INDICE

SEZIONE I: PRESENTAZIONE DEL CENTRO E DEI FINI ISTITUZIONALI....2

SEZIONE II: INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI....2

4.1 PRESENTAZIONE DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE TE.RI....2
4.2 ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO....3

SEZIONE III: FATTORI E STANDARD CHE DETERMINANO LA QUALITA DELL'ASSISTENZA AL PAZIENTE....7

ACCOGLIENZA - INFORMAZIONE CHIARA -TRASPARENZA....7
TEMPESTIVITA' - PUNTUALITA'....7
CONTINUITÀ' DELL'ASSISTENZA....7
TUTELA DEL DIRITTO ALLA RISERVATEZZA....8
PERSONALE QUALIFICATO....8
PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE....8
SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI VI LAVORO....8
IMPEGNI E PROGRAMMI....9

SEZIONE IV: MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA....9

4.1 RECLAMI....9
4.2 RAPPORTI CON L'ASSOCIAZIONISMO....9
4.3 VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA'....9

Sezione I: PRESENTAZIONE DEL CENTRO E DEI FINI ISTITUZIONALI

NATURA GIURIDICA: la s.r.l. TE.RI. è stata costituita nel 1973, con sede unica a Roma.
La TE.RI., 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.

Sezione II: INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

4.1 Presentazione del Centro di Riabilitazione TE.RI.

La TE.RI. è un Centro di Riabilitazione extra-ospedaliero (ex art. 26 L.833/78), accreditato con il Servizio Sanitario Regionale con Decreto C.A. U00158 del 9 maggio 2013. Essa 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.
Gli obiettivi della struttura sono quelli di:

- garantire la continuità assistenziale 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, delle sue disabilità e delle sue abilità residue recuperabili;
- assicurare la qualità organizzativa attraverso l'individuazione di procedure standard per la erogazione delle prestazioni;
- assicurare la formazione e l'aggiornamento del personale tecnico;
- garantire la sicurezza degli utenti e degli operatori;
- attivare ed ottimizzare le attività di collaborazione con le Istituzioni sociali e sanitarie del territorio (Aziende ospedaliere, Distretti sociali e sanitari, Medicina di base, etc.);

4.2 Organizzazione del Centro

A - TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI RIABILITATIVE

II centro è accreditato per erogare trattamenti in regime "non residenziale " nella forma ambulatoriale , domiciliare , extramurale in base alle esigenze ed alle condizioni personali del paziente; ogni prestazione è svolta in forma individuale.

- *trattamento riabilitativo ambulatoriale*

  II trattamento viene effettuato presso il Centro in fasce di orario prestabilite e concordate in precedenza con il paziente e/o i familiari.

- *trattamento riabilitativo domiciliare*

  II trattamento viene effettuato presso il domicilio del paziente in fasce di orario prestabilite e concordate direttamente dall'operatore domiciliare con il paziente e/o i familiari e comunque durante il funzionamento della struttura.

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

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

  Il bacino d'intervento per le prestazioni domiciliari è esteso a tutto il territorio cittadino compreso entro il G.R.A. (Il Centro assiste inoltre un esiguo numero di utenti oltre le zone

indicate compatibilmente alla presenza di operatori) .

- *trattamento riabilitativo extramoenia*

  II trattamento, riservato ai minori, viene effettuato su richiesta dei familiari presso la scuola in fasce di orario prestabilite, concordate – e formalmente autorizzate - dalla Direzione Didattica della scuola stessa. Le prestazioni extramurali vengono erogate per rispondere ad esigenze particolari, quali quelle di svolgere un programma di riabilitazione e di sostegno alle insegnanti nell'ambiente scolastico.
  Il bacino d'intervento per le prestazioni extramurali è esteso a tutto il territorio cittadino compreso entro il G.R.A. compatibilmente alla disponibilità degli operatori ad effettuare le prestazioni negli orari autorizzati.

- *trattamento riabilitativo e visite mediche Specialistiche in Regime Privato*

Per i pazienti che non rispondono a requisiti di appropriatezza determinati dalle norme regionali di accreditamento, la TeRi ha attivato un Servizio Privato con l'obiettivo di fornire Trattamenti Riabilitativi e visite mediche Specialistiche (di Ortopedia, Fisiatria, Neurologia e Linfologia) I destinatari del regime privato sono rappresentati da:

a. pazienti con patologie e parametri di accesso non sufficienti per accedere al servizio gratuito predisposto dal Sistema Sanitario Regionale
b. pazienti che richiedono trattamenti specifici (per es. Ginnastica Posturale, o altro)
c. pazienti che, sotto la loro diretta responsabilità, chiedono di accedere al servizio privato.

B - ORARI DELLA STRUTTURA: II Centro è attivo cinque giorni alla settimana dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 08,30 alle ore 19,00. Nella giornata del sabato l'orario è dalle 9,00 alle 13,00.

C - UTENZA L'accesso degli utenti alle prestazioni erogate dal centro TE.RI. è regolato sulla base delle leggi ed delle disposizioni vigenti che prevedono, per i portatori di disabilità, la presa in carico globale (sono esclusi gli utenti con patologie segmentarie).
Il Centro Te.Ri. è accreditato complessivamente per l'assistenza di nr. 850 utenti nelle due modalità : estensiva e di mantenimento.

D - MODALITA' DI ACCESSO:

L'accesso alla riabilitazione presso il Centro Teri deve essere richiesto/proposto da un medico. Il certificato a secondo della tipologia di assistenza richiesta dovrà essere rilasciato da:

- Assistenza Riabilitativa AMBULATORIALE ADULTI*
  Medico di : Medicina Generale (MMG), Struttura pubblica (Ospedaliero, ASL), Specialista Privato di riferimento per la specifica disabilità (neurologo – ortopedico – fisiatra – oncologo),
- **Assistenza Riabilitativa DOMICILIARE ADULTI**
  CAD distrettuale di zona
- **Assistenza Riabilitativa ETA' EVOLUTIVA***
  Medico Pediatra di Libera Scelta (MPLS) , medico specialista di riferimento per la specifica disabilità o valutazione / diagnosi del Neuropsichiatra Infantile di Struttura pubblica

a) Quando il paziente è in possesso del certificato medico oppure dell'autorizzazione compila una scheda di prenotazione "Scheda di richiesta assistenza riabilitativa" (**M.75A.01**) (disponibile alla reception o sul sito internet www.centroteri.com) che deve consegnare presso il Centro Teri insieme alla autorizzazione ASL. Questa documentazione può essere consegnata direttamente o inviata via fax al Centro di Riabilitazione.
b) La scheda di richiesta di assistenza riabilitativa – che deve essere compilata in ogni sua parte - contiene una richiesta di notizie di carattere generale ed una parte riservata al medico.

Dopo l'inserimento in lista di attesa viene programmata una visita con lo specialista interno del Centro Teri: in questa occasione il paziente dovrà fornire : fotocopia del codice fiscale, certificato di residenza in carta semplice (o autocertificazione), eventuale altra documentazione clinica in loro possesso.

I cittadini extracomunitari dovranno presentare, inoltre, copia del permesso di soggiorno e della tessera sanitaria.

La visita medica di accesso dei minori con lo specialista di riferimento richiede la presenza di entrambi i genitori : qualora ciò non fosse possibile, occorre necessariamente acquisire la delega del genitore assente allegando copia di documento di identità. Il modulo di delega si può stampare dal sito, richiedere o ritirare direttamente presso il centro Teri. Nel corso della visita viene acquisita da parte del medico l'autocertificazione in materia di separazione dei genitori e affidamento condiviso.

E - IL PERSONALE SANITARIO E DELLA RIABILITAZIONE

Direttore Sanitario: D.ssa Rosa PERROTTA (specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione)

Medici e Specialisti consulenti ambulatoriali : Dr. Paolo Montenero (Neurologia, Medicina Fisica e Riabilitazione), D.ssa Paola Furgani (Linfologia – Chirurgia Vascolare), D.ssa Monica Fera (Psicologia) , D.ssa Carla D'Agostini Costa (Neuropsichiatria Infantile–guardia), D.ssa Roberta di Scipio (Neuropsichiatria Infantile), Dr. Francesco Turturro (Ortopedia), D.ssa Francesca Micacchi, D.ssa Maria Grazia Staglianò (Psicologia Infantile).

Terapisti Coordinatori : D.ssa Sara Di Benedetto (servizio Adulti), D.ssa Nicole Burani (servizio Età Evolutiva)

n. 25 Fisioterapisti
n. 13 Logopedisti –
n. 5 Terapisti della Neuro e Psicomotricità dell'Età Evolutiva

Il centro si avvale di terapisti sostituti che provvedono ad effettuare le sedute programmate in caso di assenza del terapista. I terapisti sostituti sono valutati semestralmente dai Coordinatori del Servizio di Logopedia e fisioterapia.

Medici e Specialisti consulenti domiciliari ed extramurali

Fisiatria: D.ssa Francesca Castellani, Dr. Vincenzo Gerace, D.ssa Cecilia Di Biagio, S.ssa Alessandra Lacopo, D.ssa Teresa Paolucci.

Neurologia: D.ssa Donatella Corigliano, D.ssa Paola Cravotto

Cardiologia: Dr. Manuel Vicente Ojeda Fraschina

Neuropsichiatria Infantile: D.ssa Carla D'Agostini Costa

Pisicologia: D.ssa Donatella Luongo

Valutatore Logopedia: Lt Simona Ammassari

Assistenti Sociali : D.ssa Paola Leonardi, D.ssa M.Antonietta Flocco

n. 62 Fisioterapisti
n. 5 Logopedisti
n. 4 Terapisti della Neuro e Psicomotricità dell'Età Evolutiva

F - IL PERSONALE AMMINISTRATIVO
Responsabile Amministrativo Renato Bernardini
n° 9 unità di personale amministrativo e di segreteria

G - ATTIVITÀ' SVOLTE
La struttura fornisce i seguenti interventi :

- Kinesiterapia
- Linfodrenaggio manuale
- Logopedia
- Terapia Cognitiva
- Massoterapia
- Riabilitazione della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva
- Riabilitazione neuromotoria
- Riabilitazione ortopedica
- Terapia Psicologica
- Counseling psicologico genitoriale
- Rieducazione optometrica
- Rieducazione posturale globale
- Taping Neuro Muscolare
- Terapia fisica strumentale

Servizi consulenza specialistica ambulatoriale : neurologica, fisiatrica, ortopedica, psicologica, neuropsichiatria infantile, optometrica.

Servizi consulenza specialistica domiciliare : neurologica, fisiatrica, psicologica, neuropsichiatria infantile, cardiologica.

Servizio domiciliare di Segretariato Sociale svolto dall' assistente sociale D.ssa Paola Leonardi

SEZIONE III: FATTORI e STANDARD CHE DETERMINANO LA QUALITA DELL'ASSISTENZA AL PAZIENTE

4.3 ACCOGLIENZA - INFORMAZIONE CHIARA -TRASPARENZA

II Centro offre al cittadino/utente informazioni sull'organizzazione della struttura in forma verbale e scritta.

3.1.1. La struttura dispone di un ufficio di front-line per l'accoglienza, l'informazione all'utenza, l'assistenza amministrativa e di segreteria per i rapporti con il personale sanitario e della riabilitazione.

3.1.2. Sono adottate misure per facilitare l'orientamento (segnaletica all'interno della struttura per permettere l'accesso degli utenti e l'individuazione dei percorsi).

3.1.3. II paziente, durante il periodo di trattamento, può ottenere in ogni momento una chiara informazione sulle sue condizioni e sull'andamento dei progetto riabilitativo (referente il Medico Responsabile dei Progetto)

3.1.4. II centro garantisce la trasparenza delle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni

4.4 TEMPESTIVITA' - PUNTUALITA'

II volume dell'attività in accreditamento è regolato e condizionato dalla capacità operativa prevista dal Decreto Autorizzativo (250 accessi/die per ambulatorio e 600 accessi/die per domicilio) e dalle risorse messe a disposizione dal Servizio Sanitario Regionale per il tramite della ASL Roma2. Tale disponibilità è a disposizione dell'utenza.

E' presente un sistema organizzato per la raccolta e la gestione degli appuntamenti: a) le visite vengono effettuate solo per appuntamento; b) la gestione della lista di attesa viene eseguita rispettando criteri temporali, d'urgenza e di gravità, secondo un apposito protocollo; c) i trattamenti si effettuano solo per appuntamento: di conseguenza non esistono tempi di attesa.

4.5 CONTINUITÀ' DELL'ASSISTENZA

3.3.1. La continuità viene garantita attraverso la presenza costante del personale sanitario, attraverso un organico di operatori sanitari adeguato all'utenza (l'operatore sanitario assente viene sempre sostituito) .

4.6 TUTELA DEL DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

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

3.4.1. All'atto della presa in carico è adottato il modulo di consenso per la gestione dei dati personali limitatamente all'attività svolta dal Centro.

3.4.2. E' rispettata la privacy durante lo svolgimento dei trattamento riabilitativo.

4.7

4.8 PERSONALE QUALIFICATO

3.5.1. II centro si avvale di personale qualificato e sufficiente al fine di garantire un'assistenza sicura ed efficace per le necessità dell'utenza.

3.5.2. Il Centro persegue una politica di aggiornamento del personale sanitario e amministrativo.

4.9 PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

3.6.1. Per ogni paziente viene compilata una cartella clinica riabilitativa contenente i seguenti elementi:

- dati anagrafici e di informazione statistico-sanitaria (come richiesto dalle disposizioni regionali vigenti);
- Verbale di riconoscimento di invalidità civile (se in possesso)
- modulo di consenso per la privacy;
- l'anamnesi personale e familiare;
- copia della documentazione clinica, la diagnosi, esame obiettivo;
- le valutazioni tecnico-specialistiche;
- il programma riabilitativo;
- la tipologia e la frequenza degli interventi riabilitativi Il programma riabilitativo individuale viene condiviso con l'utente e/o con la famiglia;

3.6.2. Gli operatori, in relazione alle particolari esigenze dell'assistenza sanitaria, improntano il proprio contegno al rispetto ed alla comprensione dell'assistito, ispirandosi ai principi della solidarietà umana e subordinando le proprie azioni alla consapevole necessità e responsabilità della sua assistenza.

4.10 SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI VI LAVORO

II Centro attua le disposizioni contenute nel D. Lgs 81/2008 (e successive integrazioni)

3.7.1. Non esistono barriere architettoniche che impediscono l'accesso degli ospiti a tutti i locali della struttura.

3.7.2. I servizi igienici per gli utenti sono attrezzati per i non autosufficienti.

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

3.7.4. Tutta la struttura, in occasione dell'interruzione dell'attività durante il periodo estivo e natalizio, viene sottoposta a revisione, sanificazione e disinfezione.

4.11 IMPEGNI E PROGRAMMI

La TE.RI. 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.

- II 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.

Sezione IV: MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

4.12 RECLAMI

II Centro TE.RI. 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.

II cittadino/utente può presentare reclamo presentandosi direttamente al referente fornendo oralmente le proprie osservazioni, oppure in forma scritta, via fax o telefonicamente. Qualora il cittadino/utente non si ritenesse soddisfatto può presentare istanza in merito al Tribunale dei Diritti del Malato. La segreteria provvede a comunicare la risposta all'assistito entro 20 giorni dalla segnalazione.

4.13 RAPPORTI CON L'ASSOCIAZIONISMO

La TE.RI. collabora con le associazioni che operano nel campo della disabilità per la difesa dei diritti dei disabili, svolgendo azioni per favorire l'integrazione sociale e lavorativa delle persone disabili e , tramite l'associazione di categoria FOAI, un'azione di supporto e di stimolo nei confronti delle istituzioni pubbliche regionali.

4.14 VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA'

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.

N.B. Il presente documento ha validità triennale e segue la programmazione regionale. Eventuali aggiornamenti o modifiche saranno apportati se interverranno sostanziali modifiche legislative o di programmazione istituzionale.