FONDAZIONE SPERANZA

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. 1201 del 14 Agosto 2019

Approvato nel Riesame della Direzione, in continuità con il precedente, il 02.03.2021

aisla ONLUS ASSOCIAZIONE ITALIANA SCLEROSI LATERALE AMIOTROFICA

già UILDM Verona ONLUS

Via Berardi, 51 – 37139 VERONA Tel 045/8101650 Fax 045/8101655
CF 93235800237 – segreteria@centroriabilitativo.org -
www.centroriabilitativo.org

UILDM Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare VERONA

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 presidii 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 ONLUS 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.

Il Centro prosegue l'attività avviata da UILDM Verona ONLUS, associazione di volontariato iscritta al Registro Regionale al n. 0059, 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.
Dai primi trattamenti di fisiokinesiterapia , nel corso degli anni, l'attività si è ampliata ed ha potuto garantire la riabilitazione al domicilio dei pazienti.

UILDM Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare VERONA

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. Piero Bresaola 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 multi professionali 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: un Referente della Direzione, Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione, Consulente del lavoro, Commercialista.

I SERVIZI EROGATI

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 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.

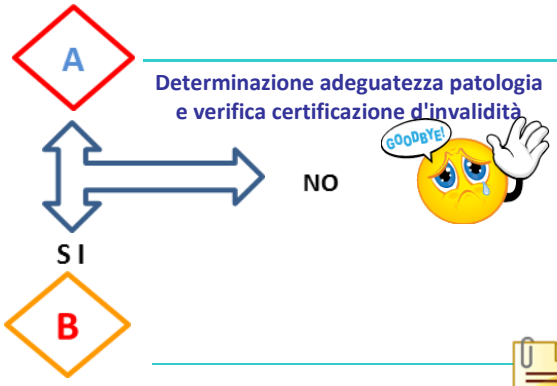
Durante il trattamento riabilitativo il paziente sarà sottoposto alle visite di controllo programmate e/o ritenute opportune dagli operatori sanitari, anche agli effetti della prescrizione di ausili e/o apparecchiature elettromedicali o di esami strumentali, e avrà facoltà di richiederne a sua volta.

In occasione del rinnovo del piano riabilitativo e all'occorrenza, il paziente è invitato a colloqui che potranno avvenire anche in forma domiciliare con l'assistente sociale o la psicologa. Quando le condizioni dei pazienti non consentono il loro trasporto, le visite vengono effettuate al loro domicilio con le medesime modalità.

Cosa portare alla prima visita

1. PRESCRIZIONE DEL MEDICO DI BASE
2. TESSERA SANITARIA
3. CODICE FISCALE
4. AUTOCERTIFICAZIONE SITUAZIONE FAMILIARE
5. CERTIFICATO DI INVALIDITA'
6. EVENTUALE DOCUMENTAZIONE SANITARIA COME CARTELLA CLINICA ……

PROCEDURA OPERATIVA



	Determinazione adeguatezza patologia e verifica certificazione d'invalidità		Direttore sanitario / Segreteria
	Documenti consegnati da pazienti	Documenti emessi dal Centro	Ufficio / Operatore competente
"INGRESSO"	Domanda presa in carico, Impegnativa, Tessera sanitaria cartacea e plastificata, Codice fiscale, Certificato Stato Famiglia		Segreteria
1° VISITA			Direttore sanitario
VISITA PSICO/ASS. SOC.	Riconoscimento invalidità civile, L. 104		Assistente sociale Assistente sociale - Psicologa
EMISSIONE PIANO		Piano riabilitativo	Direttore sanitario
		Lettera accompagnatoria piano	Segreteria
PRESCRIZIONE PIANO	Impegnativa medico		Segreteria
ATTIVAZIONE PIANO		Incarico operatore sanitario	Coordinatore terapisti
		Incarico operatore sanitario	Segreteria
EVENTI NON PREVISTI			Direttore sanitario
			Coordinatore terap.
		Risposta a chi avanzato segnalazione	Dir. Generale
CONTROLLI SPECIALISTICI INTERNI	Impegnativa medico	Referto esito visita	Specialista
ATTIVITA' PSICO - SOCIALI			Psicologa
RINNOVO PIANO	Eventuali visite di controllo	Refertazione visita e nuovo Piano riabilitativo	Direttore sanitario

LE POLITICHE DELLA QUALITA'

La Fondazione ha in essere specifiche politiche della qualità che si fonda sulle seguenti priorità:

- priorità assoluta rivolta al 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;
- applicazione e revisione periodica della Carla dei Servizi;
- 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 carrozzella) per raggiungere gli ambulatori della sede;
- organizzazione di corsi di formazione quale Ente Provider di Formazione del sistema ECM Veneto;
- rafforzamento dei rapporti con la Regione del Veneto, per la gestione organizzativa e finanziaria del servizio riabilitativo, tramite il "Coordinamento dei Centri Riabilitativi";
- miglioramento continuo nell'organizzazione dei servizi prestati attraverso la revisione annuale delle politiche e delle procedure operative e l'intervento con piani di miglioramento in itinere individuati quali urgenti;
- utilizzo del sistema di Accreditamento istituzionale Regionale per gli aspetti peculiari del servizio sanitario;
- attivazioni di piani di miglioramento qualitativo attraverso l'introduzione, a partire da un livello sperimentale, di forme di riabilitazione virtuale e di servizio a domicilio integrati con le strutture ospedaliere.
- E', ai sensi della DGR 763/2015, riferimento regionale del Centro Malattie Rare per le malattie neuromuscolari.

Indicatori di qualità

TEMPI: I tempi di attesa per la prima visita sono 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.

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

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

L'associazione UILDM Verona ONLUS ha creato il "*fondo di solidarietà per le emergenze socio-sanitarie"* per dare una speranza concreta ai disabili ed alle loro famiglie che vivono situazioni gravi di necessità. Attraverso il "*fondo di solidarietà per le emergenze socio-sanitarie"* la Fondazione può aiutare, con professionalità, le persone maggiormente svantaggiate, integrando le prestazioni che vengono erogate attraverso il contributo del Servizio Sanitario Nazionale.

Per informazioni sulle varie attività si invita a contattare i rispettivi referenti ai recapiti e con le modalità riportate in scheda 2.

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.

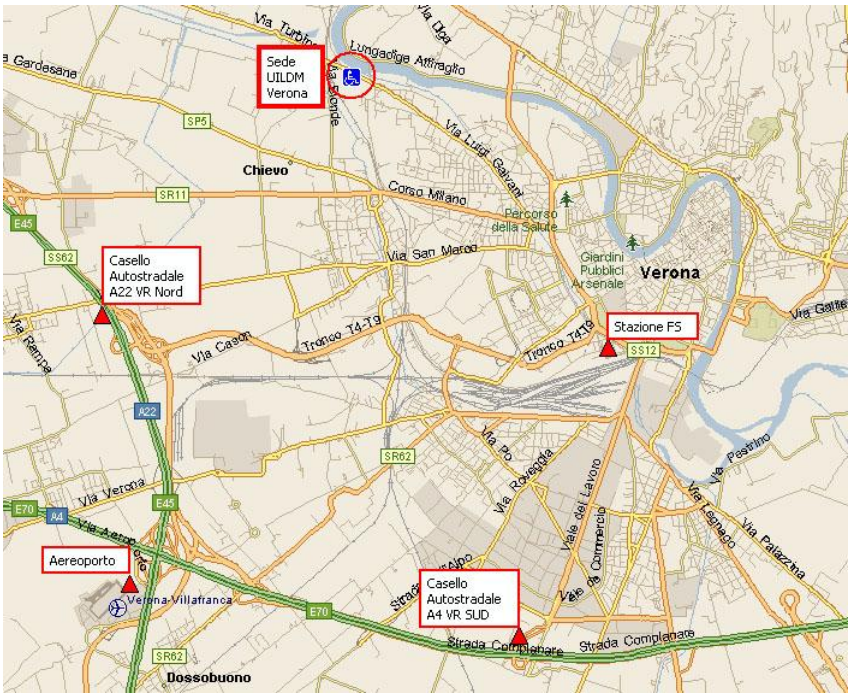
DOVERI

- **Comportamento responsabile e rispettoso.** In particolare 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 ed 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.

DOVE SIAMO

Centro di Riabilitazione Ambulatoriale
gestito da Fondazione Speranza ONLUS
Via Aeroporto Angelo Berardi, 51
37139 Verona (Chievo) – Italia



ORARI

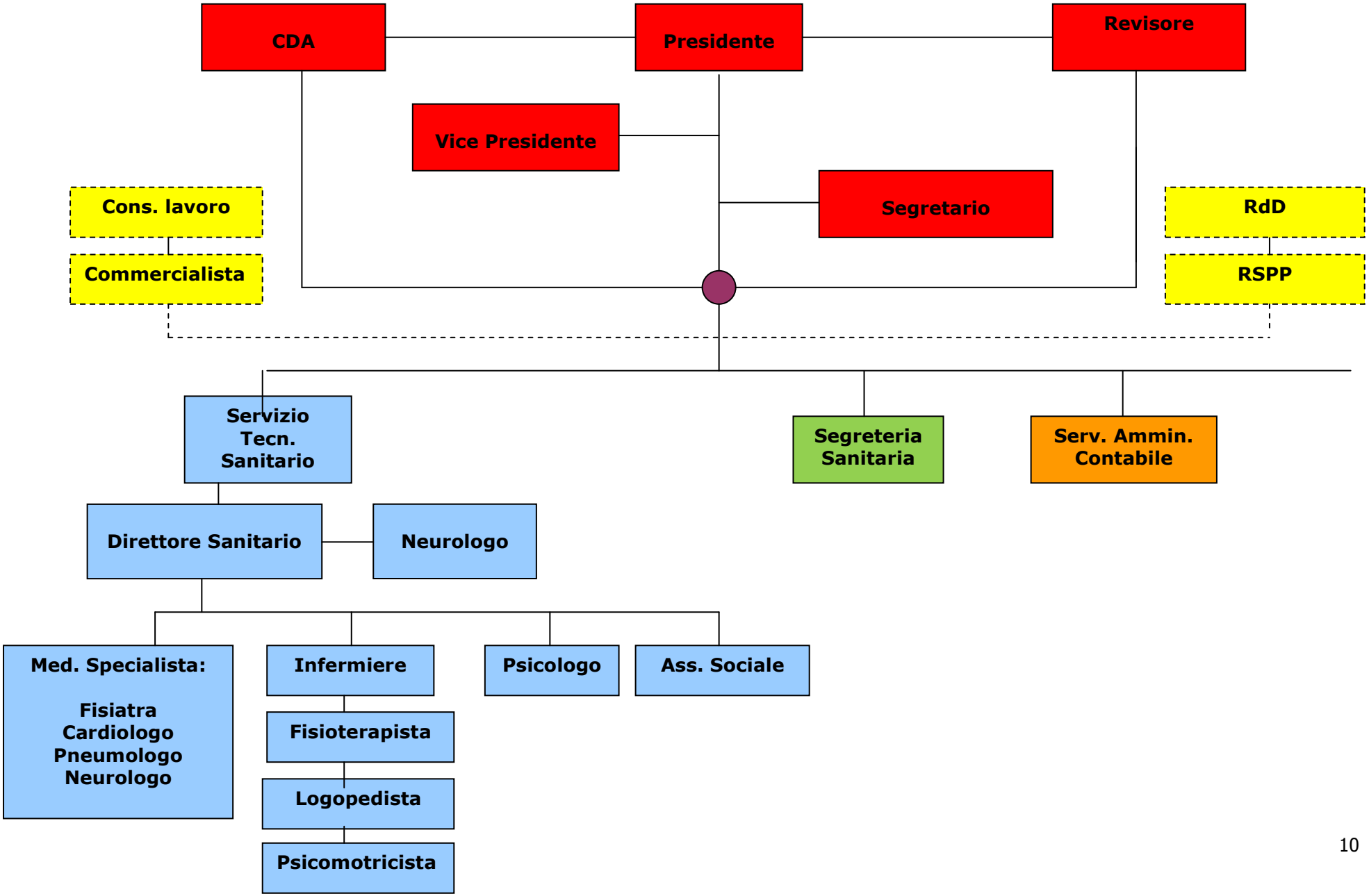
Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 15.00 alle 17.30

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 – Organigramma funzionale



Scheda 2 - Riferimenti

Recapito telefonico: 045/8101650 negli Orari di apertura

Servizi	**Referente**	**Note**
Segreteria Sanitaria	**Sonia Nardi** **Michele Ninfali**	Per appuntamenti, visite con il personale sanitario
Sostegno psicologico al paziente e alle famiglie	**Rossella Avesani** **Chiara Castiglioni** *(Psicologhe)*	Previo appuntamento telefonico in segreteria
Segretariato sociale e disbrigo pratiche	**Anna Maria Cossino** *(Assistente Sociale)*	Previo appuntamento telefonico in segreteria
Incontri con il Presidente – Direttore Generale	**Piero Bresaola**	Previo appuntamento telefonico in segreteria
Formazione ECM	**Michele Ninfali**	

Attività di supporto	**Referente**	**Note**
Servizi contabili	**Enrico Tommasi**	
Ufficio attività sociali: - Trasporti - Turismo giovani e famiglie - Settimana di convivenza - Gruppo giovani - Altri progetti	**Giuseppe Fiorio**	La richiesta per i trasporti va inoltrata entro il lunedì di ogni settimana per consentire la programmazione del servizio (da mercoledì a martedì successivo). Sarà garantito il trasporto compatibilmente con la disponibilità dei mezzi e degli autisti.