
CARTA DEI SERVIZI



Preparato da
Responsabile Qualità
Rev. 02/2023

Verificato da
Direzione Sanitaria

Approvato da
Direzione Generale

**RESPONSABILI
DEL CENTRO**

Rappresentante Legale - Direzione	<i>Dr.ssa Rossella Ferrazza</i>
Responsabile Sistema Qualità	<i>Dr. Angelo Ferrazza</i>
Responsabile Sicurezza dei lavoratori	<i>Geom. Camillo Bernardini</i>
Responsabile Privacy	<i>Dr.ssa Rossella Ferrazza</i>
Direzione Sanitaria del Centro	<i>Dr. Patrizio Campofiorito</i>
Direzione Amministrativa	<i>Dr.ssa Rossella Ferrazza</i>
Responsabile medico riabilitazione ambulatoriale età evolutiva Verona	<i>Dr.ssa M.O Catapano</i>
Coordinatore riabilitazione ambulatoriale	<i>Dr.ssa Simona Mastropaolo</i>
Responsabile medico riabilitazione domiciliare	<i>Dr.ssa Pina Froio</i>
Referente riabilitazione domiciliare	<i>Dr.ssa Pina Froio</i>
Responsabile medico riabilitazione ambulatoriale Livorno	<i>Dr. Angelo Ferrazza</i>
Referente riabilitazione ambulatoriale Livorno	<i>Dr. Angelo Ferrazza</i>
Responsabile medico Risk Management	<i>Dr. Angelo Ferrazza.</i>
Referente Segreteria	<i>Barbara Santarelli</i>
Responsabile medico ambulatorio polispecialistico	<i>Dr. Patrizio Campofiorito</i>
Referente medico esami strumentali	<i>Dr. Patrizio Campofiorito</i>

**INFORMAZIONI
UTILI****Indirizzo sede operativa**

Via Verona 18
Via Livorno 25

Telefono

06 44291515 Verona
06 44290203 Verona
06 44202555 Livorno

Fax

06 99331973 Verona
06 99332502 Livorno

Email

direzione@cmph.it
segreteria@cmph.it
segreteriavialivorno@cmph.it

Pec

segreteriaviaverona@pec.cmph.it
segreteriavialivorno@pec.cmph.it



INDICE

1 / Presentazione del Centro, scopi e finalità	Presentazione del Centro di Riabilitazione CMPH S.r.l. Scopo della Carta dei Servizi Obiettivi del servizio e politica della qualità	6
2 / Descrizione del Centro e dei servizi	Descrizione del Centro Descrizione dei servizi Accreditamento del Centro	7
3 / Gestione dei servizi	Il primo contatto Presa in carico del paziente Liste di attesa Definizione del Progetto Riabilitativo Gestione delle attività Modalità di dimissioni	9
4 / Risorse Umane e tecnologiche	Numero e qualifica degli Operatori Le risorse tecnologiche	10
5 / Organizzazione interna dei servizi	Programmazione e verifica Gestione dei processi	11
6 / Informazione e comunicazioni	L'informazione ai Pazienti e rapporto con le famiglie	12
7 / Valutazioni e risultati	Valutazione delle attività e dei risultati Gestione dei reclami e misurazione della Qualità	14
08 / Come raggiungere il Centro CMPH	Come raggiungere il <i>Centro CMPH</i>	18

01

PRESENTAZIONE DEL CENTRO, SCOPO E FINALITÀ DEL SERVIZIO

1.1 / Presentazione del Centro di Riabi- litazione CMPH S.r.l.

Il *Centro CMPH Srl* è un centro di riabilitazione ambulatoriale e domiciliare autorizzato ed accreditato dalla Regione Lazio (DCA n. U00413; DCA n. U00414) a svolgere attività sanitaria riabilitativa in favore di soggetti diversamente abili sia in età pediatrica che adulta nel territorio della ASL RM1

In ottemperanza a quanto previsto dal DCA N.U00469 in materia dei nuovi criteri di accreditamento la struttura rispetta i seguenti criteri generali di Qualità: **1) E' provvista di copertura assicurativa per la responsabilità civile verso terzi e per la responsabilità civile verso prestatori d'opera anche per danni cagionati dal personale a qualsiasi titolo operante presso la struttura CMPH. 2) Adotta un modello organizzativo gestionale ed un correlato codice etico per la prevenzione dei reati ai sensi del D. lgs. 231/2001 (Procedura di Qualità PGQ 12). 3) Adotta un Sistema di Gestione della Qualità secondo Standard ISO 9001:2015. 3) Assicura l'adozione di modelli organizzativi conformi alle norme e in linea con criteri di flessibilità, integrazione, condivisione, umanizzazione e personalizzazione assistenza. 4) Garantisce uniformità di accesso ai servizi, qualità tecnica degli interventi, qualità organizzativa, sicurezza degli operatori e degli utenti, valorizzazione professionale. 5) Adotta un proprio protocollo per i criteri di formazione della lista di attesa Link Liste Attesa**

Il Centro si avvale di ampi locali idonei al trattamento riabilitativo in età evolutiva e delle più moderne attrezzature per la riabilitazione, e soprattutto di una validissima equipe medico-riabilitativa. Oltre alla preminente attività di riabilitazione accreditata con il SSN, il Centro propone anche l'offerta privata di prestazioni sia riabilitative sia cliniche come visite specialistiche nelle branche di Cardiologia/Neuropsichiatria Infantile/Neurologia/Ortopedia/Fisiatria.

Il Centro gestisce i suoi processi assistenziali avvalendosi di un Sistema di gestione della Qualità secondo i recenti Standard UNI EN ISO 9001:2015

1.2 / Scopo della carta dei servizi.

Il Centro di Riabilitazione CMPH, attraverso la "Carta dei Servizi" ha definito e regolamentato le proprie attività, al fine di garantire che siano rispettati valori e credo dei pazienti.

Il Centro inoltre adotta una *Carta dei Diritti* del paziente ed un *Codice Etico*, al fine di garantire il rispetto della dignità umana, il diritto all'informazione, il coinvolgimento nelle scelte, l'appropriatezza, l'efficacia e la sicurezza delle cure, la sicurezza ambientale e la tutela della privacy del paziente secondo il recente Regolamento UE 2016/279.

1.3 / Obiettivi del servizio e politica della qualità

Il CMPH si propone come obiettivo primario la presa in carico globale dell'assistito con un approccio alla disabilità che tenga conto della complessità del disturbo e delle ricadute sulla qualità di vita del soggetto, garantendo a tal fine un apporto multidisciplinare medico-psicologico e riabilitativo.

Per perseguire tale scopo, il Centro valorizza la relazione con i familiari, fornendo loro informazioni rispetto alle finalità e all'andamento dell'intervento riabilitativo e coinvolgendoli attivamente nel processo riabilitativo. L'esperienza clinica e i dati di letteratura confermano come tale modalità sia necessaria per sostenere e consolidare gli obiettivi terapeutici.

Le attività del Centro sono finalizzate a garantire:

- il massimo recupero possibile delle funzioni lese, intervenendo sulle disabilità e prevenendo le menomazioni secondarie al fine di consentire una migliore qualità di vita;
- l'uniformità di accesso ai servizi;
- la qualità organizzativa e la qualità tecnica degli interventi assistenziali;
- la sicurezza degli operatori e degli utenti;
- la valorizzazione professionale;
- i diritti e la soddisfazione degli utenti.

A testimonianza dell'impegno e della professionalità che accompagnano da sempre le nostre attività, il *Centro CMPH* adotta un Sistema di Gestione della Qualità secondo lo Standard UNI EN ISO 9001:2015, a dimostrazione di organizzazione, serietà, preparazione e competenza.



2

DESCRIZIONE DEL CENTRO E DEI SERVIZI

2.1 / Descrizione del centro

Il Centro Medico Riabilitativo CMPH ha sede in Roma, in via Verona e in Via Livorno. In entrambe le sedi, oltre alle sale di attesa, alle sale riunioni ed ai servizi generali, sono presenti le unità operative descritte al Punto 4 del presente documento.

Il Centro Medico Riabilitativo CMPH facilita l'accesso agli utenti mediante l'apposizione di segnaletica verticale ed orizzontale, leggibile anche a distanza e di facile comprensione, sia nello spazio esterno, che lungo i percorsi per l'accesso ai servizi. È inoltre prevista una *Guida ai Servizi* multilingua.

Tutti i servizi, interni ed esterni al Centro, sono facilmente accessibili. Sono abbattute e ridotte le barriere fisiche, linguistiche e culturali che possono ostacolare l'accesso ai servizi.

2.2 / Descrizione dei servizi

Il *Centro CMPH* svolge l'attività di Riabilitazione ambulatoriale e domiciliare in regime di accreditamento con la Regione Lazio. Il servizio si articola nel seguente modo:

Servizio Ambulatoriale per pazienti in Età Evolutiva (sede Via Verona 18 e via Livorno 25):

- Attività di Riabilitazione Ambulatoriale:
- Riabilitazione neuromotoria
- Riabilitazione psicomotoria
- Riabilitazione neurocognitiva e logopedica

Il servizio si rivolge ai *pazienti in età evolutiva con disabilità transitorie o permanenti dell'area motoria, cognitiva e neuropsicologica*:

- Ritardo psicomotorio
- Ritardi globali dello sviluppo
- Disabilità intellettive
- Disturbi pervasivi dello sviluppo
- Disturbi del linguaggio
- Disturbi dell'apprendimento
- Disturbi della coordinazione motoria
- Disturbi dell'attenzione ed Iperattività
- Paralisi cerebrali infantili
- Patologie neuromuscolari
- Esiti di danni cerebrali congeniti o acquisiti

La presa in carico del paziente e della sua famiglia avviene ad opera di un'équipe multidisciplinare (composta da medico, psicologo e terapeuta) che gestisce il progetto riabilitativo nella sua totalità e si occupa dei rapporti con la scuola e con i servizi socio-sanitari pubblici.

Il percorso di ogni paziente viene costantemente monitorato dall'Equipe, che apporta di volta in volta le opportune modifiche al programma d'intervento.

Il bambino e la famiglia sono inoltre supportati da interventi di *sostegno psicologico e counseling, in setting individuale o di piccolo gruppo*.

Nel rispetto dell'approccio complesso alla disabilità, all'interno di uno stesso progetto riabilitativo possono coesistere e integrarsi più tipologie di trattamento, tenendo conto delle reciproche relazioni tra le varie linee evolutive, funzioni senso-motorie, comunicazione e linguaggio, intelletto, apprendimento e relazione, che insieme concorrono alla formazione di un profilo armonico di sviluppo.

Settori di Intervento

RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA

Comprende quelle pratiche terapeutiche volte al miglioramento funzionale delle competenze posturo-motorie e alla loro integrazione nel comportamento spontaneo della persona, al fine di migliorarne il livello di autonomia e di funzionamento adattivo.

PSICOMOTRICITÀ

Si tratta di un approccio globale al movimento, alla comunicazione e alla conoscenza di sé e del mondo che, partendo dal piacere di giocare con il corpo in movimento, aiuta il bambino a rielaborare le proprie esperienze emotive ed affettive, a maturare a livello cognitivo ed a sviluppare in modo armonico la propria personalità.

RIABILITAZIONE LOGOPEDICA

È volta all'educazione e alla rieducazione di tutte le patologie che provocano disturbi della voce, della parola, del linguaggio orale e scritto.

RIABILITAZIONE COGNITIVA/NEURO- PSICOLOGICA

Si occupa dell'intervento specifico su quelle funzioni coinvolte nei processi di pensiero, linguaggio e apprendimento, quali attenzione, percezione, memoria, gnosis, prassie, lettura, scrittura, calcolo, ideazione, logica, ecc.



Servizio di Riabilitazione Domiciliare per pazienti in Età Adulta (sede Via Verona):

Attività di Riabilitazione Domiciliare:

- Riabilitazione neuromotoria
- Riabilitazione cognitiva
- Riabilitazione ortopedica
- Riabilitazione Logopedica

Il servizio di Riabilitazione Domiciliare del CMPH offre ai propri pazienti la presa in carico da parte di un'equipe multidisciplinare, in cui la valutazione specialistica neurologica si integra con l'intervento valutativo di altri operatori (fisioterapisti, logopedisti e psicologi) con la finalità di elaborare gli obiettivi e le modalità di un progetto riabilitativo rispondente alle esigenze cliniche di ciascun paziente.

L'intervento riabilitativo, rivolto alle principali patologie neurologiche e ortopediche prevede terapie individuali con operatori qualificati.

Patologie neurologiche oggetto di trattamento fisioterapico:

- Patologie cerebrovascolari
- Sclerosi Multipla
- Atassie e paraparesi spastiche familiari.
- Malattia di Parkinson e parkinsonismi.
- Distonie.
- Demenza di Alzheimer ed altre forme di deterioramento cognitivo (demenze degenerative focali, demenza su base vascolare).
- Malattie primitive del motoneurone.
- Miopatie
- Neuropatie periferiche.
- Paralisi del nervo faciale da patologie neurologiche, ORL e di natura iatrogena.
- Esiti di traumi cranici e midollari.
- Esiti di interventi neurochirurgici e ortopedici
- Esiti di encefalopatie infantili
- Esiti di trattamenti chirurgici e radioterapici di patologie neoplastiche del distretto testa-collo.

Quadri neurologici oggetto di trattamento logopedico:

- Afasia
- Disartrie



- Disfagia del tipo “alta” e/o “bassa” (da cause iatrogene, infettive, neurologiche, metaboliche, miopatiche, strutturali)
- Disfonia
- Disturbi cognitivi focali o diffusi (ad eziologia degenerativa, vascolare, traumatica, da interventi neurochirurgici...)

Principali Tecniche Fisioterapiche utilizzate:

- FNP (metodo Kabat)
- Metodo Bobath
- Riabilitazione neurocognitiva (metodo Perfetti)
- Metodo Feldenkrais
- Tecniche osteopatiche
- Rieducazione posturale globale
- Linfodrenaggio

Sostegno Psicologico:

- Visite di accoglienza
- Valutazioni psicodiagnostiche con somministrazione di test psicologici
- Sostegno psicologico individuale
- Terapia mirata all’autocontrollo psicofisiologico (training di rilassamento)
- Supporto psicologico alle famiglie dei pazienti

Ogni utente che accede al Centro viene seguito da una equipe medico-riabilitativa multidisciplinare che predispose un **Progetto di Riabilitazione Individuale** e ne prevede una sua presa in carico globale con il coinvolgimento, nel caso di bambini, anche della famiglia e della scuola.

Servizi Privati Autorizzati

Riabilitazione Ambulatoriale Età Evolutiva

Ambulatorio Polispecialistico

Le prestazioni relative alla riabilitazione pediatrica, all'ambulatorio polispecialistico (visita fisiatrice, visita neurologica, visita neuropsichiatrica infantile, visita cardiologica) ed agli esami strumentali cardiologici (ECG basale, Ecocardiogramma Color Doppler) si svolgono nella **sede di via Verona** in locali distinti da quelli adibiti alle attività riabilitative in accreditamento.

Per accedere a tali prestazioni private e per conoscere le relative tariffe, è necessario prenotarsi telefonicamente presso la segreteria.

2.3 / Accreditamento del centro

Attualmente il *Centro CMPH* svolge l'attività di Riabilitazione ambulatoriale e domiciliare in regime di accreditamento con la Regione Lazio DCA n. U00413 e DCA n. U00414

Discipline Accreditate:

- **Riabilitazione ambulatoriale età evolutiva sede via Verona 18**
Medico Responsabile: Dott.ssa Maria Olga Catapano
Tel. 0644291515. Mail mariaolga.catapano@cmph.it
- **Riabilitazione ambulatoriale età evolutiva sede via Livorno 25**
Medico Responsabile: Dott. Angelo Ferrazza
Tel. 0644291515, Mail angelo.ferrazza@cmph.it
- **Riabilitazione Domiciliare**
Medico Responsabile: Dott.ssa Pina Colomba Froio
Tel, 0644291515, Mail pinacolomba.froio@cmph.it

Direttore Sanitario: Dott. Patrizio Campofiorito
Tel 0644291515, Mail patrizio.campofiorito@cmph.it



3

GESTIONE DEI SERVIZI

3.1 / Il primo contatto

Nel momento in cui viene richiesto il trattamento riabilitativo, in presenza di disponibilità di posto, il primo contatto dell'utente e/o della famiglia dell'utente avviene con la Segreteria che fornisce le notizie inerenti le modalità di accesso e di erogazione dei servizi, le certificazioni necessarie per la presa in carico, i tempi previsti dal calendario degli incontri (la prima visita, le valutazioni e l'inizio del trattamento), assumendo, nel contempo, i dati socio-sanitari del paziente e della famiglia.

Le modalità operative specifiche per i diversi tipi di trattamento riabilitativo di seguito riportati, sono descritte nella Procedura PGQ 04 "Gestione e Controllo della Progettazione" del Manuale di Qualità.

3.2 / Presa in carico del paziente

Successivamente, l'utente e la famiglia, nel rispetto dei requisiti contenuti nel Reg. UE 2016/679, sulla tutela dei dati personali del paziente, incontrano il Referente di settore che presenta loro il Centro, l'Equipe riabilitativa affidataria ed il piano orario delle visite e delle valutazioni necessarie per la compilazione del Progetto Riabilitativo Individuale.

3.3 / Liste di attesa

Per poter essere presi in carico è necessario essere residenti nella Regione Lazio e previamente inseriti in "lista di attesa" secondo criteri di priorità come da protocollo specifico.

L'inserimento nella lista d'attesa è previsto solo per quelle patologie che:

- o prevedono una "presa in carico globale" (sono quindi escluse le compromissioni segmentarie di funzioni o strutture che non determinano menomazione, limitazione dell'attività o restrizione della partecipazione)
- o soddisfano i criteri di accesso ai trattamenti riabilitativi in regime non residenziale stabiliti dalla Regione Lazio.

3.4 / Definizione del Progetto Riabilitativo

Per ogni processo eseguito all'interno delle sedi del *Centro CMPH*, operano Equipe riabilitative multidisciplinari, espressione di diverse professionalità, che compongono il Gruppo di Lavoro, ed assumono un importante ruolo nell'organizzazione, nella programmazione, nella supervisione e sostegno del Progetto Riabilitativo. **L' Equipe riabilitativa ha i seguenti compiti:**



- effettuare le valutazioni di ingresso (visita medica specialistica, valutazioni funzionali iniziali).
- definire, nelle linee generali, gli obiettivi a breve, medio e lungo termine.
- programmare le azioni e determinare le condizioni necessarie al raggiungimento degli esiti desiderati.
- verificare periodicamente la validità degli interventi programmati e valutare i risultati ottenuti (visite mediche intermedie, valutazioni funzionali intermedie, riunioni d'equipe con discussioni caso, osservazioni in terapia, GLH).
- redigere il Progetto Riabilitativo e la Cartella Clinica con lo scopo di monitorare l'evoluzione e le modificazioni della disabilità.
- redigere le Valutazioni Finali (visita medica specialistica finale, valutazioni funzionali finali).
- Promuovere l'integrazione scolastica (diagnosi, funzionale, GLH), il coordinamento con referenti esterni e i contatti con i servizi sociosanitari del territorio.

L'Equipe riabilitativa, durante la “*discussione caso*” (Riunione di Equipe), una volta concluse le valutazioni necessarie alla definizione della diagnosi, individua i trattamenti necessari alla riabilitazione del paziente, attraverso la stesura del Programma Riabilitativo. Nel caso in cui la situazione clinica del paziente non soddisfi i criteri necessari per la sua presa in carico, la Riunione si conclude dando luogo ad un Progetto Valutativo, pertanto “non idoneo all'uso” rispetto ai criteri di accesso stabiliti dalla Regione Lazio.

I trattamenti riabilitativi, le visite specialistiche e gli obiettivi di ogni trattamento danno luogo alla compilazione del Progetto Riabilitativo ed alla compilazione della sezione D della Scheda SIAR.

Il Medico Responsabile del progetto, dopo la Riunione d'Equipe/Elaborazione progetto, effettua il Colloquio di Restituzione del Progetto ai familiari o agli affidatari del paziente che appongono la firma di presa visione del Progetto e provvedono alla firma del Consenso Informato.

E' cura della Segreteria, infine, elaborare il file strutturato secondo schema predefinito XLM (file an – file cl) e tramite il SIAR trasmettere il progetto all'ASP

Il Progetto SIAR, rappresenta una modalità di trasmissione delle informazioni fra il *Centro CMPH* e la Regione Lazio.



entrambe in Roma; tali attività sono contenute nella Procedura di “Gestione e controllo dei Processi” (PGQ 05) e nel Manuale della Qualità.

Nella **sede di Via Verona e via Livorno**, sono eseguite le **attività di Riabilitazione Ambulatoriale in età evolutiva**:

- Riabilitazione neuropsicomotoria;
- Riabilitazione neurocognitiva e logopedica;

Nella **sede di Via Verona** - - sono eseguite le attività di segreteria e coordinamento per la **Riabilitazione Domiciliare**

- Riabilitazione neurologica
- Riabilitazione ortopedica
- Riabilitazione logopedica

Il Medico responsabile del Progetto, è altresì responsabile di tutte le fasi previste per la implementazione delle attività riportate nel Progetto Riabilitativo, che sono eseguite in collaborazione con altre figure professionali i cui compiti e responsabilità sono individuate nella Procedura PGQ 01 “Responsabilità, Autorità e Comunicazione” e nel Manuale della Qualità.

In particolare dalla proposta, di progetto, degli obiettivi e del programma terapeutico individuato dall’Equipe riabilitativa in fase di progettazione e per ogni settore riabilitativo scaturiscono i programmi settimanali specifici per ogni Operatore coinvolto. Tali programmi sono redatti dai referenti di settore in collaborazione con la Direzione Sanitaria sul modulo Programma Settimanale Operatore e Terapisti.

Il programma settimanale riporta gli incontri previsti quotidianamente da ogni Operatore con i propri utenti. La tipologia di Trattamento Riabilitativo effettuata dall’operatore è definita nel Progetto Riabilitativo Individuale PRI.

L’attività quotidiana quindi, è organizzata secondo quanto definito nel Progetto Riabilitativo Individuale. In particolare gli utenti del servizio ambulatoriale, in funzione delle attività a cui sono interessati, vengono accompagnati nelle aule o laboratori di terapia.

3.6 / Modalità di dimissioni

Alla scadenza del progetto, l’equipe riabilitativa, valutati gli esiti e la sussistenza o meno dei criteri di accesso agli interventi riabilitativi, decide o il rinnovo del trattamento, con le modalità e i tempi ritenuti opportuni, oppure la dimissione del paziente.

La valutazione deve essere espressa sempre dall’Equipe Riabilitativa mediante una dettagliata relazione che motivi la proposta di sospensione o di rinnovo/modifica del progetto.

4

RISORSE UMANE E TECNOLOGIE

4.1 / Numero e qualifica degli operatori

Nel *Centro* operano diverse figure professionali che costituiscono le Equipe riabilitative multidisciplinari, espressione di diverse competenze professionali che assumono un importante ruolo nell'organizzazione, nella programmazione, nella supervisione e nel sostegno del processo riabilitativo in atto. Ciascuna Equipe è composta da:

- o **Medico Specialista:** neurologo, neuropsichiatra infantile, fisiatra, cardiologo, ortopedico
- o **Psicologo**
- o **Terapista della Riabilitazione:** fisiokinesiterapista, logopedista, psicomotricista, terapeuta della neuro-psicomotricità dell'età evolutiva

Al fine di rispondere in modo adeguato al bisogno degli utenti, attualmente il *Centro* si avvale delle figure professionali il cui elenco è disponibile in segreteria.

Il Personale del *Centro* viene valutato attraverso colloqui di selezione e confermato in ruolo solo dopo un periodo di osservazione e di prova. Il personale è assunto o collabora con contratti a tempo indeterminato, a tempo determinato o contratti libero-professionali.

Tutto il Personale effettua periodici corsi di aggiornamento e stage programmati sia all'interno che presso Enti esterni al *Centro*. E' dato ampio spazio alla partecipazione ai corsi di aggiornamento per consentire l'acquisizione dei crediti formativi annuali ECM. La Direzione del *centro* provvede alla divulgazione delle attività di formazione/aggiornamento esponendo in bacheca notizie e modalità di partecipazione.

Il *Centro* da sempre ha considerato la formazione e l'aggiornamento professionale quali obiettivi prioritari e per il loro raggiungimento predispone i seguenti strumenti:

- o Definisce, su indicazione della Direzione Generale e della Direzione sanitaria, un *Piano Annuale di Formazione* del personale, come descritto nella Procedura PGQ 02 "Gestione delle Risorse umane" del Manuale per la Qualità.
- o Organizza *Corsi di Formazione* interni
- o Facilita e promuove la partecipazione a Corsi di Aggiornamento professionale ai propri collaboratori.

- o Instaura collaborazioni universitarie così come attuate con l'Università degli studi di Tor Vergata e La Sapienza di Roma per le attività di tirocinio pratico per terapisti laureandi

4.2 / Le risorse tecnologiche

L'ambiente di lavoro del *Centro Medico Riabilitativo CMPH*, è costituito, oltre che dalle sale di attesa, dalle sale riunioni e dai servizi generali, anche dalle seguenti unità operative, elencate per sede:

CMPH Via Verona:

- 2** segreterie
- 4** studi medici
- 1** stanza terapisti
- 1** palestra grande
- 1** palestra piccola
- 8** aule terapia (neuromotoria, neurocognitiva, logopedica)
- 1** stanza Direzione sanitaria
- 1** stanza Direzione Amministrativa/Direzione Generale
- 1** Archivio

CMPH Via Livorno:

- 1** segreteria
- 1** stanza medici
- 1** stanza Direzione Sanitaria/ Direzione Generale
- 1** Palestra grande
- 1** Palestra piccola
- 6** aule terapia (neuromotoria, cognitiva/logopedica, ortopedica, psicologica, cardiologica)
- 1** stanza terapisti

5

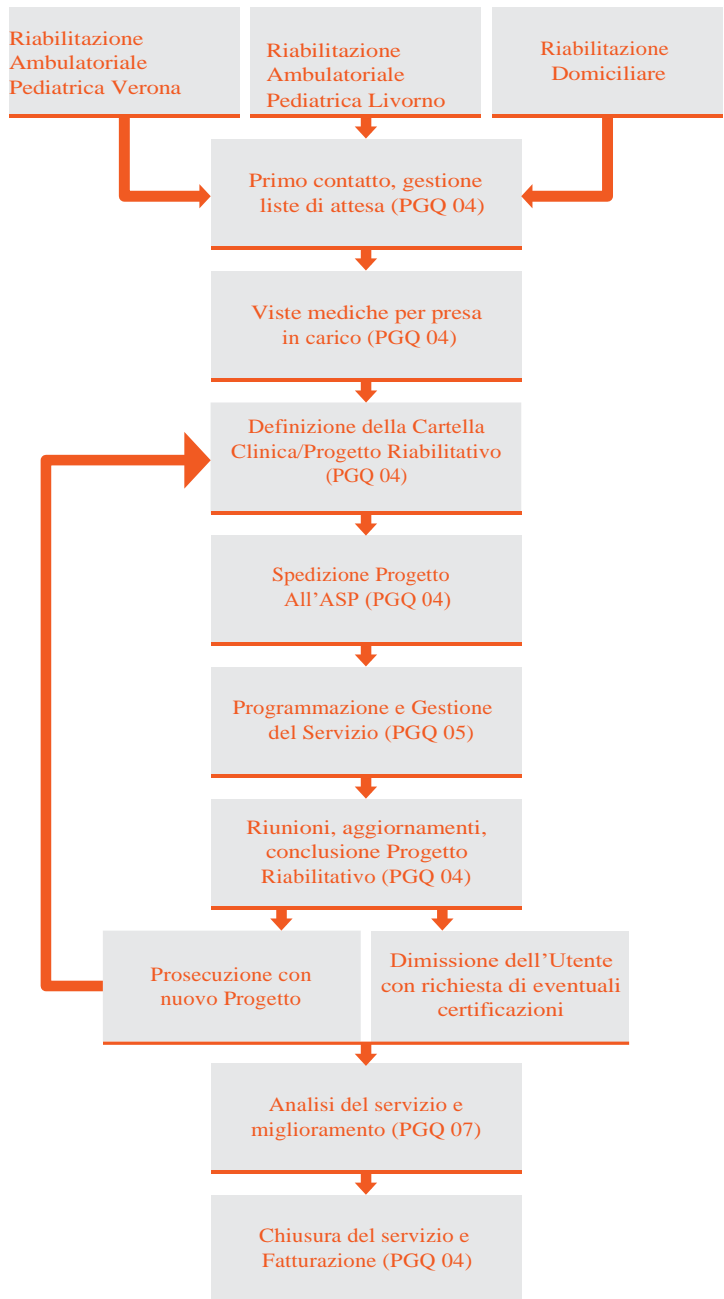
ORGANIZZAZIONE INTERNA DEI SERVIZI

5.1/ Programmazione e verifica

La Direzione Generale, sulla base delle indicazioni del Responsabile di Qualità e degli altri Responsabili interni, approva ogni anno, nel corso della riunione di riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, il *Piano della Qualità*, ove sono riportati gli obiettivi della qualità misurabili che si intende perseguire nei dodici mesi successivi, in ottemperanza agli obiettivi strategici definiti nella Politica della Qualità. Tali obiettivi, specifici per i processi ed i servizi erogati, contengono anche le risorse economiche, umane e tecnologiche. Per raggiungere tali obiettivi è predisposto dal responsabile della Qualità il *Programma annuale della Qualità* che contiene tutte le azioni da intraprendere in successione temporale per il **Miglioramento Continuo della Qualità dei Servizi**.



5.2 / Gestione dei processi



6

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONI

6.1/L'informazione ai Pazienti e rapporto con le famiglie

Il *Centro CMPH* nell'ottica di un approccio globale alla disabilità pone particolare attenzione al rapporto con le famiglie dei pazienti, affidando all'equipe multidisciplinare l'individuazione dei bisogni psico-emotivi (situazioni di fragilità) espressi nelle diverse fasi di vita e di evoluzione della disabilità.

Il personale del servizio medico specialistico è disponibile a fornire una relazione di aiuto al fine di coinvolgere i familiari nel processo riabilitativo, spiegando loro gli obiettivi ed indicando strumenti per gestire situazioni problematiche.

L'equipe valuta inoltre l'opportunità di indirizzare ad interventi di sostegno psicologico e/o psicoeducativo e di sostenere l'accesso ad una rete di supporto territoriale (servizi socio-sanitari, associazioni, ecc.).



7

7.1/ Valutazione delle attività e dei risultati

VALUTAZIONI E RISULTATI

Il Centro Medico Riabilitativo CMPH, al fine di assicurare l'appropriatezza dei propri servizi e di ottenere un miglioramento continuo della Qualità, ha pianificato attività strutturate di misurazione e monitoraggio della Qualità dei servizi erogati oltre a prevedere una gestione attenta delle non conformità per poter mettere in atto prontamente le azioni correttive necessarie. Particolare cura viene inoltre posta nella raccolta di dati sia clinici che gestionali.

Il Centro raccoglie ed analizza i dati al fine di stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del proprio Sistema di Gestione per la Qualità e per individuare possibili azioni di miglioramento. I dati oggetto di analisi sono sostanzialmente relativi a:

- Tipologia dei servizi;
- Parametri di gestione dei servizi;
- Analisi dei servizi non conformi;
- Reclami pervenuti dai pazienti o da parti interessate;
- Le anomalie segnalate dagli Operatori interni;
- Azioni di miglioramento;
- Azioni Preventive e Correttive;
- Gestione delle risorse umane e delle attrezzature;
- Valutazione delle anomalie riscontrate nella consegna di materiali;

7.2/ Gestione dei reclami e misurazione della Qualità

Il Centro Medico Riabilitativo CMPH, per la misurazione della qualità percepita e per la valutazione della soddisfazione dei Pazienti, ha predisposto dei questionari, disponibili presso la sala di attesa e compilabili in forma anonima, che contengono anche riferimenti ad eventuali suggerimenti e reclami.

I risultati ottenuti dall'analisi delle risposte ai quesiti riportati sui Questionari, sono discussi con la Direzione e gli altri Responsabili interni, nel corso di riunioni appositamente convocate, documentate e conservate dal Responsabile Qualità.

La misurazione della soddisfazione degli utenti, oltre che con un questionario specifico, avviene anche tramite la gestione dei reclami, così come descritto nella Procedura di Gestione delle Non Conformità (PGQ 09).

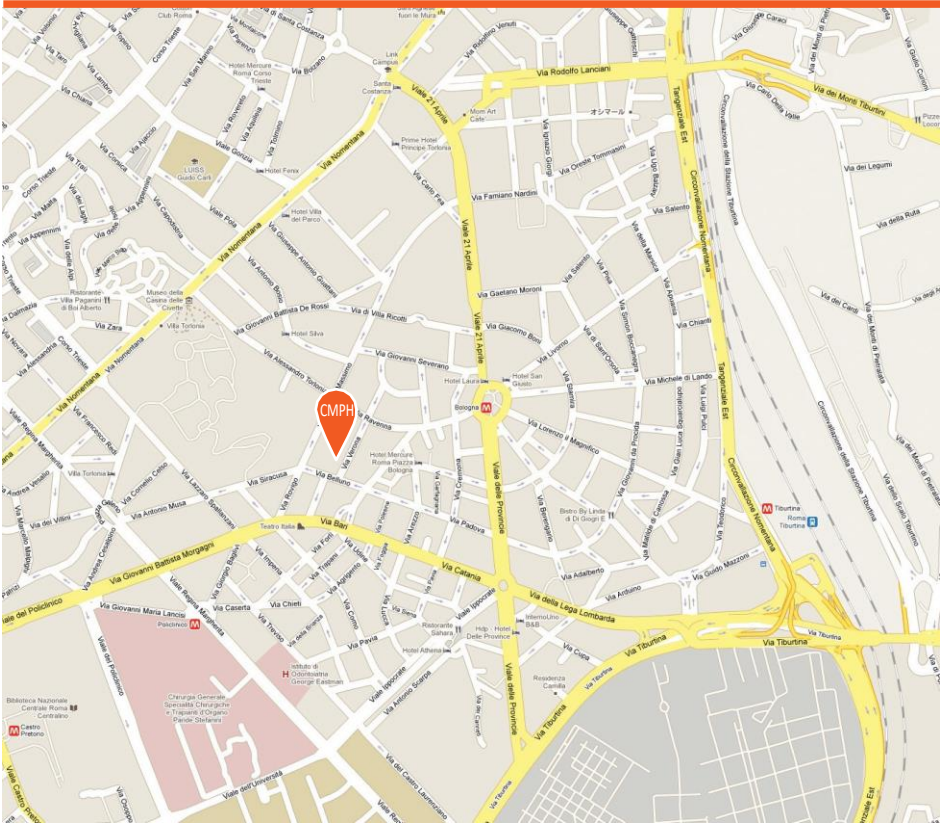
ALLEGATO 1: ELENCO DELLE PROCEDURE

PGQ	Titolo	Rif. UNI EN ISO 9001:2015	Rif. M.Q.
PGQ 01	Responsabilità, autorità e comunicazione	5.3 – 7.4	5.3 – 7.4
PGQ 02	Gestione delle risorse umane	7.1.2	7.1.2
PGQ 03	Gestione della documentazione e piani qualità	7.5	7.5
PGQ 04	Gestione della progettazione	8.3	8.3
PGQ 05	Gestione e Controllo dei processi	8.5	8.5
PGQ 06	Gestione dell'approvvigionamento e Valutazione dei Fornitori	8.4	8.4
PGQ 07	Gestione degli Audit, dati statistici e miglioramento	9.2 - 10	9.2 - 10
PGQ 08	Gestione dei Rischi ed Opportunità	6.1	6.1
PGQ 09	Gestione delle non conformità e azioni correttive	10.2	10.2
PGQ 10	MOG	--	--
PGQ 11	Gestione del rischio clinico	--	--
PGQ 12	Privacy – Gestione della violazione dei dati	--	--

8

COME RAGGIUNGERE IL CENTRO CMPH

Roma - Via Verona, 18





© CMPH Centro Medico Riabilitativo
Via Verona, 18 / Via Livorno, 25 - Roma
www.cmph.it