno) e B (Metro).
È possibile comunicare con il servizio post-comatosi tramite:

- mail serviziopostcomatosi@irsm.it
- Tel. 06.51858.497(Responsabile) / 498 (Amministrazione)

Copia della presente Carta dei Servizi è data in visione, al momento dell'accoglienza, anche con invio via mail, agli ospiti e/o ai familiari/caregivers che firmano il modulo di presa visione.
La carta dei servizi è data in visione anche a tutti gli Uffici interessati e al personale dipendente.

DICHIARAZIONE DI PRESA VISIONE E ACCETTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO POST-COMATOSI

Io sottoscritto/a _____ nato/a a _____(_____) il _____ (ospite)

Io sottoscritto/a _____ nato/a a _____(_____) il _____ in qualità di _____del/la sig./sig.ra_____

ammesso/a all'interno del servizio e consapevole che chiunque rilascia dichiarazioni mendaci è punito ai sensi del codice penale e delle leggi in materia, ai sensi e per gli effetti dell'art.76 del D.P.R. n. 445/2000

DICHIARO

sotto la mia personale responsabilità:

1) di aver preso visione e di accettare integralmente la Carta dei Servizi del Servizio post-comatosi dell'ASP Istituto Romano di San Michele;

2) di possederne una copia e di impegnarmi a rispettare le prescrizioni contenute nel suddetto documento.

Luogo/Data _____ Firma_____

Firma _____