Carta dei servizi

Servizio per l'Autonomia e l'Autodeterminazione (SPAA)

Marzo 2026

Sommario

1. Presentazione
2. Principi ispiratori
3. Cos'è il Servizio per l'Autonomia e l'Autodeterminazione (SPAA)
4. Scopi del SPAA
5. Prestazioni offerte
6. Modalità di accesso
7. Gestione delle liste d' attesa
8. Priorità e urgenze
9. Trattamento domiciliare
10. Presa in carico
11. Regolamento

    I diritti della persona che si rivolge al SPAA

    I doveri della persona che si rivolge al SPAA
12. Regole generali
13. Reclami

Dove, Orari e Contatti

Servizio per l'Autonomia e l'Autodeterminazione
Via Giuseppe Cerbara, 20 - 00147 Roma
Tel. 06 51604253 - 06 5122666

Aperto dal lunedì al venerdì ore 09,00/13,30 – 14,15/19,00

Servizio Relazioni con il Pubblico
srp@centroperlautonomia.it

Coordinatore: Mauro Tavarnelli
m.tavarnelli@centroperlautonomia.it

Direttore Operativo: Patrizia Sperlongano
p.sperlongano@centroperlautonomia.it

Direttore Tecnico: Giuseppe Palieri
g.palieri@centroperlautonomia.it

1. Presentazione

La carta dei servizi del Servizio per l'Autonomia e l'Autodeterminazione (SPAA) è uno strumento di tutela rivolta alle persone beneficiarie; si propone di fornire informazioni sugli aspetti organizzativi del SPAA affinché il periodo di presa in carico delle persone con disabilità (PcD) e delle loro famiglie sia il più possibile partecipato e soddisfacente.

Il SPAA conta sulla collaborazione delle persone che vi accedono per assicurare la completa disponibilità e il massimo impegno nell'erogazione dei servizi, nel diritto all'informazione e nella tutela dei diritti.

2. Principi ispiratori

I principi fondamentali ai quali la presente Carta dei Servizi si ispira sono quelli di: uguaglianza e imparzialità.

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.

Rispetto - Il principio del rispetto si fonda sui diritti umani e sulla dignità della persona. Ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura e cortesia.

Diritto di scelta - Il cittadino utente, per affermare la propria autodeterminazione, è messo in condizione di scegliere il percorso che ritiene più idoneo alle sue esigenze.

Partecipazione - Si fonda sulla condivisione del programma individualizzato attraverso la raccolta del consenso informato e delle aspettative che la persona esprime.

Efficacia ed efficienza - I servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività.

Continuità - L'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni.

Vita indipendente – il SPAA opera per l'indipendenza delle persone con disabilità, per la costruzione di percorsi di vita indipendente ed inclusione nella comunità.

Famiglia – I care giver familiari del cittadino utente hanno un ruolo centrale nella vita delle persone con disabilità, specialmente di quelle non in grado di autorappresentarsi. Il SPAA nella costruzione dei percorsi personalizzati coinvolge all'occorrenza la rete familiare della persona con disabilità.

3. Cos'è il Servizio per l'Autonomia e l'Autodeterminazione (SPAA)

Il SPAA, già Centro per l'Autonomia opera, dal 1997, presso l'Azienda Usl Roma 2, già Asl RMC, al fine di favorire l'abilitazione e la riabilitazione delle persone con disabilità con necessità di sostegni intensivi e facilitare i percorsi di autonomia ed autodeterminazione delle persone con disabilità residenti nella Regione Lazio.

4. Scopi del SPAA

Il SPAA garantisce, alle persone con disabilità con necessità di sostegni intensivi, gli strumenti necessari alla realizzazione della massima autodeterminazione indispensabile per il raggiungimento dell'inclusione nella collettività e per il miglioramento della qualità di vita.

A questo scopo il SPAA realizza programmi individualizzati rivolti:

- all'attuazione di programmi di prevenzione attraverso il recupero dell'autostima e la capacità di muoversi autonomamente nella rete dei servizi socio sanitari esistenti, evitando in questo modo ricadute di tipo assistenzialistiche e istituzionalizzanti;
- alla realizzazione di percorsi di autonomia nelle attività di vita quotidiana, anche attraverso la scelta di ausili, anche ad alta tecnologia, realmente rispondenti ai bisogni e alle caratteristiche della persona.

Il SPAA, attraverso la sua équipe multidisciplinare, favorisce la razionalizzazione delle risorse regionali dedicate alla riabilitazione.

5. Prestazioni offerte

Il SPAA offre alle persone con disabilità la possibilità di:

- migliorare le autonomie fisiche in ogni ambito delle attività di vita quotidiana;
- migliorare le pratiche assistenziali in ogni ambito delle attività di vita quotidiana in cui non si è autonomi;
- scegliere l'ausilio per la mobilità e la postura più adatto alle caratteristiche individuali e a manutenerlo;
- progettare o riprogettare la propria abitazione, il posto di lavoro o di studio;
- sperimentare e mantenere relazioni interpersonali significative;
- valorizzare le caratteristiche personali;
- costruire progetti di Comunicazione Aumentativa Alternativa con la famiglia, la scuola, gli operatori della riabilitazione per espandere la propria capacità comunicativa e le opportunità di relazioni umane;
- scegliere l'ausilio tecnologico confacente alle esigenze di autonomia nell'ambiente domestico, scolastico, lavorativo, etc. o per sostenere il percorso di apprendimento;
- scegliere i dispositivi di guida o trasporto per il veicolo più adatto alle necessità individuali (in collaborazione con la piattaforma Fiat Autonomy);
- conseguire o convertire la patente speciale di guida;

- orientare verso la professione più adeguata con l'analisi di percorsi formativi;
- affrontare il tema del tempo "liberato" con attività ludiche, hobbistiche, sportive, etc.;
- esaminare il tema delle risorse psicologiche individuali, affettive e familiari;
- dare sostegno sociale alla persona con disabilità e alla sua famiglia per facilitare il reinserimento familiare, lavorativo, di studio;
- informare e guidare all'ottenimento dei propri diritti.

6. Modalità di accesso

Si può accedere ai servizi del SPAA attraverso l'attivazione del percorso abilitativo da parte del medico inviante (Specialista, MMG, PLS) tramite la compilazione dei moduli predisposti, che sono reperibili direttamente nel sito internet (www.centroperlautonomia.it), al link (https://www.centroperlautonomia.it/servizi/persone-con-disabilita/).
Tali moduli possono essere compilati direttamente online, ovvero inviati in formato pdf alla mail: servizioaccoglienza@centroperlautonomia.it

All'atto dell'avvio del percorso deve essere presentata copia dell'istanza di invalidità civile; su richiesta dell'equipe del Spaa l'interessato potrà presentare ulteriore documentazione clinica.
Il personale del Servizio Relazioni con il Pubblico provvede a raccogliere le richieste delle persone ed a fornire le informazioni:

1. sul modulo di accesso;
2. sulla modalità di accoglienza;
3. sui servizi forniti dal SPAA e sulle modalità di erogazione.

7. Gestione delle liste d'attesa

I moduli sono inseriti in due liste di attesa: una dedicata agli utenti della ASL Roma 2 e l'altra agli utenti di tutte le altre ASL della Regione Lazio. Entrambe sono ulteriormente suddivise tra l'età adulta e l'età evolutiva.
Una terza lista è dedicata ai percorsi che richiedono esclusivamente il servizio di automobilità. Nel caso in cui la persona faccia richiesta di ulteriori servizi, la stessa viene inserita nelle differenti liste di attesa, una per l'automobilità e l'altra per gli altri servizi richiesti.
Le richieste di accesso per la valutazione sulla comunicazione per persone con malattie neurodegenerative che pervengono dai Centri Regionali di riferimento avvengono con moduli specifici del percorso regionale.

8. Priorità e urgenze

Hanno diritto di priorità, e pertanto i nominativi non vengono iscritti nelle liste d'attesa generali, gli utenti:

- residenti nel territorio della ASL Roma 2, che hanno una lista di attesa dedicata;
- con malattie degenerative con un decorso clinico molto veloce e altamente invalidanti (es. SLA);
- degenti in struttura sanitaria pubblica (tra cui l'Unità Spinale) e privata in condizione di acuzie e post acuzie;
- con disabilità derivanti da patologie oncologiche
- minori entro i sei anni di età.

Hanno inoltre diritto di avviare con urgenza il percorso coloro che presentino problematiche che potrebbero determinare nel tempo un ulteriore aggravio della condizione di disabilità già esistente. In questi casi e in quelli in cui sul modulo di accesso sia indicata la richiesta di urgenza per motivi di tipo clinico (es. rischio di piaghe da decubito, dolori alla schiena, gravi problemi posturali), il Direttore Tecnico ed il Coordinatore definiscono l'urgenza, eventualmente richiedendo una valutazione preliminare da parte di un terapista occupazionale.
La valutazione dell'urgenza a qualsivoglia titolo viene determinata anche sulla base della Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (ICF).
La richiesta delle persone a cui viene riconosciuta l'urgenza dell'intervento, non vengono inserite nelle liste di attesa.
Le liste di attesa sono gestite secondo i criteri dettati dalla legge 241/1990 e successive modifiche. Viene inoltre acquisito il consenso informato al trattamento dei dati in ottemperanza al Regolamento europeo 2016/679 in materia di protezione dei dati personali e al D.Lgs. 196/2003, così come integrato con le modifiche introdotte dal D.Lgs 101/2018.

9. Trattamento domiciliare

Sono previsti trattamenti a domicilio solo nei casi in cui "*il trasporto delle PCD ne possa aggravare lo stato di salute*".
Tale condizione dovrà essere certificata dal medico curante.

10. Presa in carico

Il trattamento presso il SPAA si fonda sul lavoro di équipe composta da:

- medico specialista;
- terapista occupazionale;
- terapista della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva;
- assistente sociale;
- consulente alla pari;
- psicologo;
- architetto;
- laureato in ingegneria elettronica;
- esperto di mobilità;
- tecnico di officina.

Le prestazioni offerte dal SPAA sono di natura ambulatoriale, extramurarie quando è necessario intervenire direttamente negli ambienti di vita della persona con disabilità, oppure domiciliare.

11. Regolamento

Diritti della persona che si rivolge al SPAA

La persona ha diritto:

- di essere presa in carico nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- ad essere sempre individuata con il proprio nome e cognome;

- di poter identificare immediatamente gli operatori che la hanno in carico;
- di ottenere dagli operatori del SPAA informazioni complete e comprensibili in merito al progetto abilitativo e riabilitativo;
- di essere opportunamente informata riguardo tutti gli aspetti collegati al percorso abilitativo e riabilitativo ed essere facilitata a partecipare attivamente al proprio progetto presso il SPAA;
- di ottenere che i dati relativi alla propria persona siano trattati in ottemperanza al Regolamento europeo 2016/679 in materia di protezione dei dati personali;
- di proporre reclami, secondo le procedure adottate dal SPAA (Norma UNI EN ISO 9001-2015) che debbono essere sollecitamente esaminati, e ad avere informazione tempestiva sull'esito degli stessi. Inoltre è invitato a compilare, a fine trattamento il Questionario valutazione servizi ricevuti al SPAA;
- ad avere la copia di tutti i documenti prodotti dal personale del SPAA, durante il periodo di trattamento quali: cartella personalizzata, relazioni conclusive dei servizi, indicazioni relative ai trattamenti effettuati.

Doveri della persona che si rivolge al SPAA

La persona quando è in carico al SPAA è tenuta:

- ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con gli operatori;

- al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica;
- ad osservare l'organizzazione e gli orari previsti nella struttura
- ad informarsi sull'organizzazione della struttura nei tempi e nelle sedi opportune.

Non è consentito fumare all'interno del SPAA.

12. Regole generali

- la persona deve firmare ogni accesso. Un accesso corrisponde a 45 min. di trattamento e 15 min. per la preparazione del materiale, per la compilazione delle schede, ecc.;
- è possibile fare più accessi nello stesso giorno;
- le sedute si svolgono in orari concordati tra l'utente e il Servizio Relazioni con il Pubblico;
- Le persone inserite nelle liste di attesa sono contattate seguendo l'ordine cronologico dell'arrivo delle richieste. Nel caso in cui il Servizio, dopo tre telefonate realizzate in tre giornate diverse, non ottenga nessuna risposta, la richiesta viene archiviata e l'utente viene informato della decisione tramite e-mail. Nel caso in cui la persona risponda ma non è disponibile per motivi di salute certificati dal MMG o PLS o a causa di forza maggiore derivanti da ordinanze dovute ad emergenze sanitarie, ha la possibilità di richiamare entro tre mesi dalla prima chiamata e sarà inserita per il primo colloquio entro dieci giorni lavorativi. Se l'utente

non accetta per altri motivi dovrà fare nuovamente una nuova richiesta che sarà reinserita nella lista di attesa.

Nel caso in cui la persona è impossibilitata a venire perché a ridosso della partenza per vacanze, la stessa ha un mese di tempo per richiedere la riattivazione del percorso.

- se le preferenze della PcD relative ai giorni ed agli orari di accesso non coincidono con le disponibilità del SPAA, si procede con il reinserimento nella lista di attesa;
- nel caso di impedimento, la PcD è tenuta a comunicare la propria indisponibilità nel più breve tempo possibile.
- ogni assenza dell'utente per problemi personali va giustificata con autocertificazione che contiene la data dell'assenza ed i numeri di accessi non effettuati; l'utente è tenuto a comunicare l'assenza entro le 24 ore dal trattamento.
- l'assenza per motivi di salute va giustificata con certificazione medica;
- sono ammesse massimo n° 4 assenze per ogni percorso (anche non continuative, per problemi personali e/o per motivi di salute);
- la quinta assenza determina la chiusura della cartella.
- la cartella chiusa le cui assenze sono dipese da motivi di salute può essere riaperta su richiesta dell'interessato appena si creano le condizioni favorevoli alla ripresa del trattamento;
- l'utente la cui cartella sia stata chiusa per assenze superiori a quelle previste e dovute a motivi personali deve eventualmente presentare un nuovo modulo di accesso ai servizi se vuole continuare il percorso.

- Per periodi di ferie dell'utente la cartella si sospende per un periodo massimo di 20gg continuativi.
- L'avvio di un nuovo percorso non potrà avvenire prima di 12 mesi dal termine del precedente, ad eccezione di quelli che rientrano nei casi urgenti come descritto nel paragrafo 8 di questa carta dei servizi.

13. Reclami

Il SPAA garantisce la funzione di tutela nei confronti delle PcD anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Il reclamo può essere presentato dalla persona o da un famigliare, o da organizzazioni di rappresentanza delle PcD, attraverso la compilazione dei moduli messi a disposizione dal SPAA, scaricabili anche dal sito internet www.centroperlautonomia.it.

Servizio per l'Autonomia e l'Autodeterminazione
Via Giuseppe Cerbara, 20 - 00147 Roma
Telefono 06 51604253 - 06 5122666

Aperto dal lunedì al venerdì ore 09,00/13,30 – 14,15/19,00

www.centroperlautonomia.it