C.A.R.
Soc. Cooperativa sociale di Azione Riabilitativa a r.l.
Accreditato Servizio Sanitario

Carta dei Servizi

La ***Carta dei Servizi*** è la dichiarazione degli impegni che la Cooperativa Sociale di Azione Riabilitativa C.A.R. assume nei confronti degli utenti circa il livello di qualità del servizio offerto. Inoltre, stabilisce e garantisce i diritti degli utenti. La carta dei Servizi è stata aggiornata con l'apporto degli operatori e sentite le istanze delle categorie professionali e le associazioni rappresentative dell'utenza.

- ***Presentazione della C.A.R.***
- ***Principi Fondamentali***
- ***Accesso ai Servizi in accreditamento***
- ***I Servizi in accreditamento***
  - ***Età Evolutiva ambulatoriale e domiciliare***
  - ***Adulti ambulatoriale e domiciliare***
    - ***ambulatoriale***

      Neurologico - Ortopedico – Cardiologico – Vascolare

- ***Altro per e sui servizi in accreditamento***
- ***Attività Privata***
- ***Tempi di attesa***
- ***Diritti/Doveri del paziente***
- ***Servizi di supporto***
- ***Il Personale***
- ***Ascolto degli utenti***
- ***Un po' di storia***
- ***Gestione per la Qualità***
- ***Responsabilità***
- ***Organi sociali***

• *Presentazione*

La **Cooperativa Sociale di Azione Riabilitativa C.A.R.,** fondata nel 1979, fornisce *prestazioni riabilitative* in regime "**non residenziale**" nelle forme **ambulatoriale e domiciliare** ad *utenti di tutte le età con disabilità fisiche, psichiche, sensoriali* in accreditamento istituzionale definitivo con il SSR con Decreto del Commissario ad Acta della Regione Lazio N° U000040 del 5/02/2013 (ex art. 26 L. 833/1978)
La sede legale e operativa è in Via Pacchiarotti 40/46 angolo Via Maldacea (Decreto del Commissario ad acta n.U00157 del 24 aprile 2015 e n. 00147 del 21/04/2017)

Opera anche in **regime privato** per quei pazienti che non rispondono ai requisiti di accesso determinati dalle norme regionali o che, sotto la loro diretta responsabilità, chiedono di accedere all'attività privata.

- ***Finalità***

La **qualità dell'assistenza** verso il paziente ha, da sempre, orientato, le nostre scelte operative ed organizzative con l'intenzione di **promuovere** l'autonomia personale e **migliorare la qualità di vita del paziente e dei suoi famigliari/caregiver** e nella convinzione che **ogni paziente sia protagonista** del **proprio percorso riabilitativo** e che **l'operatore sanitario della riabilitazione sia la** "**guida**" **competente ed esperta** nella ricerca e nel raggiungimento delle migliori condizioni psicofisiche e sociali per il paziente.

La **missione** della C.A.R. è **rispondere ai bisogni e alle aspettative di salute dei cittadini** gestendo con efficienza le risorse disponibili per garantire prestazioni riabilitative appropriate ed efficaci, **assicurare ai propri operatori occupazione lavorativa nelle migliori condizioni possibili economiche, sociali e professionali**.

La **visione** della C.A.R è **coniugare** i valori del **mutualismo cooperativistico** con l'iniziativa imprenditoriale e **l'efficienza aziendale** in modo da assicurare le migliori condizioni di lavoro ai lavoratori e di assistenza agli utenti.
A testimonianza dell'impegno e della professionalità che accompagnano da sempre le attività del Centro di Riabilitazione, la C.A.R. dal 2011 è certificata UNI EN ISO:9001 Da Aprile 2017 ha ottenuto la certificazione secondo la nuova versione della norma del 2015, confermata a maggio 2025

• *Principi Fondamentali*

La **C.A.R.** da sempre si impegna ad erogare i servizi nel rispetto dei principi di

eguaglianza, imparzialità: *nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche;*

continuità: *l'erogazione dei servizi riabilitativi, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua e regolare; gli operatori sanitari assenti vengono sostituiti;*

tempestività, puntualità: *il volume di attività in accreditamento è definito dal piano Sanitario Regionale ed è disponibile all'utenza; il personale di supporto ai servizi riabilitativi garantisce la raccolta e la gestione degli appuntamenti; la C.A.R. ha predisposto un sistema organizzato per la gestione delle lista di attesa che tiene conto dei criteri temporali di prenotazione, di criteri di urgenza e di gravità;*

diritto di scelta: *il paziente, i genitori dei piccoli pazienti hanno diritto di prendere liberamente decisioni in merito al progetto riabilitativo proposto dall'equipe riabilitativa;*

partecipazione: *è garantito il diritto dei pazienti e dei genitori dei piccoli pazienti di collaborare, con osservazioni e suggerimenti, all'erogazione delle prestazioni e al miglioramento dei servizi prestati dal Centro di Riabilitazione C.A.R.*

efficacia ed efficienza: *l'aggiornamento continuo degli operatori dei servizi riabilitativi e dei servizi di supporto nonché l'adeguatezza degli strumenti di lavoro permettono di perseguire un continuo miglioramento dell'intervento riabilitativo;*

chiarezza e trasparenza: *il paziente ha diritto di conoscere le attività svolte dalla C.A.R. e le procedure collegate alle sue richieste, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione espresse con un linguaggio chiaro ed appropriato;*

riservatezza: *tutti gli operatori della C.A.R. operano con costante attenzione al rispetto e alla tutela della privacy dei pazienti. E' adottato il modulo del* ***consenso per la gestione dei dati personali*** *al momento della prenotazione o del primo accesso presso la struttura.*

cortesia: *la C.A.R. si impegna a curare la cortesia nei confronti del paziente e dei suoi famigliari/caregiver, ponendo la massima attenzione alla semplicità del linguaggio utilizzato*

umanizzazione: *tutti gli operatori della C.A.R., in relazione alle particolari esigenze dell'attività sanitaria e dello specifico intervento riabilitativo, si impegnano al massimo rispetto e alla comprensione del paziente e dei suoi famigliari/caregiver, ispirandosi ai principi della solidarietà umana e subordinando le proprie azioni alla consapevole necessità e responsabilità dell'assistenza.*

• *Accesso ai Servizi in accreditamento*

L'accesso degli utenti alle prestazioni in accreditamento è regolato da leggi e normative regionali che prevedono la presa in carico globale per 452 trattamenti giornalieri attraverso due modalità di assistenza, ***estensiva e di mantenimento***.
Il Centro C.A.R può erogare trattamenti in regime "non residenziale" quindi a domicilio e in ambulatorio
Il trattamento ***domiciliare*** è autorizzato nei casi in cui il paziente, a causa di grave disabilità, è impossibilitato a raggiungere l'ambulatorio ed è erogato al domicilio del paziente. L'orario è concordato.

Il trattamento ***ambulatoriale*** è erogato presso il nostro Centro dal lunedì al venerdì, negli orari di apertura. L'orario è concordato.

- **Modalità di accesso**

Per effettuare il trattamento riabilitativo è necessario:

- ✓ prenotarsi presso la nostra accettazione, sia di persona dalle 9.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì, sia attraverso il sito compilando la scheda Richiesta di Terapia Riabilitativa in Accreditamento, Mod.75A 62 da consegnare sempre in accettazione o inviare per e-mail all'indirizzo ufficioprenotazioni@riabilitazionecar.it;
- ✓ avere la prescrizione/autorizzazione medica in relazione all'età dell'utente e al luogo di erogazione del trattamento (domicilio, ambulatorio, extramurale) di cui la C.A.R. conserva la fotocopia fino al momento in cui il paziente viene inserito nel percorso riabilitativo.

Per il trattamento riabilitativo a **domicilio** per **Adulti** occorre

- **l'autorizzazione** rilasciata dall'UVM (UNITA' VALUTATIVA MULTIDIMENSIONALE) della ASL di appartenenza

Per il trattamento riabilitativo a **domicilio** per **l'Età Evolutiva** occorre

- **l'autorizzazione** rilasciata dal TSMREE (TUTELA DELLA SALUTE MENTALE E DELLA RIABILITAZIONE IN ETÀ EVOLUTIVA) della ASL di appartenenza

Per il trattamento riabilitativo in **ambulatorio** occorre

- la **prescrizione** di medico del Servizio Sanitario Regionale (pubblico), specialista della disabilità per cui si fa domanda

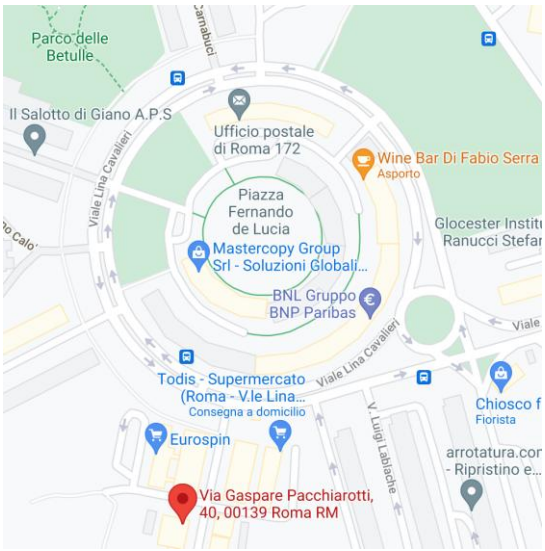
oppure

1. la richiesta del medico o pediatra di base di richiesta di visita specialistica
2. la prescrizione di medico privato, specialista della disabilità per cui si fa domanda

Al momento della prenotazione occorre fornire al nostro personale dell'**accettazione** anche il Codice Fiscale. In caso di minori, è obbligatorio compilare l'Autocertificazione del Genitore (Mod.75A.36) disponibile in accettazione o scaricabile dal sito.

- ***Dove siamo***

Via Pacchiarotti, 40 (angolo Via Maldacea) - 00139 ROMA
Tel. 06 8183341-06 8719114806 8818561
Fax 06 8862762
e-mail info@riabilitazionecar.it
sito www.riabilitazionecar.it



Il Centro è aperto dalle ***h. 8.00*** *alle* ***h. 20.00****, dal* ***lunedì*** *al* ***venerdì****,*
per ricevere informazioni o effettuare la prenotazione il Centro può essere contattato dalle ***h. 9.00*** *alle* ***h. 19.00****, dal* ***lunedì*** *al* ***venerdì***.

I Servizi in accreditamento

Il Centro di Riabilitazione C.A.R. ha organizzato le attività riabilitative dei Servizi ambulatoriale e domiciliare suddividendole in Servizi specifici per età e/o per disturbi particolari al fine di offrire al paziente un percorso riabilitativo maggiormente adatto alle sue necessità. In ogni Servizio vengono assicurate al paziente procedure standard per l'erogazione delle prestazioni che si basano su:

- la garanzia di ***accesso*** alle prestazioni e di ***continuità assistenziale*** durante il progetto riabilitativo
- la garanzia di essere affidato a personale qualificato e costantemente aggiornato
- la presa ***in carico globale,*** al fine di considerare tutti gli aspetti della sua condizione di salute, ***da parte di un'équipe riabilitativa*** multidisciplinare costituita sulla base del suo profilo di disabilità
- l'elaborazione di un ***progetto riabilitativo individuale e individualizzato,*** in cui viene descritta la ***durata,*** *la* ***modalità assistenziale,*** le diverse ***attività***

cliniche e la loro ***frequenza*** al fine del raggiungimento degli obiettivi previsti; il progetto è condiviso e approvato dalla ASL e dal paziente o dal familiare che esprime il suo accordo attraverso il ***consenso informato al trattamento riabilitativo***

- la possibilità di avere, in ogni momento del progetto riabilitativo, ***informazioni e chiarimenti sulle sue condizioni e sull'andamento del percorso riabilitativo*** attraverso il ***Medico Responsabile*** o il ***Referente*** del progetto.

Ogni équipe multidisciplinare della C.A.R. ***collabora e integra*** la propria attività con i caregiver, i medici o pediatri di libera scelta e gli specialisti che seguono il paziente nonché con i servizi territoriali sanitari, sociali, scolastici e le associazioni di categoria.

Al termine del percorso riabilitativo viene rilasciata una **relazione di dimissione** nella quale vengono riportate le indicazioni utili per mantenere il più alto livello possibile di **autonomia sul piano fisico, sociale ed emozionale**.

➢ *Servizio Ambulatoriale e Domiciliare per l'Età Evolutiva*

E' rivolto a pazienti di età compresa fra 0 e 18 anni con disabilità momentanee o permanenti delle aree motoria, cognitiva, di linguaggio, neuropsicologica ed affettivo-relazionale.

Gli interventi riabilitativi si effettuano prevalentemente in ***ambulatorio***. Possono essere effettuati *a* ***domicilio*** se il paziente è autorizzato dal TSRMEE della ASL di appartenenza ed è domiciliato nel territorio e nelle zone limitrofe del III° Municipio, nei comuni di Mentana, Monterotondo e Fontenuova.

Per ogni piccolo paziente (neonato o bambino), attentamente valutato attraverso visite mediche specialistiche, valutazioni funzionali, valutazioni neuropsicologiche e psico-diagnostiche, vengono elaborate proposte riabilitative mirate a potenziare le sue competenze deficitarie in un'ottica d'integrazione funzionale interna (con le altre competenze) ed esterna (con il contesto socio-affettivo in cui lo stesso vive) nel ***rispetto della sua individualità e ispirato a criteri di minore invasività possibile.***

Il bambino e la famiglia sono costantemente supportati da interventi di *sostegno psicologico e counseling* attraverso colloqui individuali con il bambino e con i genitori, incontri con altri familiari o con altre figure di riferimento.
Le *attività riabilitative* sono ripartite in ***aree*** prevalenti di intervento: **neuromotoria, psicomotoria e linguaggio.**
Le équipe riabilitative dell'età evolutiva operano in collegamento con le principali strutture e realtà diagnostico/operative di Roma (Ospedale Pediatrico Bambino Gesù, Istituto di Neuropsichiatria Infantile dell'Università La Sapienza) e con i servizi sanitari e sociali territoriali.

➢ *Servizi Ambulatoriale e Domiciliare per Adulti*

Il **servizio** è rivolto a pazienti **adulti** con disabilità di diversa natura e si svolge tanto a **domicilio** quanto in **ambulatorio,** come descritto di seguito.

➢ *Domiciliare*

Si rivolge a ***pazienti adulti*** con ***disabilità complesse*** temporanee o permanenti ***motorie, cognitive e del linguaggio*** causate da ictus cerebrale, trauma cranico, malattia di Parkinson, sclerosi multipla, sclerosi laterale amiotrofica, cerebropatie vascolari, demenze, distrofie, artrite reumatoide, malattie del sistema nervoso periferico, esiti di fratture complesse, esiti di interventi chirurgici e altre patologie secondo i criteri di accesso regionali.
A domicilio viene effettuata anche la ***riabilitazione respiratoria*** per i pazienti con BPCO e altre patologie respiratorie.

Vi accedono i pazienti adulti autorizzati dall'**UVM della ASL di appartenenza**.

Per il paziente domiciliare il progetto riabilitativo individuale elaborato dall'équipe multidisciplinare deve essere fortemente condiviso con l'interessato, la famiglia e con la ASL di riferimento, anche al fine di ricercare e avviare collaborazioni con il CAD e altri servizi sanitari e sociali della zona, in relazione a particolari bisogni assistenziali.

➢ *Ambulatoriale*

Vi accedono i pazienti in grado di raggiungere il centro autonomamente o accompagnati. L'ambulatorio è strutturato in ***stanze di terapia*** dove vengono svolti i trattamenti riabilitativi individuali. La strutturazione degli spazi in *stanze di terapia* è una tradizione del Centro di Riabilitazione C.A.R. E' una scelta che deriva dalla convinzione che il setting terapeutico debba preservare la relazione terapista-paziente da interferenze esterne non sempre compatibili con le esigenze di riservatezza, con gli stati emotivi o con le capacità attentive del paziente.

L'ambulatorio è dotato di apparecchiature utilizzate per le attività diagnostiche e per i trattamenti riabilitativi (lettini elettrici, tapis roulant, cicloergometro, elettrocardiografo, doppler, pressoterapia, apparecchiature Grimaldi, laringoscopio, computer con programmi specifici), controllate ad intervalli regolari e sottoposte a manutenzione periodica.

➢ *Servizio Adulti Neurologico - Ortopedico*

Il servizio si rivolge a ***pazienti adulti*** con ***disabilità*** temporanee o permanenti ***motorie, cognitive e del linguaggio*** causate da ictus cerebrale, trauma cranico, malattia di Parkinson, sclerosi multipla, sclerosi laterale amiotrofica, cerebropatie vascolari, demenze, distrofie, artrite reumatoide, malattie o danni del sistema nervoso periferico, esiti di fratture complesse, esiti di interventi chirurgici e altre patologie secondo i criteri di accesso regionali.

Vengono inoltre effettuati interventi riabilitativi su adolescenti con **scoliosi** di gravità rispondente ai criteri di accesso regionali.

Data l'ampia fascia d'età dell'utenza di questo servizio ambulatoriale, viene prestata particolare attenzione alla definizione dell'équipe multidisciplinare a cui è affidato il paziente.

Gli interventi proposti in ambito neuromotorio spaziano dagli approcci classici della kinesiterapia a tecniche particolari che utilizzano apparecchiature specifiche del metodo Grimaldi, a terapie posturali, ad approcci di tipo multidisciplinare coinvolgenti l'utilizzo di musica e tecniche espressive. Inoltre è possibile effettuare trattamento riabilitativo del pavimento pelvico e la riabilitazione respiratoria lieve.
Per il trattamento dei disturbi del **linguaggio, neurocognitivi e neuropsicologici** vengono utilizzate batterie di valutazione con programmi specifici per identificare in modo efficace la diagnosi e orientare il processo di trattamento.

➢ *Servizio Adulti Cardiologico*

E' rivolto a pazienti cardiopatici e cardio-operati secondo i criteri di accesso regionali.
Particolare attenzione è rivolta alla prevenzione del rischio coronarico attraverso interventi educativi mirati al contenimento dei fattori di rischio.

Il medico cardiologo, attraverso indagini strumentali (ECG, ECG da sforzo, ecocardiogramma) e visita specialistica, stabilisce l'idoneità del paziente al programma fisioterapico impostato in linea con gli indirizzi scientifici e clinici contenuti nelle Linee Guida del GICR (Gruppo Italiano di Cardiologia Riabilitativa e Preventiva).

Durante il training fisico, effettuato anche attraverso tapis roulant e cicloergometro, il paziente è sottoposto a monitoraggio continuo dell'attività cardiaca mediante elettrocardiografia telemetrica, supervisionata dal medico cardiologo sempre presente durante i trattamenti.

➢ *Servizio Adulti Vascolare-Oncologico*

Si rivolge a pazienti che presentano patologie a carico del sistema vascolare venoso-linfatico-arterioso. In particolare vengono trattati pazienti con **patologie venose** (insufficienza venosa cronica, sindrome postflebitica, ulcera), **linfatiche** (linfedemi primitivi e secondari, **esiti di neoplasie** della mammella, del distretto cervico-facciale, addomino-pelvico e degli arti) **venoso-linfatiche** secondarie a patologie neurologiche e/o ortopediche, **arteriose** (arteriopatia ostruttiva degli arti inferiori degli arti inferiori con claudicatio, esiti vascolari da amputazione, sindrome dello stretto toracico superiore).

In questo servizio riveste particolare importanza *l'educazione terapeutica* del paziente che include la consapevolezza, l'informazione, l'apprendimento dell'autogestione della cura ed è finalizzata ad aiutare il paziente a comprendere la disabilità e il suo trattamento. Grande importanza viene riconosciuta all'intervento specialistico per l'educazione alimentare, la correzione dei fattori di rischio ed il sostegno psicologico.

Attività privata

Si rivolge ai pazienti che non rispondono ai requisiti di accesso determinati dalle norme regionali o che, sotto la loro diretta responsabilità, chiedono di accedere all'attività privata.

Si estende a tutte le fasce di età e ai diversi disturbi specificati nei servizi in accreditamento ma anche ai disturbi più lievi come ad esempio rachialgie, algie varie, problemi posturali, patologie ortopediche "semplici", scoliosi di grado minore, disturbi fonatori, temporo-mandibolari, patologie linfatiche e vascolari di minor gravità, disturbi minori del linguaggio sia in età adulta che evolutiva.

Inoltre, vengono proposte terapie in gruppo attraverso tecniche propriocettive e posturali dirette a persone che desiderano mantenere una buona funzionalità del movimento, migliorare la percezione di sé e l'atteggiamento posturale.

Da diversi anni vengono proposti trattamenti attraverso l'applicazione di Taping neuromuscolare.

Nell'ambito dell'attività privata vengono anche effettuate specifiche valutazioni diagnostiche per disturbi del linguaggio, neurocognitivi e neuropsicologici sia per le persone adulte, sia per i bambini.

Il Centro C.A.R. è stato accreditato per poter effettuare valutazioni DSA.

E' necessario portare la prescrizione del medico curante o di uno specialista.

Anche nell'attività riabilitativa privata vengono assicurate al paziente procedure standard per l'erogazione delle prestazioni:

- garanzia di ***accesso*** alle prestazioni e di ***continuità assistenziale*** durante il periodo di trattamento
- garanzia di essere affidato a personale qualificato e costantemente aggiornato
- elaborazione di un ***programma terapeutico*** *e/o* ***valutativo individuale e individualizzato*** espresso nella cartella clinica del paziente insieme al ***consenso informato al trattamento riabilitativo***
- la possibilità di avere, in ogni momento del programma terapeutico, ***informazioni e chiarimenti sulle sue condizioni e sull'andamento*** *del programma di terapia*

Le tariffe e le modalità di pagamento sono consultabili sulla brochure disponibile in accettazione.

Tempi di attesa

La richiesta per il servizio in accreditamento, registrata su apposita scheda, viene esaminata dai Coordinatori e, se necessario, dall'équipe riabilitativa per determinare il *livello di urgenza*.

L'attesa per iniziare il percorso riabilitativo è diversa a seconda del servizio e della situazione clinica dell'utente. I criteri di priorità adottati per la stesura della lista d'attesa di ogni servizio sono riportati sul nostro sito.
L'utente può richiedere informazioni relative ai tempi di attesa per l'inizio del percorso riabilitativo all'operatore *Referente* del servizio specifico.

La richiesta per l'attività privata, sempre registrata su apposita scheda, viene esaminata dal Responsabile Attività Privata per determinare il *livello di urgenza* e le possibilità di inserimento in relazione alle fasce orarie richieste e disponibili.

Il **trattamento ambulatoriale** e quello presso **il domicilio** del paziente vengono effettuati in fasce orarie prestabilite e concordate con il paziente o con i familiari, comunque durante l'orario di apertura della struttura.

Ritiro cartelle e certificati

Il rilascio di copia della Cartella Clinico-Riabilitativa Integrata, e di certificati specifici di trattamento, prevede una richiesta scritta da parte di chi ne ha diritto compilando il modulo "Richiesta copia Cartella Riabilitativa" (Mod.75A.14) da richiedere in Accettazione. Ugualmente sempre all'Accettazione ci si dovrà rivolgersi per ritirare tale documentazione quando pronta. I tempi di attesa per le documentazioni variano a seconda del tipo di certificato, tali tempi saranno indicati dall'Accettazione al momento di accoglimento delle richieste.

Diritti* e *Doveri del Paziente

Il Centro di Riabilitazione C.A.R. ha redatto la **Carta dei Diritti e Doveri del Paziente**, che è parte integrante della Carta dei Servizi.
Gli operatori, informati e formati sui Diritti e Doveri del Paziente, conformano il proprio comportamento alla comprensione e al rispetto dei bisogni impliciti ed espliciti dei pazienti e dei loro familiari e li esortano al rispetto dei loro doveri.
E' indispensabile che le assenze del paziente vengano, tempestivamente, comunicate al Centro. Le assenze del paziente inferiori a 7 giorni sono giustificabili, da parte del paziente, compilando l'apposito modulo "Giustificazione Assenze" (Mod.75A.06) disponibile in Accettazione. Le assenze superiori a 7 giorni consecutivi necessitano della presentazione di un certificato medico per il proseguimento del trattamento riabilitativo.
Una assenza superiore a 7 giorni continuativi di calendario consente al Centro la sospensione del PRI (Progetto Riabilitativo Individuale) ad eccezione dei casi in cui tali assenze, giustificate da certificato medico, non pregiudichino il raggiungimento degli obiettivi previsti dal PRI, a giudizio insindacabile del Medico Responsabile del PRI medesimo.
Il paziente è tenuto, inoltre, a comunicare eventuale ricovero ospedaliero o giornata di day-hospital.

Servizi di supporto

Il Centro C.A.R. ha istituito diversi servizi di supporto all'attività sanitaria che sono;

- ***L'Accettazione***
  Fornisce informazioni generali sull'organizzazione del Centro di Riabilitazione e sulle modalità di accesso alle prestazioni. Il personale dell'accettazione riceve le richieste di intervento riabilitativo e aiuta il richiedente rispetto alla documentazione necessaria. Riceve le richieste di certificati e della copia della cartella riabilitativa.

- ***La segreteria***
  Cura gli adempimenti amministrativi richiesti dalle prestazioni in accreditamento e altre documentazioni per gli usi consentiti dalla legge. Gestisce le agende degli specialisti medici e psicologi per la realizzazione delle attività previste nel progetto riabilitativo individuale.

- ***L'Amministrazione***
  Cura i rapporti amministrativi con le ASL, con la Regione Lazio, con gli istituti di credito, con i fornitori in generale. Gestisce i rapporti con il personale dipendente e consulente in relazione a tutto quanto di competenza.

- ***I Coordinatori***
  Pianificano e organizzano l'inserimento del paziente nel percorso riabilitativo in accreditamento. Supervisionano le attività dei servizi al fine di assicurarne sempre il funzionamento e migliorarne l'attività. Partecipano all'organizzazione dell'orario di lavoro degli operatori in relazione sia alle esigenze del paziente che della struttura.

L'attività **privata** ha un **Responsabile** che svolge tutte le funzioni di supporto necessarie.

Il Personale

Il Centro di Riabilitazione C.A.R. si avvale di personale clinico qualificato e sufficiente a garantire interventi riabilitativi efficaci per le necessità dei pazienti e di personale amministrativo con competenze diversificate e per tutte le attività di supporto.

Operano nel Centro di Riabilitazione più di 100 operatori. In particolare, sono presenti:

- **49 fisioterapisti, 13 logopedisti, 17 terapisti della neuropsicomotricità dell'età evolutiva, 1 educatore professionale; 1 ortottista; 2 terapisti occupazionali;**
- **6 psicologi e 1 neuropsicologo;**
- **1 biologo nutrizionista,**
- **15 medici specialisti in** neuropsichiatra infantile, ortopedia, neurologia, fisiatria, foniatria, cardiologia, angiologia e 1 Direttore Sanitario;
- **18 persone per la segreteria, l'accettazione, l'amministrazione, la Formazione e Coordinatori.**

• *Ascolto degli utenti*

L'ascolto dei pazienti è un impegno prioritario della C.A.R. per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità dell'assistenza. A tal fine sono state previste diverse forme di ascolto:

- rilevazioni periodiche del ***gradimento*** dei servizi forniti, il cui monitoraggio periodico consente di valutare le criticità e gli eventuali episodi indesiderati;
- ascolto diretto o per iscritto delle osservazioni, opinioni e suggerimenti che paziente, famigliare o caregiver vuole esprimere in merito alla qualità del servizio;
- analisi dei ***reclami*** segnalati nel modulo apposito ("Modulo Segnalazione Reclami" Mod.75A.09) reperibile in accettazione e sul sito, che potrà essere consegnato in accettazione, inviato via FAX o per e-mail. La C.A.R. si impegna a dare risposta ai ***reclami*** scritti e firmati entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo stesso.

• *Gestione per la Qualità*

Il Centro di Riabilitazione è impegnato nel miglioramento delle proprie attività attraverso il costante richiamo all'organizzazione tutta circa l'importanza del rispetto di tutti i requisiti e le prescrizioni stabiliti per l'erogazione dei servizi.

A tal fine ha stabilito una propria politica ispirata ai principi della Qualità e alla normativa ISO 9001, basati su obiettivi di seguito definiti e nel costante riesame del sistema e delle risorse assegnate.

La Politica per la Qualità del Centro di Riabilitazione, definita dalla Direzione Generale, ha i seguenti obiettivi:

- garantire la continuità riabilitativa nell'ambito di ogni singolo progetto/programma riabilitativo;
- garantire uniformità di accesso alle prestazioni;
- assicurare agli utenti del Centro una sempre migliore qualità di servizio e di assistenza, attraverso una metodologia di intervento che tiene conto dei bisogni, delle aspettative del paziente e dei suoi familiari/caregiver, delle sue disabilità e delle sue abilità residue recuperabili;
- garantisce appropriatezza e umanizzazione delle cure;
- assicurare la qualità organizzativa attraverso l'individuazione di procedure standard per l'erogazione delle prestazioni;
- mettere a disposizione la propria esperienza e la propria capacità organizzativa per realizzare eventi formativi ECM che soddisfino pienamente le esigenze di aggiornamento sia degli operatori sanitari interni sia di operatori esterni in piena sintonia con le indicazioni del Ministero della Salute e coerenti con le finalità perseguite dal Piano Sanitario Nazionale;
- garantire la sicurezza degli utenti e degli operatori;
- assicurare la formazione e l'aggiornamento del personale;
- attivare ed ottimizzare le attività di collaborazione con le Istituzioni sociali e sanitarie del territorio (Aziende ospedaliere, Distretti sociali e sanitari, Medici di base, etc.).

Affinché la politica della Qualità venga attuata, la Direzione Generale assegna specifiche risorse interne di audit e, ove necessario, fa ricorso a revisori esterni.

La Direzione predispone periodicamente Audit Interni sia sul Sistema di Gestione per la Qualità sia sulle modalità di attuazione delle attività da esso regolamentate.
Riesami sistematici consentono di accertare nel tempo se la Politica della Qualità si mantiene appropriata ed adeguata a conseguire gli scopi definiti, il perseguimento del miglioramento continuativo in tutti i processi aziendali ed una adeguata informazione ai pertinenti livelli del Centro di Riabilitazione. Alla presente Carta dei Servizi è allegata la documentazione con gli standard di qualità adottati dalla struttura.

Responsabilità

- *Presidente del CdA e Legale Rappresentante – Dott.ssa Gina Proietti*
- *Direttore Sanitario – Dott.ssa Maria Luisa Sacchetti*
- *Responsabile della Qualità – Dott.ssa Mirella Barbara Miccoli*
- *Responsabile della Sicurezza – Dott.ssa Anna Rita Trinca*
- *Responsabile delle Apparecchiature elettromedicali – Dott. Massimo Apostoli*
- *Responsabile della Privacy – Dott.ssa Gina Proietti*
- *Responsabile della Formazione – Dott. Piero Paolo Campagna*
- *Coordinatori: Dott.ssa Carla Iannucci*

  Dott.ssa Rosanna Maggiori
- *Responsabile Attività Privata: Dott.ssa Rosanna Maggiori*

Organi Sociali

- *Assemblea dei Soci*
- *Consiglio d'Amministrazione*
- *Collegio Sindacale*
- *Revisore dei Conti*