

CARTA DEI SERVIZI

Carta dei Servizi in Rev.23 del 21.9.2026



Gentili Clienti,

vi diamo il benvenuto presso il nostro Centro e vi ringraziamo per la fiducia che ogni giorno ci accordate. Il nostro impegno è costante nel garantire percorsi riabilitativi efficaci, personalizzati e orientati al benessere della persona, in un clima di accoglienza e rispetto.

Ri.Fi. S.r.l. eroga trattamenti volti a consentire il recupero e la rieducazione funzionale e/o il mantenimento delle abilità acquisite a persone con disabilità complessa fisica, psichica, sensoriale o mista, spesso multipla, con possibili esiti permanenti.

VISIONE

Essere un punto di riferimento territoriale per la riabilitazione, capace di rispondere in modo globale, personalizzato e multidisciplinare ai bisogni delle persone con disabilità, promuovendone il benessere fisico, sociale ed emozionale in ogni fase della vita.

Il Centro Ri.Fi. immagina un futuro in cui ogni persona, indipendentemente dalla gravità della propria condizione, possa vivere una vita piena, partecipativa e integrata nel proprio contesto di appartenenza.

MISSIONE

Fondata nel 1986 dal Dr. Alessandro Proli, Ri.Fi. S.r.l. opera per fornire assistenza riabilitativa qualificata a soggetti di tutte le età, attraverso percorsi che mirano al massimo recupero dell'autonomia e alla piena partecipazione alla vita sociale.

Dal 1987, con l'ottenimento della convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, e dal 2009 presso l'attuale sede di Via Valderoa 133 a Fiumicino, il Centro svolge attività accreditata con la Regione Lazio (DCA n. 153/2015), estendendo i propri servizi anche a Ostia, Ostia Antica, Infernetto, Dragona, Acilia, Ponte Galeria e zone limitrofe della Capitale.

I trattamenti riabilitativi offerti si distinguono per l'approccio integrato e globale alla disabilità, con il coinvolgimento sinergico di un'équipe multidisciplinare che opera secondo i principi dell'art. 26 della Legge 833/78.

VALORI

- Centralità della persona: ogni intervento è costruito attorno ai bisogni, alle risorse e agli obiettivi individuali.
- Multidisciplinarietà: i percorsi riabilitativi coinvolgono in modo integrato professionisti sanitari, terapisti e operatori sociali.
- Autonomia e inclusione: sosteniamo l'adattamento sociale, contrastando la segregazione e ogni forma di istituzionalizzazione.
- Partecipazione attiva: incoraggiamo l'utente e la sua famiglia a essere parte attiva nel percorso di cura.
- Qualità della vita: la riabilitazione è intesa come un processo educativo e di empowerment, volto a migliorare la qualità della vita nei contesti quotidiani (famiglia, scuola, lavoro, comunità).



LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi del Centro di Riabilitazione **Ri.Fi. S.r.l.** rappresenta uno strumento fondamentale per la tutela del diritto alla salute delle persone che usufruiscono delle prestazioni e degli interventi da noi erogati.

Attraverso questo documento intendiamo fornire, in maniera chiara, accessibile e trasparente, una descrizione completa dei servizi offerti, delle modalità operative adottate, delle condizioni in cui si svolgono le attività, dei meccanismi di partecipazione dell'utenza e degli standard di qualità cui ci atteniamo.

La Carta dei Servizi si ispira ai principi sanciti dal D.P.C.M. del 19 maggio 1995, che ha introdotto per la prima volta linee guida precise per la sua elaborazione. Essa promuove il principio secondo cui ogni servizio sanitario, sia pubblico che privato, ha il dovere di garantire una comunicazione chiara, trasparente e completa in merito alle prestazioni offerte e agli impegni assunti nei confronti degli utenti.

Il Centro **Ri.Fi.** è un'Azienda certificata secondo la norma ISO 9001:2015, a testimonianza della qualità e dell'efficienza del proprio sistema di gestione.

A conferma dell'impegno verso l'etica e la responsabilità, il Centro ha adottato un proprio Codice Etico di comportamento, consultabile sul sito web istituzionale, la cui osservanza è prescritta a ogni soggetto che operi per conto della struttura o entri in relazione con essa.

I PRINCIPI DELLA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

Attraverso la Carta dei Servizi, il Centro di Riabilitazione **Ri.Fi. S.r.l.** si propone di:

- *Explicitare i valori e i principi che ispirano il proprio operato, fondato sul rispetto della persona, della dignità e del diritto alla salute.*
- Far conoscere le attività e i servizi erogati a favore delle persone con disabilità, promuovendone la consapevolezza e l'accesso informato.
- *Informare con trasparenza sulle modalità di erogazione delle prestazioni e sull'organizzazione interna.*
- Rendere chiare le modalità di relazione e partecipazione attiva dei cittadini-utenti alla vita del Centro.
- *Assumere impegni concreti in termini di qualità, attraverso la definizione e il rispetto di standard misurabili.*
- Garantire un'erogazione dei servizi coerente con i principi fondamentali di:
 - *Uguaglianza, senza discriminazioni di alcun tipo;*
 - *Imparzialità, nel trattamento equo di ogni utente;*
 - *Continuità, nell'assicurare servizi costanti e regolari;*
 - *Diritto di scelta, nel rispetto delle opzioni dell'utente;*
 - *Partecipazione, intesa come coinvolgimento attivo;*
 - *Efficienza ed efficacia, nel perseguimento dei migliori risultati possibili, con il miglior impiego delle risorse disponibili.*

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI RIABILITATIVE

Il Centro Ri.Fi. S.r.l. è accreditato per l'erogazione di trattamenti riabilitativi non residenziali, nelle seguenti modalità operative, in base alle condizioni cliniche e alle esigenze individuali della persona assistita:

Trattamento riabilitativo ambulatoriale

- Viene svolto presso la sede del Centro, in orari prestabiliti e concordati con il paziente e/o i suoi familiari. Il trattamento si svolge sempre in modalità individuale, nel rispetto del progetto riabilitativo personalizzato.

Trattamento riabilitativo domiciliare

- Si effettua direttamente presso il domicilio del paziente, in orari concordati tra l'operatore domiciliare e il paziente e/o i familiari. Anche in questo caso, il trattamento è individuale e personalizzato.

Le prestazioni domiciliari vengono attivate sulla base di criteri clinici specifici, per rispondere a situazioni particolari, quali:

- impossibilità del paziente a raggiungere gli ambulatori a causa di gravi disabilità motorie o condizioni cliniche compromesse;
- necessità di attuare un programma riabilitativo orientato al riadattamento funzionale nell'ambiente domestico e nella gestione delle attività della vita quotidiana.

PRESTAZIONI IN REGIME PRIVATO

Per rispondere alle esigenze crescenti dell'utenza, il Centro ha attivato anche un servizio di prestazioni riabilitative in forma privata, nell'ambito autorizzativo previsto dall'ex art. 26 della L. 833/78.

Le prestazioni private disponibili includono:

- Visita neuropsichiatrica
- Visita fisiatrica
- Visita neurologica
- Logoterapia
- Terapia neuromotoria
- Psicomotricità
- Psicoterapia individuale
- Psicoterapia di coppia e familiare



Servizi specialistici: Certificazione DSA

A partire da febbraio 2024, il Centro ha ottenuto l'accreditamento dalla Regione Lazio per il rilascio delle certificazioni DSA (Disturbi Specifici dell'Apprendimento), che si affiancano alle altre prestazioni private già erogate. Il servizio comprende:

- Valutazione e certificazione dei DSA (in conformità con le normative regionali e nazionali vigenti)

Le tariffe delle prestazioni private sono consultabili:

- presso la Segreteria del Centro.

MODALITÀ DI EROGAZIONE E DESTINATARI DEL SERVIZIO IN ACCREDITAMENTO

Nel rispetto delle normative vigenti, per accedere ai trattamenti riabilitativi presso il Centro *Ri.Fi. S.r.l.* non è richiesto alcun certificato di invalidità.

Possono essere prese in carico tutte le persone che, in seguito a una malattia o a un evento traumatico, necessitano di un intervento riabilitativo complesso e strutturato, tale da richiedere la formulazione di un Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI).

Non possono essere accolti, invece, i pazienti che necessitano esclusivamente di trattamenti semplici e segmentali, quali:

- esiti di fratture non complicate;
- periartriti;
- disturbi muscoloscheletrici di lieve entità.

In tali casi, le prestazioni sono di competenza degli ambulatori specialistici di terapia fisica e riabilitazione generale, non rientrando nei criteri clinici previsti per l'accesso ai servizi riabilitativi in regime di accreditamento.



PROCEDURE DI ACCESSO

L'accesso ai trattamenti riabilitativi presso il Centro *Ri.Fi. S.r.l.* avviene secondo quanto stabilito dal DPCA n. 39/2012.

Trattamenti ambulatoriali

- L'accesso è consentito tramite prescrizione del medico specialista di riferimento, competente per la specifica disabilità.
- In base al DCA n. 319/2015 della Regione Lazio, per i minori è ammessa anche la prescrizione da parte di uno specialista privato.

Trattamenti domiciliari

- L'accesso è subordinato alla valutazione multidimensionale eseguita dal Servizio Disabili Adulti (o da altro servizio individuato dalla ASL) del Distretto Sanitario di residenza del paziente, con successiva emissione di modulo autorizzativo da presentare al Centro.
- Per l'età evolutiva, la valutazione e la prescrizione sono a cura del TSRMEE del Distretto ASL di residenza dell'utente.

LISTA D'ATTESA E CRITERI DI GESTIONE

L'inserimento nel percorso riabilitativo è subordinato alla disponibilità e avviene attraverso una lista di attesa specifica, distinta per:

- fascia d'età;
- tipologia del trattamento;
- regime assistenziale (ambulatoriale o domiciliare).

Procedura per l'inserimento in lista:

Al momento della richiesta, la Segreteria fornisce tutte le istruzioni da seguire, che prevedono:

1. Invio via e-mail della seguente documentazione:
 - certificazione rilasciata dallo Specialista/Ospedale/ASL (in formato PDF);
 - dati anagrafici dell'utente;
 - recapito telefonico di riferimento.
2. A seguito della ricezione, il Centro invia i moduli da compilare:
 - Informativa e consenso privacy;
 - Autodichiarazione di residenza;
 - Dichiarazione di assenza di altri trattamenti riabilitativi attivi;
 - Consenso all'inserimento in piattaforma informatica gestionale.
3. Una volta restituiti tutti i moduli debitamente compilati, si procede all'inserimento nella lista, con comunicazione della posizione assegnata all'interessato.

Criteri di scorrimento:

- Lo scorrimento delle liste avviene in ordine cronologico di prenotazione.
- Per i trattamenti domiciliari, l'assegnazione può essere subordinata anche alla compatibilità tra l'area di residenza dell'utente e quella di operatività del personale disponibile, al fine di garantire efficienza e continuità del servizio.

Casi particolari:

- Bambini nella fascia 0–2 anni: l'accesso è prioritario e non soggetto a lista d'attesa, in quanto è fondamentale l'attivazione tempestiva dell'intervento.
- Urgenze cliniche segnalate da strutture sanitarie del SSN vengono valutate con priorità dalla Direzione Sanitaria, in accordo con l'Equipe specialistica del Centro.

Al momento dell'avvio del trattamento, viene sempre effettuata una valutazione clinica interna per verificare la sussistenza dei criteri di eleggibilità previsti dalla normativa vigente.

SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO

Il Centro *Ri.Fi. S.r.l.* applica integralmente le disposizioni previste dal D. Lgs. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

La struttura è completamente accessibile, priva di barriere architettoniche, e consente l'ingresso agevole degli utenti in tutti gli ambienti. I servizi igienici sono adeguatamente attrezzati per persone non autosufficienti, nel pieno rispetto delle normative sull'accessibilità.

La pulizia dei locali è eseguita quotidianamente, al di fuori dell'orario di apertura, da una ditta esterna specializzata. Inoltre, al termine di ogni trattamento, gli operatori provvedono alla sanificazione delle attrezzature e degli oggetti utilizzati in terapia (es. giochi, materiali didattici, strumenti riabilitativi) con appositi disinfettanti, garantendo un ambiente sicuro e igienico per tutti gli utenti.

Impegni e programmi

Il Centro di Riabilitazione *Ri.Fi.* si impegna a garantire un costante miglioramento della qualità dei servizi offerti, attraverso un approccio centrato sui bisogni della persona assistita e sull'innalzamento della qualità della vita.

Per perseguire tali obiettivi, il Centro promuove:

- la formazione continua e l'aggiornamento professionale del personale, al fine di consolidare e sviluppare competenze cliniche e riabilitative;
- l'introduzione e applicazione di nuove metodologie di intervento, basate su evidenze scientifiche e buone pratiche cliniche.

Viene inoltre attuato un sistema di monitoraggio del gradimento dell'utenza, attraverso strumenti di rilevazione della soddisfazione. La Direzione Sanitaria effettua una valutazione costante dei passaggi critici e degli eventuali eventi indesiderati, allo scopo di attivare azioni correttive e migliorative nel più breve tempo possibile.



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 *Ri.Fi. S.r.l.* garantisce la tutela dei diritti del cittadino/utente, offrendo la possibilità di presentare reclami in caso di disservizi, comportamenti inadeguati o atti che abbiano limitato o compromesso la fruizione dei servizi erogati.

Il reclamo può essere presentato:

- Verbalmente, rivolgendosi direttamente al referente incaricato;
- Per iscritto, utilizzando l'apposito "Segnalazione Disservizi", disponibile presso la Segreteria e scaricabile dal sito del centro <https://lnx.rifisrl.it>;
- Telefonicamente, segnalando le criticità riscontrate.

La gestione dei reclami avviene secondo quanto previsto dalla Procedura Gestionale:

Il referente per i reclami è il **Sig. Fabrizio Pieroni**, coadiuvato dal personale di segreteria. I moduli compilati possono essere consegnati direttamente alla Segreteria, che provvederà a trasmetterli al referente. Tutti i reclami ricevuti sono oggetto di analisi e discussione in occasione del Riesame della Direzione, con il possibile coinvolgimento dei Responsabili delle funzioni interessate, al fine di:

- identificare eventuali criticità strutturali o organizzative;
- adottare le azioni correttive e migliorative più opportune.

La risposta viene fornita, di norma, entro 10 giorni dal ricevimento della segnalazione. Nei casi che richiedano approfondimenti o una gestione particolarmente complessa, il termine può essere prorogato, garantendo comunque il riscontro entro un massimo di 30 giorni.

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.

La gestione delle liste di attesa segue il criterio cronologico di inserimento, ma è subordinata alla valutazione clinica da parte del Direttore Sanitario e degli specialisti di riferimento per la specifica disabilità o patologia.

Le priorità d'intervento sono determinate sulla base dei seguenti criteri:

Criteri di Priorità

-  Epoca di insorgenza dell'evento patologico, chirurgico o traumatico, con particolare attenzione al tempo trascorso dall'evento acuto responsabile della perdita funzionale
-  Gravità delle perdite funzionali e delle autonomie, distinguendo tra:
 - Patologie croniche progressive o degenerative
 - Patologie stabilizzate non progressive
-  Segnalazione di urgenza da parte della ASL competente o del presidio ospedaliero
-  Soddisfacimento dei criteri di chiamata

Criteri di Chiamata

1 Appropriatelyzza della Richiesta

La richiesta deve essere completa, conforme e coerente con il percorso terapeutico indicato.

2 Disponibilità del Servizio nella Struttura

L'attivazione del trattamento è subordinata alla reale disponibilità di posti all'interno della struttura.

3 Priorità Clinica Valutata

Viene applicata la valutazione delle priorità secondo i criteri sopra riportati (epoca, gravità, segnalazioni ASL, ecc.).

Nota Bene

Anche in presenza di una richiesta formalmente corretta, lo scorrimento della lista di attesa è sempre condizionato dalla disponibilità interna della struttura in termini di posti, risorse e organizzazione.



CONTATTI

 RI-FI – Centro di Riabilitazione accreditato con il S.S.R.

 Accreditato con DCA Regione Lazio n. 153 del 17/04/2015



Sede legale e operativa:

Legale: Via Guido Moccia 5 00054 Fiumicino (Rm)

Operativa: Via Valderoa, 133 – 00054 Fiumicino (Rm)

 Recapiti

 Telefono:

06.65.23.537 – 06.65.03.64.56

Email generale:

info@ri-fi.it

 Partita IVA:

05883941006

Orari di apertura

 Lunedì – Venerdì: 08:00 – 19:00

 Sabato: 08:00 – 14:00

Contatti Diretti

 **Legale Rappresentante:**

Dott.ssa Giuliana Proli

 **Direttore Sanitario:**

Dr.ssa Maria Cristina Tini

 mariacristinatini@ri-fi.it

 **Direttore Amministrativo:**

Daniela Proli

 danielaproli@ri-fi.it



CONTACTS

 RI-FI – Rehabilitation Center accredited with the Regional Health Service (S.S.R.)

 Accredited under Regional Decree DCA Lazio No. 153 dated 17/04/2015

 Registered and operational headquarters:

Via Valderoa, 133 – 00054 Fiumicino (ROME)



General Contacts

 Phone:

06.65.23.537 – 06.65.03.64.56

General email:

info@ri-fi.it

 VAT Number:

05883941006

Opening Hours

 Monday – Friday: 08:00 – 19:00

 Saturday: 08:00 – 14:00

Direct Contacts

 Legal Representative:

Dr. Giuliana Proli

 Medical Director:

Dr. Maria Cristina Tini

 mariacristinatini@ri-fi.it

 Administrative Director:

Daniela Proli

 danielaproli@ri-fi.it

