



## CARTA DEI SERVIZI

Edizione 2019

Redatta in data 15.05.2019

**Ri.Fi. s.r.l.**

### CENTRO DI RIABILITAZIONE PSICOMOTORIA

**Sede legale:**

**Via Guido Moccia 5 00054 Fiumicino (RM)**

**Sede operativa:**

**V. Valderoa 133 00054 Fiumicino (RM)**

**Telefono: 06 6523537 – Fax:06 65029374**

**e-mail: [ri.fi.srl@libero.it](mailto:ri.fi.srl@libero.it)**

**sito internet [www.rifisrl.it](http://www.rifisrl.it)**

**Direttore Sanitario: Dott.ssa Tini Maria Cristina**

**Direzione Amministrativa: Sig.ra Proli Giuliana**

**DPO (Data Protection Officer): Avv. Belloni Maurizio**

Via Via dei Colli Portuensi, 345 00151 – Roma Telefono: 06.58230712 Email: dpo.rifi@gmail.com

**ODV (Organismo di Vigilanza – D.Lgs. 231/2001) Avv. Bernardini Andrea**

Via Giuseppe Marcotti, 32 00157 – Roma Telefono: 06.64780397 Email: odv@pec.rifisrl.it

**In ottemperanza alle norme vigenti, il Centro Ri.Fi. s.r.l. rende pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile rilevare l'organizzazione del Centro e le sue modalità di funzionamento.**

**Per ogni ulteriore informazione la Direzione è a completa disposizione dell'utente.**



Azienda certificata ISO 9001: 2015

## Prestazioni del servizio e fini istituzionali

### Chi siamo

La Ri.Fi. è un Centro di riabilitazione psicomotoria per adulti e bambini. Essa è stata costituita nel 1986.

La società come da Statuto, ha tra le sue finalità quella di contribuire alla riabilitazione dei disabili, con l'obiettivo di facilitare il loro reinserimento nella vita sociale.

### Storia e Mission del Centro di Riabilitazione

La Ri.Fi. nasce nell'agosto del 1986 per iniziativa del Dr. Alessandro Proli, per impulso del quale prende il via in Fiumicino l'attività di riabilitazione in favore di persone affette da patologie invalidanti nella struttura situata in Via delle Lampare 2b; nel mese di settembre 2009 l'attività è stata spostata nel nuovo Centro di Via Valderoa 133, sempre a Fiumicino, che con la sua più ampia metratura e migliore disposizione dei locali riesce a rispondere in maniera migliore alle esigenze dell'utenza.

In principio l'attività del Centro viene svolta in forma esclusivamente privata, nell'attesa della Convenzione da parte dell'allora U.s.l. RM14 (oggi Ausl RM D), che arriva nel febbraio 1987.

Da quel momento la Ri.Fi. inizia a svolgere un ruolo di fondamentale importanza nel vastissimo Comune di Fiumicino (allora ancora facente parte del Comune di Roma).

Oggi il Centro opera, sotto la direzione della Signora Giuliana Proli, non solo nell'ambito di Fiumicino ma anche nelle zone limitrofe quali Ostia, Ostia antica, Infernetto, Dragona, Acilia, Ponte Galeria e parte di Roma sud.

Ri.Fi s.r.l. è un Centro di Riabilitazione extra-ospedaliero (ex art. 26 L.833/78), definitivamente accreditato con il Servizio Sanitario Regionale con DCA Regione Lazio n. 153 del 17.04.2015. Esso provvede all'assistenza di soggetti di qualsiasi età per il raggiungimento del più alto livello possibile di indipendenza sul piano fisico, sociale ed emozionale, compatibilmente alla patologia di cui sono portatori, svolgendo attività di recupero e rieducazione mediante la presa in carico globale. Le finalità fondamentali del Centro di riabilitazione sono quelle di favorire l'adattamento sociale, l'autonomia e l'integrazione delle persone disabili, anche in grave situazione di handicap, di facilitare in loro la partecipazione attiva all'interno dei processi riabilitativi, di sostenere l'inclusione sociale in contrapposizione a qualsiasi forma di istituzionalizzazione totale e di chiusure segreganti.

La riabilitazione è intesa come un processo di educazione delle capacità personali e di soluzione dei problemi, nel corso del quale si porta una persona disabile a raggiungere il miglior livello di vita possibile sia sul piano fisico che sul piano funzionale, sociale ed emozionale affinché essa possa muoversi e comunicare efficacemente nel suo ambiente familiare, scolastico, lavorativo e sociale.

### La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi del Centro di Riabilitazione Ri.Fi. s.r.l. è uno strumento di tutela dei diritti alla salute delle persone che fruiscono e partecipano delle prestazioni e degli interventi da noi offerti.

Attraverso questo documento intendiamo fornire in modo accessibile e trasparente ad ogni persona che usufruisce del nostro Centro una chiara rappresentazione delle prestazioni erogate, degli strumenti utilizzati, delle condizioni in cui esercita le sue attività, dei meccanismi di partecipazione e degli standard di qualità ai quali si attiene.



Azienda certificata ISO 9001: 2015

La Carta dei Servizi introduce nel mondo sanitario, in base al DPCM 19/5/95 che ne ha fissato per primo precisi indirizzi, il concetto secondo il quale un servizio sanitario, sia esso pubblico che privato, deve assicurare ai suoi fruitori un processo di chiara comunicazione dei servizi e delle prestazioni che offre.

Il Centro Ri.Fi ha adottato un proprio Codice Etico di comportamento, visibile sul proprio sito web, prescrivendone l'osservanza e l'applicazione da parte di ogni soggetto che operi per conto della medesima o che venga in contatto con la stessa.

### **I principi della nostra Carta dei Servizi**

Con la presente Carta dei Servizi, il Centro di Riabilitazione Ri.Fi. s.r.l. intende:

- rendere espliciti i valori e i principi di riferimento ai quali si ispira il suo agire
- far conoscere le sue attività e i servizi resi alle persone disabili
- informare sulle modalità di erogazione del servizio
- esplicitare le forme di relazione e di partecipazione dei cittadini-utenti
- impegnarsi al rispetto di specifici obiettivi di qualità
- impegnarsi a mantenere l'erogazione dei suoi servizi sempre impostata a criteri di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

### **Tipologia delle prestazioni riabilitative**

Il centro è accreditato per erogare trattamenti Non Residenziali, nella forma "Ambulatoriale", "Domiciliare", in base alle esigenze ed alle condizioni personali del paziente; ogni prestazione è svolta in forma individuale.

- Trattamento riabilitativo ambulatoriale

Il trattamento viene effettuato presso il Centro in orari prestabiliti e concordati in precedenza con il paziente e/o i familiari.

- Trattamento riabilitativo domiciliare

Il trattamento viene effettuato presso il domicilio del paziente in orari prestabiliti e concordati direttamente dall'operatore domiciliare con il paziente e/o i familiari.

Le prestazioni domiciliari vengono erogate, secondo criteri clinici, per rispondere ad esigenze particolari, quali:

- impossibilità del paziente a raggiungere gli ambulatori per gravi disabilità,
- svolgere un programma di riadattamento specifico nell'ambiente domiciliare e nelle attività della vita quotidiana.

### **Struttura, metodi e articolazione dei servizi attivati**

#### **Le prestazioni offerte**

Il Centro di riabilitazione psicomotoria Ri.Fi. opera in regime di accreditamento con la Regione Lazio essendo autorizzato e qualificato per erogare trattamenti ad adulti e bambini nei seguenti ambiti:

- logopedia
- riabilitazione neuropsicologica/cognitiva



Azienda certificata ISO 9001: 2015

- riabilitazione motoria/neuromotoria
- psicomotricità
- ortofonia
- psicoterapia
- riabilitazione equestre
- intervento educativo

E' stato inoltre attivato, per venire incontro alla forte richiesta dell'utenza, un servizio di trattamenti in forma privata nell'ambito autorizzativo dell'ex art. 26, di seguito elencati:

- visita neuropsichiatrica
- visita fisiatrica
- visita neurologica
- logoterapia
- terapia neuromotoria
- foniatra
- psicoterapia individuale
- psicoterapia di coppia e familiare

Le tariffe delle terapie private sono evidenziate più avanti e presso la Segreteria tramite il mod. 72A.58.

### **1 - Le modalità di erogazione e i destinatari per il servizio in accreditamento**

In ottemperanza alle normative vigenti, per **accedere alla riabilitazione presso il Centro** non è richiesto alcun certificato di invalidità. Possono, infatti, essere prese in carico tutte le persone che a causa di una malattia o di un evento traumatico, hanno bisogno di trattamenti riabilitativi complessi per i quali si rende necessaria la definizione di un Progetto Riabilitativo Individualizzato.

Non possono essere, altresì, presi in carico coloro che hanno bisogno di trattamenti semplici, segmentali, quali esiti di frattura non complicata, periartriti o altro, che possono essere trattati presso gli ambulatori specialistici di terapia fisica.

#### **1a - Le procedure d'accesso**

L'accesso al Centro per usufruire dei trattamenti ambulatoriali avviene, secondo quanto previsto dal DPCA n. 39/2012, "tramite prescrizione del medico specialista di riferimento, per la specifica disabilità", con la precisazione che la Regione Lazio con DCA 319/2015 ha consentito l'accesso anche in base a prescrizione di medico specialista privato.

L'accesso al Centro per usufruire dei trattamenti domiciliari avviene, secondo quanto previsto dal DPCA n. 39/2012, previa valutazione Multidimensionale del Servizio Disabili Adulti (o altro servizio identificato dalla ASL) del Distretto Sanitario della ASL di residenza del Paziente, con rilascio di apposito modulo che quest'ultimo dovrà essere presentare al Centro. Per l'età evolutiva il servizio ASL preposto alla valutazione Multidimensionale ed alla successiva prescrizione di riabilitazione domiciliare è il TSRMEE del Distretto di residenza dell'Utente.



Azienda certificata ISO 9001: 2015

## 1b - Lista d'attesa e suoi criteri

L'accesso al Centro è subordinato all'**inserimento nella lista di attesa** specifica per età, patologia e tipologia del trattamento richiesto (ambulatoriale o domiciliare). La prenotazione avviene mediante compilazione di apposito modulo con inserimento in tempo reale nella specifica lista di attesa computerizzata. Al momento della prenotazione viene rilasciata all'interessato o delegato certificazione comprovante l'avvenuto inserimento in lista di attesa, corredata di data e numero di posizione e con l'apposizione del visto della Segreteria Amministrativa e dell'interessato o delegato. Nella certificazione sono espresse anche le note informative riguardanti le procedure di scorrimento delle liste di attesa.

Lo scorrimento delle liste di attesa avviene indipendentemente all'interno di ciascuna di esse, secondo l'ordine di prenotazione ed è subordinata all'accettazione, da parte dell'interessato, delle modalità proposte dal Centro per l'erogazione del trattamento (turno pomeridiano o antimeridiano, orari, altro). Ai fini della fluidità del servizio, per i trattamenti domiciliari è possibile che lo scorrimento avvenga anche subordinatamente alla coincidenza tra area abitativa dell'utente ed area operativa del personale specializzato, disponibile nella circostanza.

Al momento dell'avvio del trattamento viene effettuata valutazione clinica per la verifica della sussistenza dei criteri di accesso stabiliti dalla normativa vigente.

## 2 - Le modalità di erogazione e i destinatari per il servizio privato

L'utente che non può essere trattato in regime di accreditamento per inadeguatezza dei criteri di accesso o chiunque voglia usufruire del servizio di trattamenti in forma privata, sarà sottoposto a visita specialistica da parte del medico di settore del Centro, che stabilirà il piano di trattamento e farà firmare i moduli specificati nel modello 72A.58 (Regolamento terapie Private).

### Gli orari di apertura

Il Centro è aperto dalle ore 8.00 alle ore 19.00 dal Lunedì al Venerdì e dalle ore 8.00 alle 14 il Sabato. La Segreteria è attiva dalle ore 9.00 alle ore 13 e dalle ore 15 alle ore 18 dal Lunedì al Venerdì.

### Il personale clinico-riabilitativo

Il **progetto riabilitativo** è seguito dall'equipe specialistica del Centro costituita da medici specialisti in Neurologia, Neuropsichiatria infantile, Fisiatria, nonché psicologi e psicopedagogisti e dall'equipe tecnica caratterizzata da terapisti della riabilitazione specializzati per ciascuna area riabilitativa e fascia di età.

### Il progetto riabilitativo

L'apertura del progetto riabilitativo comporta la presa in carico riabilitativa da parte del Centro cosicché è impossibile la fruizione di servizi da parte di più di un Centro riabilitativo nello stesso periodo di trattamento. Il progetto riabilitativo comprende tutte le iniziative ritenute necessarie dall'equipe specialistica e tecnica del Centro a fini riabilitativi non limitandosi, talora, alla sola



Azienda certificata ISO 9001: 2015

erogazione della terapia specifica. Il Progetto riabilitativo viene condiviso con l'utente definendo all'interno di esso obiettivi e modalità. L'utente viene fatto partecipe anche di ogni successivo aggiornamento del progetto stesso e può essere, per sua richiesta, informato in qualunque momento degli sviluppi del progetto, potendo anche richiedere di prendere visione della cartella clinica.

### **Modalità relativa al trattamento dei dati**

Vengono adottate le misure per la riservatezza dei dati e delle informazioni che riguardano il paziente.

All'atto della presa in carico è adottato il modulo di consenso per la gestione dei dati personali, necessari all'attività svolta dal Centro, i quali saranno condivisi, a seconda degli adempimenti, con le Strutture Regionali o della Asl, per tutte quelle procedure che lo rendano necessario ai fini dello svolgimento del trattamento riabilitativo.

### **Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro**

Il Centro attua le disposizioni contenute nel D. Lgs 81/2008 (e successive modifiche e/o integrazioni). Non esistono barriere architettoniche che impediscono l'accesso degli ospiti a tutti i locali della struttura. I servizi igienici per gli utenti sono attrezzati per i non autosufficienti.

Tutte le attrezzature elettromedicali sono controllate ad intervalli regolari e sottoposte a manutenzione periodica.

Tutta la struttura, in occasione dell'interruzione dell'attività durante il periodo estivo viene sottoposta a revisione, sanificazione e disinfezione. La pulizia dei locali viene effettuata quotidianamente da una Ditta esterna. Gli operatori provvedono alla sanificazione con disinfettante delle attrezzature e degli oggetti usati per la terapia (giochi, costruzioni, ecc.) al termine di quest'ultima.

### **Impegni e programmi**

Il Centro di Riabilitazione persegue l'obiettivo di assicurare il costante miglioramento della qualità del servizio e dell'assistenza orientata ai bisogni degli utenti e al miglioramento della qualità della vita del paziente.

Il Centro è organizzato per favorire la formazione continua e l'aggiornamento del personale, per migliorare ed acquisire nuove metodologie d'intervento.

E' monitorato il gradimento dell'utenza, e la Direzione Sanitaria valuta costantemente i passaggi critici e gli eventuali episodi indesiderati.

Attraverso la presente Carta dei Servizi il Centro di Riabilitazione garantisce i seguenti principi fondamentali, peraltro ripresi nel Codice Etico di Comportamento, adottato dalla Rifi Srl e reso consultabile da chiunque :

#### **1) Eguaglianza:**

I rapporti tra utenti, il Centro di Riabilitazione e l'accesso ai suoi servizi sono uguali per tutti.

#### **2) Imparzialità:**

Gli operatori del Centro di Riabilitazione hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.



**3) Continuità:**

L'erogazione dei servizi è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

**4) Diritto di scelta:**

L'utente, là ove consentito dalla vigente normativa, ha diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano servizi sul territorio, quelli di cui ha necessità.

**5) Partecipazione:**

La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio è sempre garantita.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni (L. 241/90).

L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi sanitari.

Gli utenti possono esprimere periodicamente il proprio gradimento sui servizi ricevuti.

**6) Efficienza ed efficacia:**

Il servizio viene erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.

**Reclami**

Il Centro garantisce la funzione di tutela dei diritti del cittadino/utente 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 cittadino/utente può presentare reclamo presentandosi direttamente al referente fornendo oralmente le proprie osservazioni, oppure in forma scritta, utilizzando il mod. 72A.24 "Segnalazione Disservizi", via fax o telefonicamente.

Per la gestione dei reclami si fa riferimento alla Procedura Gestionale 83A. Il referente per i reclami è il Sig. Fabrizio Pieroni, che si avvale della collaborazione del personale di segreteria, al quale si può lasciare l'eventuale modello su citato. I reclami sono esaminati nel corso del Riesame della Direzione, con l'eventuale coinvolgimento dei Responsabili delle funzioni interessate, per individuare le eventuali criticità e per predisporre le azioni opportune.

**Verifica per il rispetto degli standard di qualità**

Il Centro è impegnato per un costante miglioramento e verifica della qualità dei servizi offerti attraverso le seguenti fasi: - scelta dei criteri e degli indicatori dei livelli soglia di buona qualità - analisi della situazione e identificazione dei problemi intesi come occasioni di miglioramento - analisi delle cause possibili - progettazione ed effettuazione dell'intervento migliorativo - diffusione dei risultati a tutti gli interessati. - valutazione globale.



Azienda certificata ISO 9001: 2015



**AREA QUALITA'**

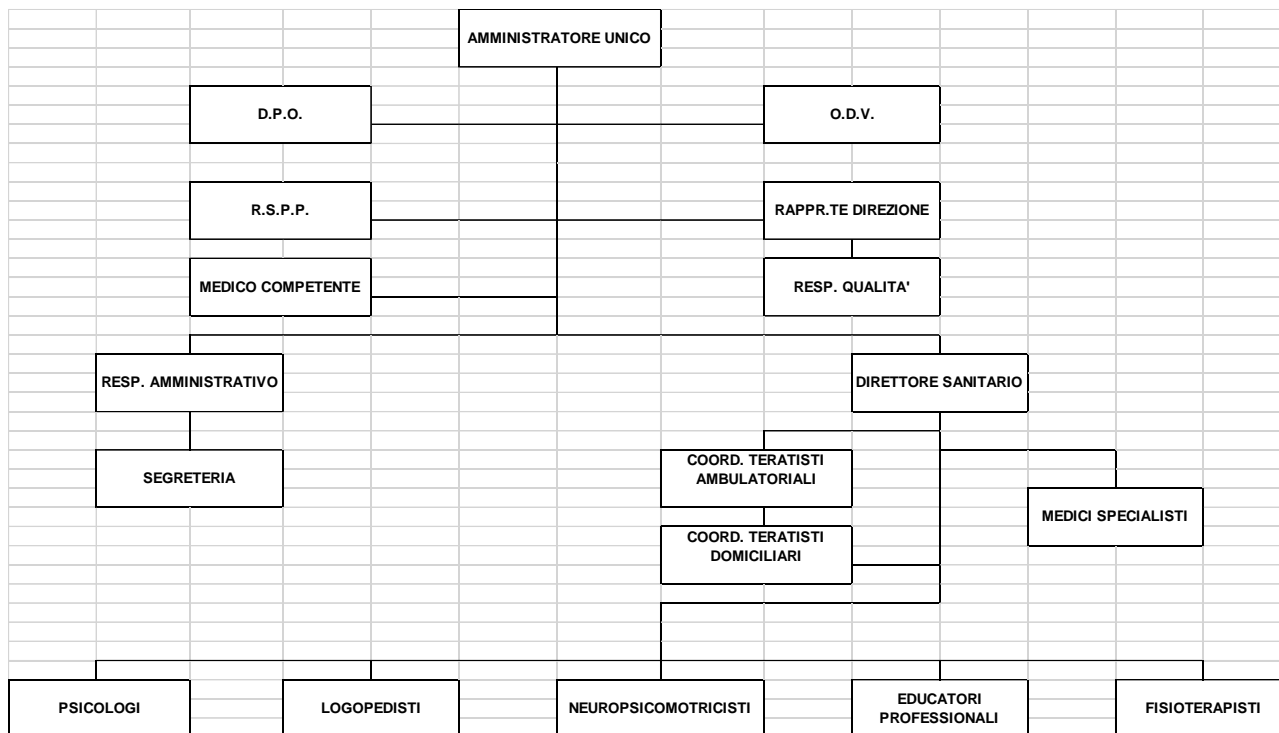
PROCESSO	OBIETTIVO	FORMULA	METODO RACCOLTA/ FONTE DEL DATO
Certificazione	Mantenimento della Certificazione ISO 9001	Rilascio certificato di conformità ISO 9001/2015	Possesso del certificato
Miglioramento continuo	Mantenimento dei requisiti di certificazione attraverso verifiche periodiche (almeno una volta all'anno) presso tutti i servizi)	N ° Verifiche Ispettive Interne effettuate nell'anno	Rapporto di verifica ispettiva
Miglioramento continuo	Trattamento e soluzioni dei problemi rilevati a livello aziendale	N° azioni correttive chiuse con verifica dell'efficacia della soluzione/N° azioni correttive effettuate	Modulo di azione correttiva

**INDICATORI**
**AREA DIRITTO ALL'INFORMAZIONE / UMANIZZAZIONE**

PROCESSO	OBIETTIVO	FORMULA	METODO RACCOLTA/ FONTE DEL DATO
Nella struttura vengono eseguite verifiche sulla soddisfazione dell'utente ambulatoriale e domiciliare	Attuazione di rilevazioni con cadenza annua e relativa comunicazione dei dati elaborati	Questionari distribuiti a tutti gli utenti ambulatoriali e domiciliari	Somministrazione del questionario
Le verifiche sulla soddisfazione dell'utente ambulatoriale e domiciliare forniscono rilevazioni positive	Percentuale di risposte con giudizio globale di Soddisfatto o Molto Soddisfatto > 85%	Elaborazione statistica dei questionari distribuiti a tutti gli utenti ambulatoriali e domiciliari	Somministrazione del questionario ed elaborazione statistica
La struttura si impegna a rispondere per scritto ai reclami presentati dall'utente entro 20 giorni dal ricevimento	Monitoraggio trimestrale delle segnalazioni, finalizzato alla individuazione di azioni di miglioramento	Numero dei reclami ai quali la struttura ha risposto entro 20 giorni dal ricevimento/numero totale dei reclami ricevuti	Registrazione dei reclami su apposito quadro riassuntivo ed elaborazione degli stessi
La struttura esegue periodicamente per ogni servizio la rilevazione dei tempi di attesa necessari ad ottenere le prestazioni richieste	Percentuale di servizi monitorati 100%	N° richieste monitorate mensilmente	Report riepilogativi
Presso la struttura è disponibile uno sportello per i pagamenti delle prestazioni sanitarie dalle ore 8.00 alle ore 19.00	Percentuale garantita al 100%	% di utenza servita	Report periodici
La struttura ha studiato uno specifico consenso informato e lo ha reso applicabile in tutti i servizi interessati	Percentuale garantita 100%	Percentuale di servizi in cui si applica il consenso informato	Report periodici
Tutto il personale della struttura che è a diretto contatto con l'Utente indossa cartellini identificativi	Percentuale garantita 100%	Numero di dipendenti che indossano i cartellini identificativi/numero dei verificati	Verifiche ispettive interne



ORGANIGRAMMA NON NOMINATIVO



Azienda certificata ISO 9001: 2015



## ORGANIGRAMMA NOMINALE

Amministratore Unico	Sig.ra Giuliana Proli
Direttore Tecnico Sanitario	Dott.ssa Maria Cristina Tini
Responsabile Amministrativo	Sig. Fabrizio Pieroni
Responsabile della Qualità	Sig. Fabrizio Pieroni
Coordinatore dei Terapisti Ambulatoriali	Dott.ssa Eleonora Capanna
Coordinatore dei Terapisti Domiciliari	Dott.ssa Rosanna Blandino
DPO	Avv. Maurizio Belloni
ODV	Avv. Andrea Bernardini

Medici Specialisti	nr. 5
Psicologi	nr. 11
Logopedisti	nr. 12
Neuropsicomotricisti	nr. 17
Educatori Professionali	nr. 1
Fisioterapisti	nr. 32



## FUNZIONIGRAMMA

**AMMINISTRATORE UNICO SIG.RA PROLI GIULIANA**

- svolge attività relativamente agli affari generali
- definisce le strategie ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati
- è il responsabile della definizione della politica della Qualità e della verifica di efficacia ed efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità
- è il responsabile del sistema informativo (referente ai sensi del D.P.R. 14/01/97)
- svolge attività di controllo operativo e rispetto del budget
- gestisce gli adempimenti societari (convocazioni e verbali delle riunioni degli organi di amministrazione e controllo, dell'Assemblea dei Soci, ecc.)
- svolge attività relativamente all'attuazione di tutto quanto richiesto dalle normative per l'accreditamento regionale e dalla vigente legislazione per la sicurezza
- tiene i rapporti con la Regione e provvede svolgere tutte le pratiche da questa richieste relative alle autorizzazioni, all'accreditamento, all'aggiornamento del sistema ed a diffondere ai diretti interessati le informazioni da questa divulgate.

**DIRETTORE SANITARIO DOTTORESSA TINI MARIA CRISTINA**

- è il responsabile dell'organizzazione e della vigilanza sul buon andamento tecnico-sanitario dei servizi del Centro di Riabilitazione sotto il profilo clinico ed igienico, secondo quanto stabilito dalla Legge Regionale del Lazio del 31 dicembre 1987 n. 64, e ne risponde alla direzione aziendale ed alle Autorità Sanitarie e Giudiziarie
- fornisce attività di supporto alla direzione aziendale, in rapporto alle esigenze dei servizi, l'impiego, la destinazione, i turni e i congedi del personale sanitario, in base ai criteri fissati dalle leggi vigenti
- svolge attività di vigilanza sul personale che da lui dipende e propone alla direzione aziendale i provvedimenti disciplinari ad esso relativi
- propone la sostituzione temporanea del personale sanitario
- vigila sulla corretta tenuta e sull'archivio delle Cartelle Cliniche
- promuove e coordina le iniziative nel campo delle medicina e dell'educazione sanitaria
- propone iniziative per la preparazione e l'aggiornamento del personale sanitario
- collabora con la direzione aziendale alla raccolta e all'elaborazione dei dati statistici
- controlla la regolare applicazione delle tariffe per le prestazioni sanitarie
- sovrintende al rilascio agli aventi diritto della copia delle cartelle cliniche, relazioni ed ogni altra certificazione sanitaria riguardante l'utenza
- cura i rapporti con le ASL ed altri enti esterni sotto il profilo clinico



- assolve agli obblighi di garanzia per la correttezza dell'informazione pubblicitaria
- è preposto per la sicurezza secondo la vigente normativa.

#### **RESPONSABILE AMMINISTRATIVO SIG. PIERONI FABRIZIO**

- assicura il funzionamento del sistema di contabilità generale con l'eventuale supporto di professionisti esterni
- cura i rapporti con le banche e con i fornitori esterni
- provvede all'emissione delle fatture per le A.S.L., sulla base dei riepiloghi effettuati insieme alla Segreteria amministrativa
- garantisce il controllo dei pagamenti per i fornitori e segue il contenzioso amministrativo con i debitori
- assicura la gestione di tesoreria
- assicura gli adempimenti imposti dalla legge nei confronti della Camera di Commercio, del Tribunale, ecc
- assicura la gestione degli archivi commerciali
- redige statistiche sulla situazione economico-finanziaria, sulla situazione delle prestazioni effettuate
- assicura i compiti di segreteria generale
- provvede all'acquisto di nuove attrezzature e di nuovi impianti
- è responsabile delle assunzioni, dell'organizzazione e della gestione del personale dipendente
- gestisce i contratti e la gestione dei collaboratori liberi professionisti
- coordina il lavoro della Segreteria
- assicura il corretto svolgimento della gestione del trattamento dei dati in materia di Privacy
- cura i rapporti con gli Enti Assicurativi per la gestione delle autovetture e delle assicurazioni relative all'attività (R.C., danni, etc.)
- provvede affinché il Centro sia adeguato alle norme della legge sulla sicurezza, facendole rispettare dal personale
- svolge particolari mansioni che gli possono essere delegate dall'Amministratore Unico.

#### **RESPONSABILE DELLA QUALITÀ' SIG. PIERONI FABRIZIO**

- è responsabile dello stato del Sistema di Gestione per la Qualità e la Garanzia della Qualità nei confronti della direzione aziendale
- assolve agli obblighi di descrizione, raccolta e aggiornamento delle politiche dell'azienda sulla Qualità
- assolve agli obblighi di descrizione, raccolta, aggiornamento e conseguimento degli obiettivi in materia di Qualità



- gestisce la definizione, la raccolta, la costituzione, il mantenimento e la distribuzione della documentazione relativa al Sistema di Gestione per la Qualità dell'azienda
- è responsabile della formazione del personale sulla Qualità, sulle Politiche della Qualità, sugli obiettivi e sullo stato del Sistema di Gestione per la Qualità e sullo standard UNI EN ISO 9001
- è responsabile della consulenza sulle attività di miglioramento e innovazione dei processi e sulla pianificazione ed attuazione della Certificazione ISO 9001
- Coordina la pianificazione delle visite ispettive interne, curando l'addestramento specifico del personale addetto, valutando i risultati unitamente alla funzione interessata e proponendo alla direzione aziendale l'adozione di azioni correttive e preventive
- svolge attività relativamente all'esame delle rilevazioni sulla soddisfazione del servizio, le non conformità, i suggerimenti, le osservazioni, i reclami, portandoli all'attenzione della direzione aziendale, suggerendo possibili azioni correttive e preventive, come indicato nella Sezione 8 del presente Manuale e relative procedure operative, verificando l'attuazione delle soluzioni.

#### **COORDINATORE DEI TERAPISTI AMBULATORIALI T.D.R. CAPANNA ELEONORA**

- collabora con la Direzione Sanitaria e Direzione Amministrativa, per quanto di loro competenza, per la gestione delle risorse umane, siano essi Medici, Psicologi, Fisioterapisti, Logopedisti, Neuropsicomotricisti dell'età evolutiva ed Assistenti Sociali
- gestisce i rapporti con figure sanitarie libero-professionali in ambulatorio;
- definisce l'organizzazione e gli orari delle attività e degli interventi terapeutici, per i quali predispone, con cadenza generalmente annuale, un prospetto che porta a conoscenza degli interessati e lo mantiene aggiornato (programmazione attività, etc)
- si occupa delle sostituzioni nei casi di assenza, sia programmata che improvvisa (per quanto ovviamente possibile) dei terapisti
- coordina l'attività delle professioni sanitarie e tecniche, che svolgono interventi riabilitativi-educativi a diretto contatto con l'Utente, e degli operatori che li coadiuvano (programmazione giornaliera, etc)
- organizza e coordina, in accordo con il Medico, le riunioni d'Equipe e di Area (Calendario Riunioni);
- coordina, in accordo con la Direzione Sanitaria, per quanto di sua competenza, sostiene e consiglia gli educatori nel loro lavoro secondo una linea guida comune di approccio riabilitativo all'Utente;



Azienda certificata ISO 9001: 2015

- verifica l'efficacia dei piani educativi-riabilitativi, delle valutazioni educative e della tenuta degli strumenti di registrazione dati;
- coadiuva gli educatori nella fase di lettura dei dati clinici;
- valuta e propone alla D.A., in accordo con la D.S., ferie, permessi, necessità di lavoro straordinario, sostituzioni e corsi di aggiornamento;
- individua la necessità di ricorrere a risorse esterne e controlla l'efficienza e l'efficacia di tali risorse in caso d'inserimento;
- partecipa alle riunioni di coordinamento con la D.A., al fine di sviluppare, gestire e verificare attività del Settore, finalizzate ad obiettivi qualitativi e formativi nell'ambito del progetto generale di struttura;
- organizza, in accordo con il Medico, l'inserimento dei nuovi utenti;
- fa' opera di counseling, con incontri o contatti telefonici, relativamente a problematiche personali e familiari in accordo con le altre figure sanitarie;
- organizza e partecipa attivamente alle riunioni di Equipe (per tutti gli Utenti dei Settori di competenza), di Area, Organizzative, Gestionali e Formative;
- sceglie, propone ed elabora ausili, sussidi, testi, (Quaderno Utenti, modulistica, etc.);
- tiene aggiornati gli strumenti di valutazione e di intervento;
- propone la sistemazione od il rinnovamento di ambienti interni od esterni ed anche acquisto di materiali, attrezzature, etc.;
- compila, per quanto di propria competenza, la modulistica e quanto altro previsto nelle Procedure Gestionali;
- custodisce i documenti affidati, curando gli adempimenti previsti, secondo quanto stabilito nelle Procedure Gestionali;
- collabora alla verifica ed al raggiungimento della qualità del servizio.
- organizza il settore al fine di ottimizzare l'utilizzo delle risorse in relazione alle strategie amministrative ed alla qualità dei servizi, nel rispetto delle normative vigenti;

#### **COORDINATORE DEI TERAPISTI DOMICILIARI T.D.R. BLANDINO ROSANNA**

- collabora con la Direzione Sanitaria e Direzione Amministrativa, per quanto di loro competenza, per la gestione delle figure sanitarie libero-professionali, siano essi Psicologi, Fisioterapisti, Logopedisti, Neuropsicomotricisti, Educatori ed Assistenti Sociali;
- controlla l'inserimento nel gestionale da parte degli Operatori delle varie attività quotidiane e non (relazioni, riunioni d'equipe, visite) e sollecita, al bisogno, detto inserimento;
- si occupa delle sostituzioni nei casi di assenza programmata (per quanto ovviamente possibile) e dei recuperi di terapia, dando supporto amministrativo ai terapisti
- coordina l'attività delle professioni sanitarie e tecniche, che svolgono interventi riabilitativi-educativi a diretto contatto con l'Utente, e degli operatori che li coadiuvano (es. programmazione);



Azienda certificata ISO 9001: 2015

- organizza e coordina, in accordo con il Medico, le riunioni d'Equipe e di Area
- si occupa della gestione dei Progetti ciclici, in collaborazione col Medico di riferimento e con la segreteria
- controlla l'efficienza e l'efficacia delle risorse in caso d'inserimento;
- partecipa alle riunioni di coordinamento con la D.A., al fine di sviluppare, gestire e verificare attività del Settore, finalizzate ad obiettivi qualitativi e formativi nell'ambito del progetto generale di struttura;
- organizza, in accordo con il Medico, l'inserimento dei nuovi utenti;
- fa' opera di counseling, con incontri o contatti telefonici, relativamente a problematiche personali dei terapisti per quanto attiene alla sfera lavorativa;
- tiene aggiornati gli strumenti di valutazione e di intervento;
- compila, per quanto di propria competenza, la modulistica e quanto altro previsto nelle Procedure Gestionali;
- custodisce i documenti affidati, curando gli adempimenti previsti, secondo quanto stabilito nelle Procedure Gestionali;
- collabora alla verifica ed al raggiungimento della qualità del servizio.



Azienda certificata ISO 9001: 2015



## TERAPIE IN ACCREDITAMENTO CON IL S.S.R.

- Riabilitazione Logopedia
- Riabilitazione Motoria/Neuromotoria
- Riabilitazione Psicomotoria
- Riabilitazione Cognitiva/Neuropsicologica
- Riabilitazione Equestre
- Rieducazione Posturale
- Terapia Psicologica
- Foniatria
- Counseling Genitoriali
- Visita Neuropsichiatrica
- Visita Neurologica
- Visita Fisiatrice

## TERAPIE IN REGIME PRIVATO

- Riabilitazione logopedia
- Riabilitazione Motoria/Neuromotoria
- Foniatria
- Riabilitazione Psicomotoria
- Riabilitazione Cognitiva/Neuropsicologica
- Terapia Psicologica
- Counseling Genitoriali
- Valutazione Diagnostica Complessiva
- Visita Neuropsichiatrica
- Visita Neurologica
- Visita Fisiatrice



Azienda certificata ISO 9001: 2015

Tipologia delle prestazioni Ambulatoriali	N° prestazioni	Prezzo €
<b>Visita Neuropsichiatrica</b>	1	70,00
<b>Visita Fisiatrica</b>	1	70,00
<b>Visita Neurologica</b>	1	70,00
<b>*Logoterapia</b>	1	45,00
<b>Foniatra</b>	10	400,00
<b>Rieducazione Posturale Individuale</b>	10	400,00
<b>*Terapia Neuromotoria</b>	1	45,00
<b>*Psicoterapia individuale</b>	1	55,00
<b>Psicoterapia di coppia/familiare</b>	1	90,00
<b>Valutazione Diagnostica Complessiva</b> Comprende la visita del Medico Specialista, la sua valutazione con somministrazione di test adattivi e la sua relazione; la valutazione del Terapista con somministrazione di test osservazionali e test standardizzati specifici (in base al grado di collaborazione del bambino) e la sua relazione.	1	450,00
<b>Colloquio di Restituzione Valutativa</b>	1	50,00
<b>Certificazioni Diagnostiche</b>	1	30,00
<b>Relazioni Cliniche aggiuntive</b>	1	70,00

Tipologia delle prestazioni Domiciliari	N° prestazioni	Prezzo €
<b>Visita Neuropsichiatrica</b>	1	90,00
<b>Visita Fisiatrica</b>	1	90,00
<b>Visita Neurologica</b>	1	90,00
<b>*Logoterapia</b>	1	55,00
<b>*Terapia Neuromotoria</b>	1	55,00

- Il costo delle terapie comprende le riunioni d'equipe Medico – Terapista e le relazioni periodiche trimestrali/semestrali.

## SANIFICAZIONE AMBIENTI ED ATTREZZATURE

Le pulizie dei locali sono affidate ad una Ditta esterna, che vi provvede quotidianamente, al di fuori dell'orario di lavoro del Centro.

I prodotti, le attrezzature, e tutto ciò che viene utilizzato per la pulizia e per la disinfezione sono conservati in locali appositi non accessibili ai bambini e in recipienti etichettati.

Il personale che utilizza con gli utenti (soprattutto bimbi) oggetti quali giochi o giocattoli, in particolar modo quando questi vengono portati alla bocca, provvede alla pulizia e alla sanificazione di tali oggetti subito dopo l'utilizzo degli stessi, tra una terapia e l'altra; a tale scopo tutte le stanze di logopedia e la palestra sono state dotate di un prodotto detergente disinfettante (presidio medico chirurgico).



Azienda certificata ISO 9001: 2015

Di seguito il modello relativo all'inoltro di reclami da parte dell'utenza. Si fa presente che il modulo è disponibile presso il bancone della segreteria del piano terra (accettazione).

Le attività per la gestione del reclamo comprendono:

1. segnalazione e registrazione
2. analisi e risoluzione del problema
3. eventuali azioni correttive o preventive
4. eventuale risposta all'utente
5. elaborazione statistica dei dati.

Tutti i reclami confluiscono al Responsabile Amministrativo, il Sig. Fabrizio Pieroni (referente per i reclami).

Si allega anche il modello relativo al questionario di gradimento, che, di norma, viene somministrato e valutato almeno una volta l'anno. Anche questo modello è comunque sempre disponibile presso la Segreteria del piano terra.



Azienda certificata ISO 9001: 2015

Data..... ora .....

COGNOME ..... NOME .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Firma .....

-----

***Parte riservata alla Direzione***

- Segnalazione scritta dell'utente
- Segnalazione telefonica o verbale

*Operatore che ha ricevuto la comunicazione* .....

*Presa visione:*

*Direttore Sanitario* ..... *data* .....

*Direzione Amministrativa* ..... *data* .....

*Azioni Effettuate*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Data .....

Firma .....

La preghiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare l'assistenza nel nostro Centro di Riabilitazione. Metta una crocetta sul quadratino che meglio rappresenta la sua opinione. La ringraziamo per la sua disponibilità.

TIPOLOGIA DI INTERVENTO	FKT <input type="checkbox"/>	Logopedia <input type="checkbox"/>	Psicomotricità <input type="checkbox"/>
	Terapia psicologica <input type="checkbox"/>	Terapia equestre <input type="checkbox"/>	Intervento educativo <input type="checkbox"/>

CHE COSA PENSA RISPETTO A:	<b>Molto soddisfatto</b>	<b>Soddisfatto</b>	<b>Un po' insoddisfatto</b>	<b>Insoddisfatto</b>
- Accoglienza e cortesia del Centro:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Tempi di risposta alle richieste:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Visite mediche specialistiche :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Pulizia, igiene del Centro:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Terapista _____				
cortesia e disponibilità:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
professionalità:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Terapista _____				
cortesia e disponibilità:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
professionalità:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Terapista _____				
cortesia e disponibilità:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
professionalità:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Soddisfazione generale:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Suggerimenti o altri commenti: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

COME RAGGIUNGERCI CON L'AUTO:

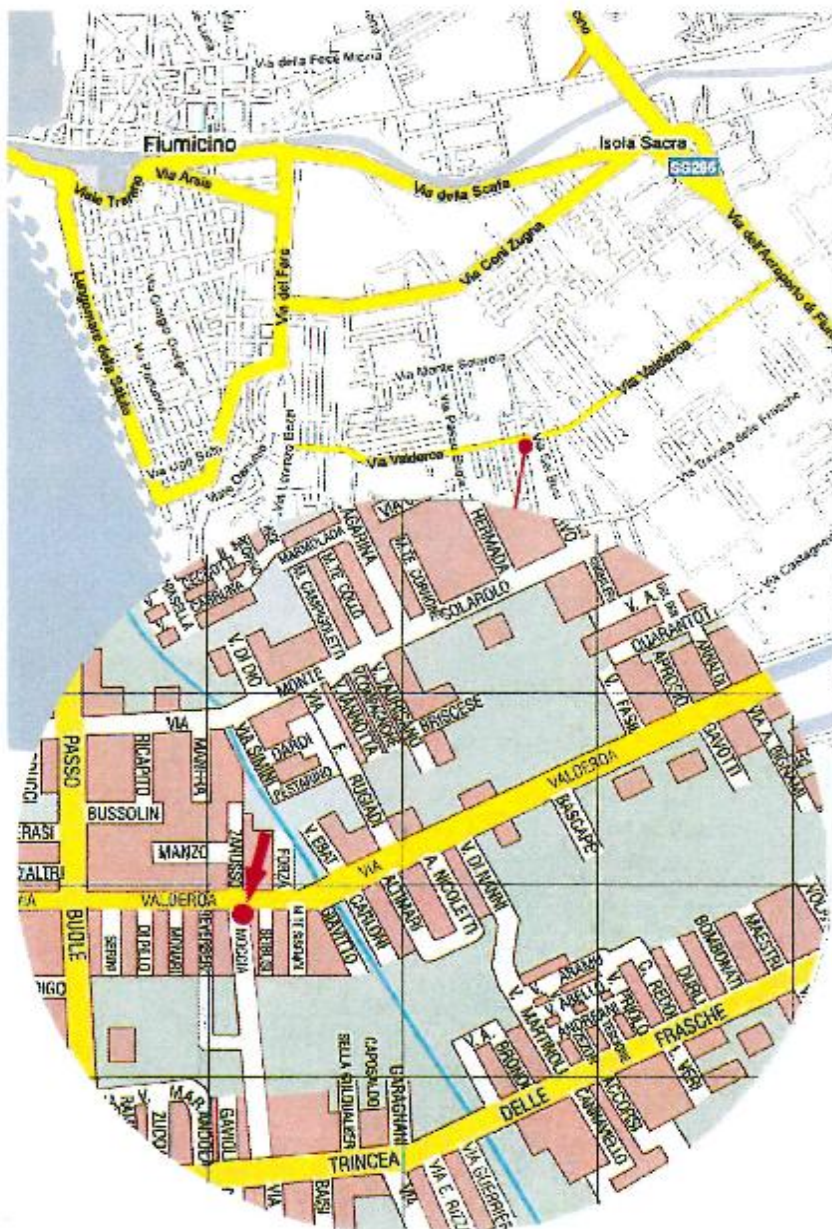
DA OSTIA SUPERATO IL PONTE DELLA SCAFA GIRARE SUBITO A SINISTRA, PERCORRERE VIA DELLA SCAFA FINO AL TERZO SEMAFORO E GIRARE A SINISTRA IN VIA VALDEROA.

DA ROMA SEGUIRE LE INDICAZIONI PER OSTIA/FIUMICINO PRIMA E FIUMICINO SUD DOPO. PRENDERE VIA DELLA SCAFA DIREZIONE A SINISTRA GIRARE AL PRIMO SEMAFORO A DESTRA IN VIA VALDEROA.

COME RAGGIUNGERCI CON I MEZZI PUBBLICI:

CIRCOLARE ISOLA SACRA 1: PASSA DIRETTAMENTE IN VIA VALDEROA (FERMATA PIU' VICINA IN CORRISPONDENZA DEL CIVICO 98

CIRCOLARE ISOLA SACRA 2: LE FERMATE PIU' VICINO SONO IN VIA PASSO BUOLE (CIVICO 59) E IN VIA TRINCEA DELLE FRASCHE (CIVICO 155a E 110 o)





RI-FI S.r.l.

Via Valderoa, 133 00054 Fiumicino (RM)

**Telefono: 06 6523537 – Fax:06 65029374**

**e-mail: [ri.fi.srl@libero.it](mailto:ri.fi.srl@libero.it)**

**sito internet [www.rifisrl.it](http://www.rifisrl.it)**



Azienda certificata ISO 9001: 2015