

CARTA DEI SERVIZI

Presidi di Rieti e Poggio Mirteto Scalo

Rev. 9 del 07/09/2026

Gentile Utente, la Carta dei Servizi presenta l'organizzazione, i servizi, le modalità di accesso, gli impegni di qualità e gli strumenti di tutela e partecipazione messi a disposizione da Mondo Riabilitazione. L'obiettivo è offrire informazioni chiare e aggiornate e favorire un percorso assistenziale fondato su centralità della persona, sicurezza, continuità, partecipazione e rispetto della dignità.

Marco Manicastri
Legale Rappresentante
MONDO RIABILITAZIONE S.R.L.

MONDORIABILITAZIONE SRL
Via dei Gracchi 209 - 00192 Roma
P.IVA 06327321003
Cod. SDI BAETN

1. CHI SIAMO

Mondo Riabilitazione opera nel settore della riabilitazione territoriale e dell'assistenza domiciliare, con attività rivolte a persone adulte e minori con disabilità fisiche, psichiche e/o sensoriali. I servizi sono organizzati nei presidi di Rieti e Poggio Mirteto Scalo.

La nostra missione è favorire il recupero, il mantenimento e il miglioramento delle capacità funzionali e dell'autonomia, supportando la persona e la famiglia attraverso progetti individualizzati, continuità assistenziale e integrazione tra professionisti.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Principio	Impegno
Centralità della persona	il percorso è costruito sui bisogni, le capacità residue, le preferenze e gli obiettivi dell'assistito.
Uguaglianza e imparzialità	le prestazioni sono erogate senza discriminazioni e secondo criteri di equità e trasparenza.
Continuità e appropriatezza	gli interventi sono programmati e rivalutati in modo coerente con il progetto riabilitativo/assistenziale.
Tutela della privacy	le informazioni sanitarie e personali sono trattate nel rispetto della normativa vigente.
Partecipazione	pazienti e familiari/caregiver sono coinvolti nel percorso di cura e possono esprimere osservazioni, suggerimenti e reclami.
Sicurezza e miglioramento continuo	l'organizzazione monitora qualità, rischio clinico, soddisfazione e opportunità di miglioramento.

3. DIRITTI, RESPONSABILITÀ E PARTECIPAZIONE

Alla persona assistita sono riconosciuti, tra gli altri, i seguenti diritti:

- ricevere informazioni chiare, comprensibili e tempestive sul proprio percorso;
- essere trattata con rispetto, dignità, riservatezza e senza discriminazioni;
- partecipare alle decisioni che riguardano la propria salute e il progetto riabilitativo;
- ricevere informazione partecipata prima di esprimere il consenso al trattamento;
- rifiutare o revocare il consenso, dopo adeguata informazione sulle possibili conseguenze;
- accedere alla documentazione sanitaria secondo le modalità e i tempi indicati dalla struttura;
- presentare suggerimenti, osservazioni, reclami e segnalazioni di sicurezza.

La collaborazione dell'utente e della famiglia è importante per la buona riuscita del percorso. È richiesto di:

- fornire informazioni sanitarie corrette e aggiornate;
- rispettare gli appuntamenti e comunicare tempestivamente eventuali assenze;
- seguire le indicazioni concordate con i professionisti e utilizzare correttamente ausili/dispositivi;
- rispettare gli ambienti, il personale e gli altri utenti;
- segnalare variazioni cliniche, difficoltà o situazioni che possano incidere sulla sicurezza.

Consenso informato. La firma del modulo avviene dopo il colloquio con il professionista, che illustra natura, finalità, benefici attesi, rischi/disagi prevedibili, alternative disponibili e conseguenze del rifiuto o dell'interruzione.

4. SEDI E SERVIZI OFFERTI

POGGIO MIRTETO SCALO	RIETI
• Via del Porto Fluviale snc - Località Borgo S. Antonio, 02047 Poggio Mirteto Scalo (RI) • Riabilitazione ambulatoriale e domiciliare ex art. 26 • Accreditamento SSR Lazio: DCA n. 410 del 26/11/2014 e DGR n. 608 del 28/09/2021	• Via Palmegiani 7-9-11, 02100 Rieti • Riabilitazione ambulatoriale e domiciliare ex art. 26 • DGR n. 830 del 30/11/2024: accreditamento per n. 40 trattamenti giornalieri domiciliari per persone con disabilità (adulti e minori) • DCA n. U00045 del 07/02/2017: accreditamento per n. 154 trattamenti giornalieri ambulatoriali per persone con disabilità (adulti e minori)

5. ACCESSIBILITÀ

- Le sedi dispongono di accessi idonei alle persone con disabilità.
- Il personale di Segreteria fornisce supporto per informazioni, modulistica e orientamento ai servizi.
- Per le prestazioni domiciliari l'accesso avviene direttamente presso il domicilio dell'assistito secondo il programma definito.
- Eventuali esigenze specifiche di accesso o comunicazione possono essere segnalate preventivamente alla sede.

6. CRITERI DI AMMISSIONE E MODALITÀ DI ACCESSO - EX ART. 26

Trattamento riabilitativo ambulatoriale

- È rivolto a persone con disabilità complessa che necessitano di interventi riabilitativi multiprofessionali non erogabili dai normali presidi di assistenza specialistica ambulatoriale.
- L'accesso avviene su prescrizione di uno specialista in riferimento alla specifica disabilità, oppure su indicazione del MMG/PLS secondo le modalità previste.

Trattamento riabilitativo domiciliare

- È rivolto a persone che, per condizioni cliniche o per la natura della disabilità, non possono accedere alla struttura ambulatoriale.
- La richiesta prevede valutazione multidimensionale e autorizzazione da parte dei servizi competenti della ASL di residenza.

Documentazione e attivazione

- Il modulo di richiesta può essere ritirato in Segreteria o ottenuto tramite i canali informativi aziendali.
- La richiesta compilata viene presentata alla sede di riferimento.
- Dopo la consegna della documentazione/autorizzazione, l'assistito viene inserito nel percorso secondo disponibilità, priorità clinico-funzionale e criteri di lista d'attesa.
- Le prestazioni in regime di convenzione sono erogate senza oneri diretti per l'assistito nei limiti e secondo le condizioni del SSR.

7. GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA

- La gestione delle liste segue il criterio cronologico, integrato dalla valutazione clinica e funzionale.
- La priorità considera epoca di insorgenza dell'evento, gravità, perdita funzionale e condizioni cliniche.
- L'attivazione è subordinata alla reale disponibilità di posti, orari, personale e organizzazione del servizio.
- La Direzione/équipe può rivalutare la priorità in presenza di variazioni cliniche documentate.

8. PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALE (PRI)

Il PRI è definito dall'équipe multiprofessionale e condiviso, per quanto possibile, con la persona assistita e/o la famiglia/caregiver. Individua obiettivi, interventi, professionisti coinvolti, modalità di erogazione e criteri di rivalutazione.

- obiettivi a breve, medio e lungo termine;
- aspettative e bisogni della persona e della famiglia;
- interventi e responsabilità dei professionisti;
- modalità e tempi di verifica dei risultati;
- eventuali modifiche del progetto in relazione all'andamento clinico e funzionale.

9. ATTIVITÀ E INTERVENTI RIABILITATIVI

- rieducazione funzionale, posturale e motoria;
- rinforzo muscolare, equilibrio e coordinazione;
- lavoro sull'autonomia nelle attività della vita quotidiana;
- logopedia e interventi neuropsicomotori, quando previsti;
- addestramento all'uso di ausili e dispositivi;
- passaggi posturali, trasferimenti e addestramento del caregiver;
- counselling e sostegno alla persona e alla famiglia.

Monitoraggio del percorso. Lo stato di salute e il raggiungimento degli obiettivi vengono monitorati durante il trattamento. In presenza di variazioni significative, il PRI viene rivalutato dall'équipe.

10. UMANIZZAZIONE, PROMOZIONE DELLA SALUTE E SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA

Mondo Riabilitazione considera l'umanizzazione parte integrante della qualità assistenziale. L'organizzazione promuove un rapporto fondato su ascolto, rispetto, personalizzazione e partecipazione della persona e della famiglia.

Area	Impegno verso utenti e famiglie
Accoglienza	informazioni chiare, orientamento ai servizi e attenzione alle esigenze individuali.
Personalizzazione	obiettivi e modalità del percorso adattati ai bisogni clinici, funzionali e relazionali.
Coinvolgimento	partecipazione di paziente e caregiver al PRI e alle indicazioni educative.
Promozione della salute	indicazioni su movimento, autonomia, prevenzione delle cadute, uso corretto degli ausili, igiene e stili di vita pertinenti al caso.
Sostegno al caregiver	educazione, addestramento e orientamento ai servizi territoriali quando emergono bisogni ulteriori di supporto o sollievo.

Materiale informativo. Presso le sedi sono disponibili guide e opuscoli rivolti a pazienti e familiari su accesso ai servizi, promozione della salute, sicurezza delle cure e altri temi di interesse.

11. SICUREZZA DELLE CURE E GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

La sicurezza dell'assistito è parte integrante dell'organizzazione dei servizi. Il personale applica procedure e istruzioni dedicate alla prevenzione dei principali rischi correlati all'assistenza.

- prevenzione e gestione delle infezioni correlate all'assistenza (ICA);
- prevenzione e gestione delle cadute, in coerenza con la Raccomandazione Ministeriale n. 13;
- gestione sicura di dispositivi medici e apparecchi elettromedicali, con riferimento ai principi della Raccomandazione Ministeriale n. 9;
- gestione delle emergenze sanitarie in struttura e al domicilio;
- controlli e manutenzione delle apparecchiature;
- informazione al paziente e al caregiver sulle misure di sicurezza pertinenti al percorso.

12. INCIDENT REPORTING E COINVOLGIMENTO DI PAZIENTI E FAMILIARI

Presso le sedi sono disponibili schede di Incident Reporting utilizzabili dal personale e, per gli aspetti pertinenti, anche da pazienti e familiari/caregiver.

- possono essere segnalati eventi avversi, near miss e condizioni di rischio;
- le segnalazioni sono utilizzate per analizzare le criticità e individuare azioni di miglioramento;
- pazienti e familiari sono incoraggiati a segnalare situazioni percepite come non sicure o meritevoli di attenzione;

- opuscoli e materiali informativi sulla sicurezza delle cure sono affissi o messi a disposizione nelle sedi.

13. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La documentazione sanitaria può essere richiesta dall'interessato o da altro soggetto legittimato. La richiesta viene presentata alla Direzione Sanitaria utilizzando la modulistica disponibile.

- la richiesta può essere consegnata presso la sede o inviata tramite i canali indicati dalla struttura;
- deve essere accompagnata da copia del documento di identità e dalla documentazione richiesta per comprovare la legittimazione;
- la documentazione sanitaria disponibile viene rilasciata entro 7 giorni dalla richiesta;
- eventuali integrazioni vengono fornite entro 30 giorni;
- la documentazione viene consegnata preferibilmente in formato elettronico, quando possibile.

14. SUGGERIMENTI, ENCOMI, RECLAMI E SEGNALAZIONI

Mondo Riabilitazione considera le osservazioni degli utenti uno strumento di miglioramento. Suggerimenti, encomi e reclami possono essere presentati tramite Segreteria, e-mail o altri canali messi a disposizione dalla struttura.

- le segnalazioni vengono prese in carico dal Responsabile/servizio competente;
- quando il contenuto configura un reclamo, viene gestito secondo la procedura aziendale;
- gli esiti vengono utilizzati insieme ai questionari di soddisfazione per individuare criticità ricorrenti o opportunità di miglioramento.

Contatti per segnalazioni. È possibile utilizzare gli indirizzi e-mail della sede di riferimento oppure rivolgersi direttamente alla Segreteria.

15. STANDARD DI QUALITÀ E MONITORAGGIO

Gli standard di qualità rappresentano gli impegni attraverso cui l'organizzazione verifica l'efficacia e la qualità percepita dei servizi. Il monitoraggio utilizza indicatori semplici, verificabili e coerenti con l'attività svolta.

Area	Indicatore / evidenza	Impegno
Informazione	Carta/Guide aggiornate; informazioni accessibili	Aggiornamento periodico e tempestivo in caso di variazioni
Consenso	Presenza del consenso quando previsto	Informazione prima della firma e corretta documentazione
Continuità	PRI e rivalutazioni	Percorso coerente con bisogni e obiettivi
Sicurezza	Incident reporting, cadute, ICA, apparecchiature	Analisi delle criticità e azioni di miglioramento
Soddisfazione	Questionari utenti/caregiver	Monitoraggio almeno semestrale
Reclami	Segnalazioni e tempi di gestione	Presa in carico e risposta secondo procedura

16. SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Il Questionario di Soddisfazione del Cliente è disponibile per utenti e familiari/caregiver. La compilazione è volontaria e può essere anonima. La rilevazione considera accesso e accoglienza, servizio medico-riabilitativo, ambiente e struttura e valutazione generale.

I risultati vengono analizzati periodicamente dal Responsabile Gestione Qualità e portati all'attenzione della Direzione per la definizione di eventuali azioni di miglioramento.

17. SEDI, ORARI E CONTATTI

RIETI	POGGIO MIRTETO SCALO
Via Palmegiani, 7-9-11 02100 Rieti Tel. 0746 790935 E-mail: segreteria@mondoriabilitazione.it Orari indicati nella Carta vigente: Lunedì - Venerdì: 08:00 - 20:00 Sabato: 08:00 - 14:00 Domenica: chiuso	Via del Porto Fluviale snc - Località Borgo S. Antonio 02047 Poggio Mirteto Scalo (RI) Tel. 0765 578551 / 320 8156978 E-mail: info@mondoriabilitazione.it Orari indicati nella Carta vigente: Lunedì - Venerdì: 07:30 - 19:30 Sabato: 08:00 - 14:00 Domenica: chiuso

Sito web ufficiale: www.mondoriabilitazione.it

18. RIFERIMENTI AZIENDALI

- Sede legale: Via dei Gracchi, 209 - 00192 Roma.
- Legale Rappresentante: Marco Manicastri.
- Responsabile Gestione Qualità (RGQ): Dr. Vincenzo Simonetti.
- Copertura assicurativa aziendale disponibile agli atti della struttura.

Aggiornamento delle informazioni. Per eventuali variazioni di orari, recapiti o modalità di accesso, consultare il sito ufficiale o contattare la Segreteria della sede di riferimento.

INFORMATION FOR FOREIGN USERS / INFORMATIONS POUR LES USAGERS ÉTRANGERS

EN: For information about access, appointments, home rehabilitation and medical records, please contact the relevant site. FR: Pour toute information concernant l'accès, les rendez-vous, la rééducation à domicile et les dossiers médicaux, veuillez contacter le site concerné.

Approvata dalla Direzione - Mondo Riabilitazione S.r.l.

MONDORIABILITAZIONE SRL
Via dei Gracchi 209 - 00192 Roma
P.IVA 06327321003
Cod. SDI BASETTN