



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

# ***Charte des services***

Rév. 05

25.03.2026

**Casa S. Maria della Provvidenza  
Centro di Riabilitazione per disabili**  
Via della Nocetta 23/27, Roma

La présente Charte des services est un document qui atteste du fonctionnement du Centre de rééducation Casa Santa Maria della Provvidenza, dans le respect des normes qui régissent l'exercice de son activité. Elle présente également de manière accessible et transparente au *citoyen/utilisateur* ses modalités de fonctionnement, les prestations fournies, les outils utilisés et les conditions dans lesquelles les activités sont globalement exercées.

La Charte des services de santé est née d'un accord entre les structures qui fournissent des services de santé et les citoyens/utilisateurs, selon les principes suivants :

- impartialité dans la fourniture des prestations et égalité du droit d'accès aux services ;
- information complète des citoyens utilisateurs sur les services offerts et les modalités de leur prestation ;
- définition de normes et prise d'engagements par l'organisme prestataire en matière de promotion de *la qualité* du service et de détermination des modalités d'évaluation constante de cette *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, à travers des modalités et des outils de participation et d'implication.

La présente Charte des services affirme le principe selon lequel un organisme de santé qui fournit des services et des prestations doit les garantir de manière optimale à ses utilisateurs grâce à un processus de communication clair 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 a également pour fonction d'affirmer les droits à l'information dans le cadre plus général du processus de protection de la santé et, en ce sens, elle constitue un instrument de garantie pour l'utilisateur et de sauvegarde de ses droits.

La présente Charte des services a pour objectif essentiel la mise en place 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 préventive et adéquate et permettent à la structure 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 et améliorer 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 utilisateurs afin de faciliter l'utilisation des services proposés.

Elle peut également être considérée comme un instrument de protection du droit à la santé, car elle donne au citoyen-utilisateur la possibilité d'exercer un contrôle effectif sur les services fournis et leur qualité.

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

La présente Charte des services est mise à jour en mars 2026.

**Sommaire :**

1. Présentation
2. Fonctionnement du Centre de rééducation
  - Modalités d'accès au Centre
  - Prestations fournies
  - Organisation des services (résidentiels et semi-résidentiels)
  - 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 se veut un outil d'information pratique à travers 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 « Figlie di S. Maria della Provvidenza - Opera Femminile San Luigi Guanella ».

Le centre est agréé pour la fourniture de traitements de rééducation conformément à la loi 833/78, article 26, en régime résidentiel et semi-résidentiel, adapté et spécialisé pour les femmes souffrant d'un handicap intellectuel et psychique.

La représentante légale est la supérieure et directrice générale, sœur Michela Carrozzino.

Le centre de rééducation Casa Santa Maria della Provvidenza est situé à Rome, Via della Nocetta 23/27.

Coordonnées téléphoniques : 06.66158744, fax 06.66141627.

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



**En voiture** : depuis le Grande Raccordo Anulare (périphérique) de Rome, suivre la direction sortie n° 1 Aurelia en direction du centre-ville et de la Cité du Vatican. Au croisement avec la via Leone XIII, tourner à droite. Au premier feu, tourner dans la via della Nocetta, numéros 23 et 27.

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

Laurentina (MB) et descendre à l'arrêt « Bel Respiro ».

### Le fondateur Saint Luigi Guanella

Luigi Guanella est né à Fraciscio, dans le Val Chiavenna, le 19 décembre 1842 et est devenu prêtre en 1866. Il a été curé dans le culte et la formation religieuse, maître dans l'enseignement et apôtre de la charité : grâce à son expérience pastorale dans la Valteline et à ses contacts avec Don Bosco et Cottolengo, il a mûri sa vocation à 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 s'occupa d'une œuvre pour les orphelins, guidant un petit groupe de jeunes femmes consacrées ; à Côme, il ouvrit « la petite Maison de la Divine Providence » pour tous les nécessiteux, suivie de 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.

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

Sa proximité avec Don Bosco et les années passées à ses côtés ont contribué 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 personnes « faibles d'esprit » qu'il appelait affectueusement, à l'imitation de Cotto- lengo, « bons enfants » pour souligner leur innocence. Il encourageait ainsi ses prêtres et ses sœurs : « Ne mettez pas à la dernière place de la maison ceux qui doivent être à la première, les plus misérables et les plus abandonnés ». D'un point de vue pédagogique, il soutenait que tout le monde est éduicable et que l'on peut faire quelque chose pour améliorer les conditions de vie de chacun. Il fut l'un des pionniers de la réinsertion des personnes « faibles d'esprit » par le travail.

L'héritage de Luigi Guanella est la famille guanellienne composée 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 organisées comme suit :

- Centres pour personnes souffrant d'un handicap intellectuel
- Maisons pour personnes âgées
- Établissements d'enseignement pour mineurs
- Collaboration dans les paroisses pour l'animation liturgique et la pastorale
- Aide aux nouvelles formes de pauvreté sous différentes formes (cantines, logements, 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 Louis Guanella vise donc l'élévation matérielle et morale, humaine et spirituelle des individus et des groupes, en particulier les plus faibles, dans le respect de leur histoire et de leur culture, et un travail de sensibilisation constant afin que personne ne soit laissé pour compte dans la vie et, au contraire, soit mis en mesure de participer au progrès de la civilisation.

### **Objectifs du Centre :**

- répondre aux besoins des utilisateurs en ce qui concerne les types et les volumes de prestations demandées, en collaboration avec les agences sanitaires locales (ASL) pour les activités accréditées.
- garantir le respect du temps et de la dignité du patient à travers :
  - des procédures transparentes ;
  - un environnement confortable, propre et garantissant la confidentialité ;
  - le professionnalisme et la courtoisie de tous les employés et leur disponibilité à fournir des informations ;
  - le respect de la vie privée ; la réalisation et le maintien des normes de produit et de service telles que prévues, 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 valable jusqu'en juin 2024.

### **Formation et mise à jour du personnel**

Tous les opérateurs qui travaillent à la 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 dispositions des contrats de travail nationaux et aux accords syndicaux d'entreprise et provinciaux.

Concrètement, cela se traduit également 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 RÉADAPTATION**

Le centre est organisé en deux services distincts : résidentiel et semi-résidentiel.

### **Modalités d'accès au Centre**

L'accès des patients à notre structure de rééducation est soumis à une évaluation multidimensionnelle par les services compétents des ASL (agences sanitaires locales) conformément au DPCA 39/2012.

Pour accéder au Centre, il est nécessaire de 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 le dépôt de la demande, une visite préliminaire est fixée au cours de laquelle les éventuels documents cliniques sont examinés 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 des réservations ainsi que d'autres facteurs intermédiaires importants (âge de la patiente, gravité de la pathologie, conditions de grave désavantage et de détresse socio-familiale, éventuelle concomitance avec des interventions de rééducation en cours dans d'autres structures). Ces éléments doivent toutefois être documentés par les référents de l'ASL (Agence sanitaire locale) d'appartenance.

Si une place se libère 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 cohérence entre la pa-

thologie et la disponibilité des lits dans le groupe de vie le plus adapté pour répondre aux besoins de rééducation. Si la demande d'admission est confirmée, l'entrée est organisée.

Dans ce cas, les membres de la famille ou les tuteurs doivent signer tous les formulaires prévus pour l'admission et fournir les documents cliniques requis.

Avec l'admission et l'observation clinique de la nouvelle patiente, le projet de rééducation individualisé (PRI) commence. Il est partagé avec les membres de la famille et envoyé par voie électronique au SIAR et aux ASL (agences sanitaires locales) compétentes sur le territoire.

Chaque PRI a une durée et une prise en charge précises, conformément aux dispositions prévues dans l'organisation sanitaire actuelle de la région du Latium qui régit les traitements de rééducation. À l'expiration de chaque projet, une réunion est organisée avec tous les membres de l'équipe multidisciplinaire afin de vérifier les résultats obtenus, d'évaluer l'opportunité d'une demande de renouvellement et d'identifier d'éventuels nouveaux objectifs.

### **Sortie**

Le projet peut être suspendu à titre provisoire ou définitivement clos pour les raisons suivantes :

- à la demande expresse de l'utilisateur et/ou des membres de sa famille ;
- l'équipe de direction estime que les conditions minimales nécessaires pour fournir un service de qualité ne sont plus réunies (par exemple, collaboration insuffisante/absence de collaboration de la part des membres de la famille référents) ;
- l'équipe de direction estime que les objectifs prévus par le projet ont été atteints.

### **Prestations fournies dans les deux services résidentiel et semi-résidentiel**

Dans cette structure, les prestations de rééducation suivantes sont fournies :

- Consultation médicale spécialisée en psychiatrie ;
- Consultation médicale spécialisée en neurologie ;
- Consultation médicale spécialisée en physiothérapie ;
- Consultation médicale spécialisée en gériatrie ;
- Administration de tests psychométriques ;
- Rééducation neuromotrice ;
- Thérapie psychologique ;
- Intervention éducative ;
- Intervention infirmière ;
- Intervention des services sociaux ;
- Interventions de conseil aux familles.

Chaque PRI est rédigé par une équipe multidisciplinaire composée d'un médecin responsable du projet (et éventuellement de médecins spécialistes tels que le physiatre), d'un assistant social, d'un psychologue, d'éducateurs professionnels et de toutes les autres personnes éventuellement impliquées dans la réalisation du traitement de rééducation (kinésithérapeutes, infirmiers, aides-soignants et personnel auxiliaire, etc.).

### **Activités**

Les deux services, résidentiel et semi-résidentiel, prévoient des interventions éducatives et de

rééducation quotidiennes réalisées à travers des activités occupationnelles et artisanales menées dans différents ateliers polyvalents.

Les ateliers proposent des activités manuelles et artisanales qui impliquent le travail de divers matériaux à l'aide de différents procédés (papier, cuir, tissu, bois, corde, fleurs, cire, t jardinage, etc.). L'atelier de rééducation constitue une occupation et un engagement qualifiant pour la vie quotidienne de la personne handicapée, représentant un soutien émotionnel et concret. Les éducateurs professionnels coordonnent et gèrent les activités de chaque groupe afin de promouvoir pour chaque utilisateur :

- les compétences pratiques et manuelles dans le processus de réalisation du produit artisanal (de la conception à la finition) ;
- l'autonomie personnelle et le potentiel créatif ;
- des moments d'échange et de discussion en groupe, en apprenant à chacun à s'exprimer spontanément et à écouter les autres ;
- la création d'un réseau de relations où les personnes peuvent 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 de la relation avec l'environnement de référence en médiatisant et en harmonisant les dynamiques de chaque groupe afin d'en contenir les éventuels conflits ;
- la consolidation et l'amélioration de l'expérience de la vie communautaire ;
- la réinsertion sociale éventuelle, lorsque cela est possible.

Au-delà des objectifs énumérés ci-dessus, les interventions éducatives et réhabilitatives visent, dans la mesure du possible, à développer des compétences adaptatives et socioculturelles de base. Les utilisatrices ont la possibilité, tant dans les groupes de référence que dans des sous-groupes sélectionnés, de développer et de maintenir des compétences culturelles et sociales. À cet égard, la lecture collective du journal, l'approfondissement et la réflexion sur les événements mondiaux, le visionnage de films, la connaissance et l'utilisation de l'argent, l'utilisation éventuelle des transports publics sont parmi les outils les plus appropriés pour atteindre les objectifs susmentionnés.

### **Activités éducatives et de réadaptation visant à élargir les compétences sociales et les expériences relationnelles**

Le Centre propose :

- *Des interventions éducatives et rééducatives « sensorielles »* qui se déroulent dans des espaces équipés de matériel spécifique sélectionné pour travailler sur les canaux sensoriels. Ces interventions sont proposées principalement aux personnes souffrant de handicaps cognitifs graves afin de favoriser la communication non verbale, le bien-être émotionnel et les expériences relationnelles significatives
- *des activités musicales et artistiques créatives.* Dans certains environnements spécifiques, des activités utilisant la musique et d'autres canaux d'expression artistique et créative sont organisées afin d'impliquer les utilisatrices et de les stimuler à communiquer par des moyens autres que le langage verbal.
- *activités d'éducation éthique et religieuse* visant à l'apprentissage et au développement d'outils participatifs à la vie communautaire et religieuse. Une attention particulière est accordée 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 simultanément dans le centre. En particulier, les personnes plus âgées sont accompagnées avec sérénité pour accepter le crépuscule de leur vie.

- *Activités physiques* : elles comprennent actuellement la pétanque, des jeux et des activités physiques, la course d'orientation, des promenades dans la villa et dans le quartier. Une activité supplémentaire de piscine est prévue, sur demande des familles.
- *Espace Raccont'arte* : en écoutant activement le récit de leur histoire, en favorisant le sentiment d'appartenance et l'expression de leur point de vue, en leur offrant des occasions de se sentir utiles et estimables pour leurs caractéristiques uniques. Concrètement, il répond aux besoins sociaux et relationnels des résidents âgés de 65 ans et plus, dont la vie risque d'être limitée à la satisfaction des besoins primaires, physiologiques et d'assistance.
- *Séjours estivaux* : ils sont organisés en complément des projets menés au cours de l'année et dans la continuité des objectifs thérapeutiques fixés. En fonction de la pathologie des utilisatrices, la préférence est donnée aux vacances visant l'inclusion sociale à tous les niveaux et prévoyant des activités thérapeutiques en mer. Actuellement, les séjours se déroulent dans des maisons appartenant à la Congrégation utilisées comme résidences d'été : à 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 commémorations liées au fondateur, les opérateurs de la structure et les hôtes organisent avec un soin particulier les célébrations de la communauté. Les fêtes représentent une occasion spéciale de rencontre avec les familles, une opportunité d'ouverture sur le territoire d'appartenance afin de faire connaître à l'extérieur les activités menées dans le centre.

### **Thérapies de rééducation spécifiques**

Les utilisateurs qui fréquentent le centre de rééducation se voient proposer des thérapies de rééducation spécifiques. En fonction des besoins, individuels et en petits groupes, par cycles ou en continu, selon ce qui est défini dans les projets de rééducation individuels (PRI).

Actuellement, des traitements de rééducation spécifiques de physiothérapie et de rééducation neuromotrice sont prévus.

### **Dossier médical**

Pour chaque utilisatrice, un dossier médical est établi dans lequel les évaluations spécialisées et toute la documentation relative aux traitements médicaux et de rééducation effectuée quotidiennement sont consignées de manière ponctuelle par les personnes responsables et autorisées. Le projet de rééducation individuel (PRI fiche utilisateur SIAR) fait partie intégrante du dossier médical. Il prévoit les jours de traitement, le type et les modalités des interventions de rééducation (y compris le nombre d'accès et leur éventuelle déclinaison).

Le dossier médical est conservé conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles. Chaque patient, ou son tuteur, 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 spécial disponible au secrétariat.

Chaque utilisatrice du service résidentiel est intégrée dans un service (groupe de vie) qui dispose d'une équipe d'éducateurs permanents, assistés par du personnel auxiliaire et, dans certains cas, par du personnel religieux. Au sein de chaque groupe de vie, les opérateurs présents accompagnent et soutiennent les utilisatrices dans les activités communes de la vie quotidienne (autonomie, hygiène personnelle, repas, entretien de leur espace de vie, etc.). La journée est organisée de manière structurée pour les résidents, en fonction de leurs besoins et de leur potentiel de réadaptation. Des activités individuelles et collectives sont organisées, qui comprennent, outre le travail de réadaptation visant à renforcer et/ou à maintenir l'autonomie possible, la participation quotidienne à des ateliers artisanaux et occupationnels, à une thérapie neuromotrice et à d'autres activités.

### Description d'une journée type

#### *Service résidentiel :*

|               |  |
|---------------|--|
| 7h30          | Réveil des hôtes   |
| 8h00          | Hygiène personnelle, petit-déjeuner, rangement des chambres  |
| 9h30          | Activités (atelier, activités complémentaires externes et internes au groupe ou à la maison, physiothérapie, etc.) |
| 12h30         | déjeuner en groupes et pause   |
| 14h30 – 17h00 | activités dans les laboratoires/services/temps libre   |
| 17h00 -18h00  | temps spirituel : participation, pour ceux qui le souhaitent, aux offices religieux                                |
| 18h30/19h00   | dîner et récréation  |
| 21h00         | Repos  |

#### *Service semi-résidentiel*

|       |   |
|-------|---|
| 9h00  | Arrivée au centre et premier accueil                        |
| 9h30  | Activités éducatives et de rééducation                      |
| 12h30 | déjeuner (et aide pour les activités d'hygiène personnelle) |
| 14h00 | Activités éducatives et de rééducation                      |
| 16h30 | retour en famille   |

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

### 3. CHARTE DES DROITS DU PATIENT

#### *La personne au centre : pour une vie de qualité.*

La Maison s'engage à garantir et à respecter les droits des résidents conformément à la Charte européenne des droits du patient. Cette charte est disponible auprès de la direction et dans chaque groupe de vie.

- Les patients et leurs familles sont informés, dès leur admission à la Casa Santa Maria, de l'existence d'organismes de protection des patients, tels que le tribunal

du malade.

- En particulier, au moment de son admission au Centre, la patiente est dûment informée des modalités du traitement proposé et des risques éventuels découlant du non-respect total ou partiel de ce traitement.
- Après avoir reçu les informations nécessaires, la patiente, ou son représentant légal, donne son consentement au traitement (consentement éclairé).
- La patiente et ses proches sont constamment informés de son état de santé et impliqués dans les éventuelles modifications du programme de rééducation.
- La patiente ou ses proches ont le droit de demander une copie du dossier médical.
- Le droit à la confidentialité des informations à caractère personnel, y compris celles concernant l'état de santé, et à la vie privée est garanti pendant toute la durée du traitement.
- Le droit de la patiente à accéder à des services respectant les normes de qualité est garanti.
- Le droit à la sécurité des utilisateurs est garanti et, à cette fin, les facteurs de risque potentiels sont surveillés en permanence.
- Le droit à un traitement personnalisé est garanti par l'adoption de programmes de rééducation flexibles et adaptés aux besoins de chaque individu.
- Le droit de déposer une réclamation et d'obtenir une réponse est garanti. Les réclamations peuvent être transmises selon les 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'utilisateurs d'autres confessions religieuses, en respectant leurs valeurs, leurs usages et leurs coutumes, dans la mesure où ceux-ci sont compatibles avec les principes et l'esprit de la Maison, ainsi qu'avec les exigences de réadaptation et d'organisation du service.

En cas de besoin, un soutien culturel approprié est garanti.

La Casa Santa Maria, en plus de mettre à la disposition de ses hôtes un local pour la pratique d'une religion autre que la religion catholique, laisse à la famille la possibilité d'accompagner notre hôte dans les initiatives liées à la religion qu'elle professe.

Le personnel employé au sein de Casa Santa Maria est informé de la nature des droits des patients et des familles et est formé aux modalités opérationnelles permettant d'en garantir le respect.

Dans le cadre du système de contrôle de la qualité, la structure a mis en place une procédure d'auto-évaluation du respect des droits des patients, au moyen de questionnaires de satisfaction, fournis chaque année aux utilisateurs des deux services.

#### **4. RÉCLAMATIONS**

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

[reclami@casasantamariaroma.it](mailto:reclami@casasantamariaroma.it).

Si le Centre reçoit des réclamations écrites non anonymes, le responsable du service des réclamations en signalera le contenu à la Direction afin qu'elle puisse examiner la réclamation reçue et prendre les mesures correctives et/ou préventives nécessaires. Une réponse écrite sera fournie à la personne qui a déposé la réclamation afin de l'informer des mesures prises.

## **5. BÉNÉVOLAT ET STAGES DE FORMATION PROFESSIONNELLE**

La Maison est ouverte à la collaboration avec des personnes adhérant à des associations 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 se chargera d'organiser la collaboration de la manière la plus appropriée, en désignant à chaque fois un tuteur chargé de superviser et d'orienter l'activité de bénévolat.

Depuis de nombreuses années, la Casa Santa Maria accueille des stagiaires professionnels dans les domaines de la rééducation éducative, de l'aide sociale et de la psychologie, grâce à des accords avec les universités de Rome et des organismes de formation sectoriels.

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

Rome, mars 2026