



**FIGLIE DI
SANTA MARIA DELLA PROVVIDENZA
OPERA FEMMINILE
DON GUANELLA**

Charte des Services

Rév. 06

28 septembre 2026

**Casa S. Maria della Provvidenza
Centre de Rééducation pour personnes handicapées
Via della Nocetta 23/27, Rome**

Matrice des mises à jour

N° vers.	Description	Date d'émission
06	Mise à jour du paragraphe 1	28 septembre 2026
05	Annexe séparée et révision de l'ensemble du document	25 mars 2026
04	Mise à jour du paragraphe 3	6 mars 2025
03	Mise à jour du paragraphe 1 Ajout de l'annexe du paragraphe	25 mai 2023
02	Mise à jour du paragraphe 2	31 janvier 2020
01	Révision complète de la Charte des Services	02 novembre 2018
00	Première émission	30 mars 2015

La présente Charte des Services est un document qui atteste le fonctionnement du Centre de Rééducation Casa Santa Maria della Provvidenza, dans le respect des normes qui régissent l'exercice de son activité. Elle expose en même temps, de manière accessible et transparente, au *citoyen/usager* ses modalités de fonctionnement, les prestations fournies, les outils utilisés et les conditions dans lesquelles les activités sont exercées dans leur ensemble.

La Charte des Services de santé naît comme un pacte entre les structures qui dispensent des services de santé et les citoyens/usagers, selon les principes directeurs suivants :

- impartialité dans la fourniture des prestations et égalité du droit d'accès aux services ;
- information complète des citoyens usagers sur les services offerts et sur leurs modalités de fourniture ;
- définition de standards et engagement de la part de l'organisme prestataire quant à la promotion de la *qualité* du service et à la détermination de modalités d'évaluation constante de cette même *qualité* ;
- organisation de modalités structurées pour la protection des droits des citoyens ; écoute des opinions et des jugements sur la qualité du service, exprimés par les citoyens directement ou par l'intermédiaire des Associations qui les représentent, au moyen de modalités et d'outils de participation et d'implication.

La présente Charte des Services affirme le principe selon lequel une organisation sanitaire qui fournit des services et des prestations doit les assurer de manière optimale à ses usagers au moyen d'un processus de communication claire et efficace, favorisant ainsi la pleine compréhension des caractéristiques, de la signification et de l'utilité de l'offre proposée.

La présente Charte des Services remplit également une fonction d'affirmation des droits à l'information dans le cadre plus général du processus de protection de la santé et, en ce sens, elle représente un instrument de garantie pour l'utilisateur et de sauvegarde de ses droits.

La présente Charte des Services a pour finalité essentielle la réalisation d'un processus innovant dans la relation entre l'utilisateur et la structure sanitaire à laquelle il s'adresse, activé par la mise en évidence de procédures et de modalités qui informent l'utilisateur de manière préalable et adéquate et mettent la structure en condition d'anticiper, en termes d'information, les caractéristiques des prestations qu'elle fournit et des activités qu'elle exerce, de manière à pouvoir contrôler les mécanismes de communication en améliorant constamment la qualité de la relation établie avec l'utilisateur.

La Charte des Services du Centre de Rééducation Casa S. Maria della Provvidenza s'adresse essentiellement aux usagers afin de faciliter l'utilisation des services offerts.

En outre, elle peut être considérée comme un instrument de protection du droit à la santé, dans la mesure où elle donne au citoyen-usager la possibilité d'un contrôle effectif sur les services fournis et sur leur qualité.

Les opérateurs de la structure et les patients sont informés de l'existence de la Charte, qui est remise aux patientes et à leurs familles au moment de l'admission au Centre et à chaque mise à jour ultérieure ; le document est mis à disposition dans tous les secteurs d'activité.

La présente Charte des Services est mise à jour en septembre 2026.

Sommaire :

1. Présentation

2. Fonctionnement du Centre de Rééducation

Modalités d'accès au Centre

Prestations fournies

Articulation des Services (Résidentiel et Semi-résidentiel)

Dossier médical

Description d'une journée type

3. Charte des Droits du patient

4. Réclamations

5. Bénévolat et stages universitaires

1. PRÉSENTATION

La Charte des Services que nous présentons ici entend être un instrument d'information agile par lequel Casa Santa Maria présente son organisation, les services offerts et les modalités d'accès à ceux-ci.

Casa S. Maria della Provvidenza est un Institut religieux appartenant à la Congrégation « Filles de Sainte Marie de la Providence – Œuvre Féminine de Saint Luigi Guanella ».

Le Centre est accrédité pour la fourniture de traitements de rééducation au sens de la loi 833/78 ex art. 26, en régime résidentiel et semi-résidentiel, adapté et spécialisé pour les personnes de sexe féminin atteintes d'un handicap intellectuel et psychique.

Les décrets qui définissent son accréditation auprès de la Région Latium sont :

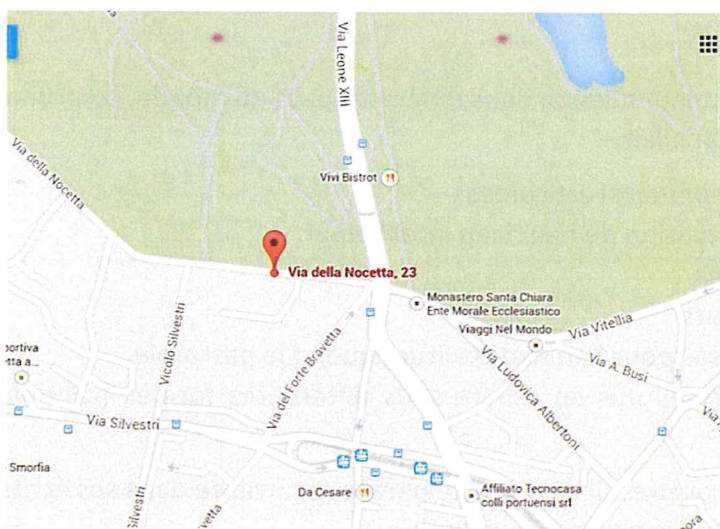
- Decreto del Commissario ad Acta Regione Lazio n. U00526 del 23/12/2013;
- Deliberazione Regione Lazio n. 2591 del 19/12/2000;
- Decreto Presidente Giunta Regione Lazio n. 823 del 28/05/1999.

Le représentant légal est la Supérieure et Directrice Générale Sœur Michela Carrozzino.

Le Centre de rééducation Casa Santa Maria della Provvidenza se trouve à Rome, Via della Nocetta 23/27.

Numéros de téléphone : 06.66158744, fax 06.66141627.

Il s'agit d'un complexe qui occupe une vaste zone à la limite entre la vallée des Casali et la Villa Doria Pamphilj, dans le quartier Gianicolense-Monte Verde.



En voiture : depuis le Grande Raccordo Anulare de Rome, suivre la direction Sortie n° 1 Aurelia, direction centre-Cité du Vatican. Au carrefour avec la Via Leone XIII, tourner à droite. Au premier feu, tourner sur la Via della Nocetta, numéros 23 et 27.

En transports en commun : depuis la gare Termini, prendre le métro A direction Battistini. Descendre à l'arrêt Valle Aurelia et prendre la ligne de bus 31 – direction Laurentina (MB) – et descendre à l'arrêt

« Bel Respiro ».

Le fondateur Saint Luigi Guanella

Luigi Guanella naquit à Fraciscio, dans le Val Chiavenna, le 19 décembre 1842 et devint prêtre en 1866. Il fut curé dans le culte et la formation religieuse, maître dans l'enseignement et apôtre de la charité : au cours de son expérience pastorale en Valteline et par ses contacts avec Don Bosco et le Cottolengo, il fit mûrir la vocation de s'occuper de tous les nécessiteux.

Il vécut des années difficiles en raison d'incompréhensions avec les autorités civiles et religieuses ; relégué dans les montagnes, il fut ensuite rappelé et prit soin d'une œuvre pour orphelins, en guidant un petit groupe de jeunes femmes consacrées ; à Côme il ouvrit « la petite Maison de la Divine Providence » pour tous les nécessiteux, à laquelle succédèrent plusieurs autres œuvres en Italie et à l'étranger afin de poursuivre son œuvre de charité parmi les pauvres. Il fonda deux congrégations religieuses et mourut à Côme le 24 octobre 1915.

Le 25 octobre 1964, il a été béatifié par Paul VI et canonisé le 23 octobre 2011 par Benoît XVI.

La proximité avec la figure de Don Bosco et les années passées auprès de lui contribuèrent à faire mûrir chez Don Luigi Guanella l'idée d'un style éducatif fondé sur la « méthode préventive », considérée comme le noyau central et unificateur de l'activité éducative.

Don Luigi Guanella a toujours montré, tout au long de sa vie, une prédilection particulière pour les créatures « faibles d'esprit » (« scarse di mente ») que, avec affection, à l'imitation du Cottolengo, il appelait « bons enfants » pour indiquer leur condition d'innocence. Ainsi il exhortait ses prêtres et ses sœurs : « ne mettez pas à la dernière place de la maison celui qui doit être à la première, le plus abject et le plus abandonné ». Du point de vue pédagogique, il soutenait que tous sont éducatibles et que l'on peut faire quelque chose pour tous afin d'améliorer leurs conditions de vie. Il fut l'un des pionniers de la rééducation des personnes « faibles d'esprit » par le travail.

L'héritage de Luigi Guanella est la famille guanellienne, formée de deux congrégations, une féminine et une masculine, et d'un groupe de laïcs engagés :

- les Filles de Sainte Marie de la Providence
- les Serviteurs de la Charité
- les Coopérateurs Guanelliens

Les deux congrégations accomplissent leur mission dans différents pays du monde, conformément aux principes opérationnels guanelliens.

Les différentes œuvres d'assistance sont ainsi articulées :

- Centres pour personnes en situation de handicap intellectuel
- Maisons pour personnes âgées
- Instituts éducatifs pour mineurs
- Collaboration dans les paroisses pour l'animation liturgique et la pastorale
- Secours aux nouvelles pauvretés mis en œuvre sous différentes formes (cantines, foyers d'accueil, etc.)

Comme testament aux sœurs et aux prêtres, il laisse cette phrase récurrente dans ses écrits : « on ne peut pas en finir tant qu'il y a des pauvres à secourir ».

L'action proposée par saint Luigi Guanella indique donc l'élévation matérielle et morale, humaine et spirituelle de personnes et de groupes, en particulier des plus faibles, dans le respect de leur histoire et de leur culture, ainsi qu'une œuvre de sensibilisation constante afin que personne ne soit laissé de côté dans la vie et soit, au contraire, mis en condition de participer au progrès de la civilisation.

Objectifs du Centre :

- répondre aux besoins des usagers quant aux types et aux volumes de prestations demandées, en collaboration avec les ASL (Agences sanitaires locales) pour ce qui concerne les activités accréditées.
- garantir le respect du temps et de la dignité du patient grâce à :
 - des procédures transparentes ;
 - un environnement confortable, propre et de nature à garantir la confidentialité ;
 - le professionnalisme et la courtoisie de tous les agents et la disponibilité à fournir des informations ;
 - le respect de la vie privée ; l'atteinte et le maintien du standard de produit et de service tel que programmé, dans le but de poursuivre une amélioration continue.

Amélioration de la Qualité

Afin de garantir le bien-être de la personne et de répondre de manière appropriée à ses besoins, le Centre s'est conformé à la réglementation en vigueur en se dotant d'un Système de Gestion de la Qualité UNI EN ISO 9001-2015, dont la certification est actuellement à jour à juin 2024.

Formation et mise à jour du personnel

Tous les opérateurs qui travaillent à Casa Santa Maria participent chaque année à des cours de mise à jour prévus par le plan de formation annuel de l'entreprise et conformément aux conventions collectives nationales de travail et sur la base des accords syndicaux d'entreprise et provinciaux.

Cela se fait concrètement aussi par l'identification périodique de projets proposés par les opérateurs eux-mêmes pour des groupes professionnels/interprofessionnels, dans la conviction que les objectifs de qualité, pour être atteints, doivent être partagés et participatifs. La responsabilisation des opérateurs à tous les niveaux et leur implication constante sont considérées comme des conditions indispensables à l'amélioration de la qualité de vie de chaque hôte.

2. FONCTIONNEMENT du CENTRE de RÉÉDUCATION

Le Centre est organisé en deux Services distincts : Résidentiel et Semi-résidentiel.

Modalités d'accès au Centre

L'accès des patientes à notre structure de rééducation est subordonné à l'évaluation Multidimensionnelle effectuée par les services compétents des ASL au sens du DPCA 39/2012.

Pour accéder au Centre, il faut présenter une demande. Le cas est examiné par l'équipe du Centre puis inscrit sur la liste d'attente, différenciée pour les deux services Résidentiel et Semi-résidentiel. Après la présentation de la demande, une visite préliminaire est fixée, au cours de laquelle l'éventuelle documentation clinique est examinée et la compatibilité du tableau clinique de chaque patiente avec les ressources et les caractéristiques spécifiques du Centre de rééducation est évaluée. Une fois cette compatibilité vérifiée, le nom de la patiente est inscrit sur la liste d'attente.

La gestion de la liste d'attente tient naturellement compte de l'ordre chronologique de réservation ainsi que d'autres facteurs intercurrents éventuels de poids (âge de la patiente, gravité de la pathologie, conditions de grave désavantage et de difficulté socio-familiale, concomitance éventuelle avec des interventions de rééducation en cours dans d'autres structures). Ces éléments doivent en tout cas être documentés par les référents de l'ASL d'appartenance.

Si une place devenait disponible dans la structure, les patientes inscrites sur la liste d'attente sont contactées, dans le respect des critères de celle-ci, des urgences et de la congruence entre pathologie et disponibilité d'un lit dans le groupe de vie le plus adapté pour répondre aux besoins de rééducation. Si la demande d'admission est confirmée, on procède à l'organisation de l'entrée.

Dans ce cas, les familiers ou les tuteurs doivent signer tous les formulaires prévus pour l'entrée et produire la documentation clinique requise.

Avec l'admission et l'observation clinique de la nouvelle usagère commence le Projet de Rééducation Individualisé (PRI), qui est partagé avec les familiers et transmis par voie télématique au SIAR et aux ASL de compétence territoriale.

Chaque PRI a des durées et des délais de prise en charge précis, selon les dispositions prévues par l'organisation sanitaire actuelle de la Région Latium qui réglementent les traitements de rééducation. À l'échéance de chaque Projet, une réunion est organisée avec tous les membres de l'équipe multidisciplinaire pour vérifier les résultats atteints, évaluer l'opportunité d'une demande de renouvellement et identifier d'éventuels nouveaux objectifs.

Sortie

Le Projet peut être suspendu de manière provisoire ou clos définitivement pour les raisons suivantes :

- à la demande explicite de l'usagère et/ou des familiers référents ;
- l'équipe de Direction estime que les conditions minimales nécessaires pour fournir un service de qualité ne sont plus réunies (par exemple, collaboration insuffisante/absente de la part des familiers référents) ;
- l'équipe de Direction évalue que les objectifs prévus par le Projet ont été atteints.

Prestations fournies dans les deux Services Résidentiel et Semi-résidentiel

Dans cette Structure sont effectuées les prestations de rééducation suivantes :

- Visite Médicale Spécialisée Psychiatrique ;
- Visite Médicale Spécialisée Neurologique ;
- Visite Médicale Spécialisée de Médecine physique ;

- Visite Médicale Spécialisée Gériatrique ;
- Administration de tests psychométriques ;
- Rééducation neuromotrice ;
- Thérapie psychologique ;
- Intervention éducative ;
- Intervention infirmière ;
- Intervention du service social ;
- Interventions de counseling auprès des familiers.

Chaque PRI est rédigé par une équipe multidisciplinaire composée d'un Médecin Responsable du Projet (et d'éventuels médecins spécialistes tels que le psychiatre), d'un Assistant Social, d'un Psychologue, d'Éducateurs professionnels et de toutes les autres figures éventuellement impliquées dans la réalisation du traitement de rééducation (kinésithérapeutes, infirmiers, OSS [opérateurs socio-sanitaires] et personnel auxiliaire, etc.).

Activités

Les deux Services, Résidentiel et Semi-résidentiel, prévoient des interventions quotidiennes éducatives et de rééducation réalisées à travers des activités occupationnelles et artisanales menées dans les différents ateliers polyvalents.

Dans les ateliers sont proposées des activités manuelles et artisanales qui prévoient le travail de matériaux diversifiés selon divers procédés (papier, cuir, tissu, bois, corde, fleurs, cire, jardinage, etc.). L'atelier de rééducation constitue une occupation et un engagement valorisants pour la vie quotidienne de la personne handicapée, en représentant un soutien émotionnel et concret. Les éducateurs professionnels coordonnent et gèrent l'activité de chaque groupe afin de promouvoir pour chaque usager :

- les habiletés pratico-manuelles dans le processus de réalisation du produit artisanal (de la conception à la finition) ;
- l'autonomie personnelle et les potentialités créatives ;
- des moments de confrontation et de discussion en groupe, en éduquant chacune à l'expression spontanée et à l'écoute réciproque ;
- la création d'un réseau de relations où les personnes puissent trouver un climat de sécurité affective, d'acceptation et d'appartenance ;
- le développement du Soi et la formation d'une identité sociale à travers la réalisation d'activités artisanales ;
- la qualité du rapport avec l'environnement de référence, en médiant et en harmonisant les dynamiques de chaque groupe pour en contenir les éventuels conflits ;
- la consolidation et l'amélioration de l'expérience de vie communautaire ;
- la réinsertion sociale éventuelle, lorsque cela est possible.

Outre les finalités énumérées ci-dessus, les interventions éducatives et de rééducation visent, lorsque c'est possible, le développement de compétences adaptatives et socioculturelles de base. Aux usagères est offerte l'opportunité, tant dans les groupes de référence que dans des sous-groupes sélectionnés, de développer et de maintenir des compétences culturelles et sociales. En ce sens, la lecture du journal en groupe, l'approfondissement et la réflexion sur les événements du monde, la projection de films, la connaissance et l'usage de l'argent, l'utilisation éventuelle des transports en commun sont parmi les outils les plus adaptés à la réalisation des objectifs susmentionnés.

Activités éducatives et de rééducation visant à un élargissement potentiel des habiletés sociales et des expériences relationnelles

Le Centre offre :

- *Interventions éducatives et de rééducation « sensorielles »* qui se déroulent à l'intérieur d'espaces équipés, dotés de matériel spécifique choisi pour travailler sur les canaux sensoriels. Ces interventions sont proposées surtout aux hôtes présentant un handicap cognitif grave, pour favoriser la communication non verbale, le bien-être émotionnel et des expériences relationnelles significatives
- *activités expressives musicales et artistico-créatives*. Dans certains espaces spécifiques se déroulent des activités qui utilisent la musique et d'autres canaux expressifs artistico-créatifs pour impliquer les usagers et les stimuler à une communication au moyen de langages alternatifs au langage verbal.
- *activités d'éducation éthico-religieuse* visant l'apprentissage et le développement d'outils de participation à la vie communautaire et religieuse. On veille en particulier à la connaissance générale et à la participation aux fêtes religieuses les plus importantes (Noël et Pâques) et aux célébrations liturgiques correspondantes qui se déroulent parallèlement dans le Centre. En particulier, pour les personnes plus avancées en âge, un accompagnement serein est proposé pour accepter le crépuscule de la vie.
- *activités de mouvement*: elles comprennent actuellement le jeu de boules, le mouvement et le jeu, la course d'orientation, les promenades dans la villa et dans le quartier. Est prévue l'*activité extra* de piscine, activée à la demande des familles.
- *espace Raccont'arte* : avec l'écoute active du récit de sa propre histoire, en favorisant le sentiment d'appartenance et l'expression de son propre point de vue, en offrant des occasions de se sentir utile et estimable pour ses caractéristiques uniques. Concrètement, il apporte une réponse aux besoins sociaux et relationnels des hôtes de 65 ans et plus, dont la vie risque d'être limitée à la satisfaction des besoins primaires, physiologiques et d'assistance.
- *séjours d'été* : ils sont organisés en complément des projets menés au cours de l'année et en continuité avec les objectifs thérapeutiques fixés. Selon la pathologie des usagers, sont favorisées des vacances à visée d'inclusion sociale à tous les niveaux, qui prévoient des activités thérapeutiques en mer. Actuellement, les séjours se déroulent dans des maisons appartenant à la Congrégation et utilisées comme résidences d'été : au bord de la mer à Ardea (RM) et à Scalea (CS) et à la montagne à Chitignano (AR).
- *fêtes annuelles*: à l'occasion de Noël, du Carnaval, du début de l'été et des célébrations liées au Fondateur, les opérateurs de la structure et les hôtes organisent avec un soin particulier les festivités de la communauté. Les fêtes représentent une occasion spéciale de rencontre avec les familiers, une opportunité d'ouverture au territoire d'appartenance pour faire connaître aussi à l'extérieur les activités menées dans le centre.

Thérapies de Rééducation spécifiques

Aux usagers qui fréquentent le Centre de rééducation sont offertes des thérapies de rééducation spécifiques. Selon les besoins, individuellement et en petit groupe, par cycles ou de manière continue, comme défini par les projets de rééducation individualisés (PRI).

Sont actuellement prévus les traitements de rééducation spécifiques de Kinésithérapie et de Rééducation Neuromotrice.

Dossier médical

Pour chaque usagère est rédigé un dossier médical dans lequel sont consignés avec précision, par les personnes préposées et autorisées, les évaluations spécialisées et toute la documentation relative aux traitements sanitaires et de rééducation effectués quotidiennement. Le projet de rééducation individualisé (PRI fiche usagère SIAR), dans lequel sont prévus les jours de traitement, le type et la modalité des interventions de rééducation (y compris le nombre d'accès et leur éventuelle déclinaison), fait partie intégrante du dossier médical.

Le dossier médical est conservé dans le respect de la réglementation en vigueur en matière de sauvegarde des données relatives à la vie privée. Chaque patiente, ou la personne qui en a la tutelle, peut demander une copie du dossier médical après la sortie. Pour demander des certificats relatifs au traitement de rééducation en cours, un rapport clinique ou une copie du dossier, il faut remplir un formulaire spécifique, à demander au secrétariat.

Chaque usagère relevant du Service Résidentiel est placée dans une Unité (Groupe de Vie) dotée d'un Staff de figures éducatives stables de référence, secondées par des unités de personnel auxiliaire et, dans certains cas, aussi par du personnel religieux. À l'intérieur de chaque Groupe de Vie, les opérateurs présents suivent et soutiennent les usagères dans les activités courantes de la vie quotidienne (autonomies, hygiène personnelle, repas, soin de leurs espaces de vie, etc.). La journée prévoit une organisation structurée pour les hôtes, en fonction de leurs besoins et de leurs potentialités de rééducation. Sont réalisées des activités individuelles et de groupe qui prévoient, outre le travail de rééducation visant à renforcer et/ou maintenir les autonomies possibles, la participation quotidienne à des ateliers artisanaux-occupationnels, à la thérapie neuromotrice et à d'autres activités.

Description d'une journée type

Service Résidentiel :

7.30 réveil des hôtes

8.00 hygiène personnelle, petit-déjeuner, rangement des espaces

9.30 activités (atelier, activités complémentaires à l'extérieur et à l'intérieur du groupe ou de la Maison, kinésithérapie, etc.)

12.30 déjeuner dans les groupes de vie et pause

14.30 – 17.00 activités dans les ateliers/dans les unités/temps libre

17.00 -18.00 temps de l'esprit : participation, pour qui le souhaite, aux offices à l'Église

18.30/19.00 dîner et récréation

21.00 repos

Service Semi-résidentiel

9.00 arrivée au centre et premier accueil

9.30 déroulement des activités éducatives et de rééducation

12.30 déjeuner (et soutien pour les activités d'hygiène personnelle)

14.00 activités éducatives et de rééducation

16.30 retour en famille

Les samedis et dimanches sont suspendues les activités de rééducation du service semi-résidentiel, du service de kinésithérapie et des ateliers.

3. CHARTE DES DROITS DU PATIENT

La personne au centre : pour une vie de qualité.

La Maison s'engage à ce que les droits des hôtes soient toujours garantis et respectés conformément à ce qui est établi dans la Charte Européenne des Droits du Malade. Cette Charte est mise à disposition auprès de la Direction et dans chaque groupe de vie.

- Les patientes et leurs familles sont informées, dès l'admission à Casa Santa Maria, de l'existence d'organes de protection des patientes, comme par exemple le Tribunal des droits du malade.
- En particulier, au moment de son admission au Centre, la patiente est informée de manière adéquate des modalités du traitement proposé et des risques possibles découlant d'une inobservation totale ou partielle du traitement lui-même.
- Après une information adéquate, la patiente, ou la personne qui la représente légalement, donne son consentement au traitement (consentement éclairé).
- La patiente et les familiers sont constamment informés de l'état de santé et impliqués dans les éventuelles modifications du programme de rééducation.
- La patiente ou les familiers ont le droit de demander une copie du Dossier médical.
- Le droit à la confidentialité des informations à caractère personnel, y compris celles qui concernent l'état de santé, et à la vie privée pendant toute la durée du traitement est assuré.
- Le droit de la patiente d'accéder à des services respectant des standards de qualité est assuré.
- Le droit à la sécurité des usagères est garanti et, à cette fin, les facteurs de risque possibles sont continuellement surveillés.
- Le droit à un traitement personnalisé est garanti par l'adoption de programmes de rééducation flexibles et orientés vers les besoins de la personne.
- Le droit de réclamer et de recevoir une réponse est assuré. Les réclamations peuvent être transmises par des procédures standard, telles que définies dans le Système de Gestion de la Qualité (SGQ).
- Bien que le Centre professe la religion catholique, il est ouvert, sans aucune discrimination, à l'accueil d'usagers d'autres confessions religieuses, en respectant leurs valeurs, leurs usages et leurs habitudes, dans la mesure compatible avec les principes et l'esprit de la Maison, les exigences de rééducation et l'organisation du service.

En cas de nécessité, l'activation d'un soutien adéquat de médiation culturelle est garantie.

Outre qu'elle met à la disposition de l'hôte un local pour la profession d'une confession religieuse autre que la religion catholique, Casa Santa Maria laisse à la famille la possibilité d'accompagner notre hôte dans des initiatives qui concernent le culte qu'elle professe.

Le personnel employé à Casa Santa Maria est informé de la nature des droits des patientes et des familles et est formé aux modalités opérationnelles permettant d'en garantir le respect. La structure a mis en place, dans le cadre du système de contrôle de la Qualité, une procédure visant à l'auto-évaluation du respect des droits des patients, par la distribution de questionnaires de satisfaction, fournis chaque année aux usagers des deux services.

4. RÉCLAMATIONS

Les réclamations, concernant d'éventuels dysfonctionnements ou d'autres signalements, peuvent être transmises par écrit à la Direction (au moyen du formulaire prévu à cet effet, à déposer directement dans la boîte prévue dans le hall d'entrée) ou par courriel à l'adresse suivante :

reclami@casasantamariaroma.it.

Si des réclamations écrites non anonymes parviennent au Centre, le responsable du service Réclamations en signalera le contenu à la Direction afin qu'elle puisse examiner la réclamation reçue et se mobiliser pour d'éventuelles actions correctives et/ou préventives. Une réponse écrite sera fournie à la personne qui a transmis la réclamation pour l'informer de ce qui a été entrepris.

5. BENEVOLAT ET STAGES DE FORMATION PROFESSIONNELLE

La Maison est ouverte à la collaboration avec des personnes adhérant à des Onlus (organisations à but non lucratif) ou à d'autres Associations de bénévolat reconnues au niveau régional ou national.

Les personnes intéressées peuvent adresser une demande écrite à la Direction de la Maison, qui veillera à organiser la collaboration selon les modalités les plus opportunes, en identifiant à chaque fois la figure du tuteur chargé de la supervision et de l'orientation de l'activité de bénévolat.

Depuis de nombreuses années, Casa Santa Maria accueille des stages de professionnels de la rééducation éducative, d'assistance et psychologique, grâce à des conventions actives avec des Universités de Rome et des organismes de formation sectoriels.

Sœur Michela Carrozzino
Supérieure et Directrice Générale
Casa Santa Maria della Provvidenza

Rome, septembre 2026

