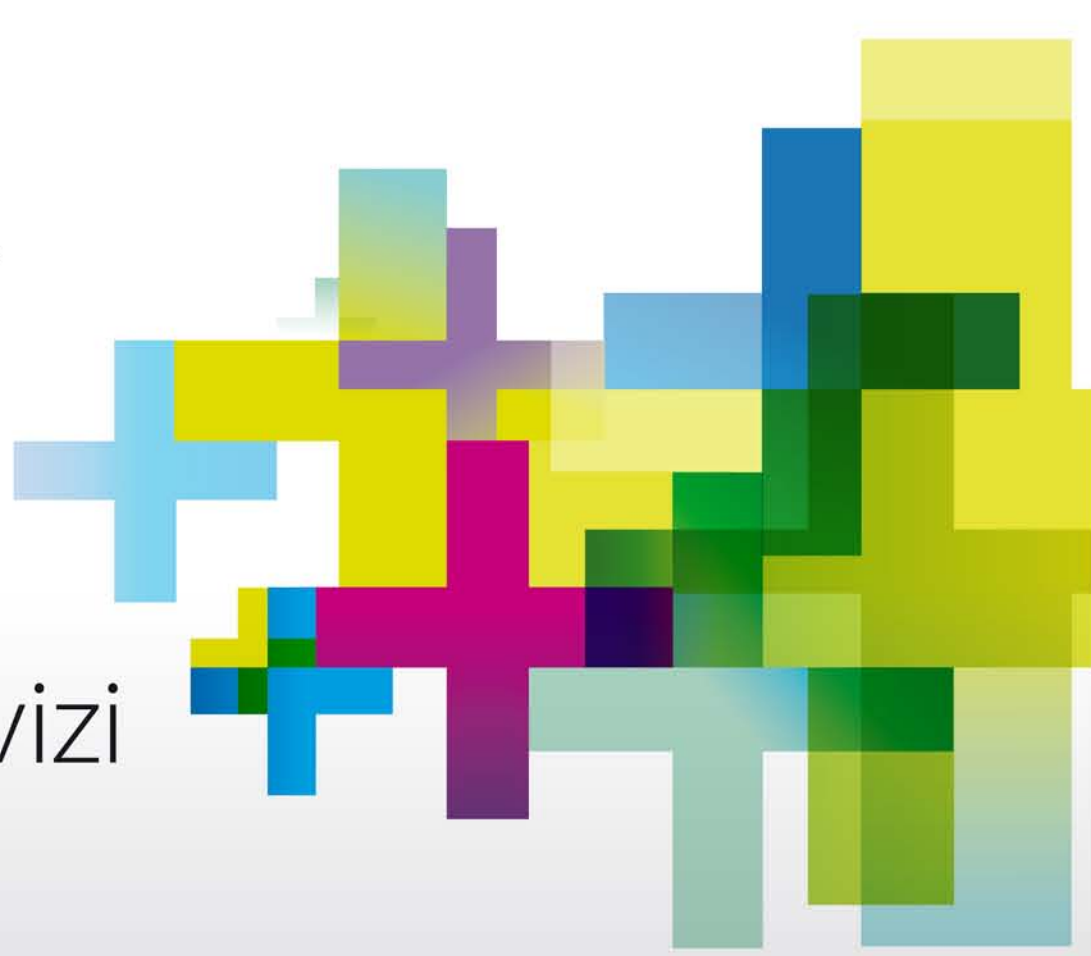


Carta dei Servizi 2011



una carta servizi

La nostra **"Carta dei Servizi"** ha lo scopo di illustrare le caratteristiche de La Riabilitazione srl, far conoscere i servizi proposti e le modalità per accedervi. Rende espliciti gli obiettivi che intendiamo raggiungere e gli strumenti di controllo per garantire un Servizio/Prodotto di qualità.

qualcosa in



La Riabilitazione srl nasce nell'ottobre del 1994 ed opera nel settore sanitario nell'ambito dell'organizzazione, gestione ed erogazione di Servizi Infermieristici e Riabilitativi a favore di Enti Pubblici e Privati.

I NOSTRI PRINCIPI

- Rispettare i principi sanciti dalla Direttiva PCM del 27/01/94 e dal Decreto PCM del 19/05/95
- Valorizzare le risorse umane promuovendo lo sviluppo della professionalità e delle competenze mediante percorsi di Formazione accreditati coerenti con gli obiettivi nazionali sanciti dal Ministero della Salute
- Garantire l'impiego di professionisti qualificati e scrupolosamente selezionati

soddisfare il cliente il nostro obiettivo importante



La Riabilitazione srl valorizza le professionalità secondo percorsi lavorativi coerenti con le qualità di ogni professionista.

L'obiettivo è la centralità del cliente.

A sostegno della propria missione la società La Riabilitazione srl ha certificato il proprio Sistema Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 (rif. CERMET Reg NO: 7879-A SINCERT).



servizi al vostro servizio

INFERMIERISTICI E RIABILITATIVI

La nostra esperienza si esprime in ambito infermieristico e riabilitativo. Ogni professionista è coerente ai principi dell'Azienda e agisce in conformità al Sistema Qualità, oltre ad operare nel rispetto dei profili professionali (D.M. 739/94 e D.M. 740/94) e del Codice Deontologico, con particolare attenzione ai rischi professionali e di infortunio con le relative modalità di prevenzione.

La Riabilitazione srl garantisce un'elevata continuità assistenziale, riducendo al minimo il turn-over. L'organizzazione delle attività è pianificata sulla necessità assistenziale della persona assistita e/o cliente ed è ispirata all'eccellenza. La struttura organizzativa dell'azienda rappresenta una valida soluzione ai problemi di continuità nell'erogazione del servizio: questo permette al Cliente di non doversi preoccupare della pianificazione della turnazione. Impegno costante è quello di favorire un comportamento professionale di attenzione consapevole agli errori, potenziali o reali. La rilevazione sistematica dei momenti di criticità (incident reporting) consente di far evolvere la qualità dei servizi e la professionalità degli operatori.

PROGETTI E PERCORSI FORMATIVI IN AZIENDA

- Elaborazione di un nuovo Sistema Qualità che ci ha permesso di creare un nuovo modello organizzativo basato sulla formazione continua e sul sistema premiante.
- Progetto di ricerca sperimentale per l'applicazione della metodologia FMEA-FMECA ai Centri Prelievo Periferici dell'Ausl di Cesena (Il Sole 24 Ore Sanità, ottobre 2007).
- Formazione/procedure per tutti i professionisti della riabilitazione (novità introdotta dalla Legge 81/08), percorso riconosciuto dall'INAIL dando diritto al premio che riconosce la riduzione del 10% del tasso medio di tariffa in vigore per le Posizioni Assicurative Territoriali (Istanza 16/01/2009).
- Progetto con Hartmann Spa: ricerca sperimentale per la valutazione dei fattori qualità relativi ai presidi per la gestione dell'incontinenza negli anziani.
- Percorso formativo dei professionisti della riabilitazione (direzione e referenti servizi): gestione stress e conflitti, aumento dell'efficienza e dell'efficacia dell'equipe di lavoro (Legge 81/08).
- Percorso formativo interno sul Risk Management (referenti servizi): elaborazione per l'area Geriatrica di un modello "Unico di scheda per la somministrazione del farmaco".

valore alle persone



ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

La Riabilitazione srl considera la formazione uno strumento essenziale per il miglioramento della qualità e dell'efficacia dei servizi erogati. I Percorsi formativi (accreditati e non) per i "professionisti della salute" consentono loro di mettere subito in pratica le conoscenze e le competenze acquisite. Ciò per rispondere adeguatamente ai bisogni dei pazienti, alle esigenze del Servizio Sanitario Nazionale, oltre che offrire loro uno strumento in più per lo sviluppo professionale.

La Riabilitazione srl è in grado di valutare il bisogno formativo, sviluppare l'attività di consulenza, pianificare ed organizzare il percorso formativo rivolto alle diverse figure professionali.

La Riabilitazione srl elabora programmi di formazione personalizzati, finalizzati a soddisfare le esigenze formative e organizzative del cliente. Si avvale di un proprio Comitato Scientifico. È organizzatore di eventi formativi accreditati al Ministero della Salute (Programma Nazionale ECM - DLgs 502/1992 integrato dal DLgs 229/1999). Nel 2009 ha ottenuto la certificazione di qualità (Norma UNI EN ISO 9001:2008).



la qualità garantita

SISTEMA QUALITÀ

Nel 2003, La Riabilitazione srl ha ottenuto la Certificazione secondo gli standard definiti dalla norma UNI EN ISO 9001:2000. Nel luglio 2009, il Sistema Gestione Qualità è stato aggiornato secondo la nuova edizione della Norma UNI EN ISO 9001:2008. Obiettivi: assicurare prestazioni di eccellenza, controllo costante dei processi operativi, rispetto degli standard, monitoraggio della qualità del servizio. L'offerta del servizio viene elaborata sulle esigenze del Cliente. Per consentire di verificare la rispondenza tra qualità ricevuta e dichiarata, questi sono gli standard di riferimento:

QUALITÀ AZIENDALE

STANDARD	INDICATORI	RISULTATI RAGGIUNTI
Mantenere la Certificazione di Qualità	Annuale: visita di sorveglianza da parte dell'ente certificatore. Triennale: Rilascio del Certificato del sistema di gestione per la qualità	Visita di Sorveglianza superata: anno 2010
Turn over =<15%	Relazione semestrale Responsabile Risorse Umane	Turn over Infermieri anno 2010: 5% Turn over Fisioterapisti anno 2010: 3% Assenze non programmate anno 2010: 18%
Assenze non programmate =<30%		
Non Conformità tendente a 0	Relazione semestrale della Direzione	
Clima organizzativo	Somministrazione ogni 2 anni a tutti i professionisti che collaborano con la riabilitazione	Ultima indagine Novembre 2010. Gli esiti sono presentati nel sito de La Riabilitazione srl (www.lariabilitazione.com)
Valutazione fornitori Ogni categoria ha uno standard definito dell'apposita procedura	Schede di valutazione fornitori amministrazione e segreteria. Schede di valutazione fornitori docente Schede di valutazione fornitori INF/FT	Interruzione rapporto di collaborazione con i fornitori che non garantiscono i requisiti minimi
2 Visite ispettive interne	Rapporto di visita ispettiva e relazione semestrale	Anno 2010 : 75%

AREA CLIENTE

STANDARD	INDICATORI	RISULTATI RAGGIUNTI
Soddisfazione del cliente per i servizi infermieri/riabilitativi: =>80%	Questionario soddisfazione cliente: semestrale	Anno 2010: 81,6%
Soddisfazione del cliente per gli eventi formativi: =>80%	Questionario gradimento corso e questionario gradimento docente: questionari somministrati al termine di ogni evento formativo	Anno 2010: 83,2%
Reclamo Cliente tendente a 0	Gestione reclamo entro 7 giorni dalla segnalazione	Anno 2010: 19

PROFESSIONALITÀ E FORMAZIONE

STANDARD	INDICATORI	RISULTATI RAGGIUNTI
Regolarità dei Documenti attestanti il percorso formativo e l'Abilitazione Professionale: valore = 100% • Laurea/Diploma specifico • Iscrizione Albo Professionale • Pagamento annuale di iscrizione all'albo professionale	Relazione colloquio iniziale; Verifica semestrale	Per tutti i professionisti 100%
Rispetto normativa vigente per i crediti formativi acquisiti	Verifiche semestrali	Ogni professionista de La Riabilitazione srl invia in azienda copia di tutti gli attestati dei corsi formativi per l'archiviazione e verifica del raggiungimento dei crediti.
Valutazione tecnico-professionale =>80%	Indagine semestrale	Anno 2010: 81%

attenzione al cliente

TUTELA E VERIFICA

Il rispetto degli standard viene garantito dalla Direzione attraverso verifiche periodiche: Ispezioni interne, pianificate dal Responsabile Gestione Qualità, riesame semestrale della Direzione, valutazione del Cliente.

TUTELA DELLA PRIVACY

Avviene nel rispetto del D.Lgs. 196/03 sulla privacy, i collaboratori e i professionisti de La Riabilitazione srl firmano la presa "in carico al trattamento dei dati sensibili".

TUTELA DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE DEI LAVORATORI E DEGLI UTENTI

Il Sistema di Gestione della Sicurezza dà piena attuazione alle normative vigenti in materia di sicurezza e tutela della salute dei lavoratori (DLgs. 81/08).

voce in capitolo

RECLAMI DEL CLIENTE

È possibile sporgere reclami in caso di disservizio. Il Cliente può esprimere il reclamo con lettera, fax o mail indirizzata alla Direzione o al Responsabile Qualità che seguirà tutto l'iter, fino alla verifica finale e all'efficacia dell'esito.

CLIENTI

Azienda USL di Cesena

Casa Residenza Anziani

- ASP Rubicone (Domus Pascoli, Roncofreddo)
- Fondazione Maria Fantini - Cesena
- La Meridiana - Cesena
- San Fortunato - Rimini
- CP Comunale - San Giovanni in Marignano
- CP del Montefeltro - Sant'Agata e Novafeltria
- Fondazione Odar di Bolzano presso "12 stelle" - Cesenatico
- Casa di Riposo Oasi Serena - Viserba
- Casa di Riposo Casa Amica - Viserba
- Centro diurno e residenziale Sant'Ermete - Santarcangelo
- San Vincenzo de Paoli - S. Sofia

Assistenza Infermieristica in Comunità Terapeutiche

- Comunità San Maurizio - Borghi
- Sadurano Salus Società Coop. Onlus Sadurano - Sadurano
- Casa Zacchera - Sadurano
- Fondazione Nuovo Villaggio del Fanciullo - Ravenna

il nostro successo importante

Assistenza Infermieristica a Diversamente Abili nei periodi estivi

- Fondazione Odar di Bolzano presso "12 stelle" Cesenatico
- Associazione Lebenshilfe Onlus di Bolzano presso "12 stelle" - Cesenatico
- Centro Socio Riabilitativo per disabili adulti "Varese" Bellaria Igea Marina

Cliniche private accreditate e Poliambulatori

- Ospedale privato accreditato "Villa Serena" - Forlì
- Ospedale privato accreditato "Villa Igea" - Forlì
- Poliambulatorio San Michele - Santarcangelo
- Poliambulatorio Santa Caterina - Sogliano al Rubicone

contatti



SEDE AMMINISTRATIVA

Orari di ufficio:
mattina 09.00/13.00 dal lunedì al venerdì
pomeriggio 15.00/17.30 dal lunedì al giovedì

Via Torre 35/A - 47814 Bellaria (RN)
P.IVA 02343650400
Tel. 0541.340062 - Fax 0541.347690
Mobile 388.1138837
info@lariabilitazione.com
lariabilitazione@pec.it
www.lariabilitazione.com

Area Amministrativa
amministrazione@lariabilitazione.com

Area Risorse Umane
info@lariabilitazione.com

Area Sistema Gestione Qualità
quality@lariabilitazione.com
Mobile 388.1138864

Area Formazione
formazione@lariabilitazione.com
Mobile 388.1138939

Area Servizi Sanitari
servizi@lariabilitazione.com
Mobile 347.4671048

Area Progetti
quality@lariabilitazione.com