



CENTRO AMBULATORIALE DI RIABILITAZIONE

Responsabile Sanitario Dott. Domenico De Grandis – Codice Sanitario Regionale 050514

CARTA DEI SERVIZI

Centro e presidio di riabilitazione funzionale
di disabili psichici, fisici e sensoriali
prevalenza parte ambulatoriale
accreditato al Servizio Sanitario Nazionale
e confermato con D.G.R. n. 548 del 09 maggio 2023

Approvato nel Riesame della Direzione, in continuità con il precedente, il 06.03.2024



già UILDM Verona OdV
Via Berardi, 51 – 37139 VERONA Tel 045/8101650
CF 93235800237 – segreteria@centroriabilitativo.org
www.centroriabilitativo.org



CHI SIAMO

I principi ispiratori e la mission

Il Centro Ambulatoriale di Riabilitazione è una struttura ex art. 26 legge 833/78 accreditata al Servizio Sanitario Nazionale a sensi DGR 1201 del 14/08/2019 (struttura sanitaria classificata "B/C4 - Centri e presidi di riabilitazione funzionale di disabili psichici, fisici e sensoriali - prevalenza parte ambulatoriale") per effetto dell'art. 17, 3° comma, della Legge regionale 3/96 e opera dal 1972 nel territorio della provincia di Verona in ottemperanza a quanto previsto dalle linee guida per le attività di riabilitazione del Ministero della Sanità del 07/05/1998, recepite dalla Regione Veneto e descritte nella DG. 253/2001.

Eroga prestazioni sanitarie di riabilitazione estensiva ed accoglie soggetti in età evolutiva e adulta affetti da patologie neuromuscolari (quali distrofie muscolari, atrofie muscolari, sclerosi laterale amiotrofica ecc.) e/o da altre malattie invalidanti.

L'equipe multidisciplinare è a disposizione per visite finalizzate alla presa in carico dell'assistito.

Per i pazienti accolti vengono predisposti piani di intervento individuali che tengano conto della persona con disabilità nella sua globalità.

E' gestito dalla "Fondazione Speranza ONLUS" organizzazione costituita ai sensi degli articoli 14 e seguenti del C.C. quale fondazione di partecipazione da UILDM Verona al fine di dotare il Centro di Riabilitazione Ambulatoriale di una sua soggettività giuridica autonoma così come richiesto, in data 14 giugno 2011, dalla Regione Veneto con Decreto Dirigenziale n. 131 la quale nel confermare l'iscrizione al Registro Regionale dell'associazione, ha vincolato la conferma a "l'acquisizione della personalità giuridica e alla definizione del passaggio della gestione del Centro Riabilitativo Ambulatoriale ad altro soggetto giuridico".

Il Consiglio Direttivo dell'associazione nomina il presidente e la maggioranza dei membri del Consiglio di Amministrazione della Fondazione Speranza ONLUS.

Crediti

Il Centro è:

- Autorizzato e Accreditato quale servizio ex art. 26 legge 833/78
- Accreditato ECM "Standard regionale" per l'aggiornamento professionale.
- Riferimento regionale del Centro Malattie Rare per le malattie neuromuscolari.
- Autorizzato alla prescrizione delle prestazioni di assistenza protesica tra le strutture private accreditate ex art. 26 della legge n. 833/1978.

Il Centro prosegue l'attività avviata da UILDM

Verona ODV, organizzazione di volontariato iscritta al RUNTS (Registro Unico Nazionale Terzo Settore è sorta a Verona il 17.05.1971 e che nel 1972 ottenne la prima convenzione con il Ministero della Sanità per l'erogazione di trattamenti riabilitativi.

L'associazione UILDM prosegue la propria attività sociale attraverso la promozione della ricerca scientifica, il contribuire al mantenimento della persona con disabilità nel suo ambiente familiare e sociale e alla sua integrazione, l'assicurare alle famiglie adeguate informazioni, stimolare le potenzialità della personalità con disabilità organizzando incontri/eventi vari, consentire la mobilità attraverso l'organizzazione del servizio trasporto.



Gli organi

Secondo lo Statuto gli organi sono:

- il Presidente,
- il Consiglio di Amministrazione,
- il Collegio dei partecipanti (da attivare con l'ingresso di nuovi soci)
- il Revisore Unico.

Le cariche si rinnovano ogni tre anni.

Il Presidente pro-tempore è il Dott. Gennaro Stammati

che funge da Direttore Generale del Centro.

(Vedi scheda n.1 per l'organigramma funzionale).



La sede

Dal 1993 il Centro ha sede nell'edificio di Via Berardi n. 51, all'interno del parco di Villa Pullè di Chievo, in un contesto ambientale estremamente gradevole, dotato di spazi verdi esterni e funzionali ed adeguati parcheggi.

Grazie ad un paio di contributi della Fondazione Cassa di Risparmio di Verona, la sede è stata oggetto di ristrutturazione ed ampliamento, che ha tenuto conto di tutti i criteri per l'eliminazione delle barriere architettoniche.

Ad oggi dispone quindi di spazi che la qualificano sia per le esigenze amministrative e sanitarie che per offrire agli utenti ambienti godibili e fruibili per le varie attività ivi organizzate.



La struttura comprende:

sale d'attesa;

locali adibiti ad uffici ed amministrazione;
studio dello psicologo e dell'assistente sociale;

n. 3 ambulatori;

n. 5 locali riabilitativi;

sala riunioni attrezzata con mezzi audiovisivi;

ampio locale multiuso per attività sociali;

2 ascensori con accesso adeguato;

adeguati servizi igienici sui due piani utilizzati.

Come si accede

Qualsiasi persona affetta da patologia neuromuscolare e/o da altra malattia invalidante in possesso della certificazione di invalidità può accedere ai servizi offerti dal Centro su richiesta dell'interessato, della famiglia (se minorenne) o su invio da parte del medico di famiglia, del pediatra di base o di altro specialista.

Nel caso sia valutata la necessità di presa in carico l'autorizzazione del piano di trattamento prescritto, è a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

PERSONALE

Direttore sanitario: dott. Domenico De Grandis.

L'ambulatorio è dedicato allo svolgimento delle valutazioni multiprofessionali che sottendono alla presa in carico ed alla verifica del progetto riabilitativo individuale, necessarie ad elaborare e verificare gli obiettivi ed il programma relativi ai progetti riabilitativi delle singole persone in assistenza



L'attività svolta è accreditata dal Servizio Sanitario Nazionale.

Nell'ambito del servizio intervengono distinte équipe multidisciplinari.

Nella struttura lavora inoltre personale dipendente con compiti amministrativi e collaborano: Direttore amministrativo, Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione, Consulente del lavoro, Commercialista.

I SERVIZI EROGATI

Sulla base dell'analisi dei bisogni di salute della popolazione, ripresa anche dal "Piano Socio Sanitario regionale 2019-2023" I servizi erogati nell'ambito dell'attività riabilitativa e sanitaria sono:

- **controlli medici specialistici:**
 - cardiologici,
 - fisiatrici,
 - neurologici,
 - pneumologici
- **prestazioni di fisiochinesiterapia**
- **prestazioni infermieristiche**
- **prestazioni logopediche**
- **prestazioni di psicomotricità**
- **consulenza psicologica**
- **consulenza assistente sociale**



MODALITA' DI INTERVENTO

Il Centro di Riabilitazione Ambulatoriale opera con le seguenti modalità:

- visite di accertamento (“prima visita”).
- visite di controllo anche per la prescrizione e collaudo di protesi, ortesi ed ausili.
- prestazioni di diurnato diagnostico: consulenza specialistica (visite specialistiche di controllo) ed esami strumentali (spirometria, ecocardiogramma ed elettrocardiogramma, elettromiografia, monitoraggio notturno della saturimetria.)
- prestazioni riabilitative ambulatoriali e domiciliari di: fisiokinesiterapia, logopedia, assistenza infermieristica, psicomotricità.

Il processo di presa in carico

La Segreteria Sanitaria è a disposizione per chi ne avesse bisogno per informazioni generali sui servizi offerti e sulle modalità di accesso. Per ulteriori approfondimenti è disponibile il Presidente, previo appuntamento.

L’attivazione dell’iter diagnostico consiste in una prima visita di valutazione fisiatrica dove occorre presentare la documentazione medica di cui il richiedente è in possesso e l’impegnativa del medico di base (o del pediatra di libera scelta nel caso di minori).

In caso di mancanza di diagnosi neurologica, la stessa viene fatta dal Centro di Riabilitazione.

A seguito di tale visita lo specialista fisiatra predisporrà un piano riabilitativo individuale che dovrà essere approvato dal medico di base o dal pediatra di libera scelta.

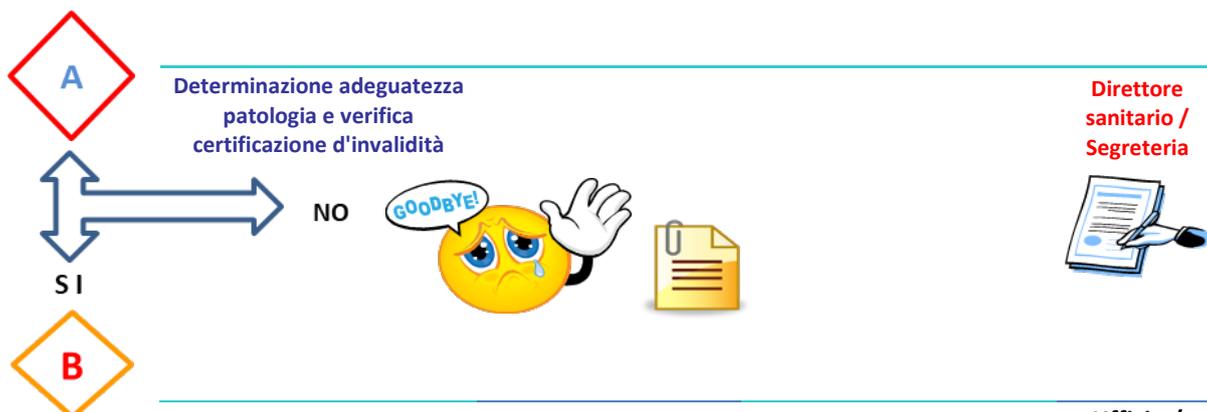
Dopo l’approvazione del piano riabilitativo individuale, il paziente sarà sottoposto a visita specialistica da parte di quei componenti l’équipe riabilitativa di cui si ravvisi la necessità.

Durante il trattamento riabilitativo il paziente sarà sottoposto alle visite di controllo programmate e/o ritenute opportune dagli operatori sanitari, anche agli effetti della prescrizione di ausili e/o apparecchiature elettromedicali o di esami strumentali, e avrà facoltà di richiederne a sua volta.

Cosa portare alla prima visita

1. PRESCRIZIONE DEL MEDICO DI BASE
2. TESSERA SANITARIA
3. TESSERA SANITARIA IN CARTONCINO CON ESENZIONI
4. CODICE FISCALE
5. AUTOCERTIFICAZIONE SITUAZIONE FAMILIARE
6. CERTIFICATO DI INVALIDITA’
7. EVENTUALE DOCUMENTAZIONE SANITARIA COME CARTELLA CLINICA

PROCEDURA OPERATIVA



	Documenti consegnati da pazienti	Documenti emessi dal Centro ad esterni	Registrazioni interne	Ufficio / Operatore competente	
	"INGRESSO"	Domanda presa in carico, Impegnativa, Tessera sanitaria cartacea e plastificata, Carta Identità, Codice fiscale, Certificato Stato Famiglia (se nomin. Amministratore sostegno)	Apertura CA (Cartella Amministrativa) : Informazioni, Carta Servizi, Autorizzazioni Privacy Apertura CC (Cartella Clinica)	Segreteria	
	1° VISITA		CC-Anamnesi MOD.1B (GESPE) CA-Consenso informato MOD.4 CC-Scheda socio ambientale MOD.1C	Direttore sanitario COOPSAN	
	EMISSIONE PIANO	Piano riabilitativo	CC - Piano riabilitativo MOD. 4A	Direttore sanitario	
		Lettera accompagnatoria piano	Protocollo	Segreteria	
	PRESCRIZIONE PIANO	Impegnativa MMG o PLS		Segreteria	
	ATTIVAZIONE PIANO	Incarico operatore sanitario	GESPE MOD. 6	COOPSAN controfirmato paziente	
		Incarico operatore sanitario	Diario Clinico - Estrazione GESPE	Segreteria	
			MOD. 07/a	Direttore sanitario	
	EVENTI NON PREVISTI		MOD. 07/a	COOPSAN	
		Risposta a chi avanzato segnalazione	MOD. 07	Dir. Generale	
	CONTROLLI SPECIALISTICI INTERNI	Impegnativa medico	Referto esito visita	CC - Inserimento in cartella clinica MOD. 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 GESPE	Specialista
	ATTIVITA' PSICO - SOCIALI (su richiesta del paziente al momento di una visita medica)			MOD. 50 per segnalazione	Assistente sociale
				Scheda psicologica con inserimento archivio profess. + GESPE per PRI	Psicologa
	RINNOVO PIANO	Eventuali visite di controllo	Refertazione visita e nuovo Piano riabilitativo	CC - Inserimento in cartella clinica	Fisiatra Direttore sanitario

LE POLITICHE DELLA QUALITA'

1. Attenzione ai pazienti e caregiver

- Benessere ed alla qualità di vita della persona: l'intervento sanitario riabilitativo, mirato al recupero ed alla conservazione delle residue capacità motorie e respiratorie, sempre accompagnato ed intrecciato con interventi di sostegno psicologico e sociale, rivolti anche alle famiglie e caregiver. Attenzione, da parte del personale medico in sede di rinnovo dei piani di trattamento, dell'appropriatezza delle terapie indicate in attuazione di quanto proveniente dalla Regione Veneto. Tali prestazioni dovranno essere rigorosamente a "cicli".
- Svolgimento prevalente dell'attività riabilitativa in forma domiciliare in considerazione delle difficoltà e dei disagi che incontra la maggior parte delle persone con disabilità (con gravi menomazioni motorie e costretti in carrozzina) per raggiungere gli ambulatori della sede.
- Governo clinico monitorato, al fine garantire la sicurezza dei pazienti e degli operatori con il coinvolgimento di tutti gli operatori sanitari con lo scopo di prevenire con modalità proattive i rischi e riducendo così gli incidenti e gli errori correlati al processo assistenziale.
- Informazione, verifica e tutela Diritto all'informazione attraverso la completa accessibilità alle informazioni riguardanti i servizi erogati all'utenza. Il Centro garantisce all'utente, ai sensi della normativa vigente, sia la tutela della privacy che la piena soddisfazione dei propri diritti di accesso e di informazione. La partecipazione, i diritti e i doveri degli utenti. La partecipazione degli utenti avviene attraverso: incontri per la condivisione del progetto riabilitativo individuale; incontri di verifica del progetto e del programma riabilitativo; la compilazione periodica di un questionario di rilevazione dello stato di soddisfazione del fruitore rispetto al servizio erogato. La Carta dei Servizi, verificata con cadenza annuale, viene messa a disposizione sia presso la struttura che attraverso il sito istituzionale.

2. Sostegno e fidelizzazione del personale

- Organizzazione corsi di formazione quale Provider ECM e rinnovo incarichi professionali a coloro che sono in regola con le vaccinazioni previste dalle normative.
- Privilegiare negli incarichi coloro che dimostrano una regolare partecipazione ai corsi di aggiornamento accreditati ECM e coloro che hanno un impegno costante e collaborativo con il Centro.
- Mantenere la circolarità del personale impiegato a livello riabilitativo, favorendo il processo di "gestione delle terapie" su più persone per il singolo paziente. Ciò permette una integrazione delle specifiche competenze, prevedendo forme di specializzazione ed una continuità nel servizio.
- Potenziare la struttura gestionale provvedendo al completamento del rinnovo dell'organigramma amministrativo.

3. Cura dei rapporti con gli Enti

- Asl 09 Scaligera. Mensilmente il centro l'aggiornamento del flusso informativo regionale degli interventi riabilitativi effettuati nei confronti di ogni singolo utente, con la successiva analisi qualitativa e quantitativa dei dati e che invia all'Ulss 9 Scaligera per il relativo controllo. Partecipazione ai gruppi di lavoro.
- Regione del Veneto. Programmazione e gestione finanziaria del servizio riabilitativo, tramite il "Coordinamento dei Centri Riabilitativi ex art. 26" e partecipazione attiva ai tavoli di lavoro. Tramite Azienda Zero, mantenimento Accreditamento istituzionale e Autorizzazione istituzionale. Azioni di miglioramento continuo nell'organizzazione dei servizi prestati attraverso la revisione annuale delle politiche e l'intervento con piani di miglioramento individuati.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

DIRITTI

- **Rispetto** della propria dignità e del bisogno di salute.
- **Eguaglianza**: per tutti gli utenti sono uguali senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non quale uniformità (con esclusione degli aspetti generali dell'assistenza) delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.
- **Imparzialità** intesa come principio ispiratore del comportamento nei confronti dell'utente, che deve essere improntato a criteri di obiettività e giustizia.
- **Personalizzazione**, umanizzazione e continuità dell'assistenza, finalizzata a garantire la sua erogazione in relazione alle condizioni di salute individuale, nell'ambito di un apposito progetto riabilitativo.
- **Libera scelta** tra i soggetti che erogano i medesimi servizi, ove sia consentito dalla legislazione vigente.
- **Informazioni** comprensibili ed adeguate, sulle prestazioni erogate, sulle modalità di accesso ai servizi, sul proprio stato di salute e rilascio di copia della propria documentazione sanitaria.
- **Partecipazione** allo sviluppo e miglioramento delle attività della Fondazione.
- **Rispetto e cortesia**.
- **Qualità** delle cure e della loro appropriatezza rispetto alle specifiche esigenze di ognuno.
- **Riservatezza** su tutto quanto concerne gli aspetti personali e di salute.

La gestione dei reclami

Al fine di favorire una costruttiva collaborazione con chi collabora e incontra a vario titolo è prevista la possibilità di presentare osservazioni, suggerimenti, reclami attraverso una apposita modulistica disponibile all'entrata dell'Ente.

La scheda viene registrata dalla segreteria generale e affidata all'incaricato interessato per la soluzione. Una volta individuata la soluzione viene registrata e comunicata all'emittente, se non anonimo.

DOVERI

- **Comportamento responsabile e rispettoso**. Coloro che accedono ai servizi sanitari si impegnano a collaborare con i medici ed il personale della riabilitazione ed a rispettare gli orari segnalando almeno 24 ore prima (salvo emergenze) variazioni e rinunce a cure e prestazioni sanitarie e/o a visite programmate.
- **Rispetto** degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi ed evitare comportamenti che possano creare situazioni di disturbo al personale e ad altri pazienti.
- **Rispetto** della propria e dell'altrui salute. Pertanto, secondo la normativa vigente, è fatto assoluto divieto di fumare all'interno della sede.
- **Obbligo** di comunicare al Responsabile Sanitario la propria intenzione di sottoporsi a visite specialistiche non previste nel piano riabilitativo individuale e di consegnare copia della documentazione clinica rilasciata.

Si richiama il DIVIETO di usufruire degli stessi trattamenti riabilitativi presso altre strutture convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale.

Indicatori di qualità

TEMPI: I tempi di attesa per la prima visita sono per le patologie più acute, come la SLA, di circa 20 giorni, mentre la presa in carico avviene in circa 40 giorni, salvo situazioni di straordinarietà, per esempio, qualora venga superato il tetto del budget autorizzato dalla Regione Veneto. Per altre patologie i tempi sono mediamente più dilatati.

DOCUMENTI: Al momento della presa in carico viene predisposto dal medico specialista un piano riabilitativo che viene consegnato al paziente.

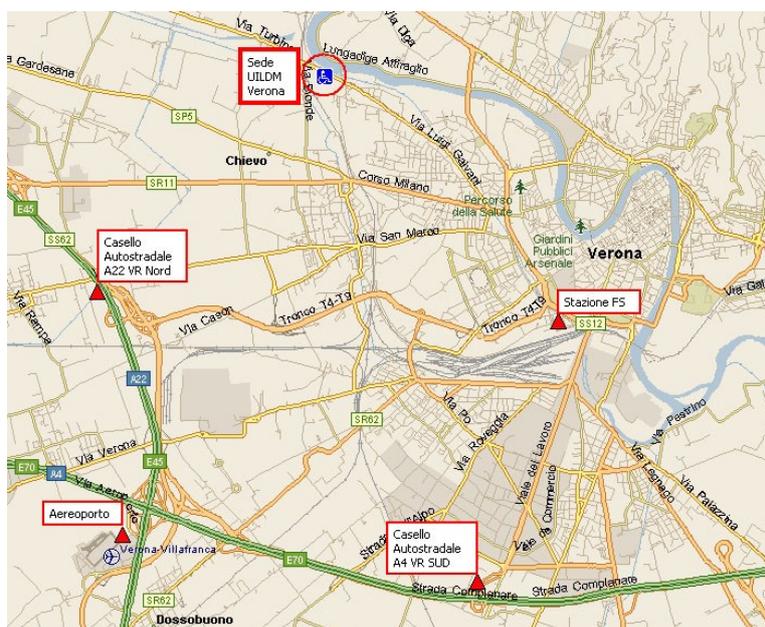
SODDISFAZIONE: Periodicamente viene somministrato ai pazienti un questionario di gradimento per verificare la qualità del servizio erogato e gli eventuali punti di miglioramento.

ACCESSIBILITA': La sede è priva di barriere architettoniche e con parcheggio esterno. È prevista l'attenzione verso le persone di culture diverse attraverso la mediazione linguistica e, laddove possibile, l'affidamento a operatore di genere.

DOVE SIAMO

Centro Ambulatoriale di Riabilitazione

Via Aeroporto Angelo Berardi, 51
37139 Verona (Chievo) – Italia



ORARI

Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.00 alle 16.30
In tali orari è possibile ricevere informazioni e/o prenotare eventuali visite mediche

PER INFORMAZIONI

Tel. 045.8101650 – Fax 045.8101655
e-mail: segreteria@centroriabilitativo.org

Scheda 1 - Riferimenti

Recapito telefonico: 045/8101650 negli Orari di apertura

Servizi	Referente	Note
Segreteria Sanitaria Formazione ECM	Sonia Nardi Michele Ninfali	Per appuntamenti, visite con il personale sanitario
Sostegno psicologico al paziente e alle famiglie	Chiara Castiglioni Elena Facci Alessandra Perlin	Previo appuntamento telefonico in segreteria
Segretariato sociale	Annachiara Modena <i>(Assistente Sociale)</i>	Previo appuntamento telefonico
Incontri con il Presidente Direttore Generale	Gennaro Stammati	Previo appuntamento telefonico in segreteria
Incontri con il Direttore Amministrativo	Carlo Bonamini	

Attività di supporto	Referente	Note
Servizi contabili	Sara Fiorio Francesco Chiappetta	
Ufficio attività trasporti	Giuseppe Fiorio	La richiesta per i trasporti per accesso alla riabilitazione va inoltrata entro il lunedì per consentire la programmazione. Il trasporto è possibile, verificata la disponibilità di mezzi e di volontari.

Scheda 2 - Organigramma

