

CARTA SERVIZI

CENTRO RIABILITATIVO VERONESE

MESSAGGIO DELLA DIREZIONE

Gentile Utente,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentare il Centro Riabilitativo Veronese. **Struttura Sanitaria accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale.**

Questo documento, rappresenta non solo uno strumento contenente informazioni necessarie per permetterle di conoscere i servizi offerti dal **Centro Riabilitativo Veronese** come previsto da specifica normativa, ma anche gli impegni assunti dalla nostra struttura per migliorare la qualità dei servizi.

Il nostro obiettivo è proprio quello di coinvolgerLa nel miglioramento continuo attraverso i Suoi suggerimenti, le Sue eventuali segnalazioni, i Suoi consigli ed i Suoi reclami. Tutto ciò sarà per noi un'opportunità di crescita, in quanto il Suo contributo ci consentirà di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri Utenti.

Il Centro Riabilitativo Veronese ambisce ad essere un punto di riferimento per tutti i cittadini che hanno apprezzato e che apprezzano la professionalità degli operatori e la qualità dei servizi offerti.

Ringraziandola sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

Cordialmente,

La Direzione

Direttore Generale
Dott. Michele Lorusso

Direttore Sanitario
Dr.ssa Raffaella Fasson

Direttore Amministrativo
Rag. Savino Fornelli

1. MISSION	05
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi	05
1.2 Principi della Carta Servizi	06
1.3 Obiettivi della Carta Servizi	07
2. PRESENTAZIONE.....	08
2.1 La Struttura.....	09
2.2 Profilo Aziendale.....	12
2.3 Finalità.....	13
3. COME RAGGIUNGERCI	14
4. INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI	15
4.1 Orari di apertura e Numeri Utili	15
4.2 Richiesta di certificazioni.....	15
4.3 Richiesta di copia cartella clinica	15
5. IL RICOVERO	16
5.1 Modalità di ricovero	17
5.2 Progetto Riabilitativo	17
5.3 Come riconoscere il personale	18
5.4 Necessario per fisiokinesiterapia	18
5.5 Orario di ricevimento dei medici.....	18
5.6 Dimissioni	19
5.7 Assistenza notturna	19
5.8 Orari di visita ai degenti	19
5.9 Cosa portare	19
6. LA VITA IN STRUTTURA	20
6.1 Aree ristoro	20
6.2 Pasti	20
6.3 Servizio religioso.....	20
6.4 servizio parrucchiere o barbiere	20
6.5 servizio lavanderia	20
6.6 Wifi	20

7. SERVIZI AMBULATORIALI	21
7.1 Prestazioni	21
7.2 Prenotazioni e modalità di accesso	22
7.3 Disdette o spostamenti	22
7.4 Ritiro referti	23
7.5 Pagamenti	23
7.6 Convenzioni con Fondi e Assicurazioni	23
8. TUTELA DELL'UTENTE / PAZIENTE.....	23
8.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P)	24
9. DIRITTI E DOVERI DELL' UTENTE	24
9.1 Diritti dell'Utente	24
9.2 Doveri dell'Utente	25
10. STANDARD DI QUALITA'	25
10.1 Politica per la Qualità	25
10.2 Strumenti di Verifica per rispetto degli standard	26
10.3 Questionari di gradimento pazienti ed utenti	26
10.4 Documenti Organizzativi interni	26
10.5 Il Responsabile della Qualità	27

1. MISSION

La Mission del CRV è fondata sull'espressione di funzioni e prestazioni finalizzate al miglioramento e alla tutela della salute dei cittadini, garantendo livelli uniformi di assistenza, orientata al recupero della disabilità neuro-motoria e servizi per l'utenza territoriale. Gli scopi prioritari riguardano l'efficiente erogazione di prestazioni, il raggiungimento di livelli di efficacia scientificamente dimostrata ed appropriata, l'integrazione dell'attività didattica con l'attenzione agli aspetti assistenziali e ai bisogni psicologici e sociali delle persone.

1.1 CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

Si tratta di un documento fondamentale per fornire ai nostri Utenti/Pazienti uno strumento per conoscere la nostra struttura, i servizi messi a disposizione e gli **obiettivi** che ci impegniamo a raggiungere quotidianamente; viene revisionata periodicamente (max ogni 3 anni) e comunque ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità a fronte di variazioni significative.

La Carta dei Servizi rappresenta un importante canale di **sviluppo della nostra attività**, che passa attraverso la verifica, il controllo e il miglioramento delle prestazioni erogate anche grazie al contributo degli Utenti stessi.

La nostra Carta dei Servizi si configura anche come uno strumento di **mediazione** tra la nostra struttura e gli Utenti/Pazienti, con l'obiettivo di fornire a questi ultimi una piena tutela delle loro esigenze e della loro salute. Con la lettura del presente documento, infatti, possono avere una visione chiara e completa dei servizi erogati dal nostro centro, e della qualità e professionalità che li contraddistinguono.

E proprio **professionalità e qualità** sono due importanti valori per tutto il personale del Centro Riabilitativo Veronese, a qualsiasi livello di responsabilità. Tutto il nostro staff è chiamato a garantire agli Utenti/Pazienti la fruizione delle nostre prestazioni con **affidabilità e competenza**, nonché un'assistenza e un **supporto improntato sulla cortesia** e sull'ascolto di qualsiasi necessità in ogni fase del rapporto instaurato con il professionista stesso.

1.2 PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I principi cui si ispira il CRV, sanciti nella presente Carta dei Servizi, peraltro già individuati dalla deontologia medica, sono i seguenti:

- **Eguaglianza:** la struttura sanitaria rappresenta uno degli ambienti in cui si rende necessario rispettare tale principio, non solo come diritto all'uniformità delle prestazioni, ma come erogazione non discriminata delle prestazioni stesse, tenendo conto delle diverse esigenze dell'utenza, riferite alle particolari situazioni patologiche ed alle diverse condizioni dei soggetti.
- **Imparzialità:** è una specificazione del principio di eguaglianza, che implica un comportamento dei soggetti erogatori del servizio, diretto ad evitare atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia, o trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.
- **Continuità:** L'erogazione del servizio sarà svolta con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio, il CRV provvede ad informare tempestivamente l'utente e concordare le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.
- **Diritto di scelta:** il cittadino (paziente/utente) ha il diritto di accedere ai servizi offerti dal CRV su propria libera scelta, nei soli limiti stabiliti dalle disponibilità strutturali, tecnologiche e di competenza tecnico professionale. E' esclusa ogni costrizione morale o materiale.
- **Partecipazione:** "prendere parte ad una forma qualsiasi di attività, sia semplicemente con la propria presenza, con la propria adesione, con un interessamento diretto, sia recando un effettivo contributo al compiersi dell'attività stessa". Nella definizione sono espressi i principi che devono guidare le attività degli operatori sanitari verso i pazienti e i loro familiari. Attraverso l'espressione della partecipazione è possibile realizzare un percorso di diagnosi e cura caratterizzato dal principio della centralità della persona. Mettere al centro la persona implica il rispetto e l'attenzione ai bisogni, alle preferenze e ai valori della persona stessa e solo grazie allo scambio continuo delle informazioni è possibile tendere alla realizzazione di questo principio. Il sanitario deve contribuire consapevolmente e quotidianamente alla manifestazione trasparente del principio di partecipazione; il paziente deve poter partecipare grazie all'aiuto degli operatori; l'organizzazione, in tutti i suoi livelli, deve sapere come sostenere entrambi perché questo si realizzi.
- **Efficienza ed efficacia:** Il CRV programma i propri servizi secondo criteri di efficacia e di efficienza che costituiscono alcuni degli elementi di qualità dell'assistenza che deve essere garantita corrispondendo alle attese dell'utenza, con l'ottimale utilizzo delle risorse strumentali ed umane a disposizione.
- **Trasparenza:** le decisioni assunte rispettano i criteri di trasparenza che devono favorire la corretta informazione sia degli operatori, sia nel rapporto con l'utenza che comporta l'adeguata informazione di ogni individuo in modo da metterlo nelle condizioni di effettuare scelte consapevoli.

- **Legalità:** il rispetto della legalità, come indice di rettitudine di sistema, costituisce il prerequisito irrinunciabile di ogni azione. L'Azienda è dotata di Codice Etico in conformità a quanto espresso nella legge 231/01.
- **Sicurezza:** l'Azienda garantisce attraverso azioni ed investimenti la sicurezza dell'ambiente, degli operatori e dei pazienti, anche mediante la continua revisione dei processi.

Il CRV è quindi costantemente impegnato a razionalizzare, ridurre e semplificare le procedure di accesso ai servizi, di prenotazione delle prestazioni, di pagamento delle tariffe e di ritiro della documentazione sanitaria anche consentendone l'invio a domicilio, garantendone comunque la riservatezza

1.3 OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La tutela della salute è un diritto fondamentale dell'individuo ed interesse della collettività, garantito dalla Costituzione. Di conseguenza, per tutto il personale e per gli Organi di Direzione del CRV il paziente deve essere al centro dell'organizzazione sanitaria.

Gli elementi di qualità del servizio, che maggiormente interessano gli utenti, possono essere individuati nel:

- Dialogo finalizzato ad instaurare un buon rapporto tra la struttura e l'utente mediante una esauriente e chiara informazione sulla struttura, sull'attività dei servizi, sulle prestazioni erogate e sulle relative tariffe, sulle modalità di accesso e fruizione dei servizi.
- Umanizzazione dei servizi e dei rapporti tra operatori e pazienti dei quali deve essere rispettata la dignità.
- Informazione sulla diagnosi e sul decorso della malattia, sulle tecniche diagnostiche e sulle terapie per mettere il paziente nelle condizioni di poter partecipare consapevolmente alle decisioni in merito alla propria salute.

Attraverso il consenso informato, formalizzato mediante la sottoscrizione di uno stampato appositamente predisposto ed in uso presso il CRV, il paziente può esprimere in maniera valida e consapevole il proprio consenso al trattamento.

Le norme di legge, oltre che il codice deontologico, impongono, al medico di informare sempre il paziente dell'iter diagnostico cui lo stesso deve essere sottoposto, in particolare per l'esecuzione di prestazioni, la cui metodica preveda interventi, esami diagnostico-clinici invasivi o comunque atti medici di una certa complessità.

La procedura sopra illustrata relativa all'acquisizione obbligatoria del consenso, non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che va a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".

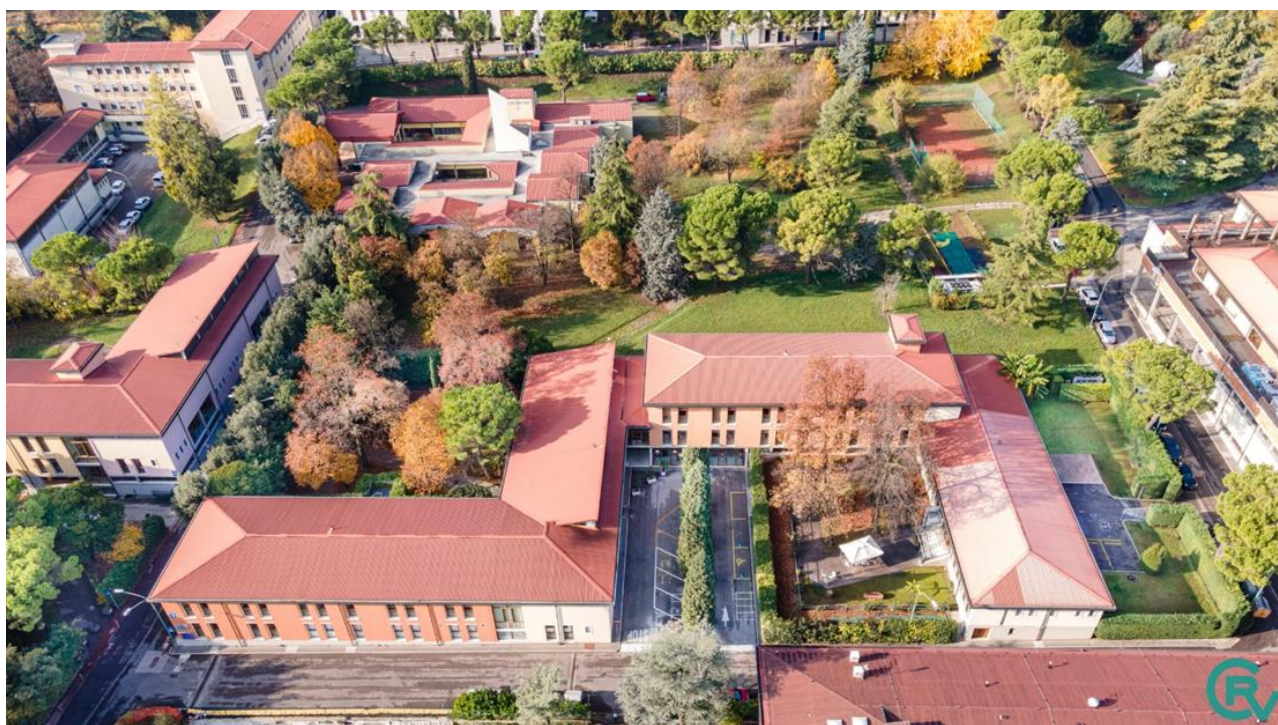
2. PRESENTAZIONE

Il Centro Riabilitativo Veronese è una **struttura privata – accreditata S.S.N.**, immersa nella natura, a ridosso della città di Verona, che offre assistenza sanitaria specializzata, grazie all'esperienza maturata dal nostro staff; il CRV offre **percorsi riabilitativi mirati al recupero delle funzionalità** e alla ripresa della vita sociale e professionale.

E' il luogo dedicato a coloro che si trovano a dover affrontare un percorso di recupero funzionale in seguito ad eventi acuti o riacutizzazioni di cronicità, che hanno interrotto la abituale quotidianità, incoraggiato e aiutato da un team di esperti, per la riconquista della propria autonomia.

Il percorso di cura trova la piena realizzazione nella stesura di un progetto che incontra le esigenze specifiche del singolo malato, ponendo la persona al centro, accompagnandola sempre con empatia verso la dimissione.

Il Centro Riabilitativo Veronese offre anche **prestazioni ambulatoriali polispecialistiche, esami e terapia** sia in **convenzione S.S.N.** che in **regime privato**.



2.1 STRUTTURA

PADIGLIONE 2

Si estende su tre piani (terra, primo e secondo) ed occupa una superficie di 3.388 mq.

Piano Terra

- Studi medici
- Uffici amministrativi e segreteria
- URP
- Sale attesa pazienti
- Spazi ristoro
- Ambulatori di Rieducazione per esterni



Piano Primo

- Stanze di ricovero
- Sale di ritrovo tempo libero
- Cucina per distribuzione pasti degenti



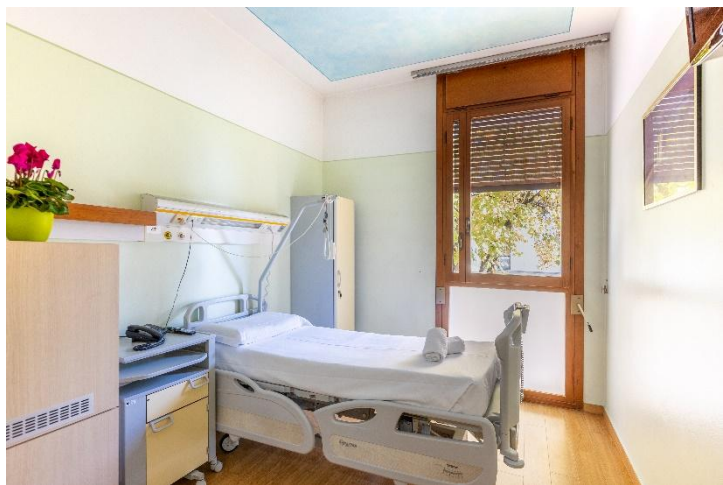
Secondo piano

- Ambulatori di Rieducazione per degenti (palestre)



PADIGLIONE 3B (PIANO PRIMO)

- Stanze di ricovero
- Sala ritrovo tempo libero
- Cucina per distribuzione pasti degenti
- Ambulatori di Rieducazione per degenti (palestre)



2.2 PROFILO AZIENDALE

Il Centro Riabilitativo Veronese è una casa di cura privata accreditata sita in Verona - località Marzana, Piazzale Lambranzi n°1, all'interno dell'Ospedale Integrato di Rete di Marzana nell'ULSS 9 Scaligera di Verona.

Il CRV è attualmente autorizzato per n. 91 posti letto di Rieducazione Funzionale (cod. 56) dei quali:

- N. 75 in regime di Accreditamento con il SSN per la Regione Veneto;
- N. 2 in regime di Accreditamento per pazienti Extra Regione;

Sempre in regime di Accreditamento la struttura eroga prestazioni ambulatoriali di Fisiokinesiterapia, Diagnostica ecografica, Cardiologia.

In base alla normativa regionale vigente il CRV è integrato con il Centro Unico di Prenotazione dell'Ulss 9 Scaligera di Verona per la programmazione e prenotazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali per la quasi totalità dell'attività erogata, nel rispetto dei tempi di attesa previsti da ogni classe di priorità.

Il Centro è dedicato alla presa in carico globale della persona che in seguito ad una menomazione del sistema nervoso centrale-periferico o dell'apparato muscolo-scheletrico presenta una disabilità. L'attività assistenziale riabilitativa richiede e trae vantaggio dall'organizzazione del lavoro in equipe multidisciplinare che nel nostro caso è rappresentata da medici, fisiatristi e geriatri, infermieri, fisioterapisti, neuropsicologo, logopedista, operatore e personale amministrativo.

Ad ogni paziente ricoverato corrisponde lo sviluppo di un progetto riabilitativo individuale da cui deriva l'elaborazione di un programma con lo scopo finale non solo di ridurre o superare la condizione di disabilità iniziale ma di guadagnare "salute". Le linee di indirizzo nell'erogare le prestazioni sanitarie sono ascrivibili al governo clinico ovvero non accontentarsi di fornire la prestazione ma di rendere le cure disponibili, sicure, efficaci, razionalizzate incentrate sul paziente e sulla qualità, perseguita grazie alla quotidiana verifica dei risultati in rapporto a standard riconosciuti di riferimento utilizzando linee guida, percorsi diagnostici-terapeutici ed indicatori di processo ed esito; nel rispetto dell'appropriatezza clinica riconosciuta dai Nuclei di Controllo Aziendale sempre al 100% delle prestazioni.

Il Centro Riabilitativo Veronese nella sede attuale è operativo dal 2007 ma progressivamente, negli ultimi anni ha potenziato il dialogo con il territorio ed in particolare con le Unità Operative dei presidi ospedalieri dedicate al trattamento della patologia acuta che necessita poi del percorso riabilitativo, sviluppando maggior competenza nel recupero del paziente affetto dagli esiti di accidente cerebrovascolare.

2.3 FINALITÀ

Il CRV eroga prestazioni di ricovero riabilitativo neuromotorio e ambulatoriali polispecialistiche, sia a carico del S.S.N. con il quale è accreditato, sia in regime privatistico.

➤ **Prestazioni specialistiche ambulatoriali di diagnostica per immagini:**

Ecografia;

➤ **Prestazioni ambulatoriali di:**

Medicina Fisica e Riabilitazione; Logopedia; Elettromiografia.

Diagnostica cardiovascolare (Elettrocardiogramma; Ecocolordopplergrafia cardiaca; Ecocolordoppler arterioso-venoso- TSA – ECG dinamico secondo Holter 24/72 ore – Monitoraggio ambulatoriale pressorio – Test da sforzo al cicloergometro);

➤ **Visite specialistiche:**

Cardiologia, Fisiatria, Geriatria, Medicina Interna, Medicina Nutrizionale, Ortopedia, Neurologia, Pneumologia, Chirurgia, Neuropsicologia, Linfologia, Agopuntura, Logopedia.

Tale finalità viene perseguita:

- Rispettando i Budget economici annuali assegnati dalla Regione Veneto tradotti in giornate di degenza e numero di prestazioni per macroarea;
- Garantendo attenzione alle necessità del paziente ed alla qualità del servizio erogato;
- Utilizzando tutte le conoscenze scientifiche ed avvalendosi delle più moderne tecnologie a disposizione;
- Promuovendo lo spirito solidaristico ed umanitario che deve contrassegnare la relazione paziente-operatore.

L'interessato può, in qualsiasi momento, chiedere informazioni relativamente alle prenotazioni ed ai tempi di attesa contattando il personale del CRV.

Gli utenti possono contattare il CRV

telefonando al numero 045 8392111, oppure tramite mail:

prenotazioni@centroriabilitativoveronese.it

Sul sito web WWW.CENTRORIABILITATIVOVERONESE.IT gli utenti possono prendere visione dei documenti di sistema pubblicati, scaricare modulistica di interesse e conoscere il dettaglio delle attività del CRV.

3. COME RAGGIUNGERCI

➤ **Per gli utenti provenienti dalla città:**

Direzione Bosco Chiesanuova dopo il centro abitato di Quinto, Ospedale di Marzana, all'interno tenere la destra per il Padiglione n. 2 – CRV, tenere la sinistra per il Padiglione n. 3/B – CRV

➤ **In autostrada:**

Uscita VR Est, tangenziale Est uscita Grezzana Bosco Chiesanuova dopo il centro abitato di Quinto, Ospedale di Marzana all'interno tenere la destra per il padiglione n. 2 – CRV, e la sinistra per il padiglione 3/B – CRV

➤ **In autobus:**

Dalla stazione FS Linea ATV 52 e 31



4. INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI

Fin dal primo contatto tutti gli operatori sia del servizio ambulatoriale che di degenza si adoperano affinché possano essere rispettate particolari esigenze del singolo utente legate ad abitudini di vita, valori o credenze.

4.1 Orari di apertura e Numeri Utili

CENTRALINO – ACCETTAZIONE SEGRETERIA

Orari di apertura

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 16:00

045 8392111

www.centroriabilitativoveronese.it

prenotazioni@centroriabilitativoveronese.it

URP – UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 12:00

045 8392269

info@centroriabilitativoveronese.it

DEGENZE

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 16:00

045 8392259

degenze@centroriabilitativoveronese.it

4.2 Richiesta di certificazioni

Certificato di prestazione ambulatoriale

Tale dichiarazione può essere richiesta presso gli sportelli di accettazione (piano terra) ed è rilasciata in carta semplice per gli usi consentiti dalla legge.

Certificato di ricovero

Tale dichiarazione può essere richiesta ai case manager o presso gli sportelli di accettazione (piano terra) ed è rilasciata in carta semplice per gli usi consentiti dalla legge.

4.3 Copia della cartella clinica

Copia della cartella clinica può essere richiesta mediante la compilazione dell'apposito modulo presso gli sportelli di accettazione (piano terra) dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 15.30. E' inoltre disponibile sul sito internet o richiedibile via mail all' indirizzo info@centroriabilitativoveronese.it.

La copia conforme della documentazione sanitaria richiesta sarà disponibile in base alla normativa

5. IL RICOVERO

Il ricovero è formalizzato attraverso la predisposizione della Cartella Clinica, compilata dai sanitari curanti che accompagnerà l'utente durante il ricovero.

Per l'apertura della Cartella Clinica sono necessari i seguenti documenti:

- Carta di identità o altro documento di identità valido;
- Tessera sanitaria e codice fiscale;

La Cartella Clinica è un insieme di documenti nei quali viene registrato dai medici curanti ed in parte anche dal personale paramedico, un complesso eterogeneo di informazioni di carattere sanitario, sociale, ambientale, giuridico, ecc..

Attraverso questo documento viene quindi rilevato il più fedelmente possibile, ciò che riguarda il degente in senso diagnostico-terapeutico nel particolare periodo della cura.

- La chiusura della Cartella Clinica si ha con la formulazione della lettera di dimissione firmata dal medico curante o da un suo collaboratore a ciò appositamente preposto.
- Secondo quanto suggerito dal Ministero della Sanità, (Direzione generale degli Ospedali, Divisione II, con circolare n. 61 del 19.12.1986 n. 900.2/AG.464/260), deve essere conservata per un periodo illimitato, secondo le indicazioni contenute nell'art. 30 del D.P.R. 30.06.1963 n. 1409.
- Tutta la documentazione clinica, relativa ai malati ospedalizzati o ambulatoriali, può essere consultata in qualsiasi momento da chi abbia titolo di poterla consultare, in maniera tale da garantire una facile ricerca dei dati che essa contiene.
- Essa è documento sanitario coperto dal segreto d'ufficio e dal segreto professionale e tutelato dalla legge sulla privacy. E' obbligo del Direttore Sanitario che ne ha la custodia, rilasciare copia della stessa ai seguenti soggetti:
 - Il paziente;
 - Il legale che dichiara di agire in nome e per conto del paziente;
 - Il tutore, il curatore o l'esercente la patria potestà qualora il paziente sia interdetto, inabilitato ovvero di minore età;
 - Il medico curante del paziente che si qualifichi per tale e che la richieda ai fini diagnostico-terapeutici;
 - La persona che disponga di apposito mandato scritto da parte del paziente con firma autenticata di quest'ultimo;
 - L'erede o ciascuno dei coeredi, nel caso di morte del paziente, previa esibizione di idonea documentazione in proposito (autocertificazione con firma autenticata o atto notorio);
- Il personale medico del CRV che ne faccia richiesta al Direttore Sanitario per scopi di ricerca scientifica e statistica;

5.1 Modalità di ricovero

L'accesso degli Utenti al ricovero ordinario, nell'Unità Operativa di Medicina Fisica e Riabilitazione del Centro Riabilitativo Veronese, avviene nell'ambito di una programmazione sulla base di:

- Segnalazioni da parte di strutture ospedaliere,
- Proposte del Medico Curante di Medicina Generale
- Indicazioni del Medico Specialista del SSN o libero professionista.

Il paziente afferisce all'Unità Operativa solamente come ricovero programmato.

L'appropriatezza del ricovero riabilitativo è definita dal RUON e/o dal Direttore Sanitario ed è valutata in conformità con le vigenti linee guida promulgate dalla Commissione Regionale per l'appropriatezza dei ricoveri in riabilitazione.

L'accoglimento dei pazienti a carico del Servizio Sanitario Nazionale avviene mediante richiesta di trasferimento da parte delle strutture invianti e/o su proposta del medico di base per mezzo della specifica impegnativa

Il ricovero a carico del Servizio Sanitario Nazionale non comporta alcuna spesa per il paziente, salvo il differente trattamento alberghiero, se richiesto

Al momento del ricovero sarà, comunque, fornita al paziente completa informazione sulla normativa in vigore.

Al momento della prenotazione, il paziente può segnalare il proprio desiderio di essere ricoverato, a pagamento, in regime di particolare trattamento alberghiero.

In tal caso è fondamentale il contatto tra il paziente e l'Ufficio Amministrazione (tel. 045-8392271) per chiarire le modalità del ricovero e per indicare il tipo di trattamento alberghiero scelto.

5.2 Progetto riabilitativo

Il Centro offre percorsi riabilitativi mirati al **recupero delle funzionalità** e alla **ripresa della vita** sociale e professionale.

Il Progetto riabilitativo comprende

- Valutazione clinica
- Programma di riabilitazione personale
- Addestramento all'utilizzo di ortesi e ausili
- Colloquio/Addestramento con caregiver

5.3 Come riconoscere il personale



5.4 Necessario per la Fisiokinesiterapia

- Tuta da ginnastica
- Calzatura con chiusura a velcro con suola antiscivolo
- Magliette in cotone

5.5 Orario di ricevimento dei medici

Durante la degenza sono previsti momenti di incontro tra il personale sanitario e i familiari/care-giver per garantire una sistematica informazione sulle condizioni cliniche del paziente.

Se tale necessità nasce dai familiari, questi possono inoltrare richiesta alla caposala che si occuperà di organizzare il colloquio negli orari destinati.

Il modulo informativo "Colloqui con i familiari" presente nel reparto di degenza, fornisce modalità di richiesta e orari di ricevimento dei singoli Medici dell'Unità Operativa.

5.6 Dimissioni

La data di dimissione viene comunicata al paziente, o a un suo familiare, con qualche giorno di anticipo. Per motivi organizzativi si prega di lasciare libera la stanza entro le ore 9.00 del mattino.

Alla dimissione verrà consegnata al paziente la lettera di dimissione riportante diagnosi di ingresso e breve anamnesi, obiettivi e percorso clinico/riabilitativo del paziente, esiti di esami strumentali/ematochimici, terapia farmacologica ed i comportamenti da seguire a domicilio, date per successivi controlli e i riferimenti telefonici per ulteriori informazioni o problematiche.

Nel caso di "dimissione protetta" o trasferimento in struttura protetta, verranno pianificati e garantiti i servizi sanitari o sociali appropriati fin dall'inizio del ricovero e, a tal fine, i familiari saranno supportati e coinvolti in modo guidato dal Medico e dal Case Manager.

5.7 Assistenza notturna

Le persone che assistono i degenti al di fuori dell'orario di visita, dovranno essere preventivamente autorizzate dalla Coordinatrice Infermieristica e dal Medico di Reparto.

5.8 Orari di visita ai degenti

La Direzione si adopera affinché le visite ai degenti da parte dei famigliari possano avvenire con le modalità più agevoli possibile in considerazione anche di eventuali contingenze. Al momento del ricovero verranno fornite al paziente e ai suoi famigliari le modalità in vigore. Per avere informazioni preventivamente al ricovero è possibile contattare il centralino al n. 045.8392259 o consultare il sito web nella sezione degenze/ servizi e orari di visite.

5.9 Cosa portare

Il paziente è tenuto a portare tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti ed i farmaci assunti abitualmente. Consigliamo di portare gli effetti personali strettamente necessari: spazzolino da denti, dentifricio, sapone, rasoio, schiuma da barba, deodorante, biancheria personale, vestaglia, pantofole, asciugamani.

6.LA VITA IN STRUTTURA

6.1 Aree ristoro

Ai piani terra e primo, sono presenti dei distributori automatici di bevande e snack, funzionanti con monete e chiavi elettroniche, a disposizione sia degli operatori che degli utenti

6.2 Pasti

Il degente può prenotare il menu utilizzando l'apposito modulo in dotazione ai reparti di degenza. Per i pazienti che hanno bisogno di diete specifiche, viene predisposta un'alimentazione per tipologia, qualità, quantità. La scelta dei menù è adattabile anche in base alle convinzioni etico- religiose delle persone assistite.

I pasti vengono serviti di norma ai seguenti orari:

- Alle ore 7.30 Colazione
- Alle ore 12.00 Pranzo
- Alle ore 18.00 Cena

6.3 Servizio religioso

Coloro che desiderano un incontro con i Ministri del loro culto, possono chiedere al Case Manager che provvederà in merito.

Per i pazienti di culto cattolico un sacerdote si rende disponibile per richieste di aiuto spirituale. La sua presenza può essere richiesta in ogni momento.

La domenica mattina viene celebrata, presso la sala da pranzo, la Santa Messa.

6.4 Servizio di parrucchiera, barbiere

E' possibile, attraverso richiesta al Case Manager, prenotare il servizio di parrucchiere.

6.5 Servizio lavanderia

E' possibile appoggiarsi ad un servizio esterno contattando personalmente la lavanderia al numero fornito dal Case Manager.

6.6 Wi-fi

E' possibile richiedere al Case Manager la password per accedere alla connessione Wi-fi gratuita della struttura.

7. SERVIZI AMBULATORIALI

L'attività ambulatoriale del CRV è integrata con il CUP ULSS9 Scaligera come previsto dalla normativa della Regione Veneto e si impegna a garantire il fabbisogno dei propri assistiti attraverso l'offerta di prestazioni ambulatoriali in linea con quanto indicato nel "Piano Aziendale per il Governo delle Liste di Attesa in attuazione alla DGRV 1164 del 6 Agosto 2019".

Per il monitoraggio dei tempi di attesa il CRV fa riferimento alle statistiche prodotte dall'Azienda Ulss 9 Scaligera ed ai documenti di "Analisi temporale delle liste di Attesa" che periodicamente riceve dalla stessa. <https://www.aulss9.veneto.it/>

7.1 Prestazioni

- **Prestazioni specialistiche ambulatoriali di diagnostica per immagini:**

- Ecografia
 - **Prestazioni ambulatoriali di:**
- Medicina Fisica e Riabilitazione; Logopedia
- Diagnostica cardiovascolare (Elettrocardiogramma; Ecocolordopplergrafia cardiaca; Ecocolordoppler arterioso-venoso- TSA – ECG dinamico secondo Holter 24/72 ore – Monitoraggio ambulatoriale pressorio – Test da sforzo al cicloergometro)
- Elettromiografia
- Ozonoterapia
- Agopuntura

- **Visite specialistiche:**

- Medicina Fisiatria e Riabilitazione
- Visita fisiatria pavimento pelvico
- Visita Internistica
- Visita Nutrizionale e psico-nutrizionale
- Valutazione Neuro-cognitiva
- Visita Pneumologica
- Visita Ortopedica
- Visita Neurologica
- Visita Logopedica
- Visita Linfologica
- Visita Cardiologica
- Visita Geriatrica

VISITE SPECIALISTICHE

AGOPUNTURA

Dr. Marco Bacciga

CARDIOLOGIA

Dr. Ennio Li Greci

Dr.ssa Valeria Gasparetto

INTERNISTICA

Dr.ssa Raffaella Fasson

FISIATRIA

Dr. Claudio Bulighin

Dr. Marco Bacciga

Dr.ssa Giovanna Di Girolamo

Dr. Giuseppe Gasparre

Dr.ssa Francesca Gajofatto

Dr. Andrea Zoccatelli

LOGOPEDIA

Dr.ssa Anna Doardi

Dr.ssa Irene Tommasi

FISIATRIA PAVIMENTO PELVICO

Dr.ssa Francesca Gajofatto

LINFOLOGIA

Dr. Giulio Gobbetti

MEDICINA NUTRIZIONALE

Dr.ssa Silvia Guariento

NEUROPSICOLOGIA

Dr.ssa Valeria Colavito

Dr.ssa Elena Facci

NEUROLOGIA

Dr. Gianpietro Zanette

ORTOPEDIA

Dr. Gianpietro Lista

PNEUMOLOGIA

Dr. Antonio Giovanni Dezio

PSICOTERAPIA NUTRIZIONALE

Dr.ssa Gloria Fioravanti

GERIATRICA

Dr.ssa Jennifer Bonafini

PRESTAZIONI SPECIALISTICHE

CARDIOLOGIA Resp. Dr. Ennio Li Greci

VISITE CARDIOLOGICHE - E.C.G. DINAMICO HOLTER (24/72H) - ECOCARDIOGRAFIA

ECOCOLORDOPPLER - MONITORAGGIO PRESSORIO 24h - TEST DA SFORZO AL CICLOERGOMETRO

Dr. Ennio Li Greci - Dr.ssa Raffaella Fasson - Dr.ssa Valeria Gasparetto - Dr. Giulio Gobbetti

FISIOKINESITERAPIA Resp. Dr. G. Gasparre

VISITE FISIATRICHE - INFILTRAZIONI - MESOTERAPIA - AGOPUNTURA -

ELETTROMIOGRAFIA

Dr. C. Bulighin - Dr. M. Bacciga - Dr.ssa G. Di Girolamo - Dr. G. Gasparre - Dr.ssa F. Gajofatto - Dr. A. Zoccatelli - Dr. Gianpietro Zanette

RADIOLOGIA Resp. Dr. P. Di Benedetto

ECOGRAFIE

Dr. Paolo Di Benedetto - Dr.ssa Giulia Caliarì

UNITA' OPERATIVA DI RIABILITAZIONE INTENSIVA

Coord. Personale Infermieristico e Assistenziale

Silvia Antolini

Responsabile Unità Operativa

Dr. Claudio Bulighin

Coord. Tecnici della Riabilitazione

Lisa Mantovani

EQUIPE RIABILITATIVA

Dr. M. Bacciga - Dr.ssa G. Di Girolamo - Dr.ssa G. Fioravanti - Dr. G. Gasparre - Dr.ssa F. Gajofatto

Dr.ssa V. Colavito - Dr.ssa A. Doardi - Dr.ssa E. Facci - Dr.ssa I. Tommasi - Dr. A. Zoccatelli

EQUIPE CLINICA

Dr.ssa Giusi Cremonini - Dr.ssa Raffaella Fasson - Dr. Giulio Gobbetti - Dr.ssa Silvia Guariento - Dr. G. Coviello - Dr.ssa J. Bonafini -

Direzione Sanitaria Dr.ssa Raffaella Fasson Specialista in Medicina Interna - Specialista in Igiene e Medicina Preventiva

7.2 Prenotazioni e Modalità di accesso

L'accesso alle prestazioni avviene, previa prenotazione da effettuare presso la Segreteria o inviando una mail a prenotazioni@centroriabilitativoveronese.it con richiesta e n. telefonico per essere richiamati entro 24 ore.

Le prenotazioni telefoniche per prestazioni in convenzione con il SSN o in libera professione possono essere effettuate contattando la segreteria del CRV al n. 045-8392111 dalle ore 8.30 alle ore 15.30.

E' inoltre possibile prenotare prestazioni in convenzione con il SSN contattando il Cup dell'Ulss 9 Scaligera al n. 045-24552.

Per ottenere una visita e/o un'altra prestazione specialistica o diagnostica in convenzione è necessaria la richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale.

7.3 Disdette o spostamento

Nel rispetto delle recenti normative emanate dalla Regione Veneto in materia "liste di attesa", gli utenti che prevedono di non poter rispettare l'appuntamento fissato, sono pregati di comunicarlo con un **preavviso di almeno 4 giorni lavorativi** dalla data dell'appuntamento al personale di segreteria del CRV.

Nel caso di prestazioni prenotate con il SSN qualora la disdetta non dovesse essere effettuata in tempo utile, in ottemperanza alla normativa vigente, si procederà al recupero dell'importo dovuto per la mancata disdetta della prestazione.

7.4 Ritiro referti

I referti di viste ed esami vengono consegnati esclusivamente all'Utente a cui si riferiscono. E' possibile delegare una terza persona tramite compilazione di un modulo predisposto allegando copia del documento d'identità del delegante e della persona delegata. In caso di minori o di persone interdette, il referto verrà consegnato esclusivamente agli esercenti la patria potestà o ai tutori.

E' possibile richiedere l'invio a mezzo posta del referto con un contributo che sarà comunicato dal personale di segreteria.

Eventuali copie di referti ambulatoriali possono essere richieste presso gli sportelli di accettazione.

7.5 Pagamenti

- I pagamenti possono essere effettuati con:
- Pos – Bancomat – Carte di credito
- Bonifico Bancario
- Assegni bancari
- Contanti

Il Ticket è una forma di partecipazione alla spesa sanitaria dovuta da parte del cittadino per le prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale e di diagnostica strumentale di laboratorio. I criteri di partecipazione sono stabiliti dalla normativa nazionale e regionale. Le direttive regionali attuali prevedono che tutti i cittadini di età compresa fra i 6 e i 65 anni siano chiamati a corrispondere la quota di partecipazione alla spesa sanitaria, tranne per casi di diritto all'esenzione per status (patologia o stato fisico) o per reddito. Le esenzioni dal pagamento del ticket per patologia vengono applicate solo se indicate sull'impegnativa.

7.6 Convenzioni con Fondi e Assicurazioni

Il CRV è una Struttura Sanitaria privata accreditata con il servizio sanitario nazionale (SSN). La Struttura aderisce anche a Convenzioni con i principali network assicurativi, garantendo il servizio agli assistiti dei Fondi Sanitari, Società Generali di Mutuo Soccorso, Casse di Assistenza Sanitaria

Le assicurazioni possono fornire una copertura in forma diretta o in forma indiretta:

Forma diretta: il paziente non paga ad eccezione di eventuali franchigie o scoperti eccedenti i limiti di risarcimento del suo piano assicurativo. L'assicurazione paga

direttamente per il proprio assistito.

Forma indiretta*: il paziente anticipa l'importo della prestazione con tariffe agevolate e viene poi rimborsato dalla sua Compagnia secondo le condizioni previste dalla propria polizza sanitaria.

*La forma indiretta è applicabile esclusivamente ai fondi convenzionati con la struttura.

Pensi di avere un'assicurazione che copra le tue spese mediche o di poter ottenere un rimborso?

Contattaci per avere maggiori informazioni!

Qualora il suo fondo non dovesse essere convenzionato può richiedere un preventivo in regime di pura solvenza e valutare con l'assicurazione di ricevere il rimborso successivamente.

8. TUTELA DELL'UTENTE/ PAZIENTE

La Direzione del CRV ha il dovere di tutelare i propri utenti da comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni erogate in qualità inferiore rispetto agli impegni presi. Eventuali mancanze o situazioni di difficoltà potrebbero verificarsi all'interno del Centro a causa di operatori, pazienti o visitatori contro la volontà e ad insaputa della Direzione stessa.

La struttura garantisce agli utenti la fruizione di tale tutela anche attraverso la possibilità di sporgere reclami o fare segnalazioni a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Il CRV, oltre all'attuazione operativa dei principi fondamentali e dei criteri organizzativi richiamati, intende adeguare le strutture ed i comportamenti etico-professionali di tutti gli operatori al rispetto dei Diritti dei cittadini utenti e chiede agli stessi di osservare alcuni doveri, come forma di rispetto della comunità sociale rappresentata dalla struttura stessa.

8.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

E' ubicato a piano terra adiacente agli sportelli dell'accettazione ed è contattabile telefonicamente al numero 045 8392269 dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

E' a disposizione dell'utente per tutte le questioni che riguardano l'informazione e la sua tutela al fine del pieno godimento delle prestazioni e la verifica dell'efficienza e della qualità dei servizi erogati. Qualora il cliente non trovasse soddisfazione potrà rivolgere le proprie segnalazioni/suggerimenti direttamente all'U.R.P. o utilizzare il modulo per i Reclami disponibile in tutte le aree della struttura. Tutte le segnalazioni (sia negative che positive) sono catalogate in apposito registro Mod. 03_03 e utilizzate per migliorare i servizi offerti.

L'URP, compie i necessari accertamenti coinvolgendo i responsabili di area.

Annualmente sul sito del CRV è pubblicata una relazione contenente i dati riepilogativi delle segnalazioni ricevute.

L'URP è a disposizione per la raccolta di suggerimenti al fine di migliorare la fruibilità della Carta dei Servizi, anche tramite mail: info@centroriabilitativoveronese.it o contatto telefonico 0458392269.

9. DIRITTI E DOVERI DELL' UTENTE

Perseguire i principi che ispirano le scelte aziendali ed ottemperare agli impegni assunti nell'erogazione dei Servizi, presuppone una costruttiva collaborazione fra Utente, familiari e professionisti, finalizzata al raggiungimento dell'obiettivo comune: la qualità della prestazione erogata. Nell'interesse di tutti proponiamo un breve elenco dei diritti e dei doveri di chi accede al Centro Riabilitativo Veronese che riportiamo a garanzia di condivisione e di impegno reciproco.

9.1 Diritti dell'Utente

- Diritto del rispetto alla dignità
- Diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di legge
- Diritto all'ascolto con rispetto, gentilezza e competenza
- Diritto all'informazione tempestiva, chiara ed esaustiva
- Diritto di reclamo e a conoscere l'esito, formulare proposte e suggerimenti in forma scritta.
- Diritto di esprimere il proprio parere sui servizi offerti attraverso i Questionari di gradimento.
- Diritto alla trasparenza.

9.2 Doveri dell'Utente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e verso i servizi sanitari di cui usufruiscono tutti i cittadini; ottemperare ad un dovere vuol dire migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.

- È doveroso mantenere un comportamento rispettoso e collaborativo con tutto il personale.
- È doveroso il rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.
- È dovere di ogni utente/paziente informare tempestivamente il personale sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni.

10. STANDARD DI QUALITA'

10.1 Politica di qualità

In relazione alla missione, tenuto conto del quadro normativo, gli obiettivi principali che il Centro Riabilitativo si propone sono i seguenti:

- Sicurezza degli utenti/pazienti/clienti e degli operatori;
- Fornitura di servizi/prestazioni adeguata alle esigenze degli utenti;
- Supporto ai medici curanti per l'individuazione di iter terapeutici e diagnostici indicati alla situazione clinica del paziente;
- Organizzazione efficiente ed efficacia delle attività.
- Garantire accessibilità ed equità di trattamento ai cittadini-utenti;
- Conseguire il massimo livello di consenso possibile da parte della maggioranza dei cittadini-utenti;
- Perseguire la massima soddisfazione sia dei propri utenti, sia del proprio Personale;
- Perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati;
- Rispettare gli impegni assunti nella propria "Carta dei Servizi".

La Direzione definisce e documenta la "Politica Aziendale" che stabilisce, a fronte delle aspettative dei clienti, gli obiettivi e gli impegni per la qualità del servizio.

Tutto il personale è coinvolto nell'attuazione e perfezionamento del "Sistema Azienda" e nella sorveglianza dei punti critici delle attività e dell'organizzazione.

Il CRV persegue lo sviluppo di un "Sistema Azienda" dinamico e attento ad identificare i punti deboli dell'organizzazione, continuamente aggiornato in funzione:

- Della normativa europea, nazionale, regionale e locale;
- Dei vincoli economico-finanziari.

10.2 Strumenti di verifica per il rispetto degli standard

Il CRV, in ottemperanza a quanto previsto dalla L.R. 22/02 svolge costantemente attività di monitoraggio degli obiettivi raggiunti e degli standard di qualità.

Il CRV cura l'attuazione degli obiettivi perseguiti attraverso le seguenti procedure:

- Analisi dei reclami e Non Conformità
- Customer satisfaction
- Controllo della completezza della documentazione sanitaria
- Rilevazione periodica dei tempi di attesa
- Riunioni periodiche con il personale
- Attivazione dei piani formativi
- Monitoraggio efficacia delle Cure
- Attività periodica di Auditing

- Piano sicurezza, relazione eventi avversi

I dati sono elaborati e sono disponibili presso l'Ufficio Qualità del CRV. I risultati ottenuti sono monitorati costantemente e formalizzati a fine anno in occasione della redazione del Rapporto Annuale della Qualità.

10.3 Questionari di gradimento

Servono per verificare la qualità del servizio reso e indagare la soddisfazione del cliente. Consistono di domande sul servizio fruito, sulle aspettative, sui problemi incontrati, sulla qualità delle prestazioni ricevute. I risultati vengono usati per migliorare il livello di erogazione delle prestazioni, nell'ottica di orientamento al cliente e alla sua soddisfazione e consentono, se necessario, di intervenire in tempo reale sui punti deboli del sistema. I risultati sono riportati nel rapporto di andamento del servizio discusso in sede del Riesame della Direzione e pubblicati sul sito web della struttura.

I questionari sono a disposizione di tutti i pazienti, utenti ambulatoriali e/o loro familiari in vari punti della struttura e, una volta compilati, possono essere depositati negli appositi raccoglitori.

10.4 Documenti organizzativi interni

Il sistema documentale del Centro Riabilitativo attualmente in uso è composto da:

- Documentazione del Sistema Qualità;
- Documentazione del Sistema Sicurezza;
- Documentazione del Sistema Privacy;
- Atto Aziendale;
- Codice Etico;
- Carta dei Servizi;
- Guide ai Servizi;
- Codice Disciplinare;
- Norme Aziendali di condotta e comunicazione;
- Documenti per l'Amministrazione trasparente (ANAC)

Tutti questi documenti sono verificati ed approvati dalla Direzione Aziendale e portati a conoscenza degli operatori

10.5 Il responsabile della qualità

Si occupa di tutti gli aspetti legati alla qualità dei servizi. Il suo impegno è volto allo studio degli standard di qualità adottati dal CRV, alla loro applicazione e alla verifica dei risultati. Tale lavoro è continuo e porta ad un costante miglioramento delle attività orientato alla soddisfazione dei clienti e dei lavoratori.

Il presente documento è gestito secondo quanto riportato nella PR 01 "Gestione dei documenti e delle registrazioni" adottata dal Centro Riabilitativo Veronese nell'ambito del proprio sistema qualità.

Redatto sotto la responsabilità di RQ e con la partecipazione attiva degli utenti e dei loro organismi di rappresentanza.

ATTIVITA'	FUNZIONE	NOMINATIVI	DATA	FIRMA
Emissione Modifica	Gruppo di lavoro	Dr.ssa R. Fasson (DS)	05/03/2025	
		Dr. C. Bulighin (RUON)		
		Dr. G. Gobbetti (MdUO)		
		S. Antolini (Coord)		
		L. Mantovani (Coord)		
		S. Fornelli (DA)		
		E.Ugoli (RQ)		
		M. Busceti (Marketing)		
Verifica Qualità	RQ	Ugoli Elisabetta	05/03/2025	
Approvazione	DS	Dr.ssa R. Fasson	05/03/2025	
Approvazione	DG	Dott. Michele Lorusso	05/03/2025	