



altera
coop. sociale onlus ets

Centro Riabilitazione
Pomezia

Carta dei Servizi

Revisione 1.2 | 23 giugno 2025



Gentile signora, egregio signore

La presente **Carta dei Servizi** è stata elaborata con la partecipazione del personale della Cooperativa Sociale Alteya Onlus ets e approvata dalla Direzione Amministrativa e dalla Direzione sanitaria, in conformità alla normativa nazionale e al DCA regione Lazio n. U000311/2014 del 06/10/2014 “*Linee guida per l’elaborazione della carta dei servizi sanitari nelle aziende e strutture sanitarie della Regione Lazio*”.

La **Carta dei Servizi** è resa disponibile in formato elettronico sul nostro Sito Internet ed in formato cartaceo presso le sedi della Struttura.

La **Carta dei Servizi** rappresenta per noi l’occasione per impegnarci a migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti e per ottenere la massima soddisfazione dell’Utente. È la carta di identità da presentare a chi si avvicina alla nostra Struttura al fine di fornire informazioni sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni erogate, sugli standard di qualità, sugli impegni e i programmi.

Il Presidente
Claudio Dell’Anno



1.0	Presentazione del Centro di Riabilitazione di Pomezia della Cooperativa Sociale Onlus ETS Alteya	6
1.1	Chi siamo	7
1.2	Ambito territoriale	8
1.3	Mission, Impegni e Valori	8
1.4	La Sede	9
1.5	Come raggiungerci	10
<hr/>		
02	Descrizioni dei servizi e delle relative prestazioni	12
2.1	Servizio Ambulatoriale	13
2.1.1	<i>Area di intervento</i>	13
2.1.2	<i>Figure professionali</i>	14
2.1.3	<i>Prestazioni erogate</i>	14
2.1.4	<i>Modalità di accesso</i>	16
2.1.5	<i>Percorso assistenziale</i>	16
2.1.6	<i>Assenze temporanee</i>	17
2.2	Servizio Domiciliare	17
2.2.1	<i>Area di intervento</i>	18
2.2.2	<i>Figure professionali</i>	18
2.2.3	<i>Prestazioni erogate</i>	19
2.2.4	<i>Modalità di accesso</i>	20
2.2.5	<i>Percorso assistenziale</i>	20
2.2.6	<i>Assenze temporanee</i>	21
<hr/>		
3.0	Diritti e Doveri del paziente	22
3.1	Diritti del malato	23
3.2	Doveri del malato	24
<hr/>		
4.0	Standard di Qualità, impegni, programmi e meccanismi di tutela e verifica	26
4.1	Impegni per la Qualità	27
4.2	Standard di Qualità	27
4.3	Strategie di Qualità	28
4.4	Meccanismi di tutela e di verifica	28
4.4.1	<i>Gestione dei reclami</i>	29
4.4.2	<i>Indagine sulla soddisfazione degli utenti</i>	29
4.4.3	<i>Verifica del rispetto degli standard e degli impegni assunti</i>	29
4.5	Certificazione Qualità, fattori, indicatori e strumenti di verifica	30

1.0 Presentazione
del **Centro di Riabilitazione**
di Pomezia
della Cooperativa Sociale
Onlus ETS **Alteya**

1.1 CHI SIAMO

La **Cooperativa Sociale Onlus ETS Alteya** è stata costituita il giorno 10 luglio 2013 a Roma in Via Antonio Bertoloni 26/B, dove ha la sede legale, dall'attuale Presidente, Claudio Dell'Anno, che dopo aver maturato una pluriennale esperienza nell'ambito del sociale ed in particolare dell'assistenza alla persona, ha deciso di dare vita ad una realtà che rispondesse concretamente ai bisogni della persona e che desse opportunità di inserimento lavorativo a persone svantaggiate.

Le attività prevalentemente svolte finora, sono state quelle di progettare e realizzare, con passione e professionalità, servizi a carattere sociale, socio-educativo, socio-sanitario e socio-assistenziale, domiciliare e in strutture residenziali, rivolti a disabili, minori, giovani, adulti, anziani, famiglie, comunità, con rispetto della centralità della persona, della sua specificità, dei suoi diritti e della sua appartenenza alla comunità territoriale con coinvolgimento attivo dei destinatari.

Dall'analisi dei risultati di osservazioni e di studi effettuati negli ultimi anni sugli interventi riabilitativi effettuati su persone che presentavano disabilità complessa fisica, psichica, sensoriale o mista, è emerso quanto sia importante intervenire precocemente con trattamenti riabilitativi multidisciplinari, personalizzati, mirati ed intensivi per un migliore recupero funzionale delle diverse competenze. Per questo la **Cooperativa Sociale Onlus ETS Alteya** per implementare la rete dei servizi a valenza socio-sanitaria nel territorio ha voluto realizzare un Centro di Riabilitazione in Via del Mare, 2 a Pomezia, comune a sud del litorale romano, territorio ancora molto carente di questi specifici servizi sanitari, che potesse dare alla popolazione locale, che ne avesse necessità, le giuste opportunità per poter recuperare le principali funzionalità e vivere una vita più serena offrendo trattamenti abilitativi/riabilitativi.

Centro di Riabilitazione di Pomezia

Il **Centro di Riabilitazione Alteya** nasce con le caratteristiche dei Centri di riabilitazione ex art. 26 disciplinati dalla legge n. 883/78 che definisce tutti gli aspetti legati alle prestazioni assistenziali dei pazienti con disabilità fisiche, psichiche e/o sensoriali.

Si propone di offrire trattamenti abilitativi/riabilitativi in regime ambulatoriale ed in regime domiciliare a persone, con disabilità complessa fisica, psichica, sensoriale o mista, spesso multipla, di ogni età (prevalentemente utenti dell'età evolutiva) con possibili esiti permanenti che, in considerazione della compromissione di più funzioni, necessitano di trattamenti riabilitativi multi professionali, favorendo il recupero e/o la preservazione

delle abilità residue, lo sviluppo delle potenzialità e il miglioramento della qualità di vita, in un costante processo di responsabilizzazione e autonomizzazione, con il coinvolgimento dei familiari (è indicata la presenza del caregiver). I trattamenti si eseguono in modalità estensivo o mantenimento in contesti multidisciplinari.

1.2 Il **Centro di Riabilitazione Alteya** ha sede in Via del Mare, 2 a Pomezia (RM) nel distretto sanitario Roma 6.4.
AMBITO TERRITORIALE Seguirà utenti residenti in tutta la ASL Roma6, prevalentemente residenti a sud del litorale romano e nei comuni limitrofi.

1.3 La **Cooperativa Sociale Onlus ETS Alteya** avendo come **Mission** il miglioramento delle condizioni di vita e dello stato di salute delle persone e dei loro caregiver, offre servizi a favore della persona e della comunità per il raggiungimento del miglior benessere possibile, con rispetto della centralità della persona, della sua specificità, dei suoi diritti e della sua appartenenza alla comunità territoriale con coinvolgimento attivo dei destinatari.
LA MISSION: IMPEGNI E VALORI

Impegni

Il **Centro di Riabilitazione Alteya** crede nella centralità della persona con disabilità nell'ambito riabilitativo ed assistenziale e concretamente si impegna a:

- **offrire** le migliori condizioni di assistenza nella struttura, intervenendo positivamente nelle aree della personalizzazione e umanizzazione, del comfort e della tutela della salute;
- **assicurare**, per quanto possibile, il recupero delle funzionalità perse o alterate in pazienti con disabilità fisiche, sensoriali, cognitive;
- **mantenere** un livello di comprovata affidabilità dei servizi per mezzo della validità delle prestazioni erogate;
- **assicurare** l'informazione degli utenti;
- **garantire** un'accoglienza confortevole agli utenti;
- **perseguire** una politica di gestione delle risorse umane tesa ad assicurare che il personale sia motivato e coinvolto nel proprio lavoro, con consapevolezza e partecipando in modo propositivo alla vita dell'Associazione;
- **garantire** la sicurezza degli ambienti di lavoro e delle attrezzature, in conformità alle specifiche interne, alle leggi e ai regolamenti vigenti, per poter lavorare in un ambiente sicuro e confortevole (D. lgs. 81/2008);
- **curare** il rapporto con le famiglie degli assistiti, attraverso la chiara definizione delle loro esigenze, anche da loro espresse, e lo sviluppo di azioni preventive e di controllo;

- **mantenere** un rapporto di fattiva collaborazione e comunicazione con le realtà del territorio coinvolte nell'assistenza agli assistiti (ASL, Comuni, Servizi sociali, Scuole, Associazioni);
- **attuare** una politica di comunicazione tesa a rendere rappresentativa la **Cooperativa Sociale Onlus ETS Alteya** sul territorio, con conseguente aumento della fiducia degli utenti verso i servizi e le prestazioni erogate;
- **curare** l'attività di comunicazione attraverso strumenti per l'informazione (sito web, e materiale cartaceo) allo scopo di migliorare l'interazione tra **Cooperativa Sociale Onlus ETS Alteya** e l'utenza;
- **tendere** all'ottimizzazione dell'efficienza dei servizi offerti.

Valori

Nel perseguire i propri obiettivi e per lo svolgimento delle attività sociosanitarie e sanitarie, si ispira a specifici Valori, a tutela dell'utenza e alla base del modello organizzativo:

- **Centralità della persona con disabilità**, che si attua nel diritto alla libertà di scelta del luogo e dei modi di cura e nel diritto all'informazione circa le prestazioni erogate e le norme di accesso ai servizi;
- **Eguaglianza** nell'erogazione di servizi e prestazioni, a prescindere dalle differenze di sesso, religione, lingua, idee politiche e condizioni psicofisiche e socioeconomiche;
- **Imparzialità** di tutti i soggetti operanti nel **Centro di Riabilitazione Alteya**, che si impegnano ad agire in maniera imparziale, neutrale, obiettiva;
- **Continuità e regolarità** dei servizi e delle prestazioni, garantendo in caso di interruzioni o funzionamenti irregolari misure idonee per evitare o ridurre disagi;
- **Diritto alla scelta**, garantita dagli operatori addetti all'erogazione dei servizi che si impegnano, nei limiti delle esigenze organizzative e funzionali, a ricercare criteri di massima flessibilità;
- **Partecipazione** degli utenti alle attività e alle scelte operative dell'Associazione, anche attraverso Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti;
- **Efficienza ed efficacia**, intese anche come diritto degli utenti a ricevere prestazioni e servizi che possano determinare effetti positivi senza spreco di risorse;
- **Rispetto della privacy** (tutela della riservatezza) di utenti e operatori in attuazione della normativa vigente (Regolamento UE 2016/679).

1.4 LA SEDE

La struttura di circa 400 mq si trova al secondo piano di un edificio dotato di ascensore e con accesso senza barriere architettoniche, in uno spazio commerciale facilmente raggiungibile, con ampi parcheggi pubblici scoperti e coperti.

Risponde ai requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi così come previsto dalle normative vigenti autorizzative (DCA n. 434/2012 e DGR n. 979/2020).

All'interno è possibile trovare:

- spazi dedicati al Servizio domiciliare;
- stanze di terapia funzionali ed attrezzate per attività specifiche quali visite mediche, colloqui e sostegni psicologici, attività psicomotorie, educative, neurocognitive;
- una palestra;
- una sala di attesa;
- una reception;
- servizi igienico-sanitari;
- spogliatoi;
- spazi per il personale e per le attività amministrative.

1.5 COME RAGGIUNGERCI

Il presidio è facilmente raggiungibile con l'auto e con i servizi di trasporto pubblico locale urbano ed interurbano.

Sede legale e amministrativa:

Via Antonio Bertoloni, 26B 00197 Roma

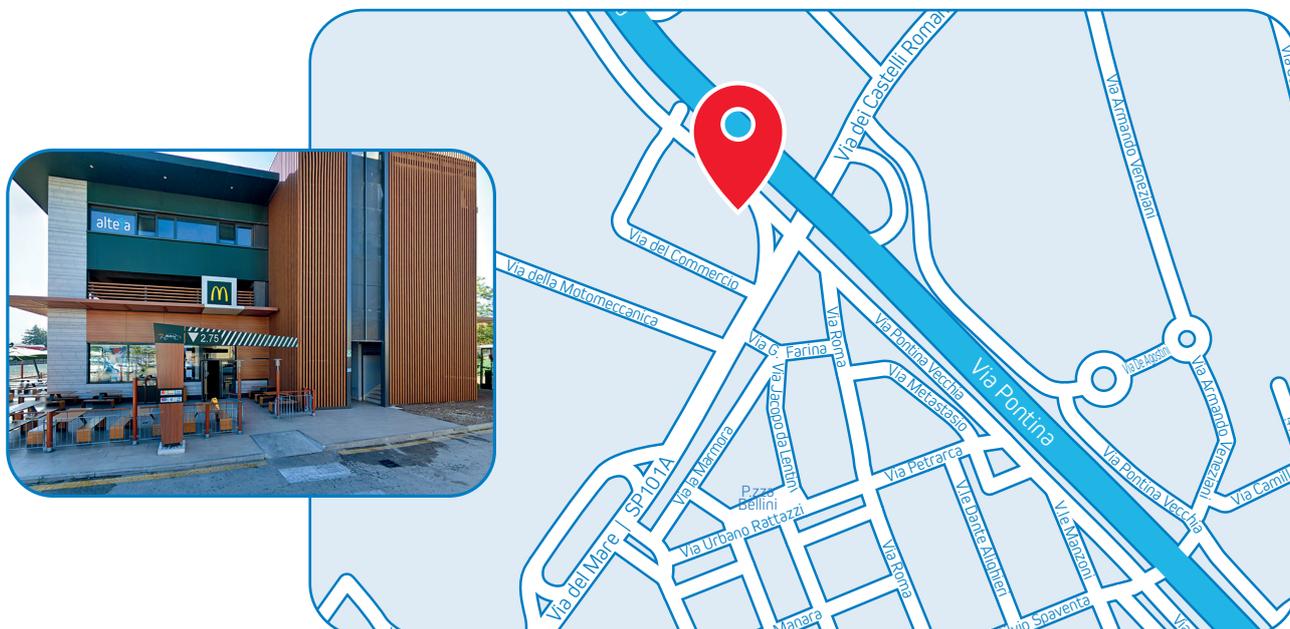
Sede operativa:

Centro di Riabilitazione Alteya

Via del Mare, 2 | 00071 Pomezia (RM)

Telefono: 0693547939

Il sito web ufficiale è raggiungibile all'indirizzo: **www.alteya.it**





2.0 Descrizioni dei **servizi** e delle relative **prestazioni**

Il **Centro di Riabilitazione Altea** di Pomezia eroga servizi di Riabilitazione Territoriale in regime Non Residenziale suddiviso a sua volta in *Settore Ambulatoriale* e *Settore Domiciliare*.



2.1 SERVIZIO AMBULATORIALE

Il Servizio Ambulatoriale del **Centro di Riabilitazione Altea** di Pomezia eroga prestazioni riabilitative a persone, con disabilità complessa fisica, psichica, sensoriale o mista, spesso multipla, prevalentemente minori, con possibili esiti permanenti che, in considerazione della compromissione di più funzioni, necessitano di trattamenti riabilitativi multi professionali, non erogabili dai presidi di assistenza specialistica ambulatoriale, favorendo l'acquisizione di nuove abilità e competenze funzionali o il recupero e la rieducazione funzionale e/o la preservazione delle abilità acquisite.

2.1.1 AREA DI INTERVENTO

Occupandosi soprattutto di prevenzione, diagnosi e cura delle disabilità fisiche, psichiche e sensoriali di soggetti soprattutto in età evolutiva, compresa tra 0-18 anni, le prestazioni riabilitative erogate sono effettuate su tutte le patologie neuropsichiatriche dell'età evolutiva:

- 1** – Paralisi cerebrali infantili
- 2** – Disturbi dello Spettro Autistico
- 3** – Disabilità intellettiva
- 4** – Disturbi del neurosviluppo:
 - a** – Ritardo psicomotorio
 - b** – Disturbi misti dello sviluppo
 - c** – Disturbi specifici del linguaggio
 - d** – Disturbi specifici di apprendimento: dislessia, disortografia, discalculia
 - e** – Disturbo specifico della coordinazione motoria
 - f** – Funzionamento intellettivo borderline
- 5** – Bambino non udente o ipoudente

Inoltre vengono erogati trattamenti riabilitativi ad utenti in età adulta che presentino le seguenti patologie:

- 1** – Malattie ereditarie e degenerative del sistema nervoso centrale
- 2** – Altri disturbi del sistema nervoso centrale e periferico
- 3** – Malattie del sistema circolatorio – Malattie cerebrovascolari
- 4** – Malattie del sistema osteoarticolare
- 5** – Malattie del sistema osteoarticolare post traumatiche, post chirurgiche

2.1.2 FIGURE PROFESSIONALI

La presa in carico globale dell'utente avviene attraverso un'équipe multidisciplinare formata da personale in possesso delle necessarie qualificazioni professionali che opera in base alle necessità dell'utenza. La complessità delle disabilità trattate prevede la predisposizione di un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI), realizzato da un'équipe riabilitativa multidisciplinare costituita da:

- Medici specialisti (Neuropsichiatra infantile, Fisiatra, Neurologo, Psichiatra)
- Professionisti Sanitari della Riabilitazione (Logopedisti, Terapisti della Neuro e Psicomotricità dell'età evolutiva, Fisioterapisti, Educatori professionali, Terapisti occupazionali)
- Coordinatore di Settore
- Psicologi clinici

Il Medico responsabile del Servizio è uno specialista in Neuropsichiatria infantile ed il personale sanitario impegnato svolge formazione continua e specifica secondo le rispettive aree d'interesse, sia attraverso la formazione per "Educazione Continua in Medicina" (ECM), sia all'interno di attività seminariali e di équipe allargata, miranti alla discussione clinica dei casi.

L'assegnazione del personale sanitario che effettua le terapie viene stabilita dal Medico Responsabile e dal Coordinatore del Settore sulla base della tipologia dell'intervento necessario e della disponibilità del personale in servizio.

2.1.3 PRESTAZIONI EROGATE

Per ogni utente viene elaborato un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) che, tenendo conto del modello biopsicosociale, viene proposto e attuato da un'équipe che, in accordo con l'utente e/o familiare, definisce obiettivi, risorse, tempi, interventi e modi di monitoraggio e verifica dell'evoluzione e delle modificazioni della disabilità indicando gli strumenti standardizzati di valutazione.

Gli interventi riabilitativi variano a seconda della patologia e dell'età dell'utente e sono previsti:

- 1** – interventi riabilitativi a diretto contatto con l'utente:
 - a** – Visite mediche specialistiche, valutazione e osservazione da parte dei professionisti della riabilitazione
 - b** – Riabilitazione logopedica
 - c** – Riabilitazione cognitiva-neuropsicologica
 - d** – Riabilitazione neuromotoria
 - e** – Riabilitazione psicomotoria
 - f** – Terapia psicologica
 - g** – Interventi educativi

- 2** – interventi in assenza dell'utente correlati alle specifiche necessità riabilitative, che tengano conto del profilo di sviluppo e dello specifico momento evolutivo.
 - a** – équipe multidisciplinare finalizzata alla condivisione degli obiettivi dell'intervento e alla conseguente elaborazione e revisione del PRI;
 - b** – counseling, parent training, parent coaching, osservazione e mediazione in classe quali attività di supporto ai caregiver primari e secondari;
 - c** – partecipazione ai GLO-Operativi secondo quanto previsto dalla L. 104/1992.

Le prestazioni riabilitative effettuate, individuali o in piccoli gruppi, hanno una durata complessiva di 60 minuti o 50 minuti a seconda dell'età e della patologia presentata e prevedono ogni volta l'intervento sul paziente e la restituzione clinica al familiare.

Gli interventi abilitativi/riabilitativi semplici e complessi, sono articolati e distribuiti nella giornata in ambienti e spazi adeguatamente attrezzati e possono essere interventi individuali e/o di gruppo.

Laddove si ravvisi la necessità della prosecuzione del trattamento oltre i termini definiti dal PRI dovrà essere fornita alla ASL di residenza una sintetica relazione di chiusura del progetto che riporti puntualmente i risultati ottenuti e le motivazioni della richiesta di prosecuzione. L'eventuale proroga dovrà essere autorizzata dai competenti servizi ASL che effettuano la rivalutazione del bisogno dell'utente in condivisione con l'équipe riabilitativa multiprofessionale inviata, a partire dalla documentazione trasmessa. La prosecuzione sarà definita sulla base degli obiettivi raggiunti e sulla base delle necessità cliniche dell'utente e potrà essere diversa rispetto alla prima autorizzazione sia in termini di durata che di regime assistenziale.

L'attività del Settore Ambulatoriale si svolge dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00 ed il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00. Eventuali sospensioni del Servizio in corrispondenza del periodo estivo e/o natalizio viene eventualmente comunicata in tempo utile alla ASL e tramite avviso esposto all'utenza.

2.1.4 MODALITÀ DI ACCESSO

Per accedere al trattamento riabilitativo ambulatoriale è necessario iscriversi in Lista d'Attesa presentando presso la Segreteria del Centro Riabilitativo, la seguente documentazione:

- Impegnativa/Valutazione Multidimensionale rilasciata dallo specialista dei Servizi territoriali dal Distretto sanitario di residenza dell'utente (Servizi territoriali T.S.M.R.E.E./CAD) con indicata la patologia in atto per la quale viene richiesto il trattamento riabilitativo;
- Documento d'identità e Tessera sanitaria del genitore o di chi ne fa le veci che effettua l'inserimento.
- Tessera sanitaria utente
- Delega dell'altro genitore se l'utente è minore.

2.1.5 PERCORSO ASSISTENZIALE

In caso di disponibilità di interventi riabilitativi, il Medico Responsabile del Servizio Ambulatoriale individua dalla lista d'attesa l'utente da inserire in base alle risorse della struttura disponibili al momento, alla tipologia della patologia presentata, all'età e la residenza dell'utente stesso. La famiglia viene contattata per fissare la prima visita con il medico specialista Neuropsichiatra Infantile/Fisiatra che sarà il Medico Responsabile di Progetto; per l'occasione è necessario presentare cartelle cliniche, valutazioni ed accertamenti pregressi di cui si dispone.

Insieme all'equipe riabilitativa, il Medico Responsabile di Progetto dopo aver effettuato attraverso la visita specialistica e la valutazione funzionale, un'analisi dei bisogni dell'utente, formula la diagnosi ed elabora il PRI, scegliendo i metodi e le strategie più idonee al recupero o al miglioramento delle disabilità, e lo porta a conoscenza e condivisione della famiglia, facendo firmare il Consenso Informato.

L'indirizzo tecnico-metodologico seguito è quello previsto dalle "Linee Guida della Riabilitazione" ministeriali e dalle norme regionali, è in linea con il Decreto del Commissario ad Acta del 22/07/2020 n. U00101 "Criteri di eleggibilità ai percorsi di riabilitazione territoriale" e da Giugno 2007 segue la procedura gestionale del Sistema di Qualità.

Il PRI redatto sarà in regime non residenziale ambulatoriale, con modalità di intervento assistenziale estensivo o mantenimento e con impegno riabilitativo o lieve o medio o elevato. La durata del Progetto Riabilitativo Individuale è definita dall'equipe riabilitativa multiprofessionale in accordo con il Servizio Tutela Salute Mentale e Riabilitazione in Età Evolutiva (TSMREE)/CAD dell'Azienda Sanitaria Locale di residenza del paziente e durante il ciclo di terapia i bambini sono seguiti individualmente, o in piccoli gruppi, con una frequenza stabilita dall'equipe nel Progetto Riabilitativo.

Periodicamente viene valutata l'evoluzione della situazione clinica e l'efficacia dell'intervento riabilitativo. Per qualsiasi esigenza o chiarimento in merito si potrà chiedere di fissare un colloquio con il Medico Responsabile di Progetto. Sarà utile che il personale sanitario sia sempre informato dalla famiglia circa eventuali approfondimenti diagnostici o cure prestate all'utente in altre Strutture.

La dimissione viene concordata con la famiglia e con il TSMREE/CAD della ASL di residenza del paziente ed in quella occasione viene fornita una relazione clinica di dimissione per favorire la continuità assistenziale con gli altri servizi.

2.1.6 ASSENZE TEMPORANEE

L'accettazione del Progetto riabilitativo comporta l'impegno alla frequenza costante da parte dell'utente. L'interruzione non programmata del Progetto riabilitativo da parte della famiglia deve essere comunicata con congruo preavviso in Segreteria.

È ammesso un numero di assenze che non comprometta l'efficacia del trattamento. Superati i limiti, salvo diversa valutazione dell'equipe riabilitativa multiprofessionale, la struttura dimette il paziente informando preventivamente i servizi della ASL di competenza.

2.2 SERVIZIO DOMICILIARE

Il Servizio Domiciliare del **Centro di Riabilitazione Alteya** di Pomezia (RM), eroga prestazioni domiciliari a persone di ogni età che presentino disabilità complessa spesso multipla, con possibili esiti permanenti e in assenza di rilevanti necessità assistenziali che non possono accedere ai servizi ambulatoriali a causa di particolari condizioni cliniche e/o in caso di problematiche che ne ostacolano l'accesso, favorendo il recupero e/o la preservazione delle abilità residue, lo sviluppo delle potenzialità e il miglioramento della qualità di vita, in un costante processo di responsabilizzazione e autonomizzazione, con il coinvolgimento dei familiari (è indicata la presenza del caregiver).

2.2.1 AREA DI INTERVENTO

Sono eleggibili al trattamento riabilitativo domiciliare persone con disabilità complessa quali quelle derivanti da:

- Malattie ereditarie e degenerative del sistema nervoso centrale (Malattia di Alzheimer, degenerazioni senili dell'encefalo, malattia di Parkinson, atassia di Friedreich, malattie spinocerebellari, Sclerosi Laterale Amiotrofica ecc.)
- Altri disturbi del sistema nervoso centrale e periferico (Sclerosi Multipla e altre malattie demielinizzanti, Paralisi Cerebrali Infantili, epilessie, quadriplegie, paraplegie, emiplegie, diplegie ecc.)
- Malattie del sistema circolatorio – Malattie cerebrovascolari
- Malattie del sistema osteoarticolare (artrite reumatoide, artrosi, patologie dei dischi intervertebrali ecc.)
- Malattie del sistema osteoarticolare post traumatiche, post chirurgiche (fratture di arti, collo e tronco, traumatismi intracranici, interventi chirurgici di artroprotesi ecc.)
- Malformazioni congenite (idrocefalo, oloprosencefalia, lissencefalia, sindrome di Charge ecc.)

2.2.2 FIGURE PROFESSIONALI

La complessità delle disabilità trattate prevede che per ogni utente la predisposizione di un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) che, tenendo conto del modello biopsicosociale, sarà proposto e attuato da un'équipe che, in accordo con l'utente e/o suo familiare/tutor/caregiver, definirà obiettivi, risorse, tempi, interventi e modi di monitoraggio e verifica. L'équipe multi-professionale sarà composta da:

- Medici Specialisti (Fisiatra, Neuropsichiatra Infantile, Neurologo, Psichiatra);
- Professionisti Sanitari della Riabilitazione (Logopedisti, Terapisti della Neuro e Psicomotricità dell'età evolutiva, Fisioterapisti, Educatori professionali, Terapisti occupazionali);
- Coordinatore di settore;
- Psicologi clinici;
- Assistente Sociale.

Il Medico responsabile del Servizio è uno specialista in Fisiatria e tutto il personale sanitario impegnato svolge formazione continua e specifica secondo le rispettive aree d'interesse, sia attraverso la formazione per "Educazione Continua in Medicina" (ECM), sia all'interno di attività seminari e di équipe allargata, miranti alla discussione clinica dei casi.

L'assegnazione del personale sanitario che effettua le prestazioni riabilitative viene stabilita dal Medico Responsabile e dal Coordinatore del Settore sulla base della tipologia dell'intervento necessario, sul luogo di residenza dell'utente e sulla disponibilità del personale in servizio sulla zona.

2.2.3
PRESTAZIONI
EROGATE

Per ogni utente viene elaborato un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) che, tenendo conto del modello biopsicosociale, viene proposto e attuato da un'équipe che, in accordo con l'utente e/o familiare, definisce obiettivi, risorse, tempi, interventi e modi di monitoraggio e verifica dell'evoluzione e delle modificazioni della disabilità indicando gli strumenti standardizzati di valutazione.

Gli interventi riabilitativi variano a seconda della patologia e dell'età dell'utente e sono previsti:

- 1** – Interventi riabilitativi a diretto contatto con l'utente:
 - a** – Visite mediche specialistiche, valutazione e osservazione da parte degli operatori della riabilitazione;
 - b** – Riabilitazione neuromotoria;
 - c** – Riabilitazione psicomotoria;
 - d** – Riabilitazione cognitiva neuropsicologica;
 - e** – Riabilitazione logopedica;
 - f** – Terapia psicologica;
 - g** – Interventi educativi.

- 2** – Interventi in assenza dell'utente correlati alle specifiche necessità riabilitative:
 - a** – Equipe multidisciplinare finalizzata alla condivisione degli obiettivi dell'intervento e alla conseguente elaborazione e revisione del PRI;
 - b** – Partecipazione ai GLO secondo quanto previsto dalla L. 104/1992.
 - c** – Counseling, osservazione e mediazione in ambito domiciliare quale attività di supporto ai caregiver.

La durata complessiva della prestazione riabilitativa per tutti gli utenti nel Servizio Domiciliare è di 50 minuti, di cui almeno 45 minuti di trattamento effettivo.

L'attività del Settore Domiciliare si svolge dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00 ed il sabato dalle ore 08.00 alle ore 14.00.

Laddove si ravvisi la necessità della prosecuzione del trattamento oltre i termini definiti dal PRI dovrà essere fornita alla ASL di residenza una sintetica relazione di chiusura del progetto che riporti puntualmente i risultati ottenuti e le motivazioni della richiesta di prosecuzione. L'eventuale proroga dovrà essere autorizzata dai competenti servizi ASL che effettuano la rivalutazione del bisogno dell'utente in condivisione con l'équipe riabilitativa multiprofessionale inviante, a partire dalla documentazione trasmessa. La prosecuzione sarà definita sulla base degli obiettivi raggiunti e sulla base delle necessità cliniche dell'utente e potrà essere diversa rispetto alla prima autorizzazione sia in termini di durata che di regime assistenziale.

2.2.4 MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso al Servizio di riabilitazione domiciliare avverrà sulla base di specifica proposta del Medico Specialista o dall'invio del Servizio Territoriale della ASL e per l'inserimento nella lista d'attesa, sarà necessario da parte dell'utente prendere contatto con la Segreteria presso la Sede Operativa di Via del Mare, 2 a Pomezia (RM) e presentare in fotocopia la seguente documentazione:

- Impegnativa/Valutazione Multidimensionale rilasciata dallo specialista dei Servizi territoriali dal Distretto sanitario di residenza dell'utente (Servizi territoriali T.S.M.R.E.E./CAD) con indicata la patologia in atto per la quale viene richiesto il trattamento riabilitativo;
- Documento d'identità utente fronte/retro;
- Tessera sanitaria dell'utente fronte/retro;
- Documento d'identità del familiare che effettua l'iscrizione fronte/retro;
- Tessera sanitaria del familiare/caregiver che effettua l'iscrizione fronte/retro;
- Modulo di richiesta di inserimento;
- Modulo consenso al trattamento dei dati;
- Delega dell'altro genitore dell'utente che consente l'inserimento in lista se trattasi di minore o delega del paziente se trattasi di adulto impossibilitato a spostarsi.

2.2.5 PERCORSO ASSISTENZIALE

In caso di disponibilità di interventi riabilitativi l'utente verrà contattato per fissare la prima visita con il medico specialista; per l'occasione sarà necessario presentare cartelle cliniche, valutazioni ed accertamenti pregressi di cui l'utente dispone. L'equipe multiprofessionale nel rispetto dei criteri clinici per l'accesso ed in base alla disponibilità delle risorse interne prenderà in carico il paziente. I Progetti Riabilitativi Individuali degli utenti saranno concordati con i servizi sanitari territoriali di competenza. La metodologia di intervento sarà improntata sulla presa in carico globale dell'utente in linea con quanto previsto dalle "Linee Guida della Riabilitazione" ministeriali e dalle norme regionali con lo schema concettuale biopsicosociale indicato nell'ICF (Classificazione Internazionale del Funzionamento della Disabilità e della Salute -2001) che definisce la disabilità come "la conseguenza o il risultato di una complessa relazione tra la condizione di salute di una persona, i fattori personali, il suo coinvolgimento nelle situazioni di vita ed i fattori ambientali che rappresentano le circostanze in cui l'individuo vive". Sarà garantita una adeguata informazione ai familiari. Periodicamente viene valutata l'evoluzione della situazione clinica e l'efficacia dell'intervento riabilitativo. Per qualsiasi esigenza o chiarimento in merito si potrà chiedere di fissare un colloquio con il Medico Responsabile di Progetto. Sarà utile che il personale sanitario sia sempre informato dalla famiglia circa eventuali approfondimenti diagnostici o cure prestate all'utente in altre Strutture.

La dimissione viene concordata con la famiglia e con il CAD/TSMREE della ASL di residenza del paziente ed in quella occasione viene fornita una relazione clinica di dimissione per favorire la continuità assistenziale con gli altri servizi.

2.2.6
ASSENZE
TEMPORANEE

L'accettazione del Progetto riabilitativo comporta l'impegno alla frequenza costante da parte dell'utente. L'interruzione non programmata del Progetto riabilitativo da parte della famiglia deve essere comunicata con congruo preavviso in Segreteria.

È ammesso un numero di assenze che non comprometta l'efficacia del trattamento. Superati i limiti, salvo diversa valutazione dell'equipe riabilitativa multiprofessionale, la struttura dimette il paziente informando preventivamente i servizi della ASL di competenza.

3.0 Diritti e doveri del paziente

La **Cooperativa Sociale Onlus ETS Altera** ha redatto la Carta dei Diritti e Doveri del Paziente che segue i contenuti della Carta Europea dei Diritti del Malato (Bruxelles, 15 nov. 2002) ed è parte integrante della Carta dei Servizi. Gli operatori, informati e formati sui Diritti e Doveri del Paziente, confermano 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.

3.1 DIRITTI DEL MALATO

Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

Diritto all'informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico chirurgici in generale.

Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

Diritto all'innovazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari. Senza il consenso sottoscritto della persona assistita, il personale medico non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, eccetto nei casi previsti dalla legge: necessità ed urgenza; oppure quando la persona, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in pericolo di vita.

3.2 DOVERI DEL MALATO

Adottare un comportamento responsabile in ogni momento, con la volontà di collaborare con tutto il personale ospedaliero, nel rispetto e nella comprensione degli altri malati.

Informare tempestivamente i sanitari delle variazioni del proprio indirizzo.

Informare i medici e il personale sanitario di ogni cosa possa risultare utile e necessaria per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza.

Esprimere all'atto dell'accettazione (con l'apposita modulistica che sarà invitato a sottoscrivere) la propria volontà relativa alle persone autorizzate a ricevere informazioni sul proprio stato di salute.

Comunicare tempestivamente la rinuncia alle prestazioni sanitarie programmate per evitare sprechi di tempo e risorse.

Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, considerando gli stessi patrimonio di tutti e, quindi, anche propri.

Rispettare le norme che assicurano il corretto svolgimento dell'attività assistenziale e terapeutica.

Rispettare gli orari stabiliti dalla direzione sanitaria per consentire lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica.

Evitare ogni comportamento che possa creare disturbo o disagio agli altri degenti.

Rispettare il divieto di fumo e i limiti di utilizzo dei telefoni cellulari all'interno dei reparti, avendo cura dei propri effetti personali senza lasciarli incustoditi.

4.0 Standard di qualità, impegni, programmi e meccanismi di tutela e verifica

4.1 IMPEGNI PER LA QUALITÀ

La **Cooperativa Sociale Onlus ETS Alteya** svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi e sulle risposte alle esigenze degli utenti, al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità. Gli impegni che il **Centro di Riabilitazione Alteya** si assume di raggiungere nei riguardi dei propri utenti, sono i seguenti:

- 1 – **Affidabilità:** si impegna a prestare il proprio servizio in modo puntuale e preciso.
- 2 – **Strutture materiali:** si impegna a migliorare le strutture ambientali, le attrezzature e gli strumenti che servono ad erogare i servizi.
- 3 – **Competenza:** si impegna a migliorare le abilità, le competenze e le esperienze degli operatori necessarie a prestare un servizio sempre più qualificato.
- 4 – **Cortesia:** si impegna a migliorare il rispetto, la gentilezza, la considerazione e la cordialità del personale di contatto.
- 5 – **Credibilità:** si impegna a curare l'onestà, la lealtà, l'affidabilità del soggetto erogatore di servizio.
- 6 – **Sicurezza:** si impegna a garantire l'assenza di rischi per l'utente a norma delle leggi vigenti.
- 7 – **Accessibilità:** si impegna a facilitare il contatto da parte dell'utente con l'Azienda e facilità l'accesso agli utenti mediante apposita segnaletica nei percorsi di ingresso e dei servizi.
- 8 – **Comunicazione:** si impegna ad ascoltare e mantenere le relazioni con l'utente anche stranieri.
- 9 – **Comprensione:** si impegna a conoscere e a soddisfare, nel miglior modo possibile, le esigenze e le aspettative dell'utente. Assicura che vengano rispettati i valori ed il credo dei pazienti
- 10 – **Procedure:** si impegna a rispettare ed a migliorare le procedure messe in atto per erogare i servizi.

4.2 STANDARD DI QUALITÀ

Sulla base di questi impegni, sono di seguito indicati i principali *“fattori di qualità”* su cui si basa la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente:

- Informazione all'utenza
 - Rispetto dei tempi
 - Lista d'attesa
 - Gestione dei reclami
 - Soddisfazione utenti
 - Accoglienza, comfort e sicurezza
 - Condizioni igienico-sanitarie
 - Relazioni sociali e umane
 - Presa in carico dell'utente
-

4.3 STRATEGIE DI QUALITÀ

La Direzione della **Cooperativa Sociale Onlus ETS Alteya** è consapevole che operare secondo i principi della “Qualità” consente di raggiungere gli obiettivi prefissati con la massima efficacia ed efficienza e di soddisfare pienamente le esigenze espresse e implicite degli utenti, nel rispetto delle leggi e regolamenti. Per tale ragione e, soprattutto, per ottenere un miglioramento continuo delle proprie prestazioni, ha predisposto un Sistema di Gestione per la Qualità con le seguenti certificazioni di conformità:

- In data 04 dicembre 2013, è stata valutata e giudicata conforme ai requisiti della norma di **Sistema di Gestione ISO 9001:2015**; la validità della certificazione rilasciata in conformità al Regolamento Tecnico LL-C: CODICE EA:38 (NACE 86, 88) (Certificato No.3912023) ha come data di scadenza 01-12-2025.
- In data 27 ottobre 2017, è stata valutata e giudicata conforme ai requisiti della norma di **Sistema di Gestione ISO 14001:2015**; la validità della certificazione rilasciata in conformità al Regolamento Tecnico LL-C: CODICE EA:38 (NACE 86, 87, 88) (Certificato No.390667) ha come data di scadenza 26-10-2026.
- In data 01 marzo 2021, è stata valutata e giudicata conforme ai requisiti della norma di **Sistema di Gestione ISO 37001:2016**; la validità della certificazione rilasciata in conformità al Regolamento Tecnico GLOBAL STD: CODICE EA:38 (NACE 86, 87, 88) (Certificato No.GSC37KIT121) ha come data di scadenza 28-02-2024.

Il punto cruciale di un sistema di gestione ispirato alla Qualità si basa, infatti, proprio sull’offerta di soluzioni e servizi efficienti, in linea con quanto richiesto dalle normative vigenti e, soprattutto, aderente alle aspettative degli Utenti finali.

La **Cooperativa Sociale Onlus ETS Alteya** si impegna a rispettare il rapporto tra: Prestazioni del Centro/Bisogni e aspettative degli utenti.

4.4 MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Vengono svolte verifiche periodiche degli impegni assunti attraverso gli standard al fine di rilevarne il loro raggiungimento e/o eventuali scostamenti e individuare azioni correttive e/o di miglioramento del livello del servizio. I sistemi di tutela e verifica consistono in:

- 1 – Gestione dei reclami.
 - 2 – Indagini sulla soddisfazione degli utenti.
 - 3 – Verifica del rispetto degli standard e degli impegni assunti.
-

4.4.1 GESTIONE DEI RECLAMI

La **Cooperativa Sociale Onlus ETS Alteya** assicura la tutela dell'utente rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ai disservizi, garantendo la possibilità di sporgere reclami e/o segnalazioni in qualunque forma (verbale o scritta). I reclami/segnalazioni da parte degli utenti possono essere presentati: tramite e-mail al seguente indirizzo: amministrazione@alteya.it oppure compilando l'apposito modulo predisposto presso la segreteria del Centro di Riabilitazione in Via del Mare, 2 Pomezia 06/93547939.

A fronte dei reclami o delle segnalazioni la **Cooperativa Sociale Onlus ETS Alteya** ai sensi del D.P.C.M. 19/05/95, si attiva per ricercare le cause e programmare le azioni opportune per eliminarle, con piena soddisfazione dell'utente che riceve entro 7 giorni lavorativi una risposta ai reclami pervenuti per iscritto. L'utente può fornire anche suggerimenti per migliorare il servizio offerto.

4.4.2 INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Sistematicamente a tutti gli utenti viene consegnato un questionario di soddisfazione sul quale l'utente può esprimere i propri suggerimenti ed il grado di soddisfazione relativamente ai servizi fruiti.

I questionari sono raccolti ed elaborati ed utilizzati per migliorare le prestazioni dei servizi offerti.

4.4.3 VERIFICA DEL RISPETTO DEGLI STANDARD E DEGLI IMPEGNI ASSUNTI

Ogni anno, la **Cooperativa Sociale Onlus ETS Alteya** verifica il raggiungimento degli standard definiti e si attiva per eliminare eventuali risultati negativi e per migliorare gli standard di qualità dei servizi offerti, definendo eventualmente nuovi indicatori e nuovi standard.

I fattori di qualità, con i relativi indicatori e impegni e strumenti di verifica sono riassunti al punto 4.5.

4.5
CERTIFICAZIONE
QUALITÀ

CERTIFICAZIONE
ISO 9001:2015



CERTIFICATO

N. 3912023



Questo documento certifica che il Sistema di Gestione per la Qualità di

Cooperativa Sociale Onlus Alteya

Via Antonio Bertoloni, 26/B
00197 Roma (RM)
Italia

Altre sedi:

Via Appia Nuova, 54 - Località Gallaro 00072 Ariccia (RM)
Via San Francesco D'Assisi 21/b, 00041 Albano Laziale (RM)

è conforme alla Norma

ISO 9001:2015

per i seguenti settori di attività

Progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari, sanitari e di trasporto rivolti ad anziani, disabili e minori. Erogazione di servizi socio sanitari ed assistenziali presso strutture di tipo ospedaliero in regime residenziale o ambulatoriale. Erogazione di prestazioni infermieristiche in regime ambulatoriale. Progettazione ed erogazione di servizi socio assistenziali e sanitari in regime domiciliare rivolti anche a pazienti oncologici. Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare sociale (SAD) ad anziani, minori, disabili ed anziani (gestione centri diurni).

Codice EA: 38 (NACE 86, 88)

La certificazione è rilasciata con il numero No. **3912023** Data del presente certificato 2 dicembre 2022 e scadenza del certificato 1 dicembre 2025.
La data di prima emissione del certificato è il 4 dicembre 2013.


confermato da


stampato da



codice di validità **36D8AECC-9C0**

Verificare la validità del certificato usando questo codice su: www.ll-c.info

LL-C (Certification) Czech Republic a.s. | Pobežní 620/3, 186 00 Praha 8

CERTIFICAZIONE
ISO 14001:2015



CERTIFICATO

N. 390667



Questo documento certifica che il Sistema di Gestione per l'Ambiente di

Cooperativa Sociale Onlus Alteya ETS

Via Antonio Bertoloni, 26/B
00197 Roma (RM)
Italia

Sedi operative:

Via San Francesco d'Assisi 21/B - 00041 Albano Laziale (RM)
Via Appia Nuova 54 - 00040 Ariccia (RM)

è conforme alla Norma

ISO 14001:2015

per i seguenti settori di attività

Progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari, sanitari e di trasporto rivolti ad anziani, disabili e minori. Erogazione di servizi socio-sanitari ed assistenziali presso strutture di tipo ospedaliero in regime residenziale o ambulatoriale. Erogazione di prestazioni infermieristiche in regime ambulatoriale. Progettazione ed erogazione di servizi socio assistenziali e sanitari in regime domiciliare rivolti anche a pazienti oncologici. Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare (SAD) a minori, disabili ed anziani (gestione centri diurni).

Codice EA: 38 (NACE 86, 87, 88)

La certificazione è rilasciata con il numero No. **390667** Data del presente certificato 27 ottobre 2023 e scadenza del certificato 26 ottobre 2026.
La data di prima emissione del certificato è il 27 ottobre 2017.

confermato da

stampato da



codice di validità **62D5BA3B-A64**

Verificare la validità del certificato usando questo codice su: www.ll-c.info

LL-C (Certification) Czech Republic a.s. | Pobežní 620/3, 186 00 Praha 8

CERTIFICAZIONE
ISO 37001:2016

ISO 37001 CERTIFICATE

www.globalstd.com



Cooperativa Sociale Onlus Alteya

Principal Site: Via Antonio Bertoloni 26/b, 00197, Roma, Italia.

Site 2: Via Appia Nuova, 54 - Località Gallaro 00072 Ariccia, Italia.

Site 3: Via San Francesco D'Assisi 21/b, 00041 Albano Laziale, Italia.

Has been assessed and complies with the requirements of:

ISO 37001:2016

Anti-bribery Management Systems

General Scope: Progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari, sanitari e di trasporto rivolti ad anziani, disabili e minori. Gestione di strutture socio sanitarie e socio assistenziali. Erogazione di servizi socio-sanitari ed assistenziali presso strutture di tipo ospedaliero in regime residenziale o ambulatoriale. Erogazione di prestazioni infermieristiche in regime ambulatoriale. Progettazione ed erogazione di servizi socio assistenziali e sanitari in regime domiciliare rivolti anche a pazienti oncologici. Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare (SAD) a minori, disabili ed anziani (gestione centri diurni). (Applicabile a tutti i siti).



CERTIFICATE NUMBER
GSC37KIT121

Initial registration date
March 01, 2021

Date of certification decision
March 01, 2021

Registration period
01/MAR/21
28/FEB/24

Certification scheme
Single Site
Last update
March 01, 2021

Executive Director
GlobalSTD Certification



Global Standards, S.C. Pedro Moreno 1677 Piso 4-3 Col. Americana, C.P. 44160, Guadalajara, Jalisco, México

CERTIFICAZIONE
UNI/PDR 125:2022



Certificato di Conformità n° PDR061/25

Si certifica che l'Organizzazione

Cooperativa Sociale Onlus ALTEYA ETS

Sede Legale: Via Antonio Bertoloni 26/b - 00197 Roma (RM)
Sede Operativa: Via Appia Nuova 54 - 00072 Ariccia (RM)
Sede Operativa: Via San Francesco D'Assisi 21/b - 00041 Albano Laziale (RM)

con sistema di gestione per la parità di genere
certificato ai sensi della

UNI/PdR 125:2022

dall'Organismo di Certificazione Cersist S.r.l. con Marchio UNI

Misure per garantire la parità di genere nel contesto lavorativo
valide per il seguente campo di applicazione:

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI SOCIO SANITARI, SANITARI E DI TRASPORTO RIVOLTI AD ANZIANI, DISABILI E MINORI. EROGAZIONE DI SERVIZI SOCIO SANITARI ED ASSISTENZIALI PRESSO STRUTTURE DI TIPO OSPEDALIERO IN REGIME RESIDENZIALE O AMBULATORIALE. EROGAZIONE DI PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE IN REGIME AMBULATORIALE. PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI E SANITARI IN REGIME DOMICILIARE RIVOLTI ANCHE A PAZIENTI ONCOLOGICI. PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIALE (SAD) AD ANZIANI, MINORI, DISABILI. GESTIONE CENTRI DIURNI. SERVIZIO DI INTERVENTI E SUPPORTO (FISICO, PSICHICO, SOCIALE) FINALIZZATO AL CONTRASTO DELLA VIOLENZA DI GENERE. EROGAZIONE DI SERVIZI DI RIABILITAZIONE TERRITORIALE IN REGIME NON RESIDENZIALE E ICT. PROGETTAZIONE E SVILUPPO DI SOLUZIONI IN AMBITO ICT

IL PRESENTE CERTIFICATO È SOGGETTO AL RISPETTO DEL REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE PER LA PARITÀ DI GENERE

LA VALIDITÀ DEL PRESENTE CERTIFICATO È SUBORDINATA ALLA SORVEGLIANZA PERIODICA ANNUALE E AL RIESAME COMPLETO DEL SISTEMA DI GESTIONE CON PERIODICITÀ TRIENNALE

Per informazioni puntuali ed aggiornate circa eventuali variazioni intervenute nello stato di certificazione di cui al presente certificato, si prega di contattare il numero telefonico 079.243604 oppure l'indirizzo e-mail info@cersist.it o cersist@pec.it

Data di prima emissione
05/02/2025

Data revisione corrente
05/02/2025

Data di scadenza
04/02/2028



La Direzione



SGQ N° 108A
Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento
EA, IAF e ILAC
Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition
Agreements



Cersist srl - Via Torres 2/a - 07100 Sassari (SS)

MGS080-PDR Rev. 01 del 03.10.2023

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	OBIETTIVI IMPEGNI	STRUMENTI DI VERIFICA
Informazioni all'utente	Informazione sui servizi e sulle modalità di accesso	Immediata Semplicità e chiarezza delle informazioni	Analisi questionari di soddisfazione
	Somministrazione del Questionario di soddisfazione utente	Una volta all'anno a tutta l'utenza	Presenza del rapporto di analisi annuale
	Reclami pervenuti	Assenza di reclami	Registro dei reclami
	Disponibilità Carta dei Servizi	Sempre presente ed aggiornata	Verifica a campione della presenza della carta dei Servizi
	Regolamento interno di Settore	Consegnato durante i primi incontri all'utente e/o familiari	Presenza in cartella del Regolamento firmato dall'utente/famigliare
Rispetto dei tempi	Rispetto dei tempi Tempi di attesa per l'inizio della terapia (intervallo di tempo che intercorre tra l'entrata dell'utente nella struttura e l'inizio della terapia)	Zero minuti	Rilevazione a campione dei tempi di attesa
Soddisfazione utenti	Indice globale di soddisfazione	Valutazione positiva almeno per 80% utenza dei vari servizi Rapporto di analisi gradimento annuale	Rapporto di analisi gradimento annuale
Relazioni sociali e umane. Professionalità	Capacità di ascolto degli operatori; cortesia e disponibilità degli operatori; rispetto dei diritti degli utenti; professionalità e competenza degli operatori	Monitoraggio gradimento del servizio. Costante aggiornamento del personale	Monitoraggio formazione del personale
Accoglienza	Accoglienza e accompagnamento degli utenti alle aree di terapia e riaccompagno all'uscita a fine seduta	Immediata	Analisi questionari di soddisfazione
Tutela della privacy degli utenti e degli operatori	Disponibilità della modulistica per l'informativa e il consenso; formazione del personale; sicurezza nella conservazione dei dati sia nella documentazione cartacea che digitale	Utenti ed operatori ricevono informazioni previste dalla vigente normativa sulla privacy e i dati personali sono ugualmente protetti	Verifica periodica del Responsabile del trattamento dei dati

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	OBIETTIVI IMPEGNI	STRUMENTI DI VERIFICA
Ambienti di lavoro e condizioni igienico-sanitarie	Pulizia degli ambienti	Controlli periodici registrati	Igiene e pulizia degli ambienti è attuata e controllata quotidianamente
	Materiale e strumenti necessari per i trattamenti riabilitativi	Presenti e registrati in apposito elenco	Verifica annuale della Direzione sanitaria sulla necessità di ulteriori strumenti
	Manutenzione e/o verifica attrezzature e apparecchiature	Attrezzature/apparecchiature costantemente mantenute e/o verificate secondo quanto previsto nell'apposito piano di manutenzione	Revisioni periodiche registrate dai tecnici
Possibilità per gli utenti di presentare osservazioni, suggerimenti e reclami	Disponibilità di apposita modulistica per la presentazione di osservazioni, suggerimenti e reclami	Risoluzione dei problemi degli utenti e monitoraggio delle cause di eventuale non soddisfazione	Analisi dei Questionari di Soddisfazione dell'utente
Presenza in carico utente	Presenza Cartella Clinica	Cartella clinica completa, aggiornata e protetta	Verifica del MR dei servizi a campione
	Operatori coinvolti nel PRI	Presenza di un'equipe multidisciplinare	Verbali Riunione di equipe
	Incontri periodici con le famiglie degli utenti per informare sull'andamento terapeutico	Tutti quelli previsti dalla normativa vigente e aggiuntivi se necessario	Colloqui in cartella
	Verifiche funzionali periodiche all'utente	All'inizio, a metà ed alla fine del PRI e aggiuntive se necessario	Applicazione delle scale di valutazione adeguate
	Efficacia dei trattamenti riabilitativi	Monitoraggio periodico attraverso opportuni indicatori di esito	Confronto esiti dell'applicazione delle scale di valutazione adeguate
Richiesta di Documentazione Sanitaria	Impegno a consegnare la documentazione entro 15 giorni	Consegnare la documentazione richiesta nel minor tempo possibile	Monitoraggio dei tempi di consegna entro i 15 giorni
Gestione Sistema Qualità	Adozione di un Sistema di Gestione	Sistema di Gestione secondo: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 37001:2016	Certificazioni aggiornate



Sede legale

Via Antonio Bertoloni 26/B
00197 Roma

Sedi operative

Via Appia Nuova 54
Loc. Galloro | 00072 Ariccia (RM)

0693547939
www.alteya.it