



**Centro
Riabilitativo
Veronese**

CARTA DEI SERVIZI

CONTATTI

CENTRO RIABILITATIVO VERONESE S.R.L.

PIAZZA RUGGERO LAMBRANZI 1

37142 LOC. MARZANA - VR

TEL 045 8392111 - FAX 045 8392222

URP 045 8392269

info@centroriabilitativoveronese.it

www.centroriabilitativoveronese.it



Dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 15.30

VISITE AI DEGENTI

Dal lunedì al sabato dalle ore 15.00

Domenica e Festivi dalle ore 12.00

INDICE

MESSAGGIO DELLA DIREZIONE

PRESENTAZIONE, PRINCIPI E OBIETTIVI

Profilo Aziendale	pag. 5
Finalità	pag. 5
Apertura Centro	pag. 6
Come raggiungere il Centro Riabilitativo Veronese	pag. 7
La struttura	pag. 8
Principi della Carta dei Servizi	pag. 10
Obiettivi della Carta dei Servizi	pag. 11

SERVIZI AMBULATORIALI

Prenotazioni / Informazioni	pag. 12
Prestazioni Ambulatoriali	pag. 13

REPARTO DI UO MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

Degenze	pag. 14
Informazioni per l'utente	pag. 16

STANDARD DI QUALITA'

Politica per la Qualità e Mission	pag. 18
Interventi sulla Qualità	pag. 19

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)	pag. 20
Questionario gradimento pazienti ed utenti	
Documenti Organizzativi interni	
Il Responsabile della Qualità	pag. 21
Riesame della Direzione	
Strumenti di Verifica per il rispetto degli standard	

MESSAGGIO DELLA DIREZIONE

Gentile Signora/e,

questa è la Carta dei Servizi del Centro Riabilitativo Veronese S.r.l., struttura sanitaria accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale.

La Carta dei Servizi rappresenta non solo uno strumento di informazione previsto da specifica normativa, con il quale la struttura sanitaria presenta i propri servizi, ma anche un impegno con tutti i cittadini che va mantenuto e verificato.

Questo Le consente una scelta più adeguata rispetto ai Suoi bisogni e alle Sue aspettative.

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.

Il Centro Riabilitativo Veronese La ringrazia per la preferenza e confida di poter soddisfare le Sue aspettative.

Cordialmente,

La Direzione e gli operatori

PRESENTAZIONE – PRINCIPI – OBIETTIVI

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. 85 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.

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 come di seguito specificato:

- **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);

- **Visite specialistiche:**

Cardiologia, Fisiatria, Medicina Interna, Medicina Nutrizionale, Neurologia, Ortopedia, Pneumologia, Chirurgia, Urologia, 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.

APERTURA CENTRO

Il CRV è aperto al pubblico nei seguenti giorni ed orari:

Accettazione e segreteria

Dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 15.30

Visite ai degenti

Dal lunedì al sabato dalle ore 15.00
domenica e festivi dalle ore 12.00

Al fine di garantire il maggior grado di sicurezza possibile ai pazienti, utenti e operatori, gli orari sopra indicati possono subire variazioni su indicazione della Direzione Sanitaria.

Gli utenti possono contattare il CRV

telefonando al numero 045 8392111 oppure inviando un fax al numero 045-8392222, oppure tramite mail: prenotazioni@centroriabilitativoveronese.it

Navigando le varie sezioni del sito WWW.CENTRORIABILITATIVOVERONESE.IT gli utenti possono prendere visione dei documenti di sistema pubblicati, scaricare modulistica di interesse e conoscere il CRV nel dettaglio delle sue attività.



(Accettazioni e Segreterie)

COME RAGGIUNGERE IL CENTRO RIABILITATIVO

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

Direzione Boscochiesanuova 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 Boscochiesanuova 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



LA STRUTTURA

PADIGLIONE 2

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

Al Piano Terra si trovano:

- Studi medici
- Uffici amministrativi e segreterie
- URP
- Sale attesa pazienti
- Spazi ristoro
- Servizio FKT per esterni

Al Piano Primo si trovano:

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

Al Piano Secondo si trovano

- Servizio di Rieducazione funzionale per degenti (palestre)
- Servizio di Logopedia per degenti
- Servizio di Neuropsicologia per degenti
- Servizio di Psicologia Nutrizionale

PADIGLIONE 3B (PIANO PRIMO)

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

La struttura è dotata di parcheggi per i pazienti/utenti



Sala di attesa



Sala da pranzo degenti



Area Riabilitazione



Stanza di degenza

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:** il servizio fornito deve essere regolare e continuo, ed in caso di eventuali interruzioni o pause, deve essere prevista una adeguata organizzazione delle strutture, tale da non creare pregiudizi all'assistenza.
- **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.

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".

SERVIZI AMBULATORIALI PRENOTAZIONI E INFORMAZIONI

Telefono: 045.8392111 – da lunedì a venerdì 08:00-15.30

E-mail: prenotazioni@centroriabilitativoveronese.it

CUP ULSS 9 SCALIGERA VERONA 045 464 64 64 da lunedì a venerdì ore 8.00 – 18.00

Presso gli sportelli da lunedì al venerdì 08:00-15.30

Per ottenere una visita e/o un'altra prestazione specialistica o diagnostica in convenzione è necessaria la richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su apposito ricettario regionale. L'accesso alle prestazioni avviene, previa prenotazione, anche telefonica, da effettuare presso la Segreteria o inviando una mail con richiesta e n. telefonico per essere richiamati entro 24 ore. Nel caso di prenotazioni fatte direttamente presso il CRV viene rilasciato un promemoria cartaceo. Per gli esami che necessitano di una preparazione, oltre alle informazioni verbali viene rilasciato un documento scritto di supporto all'utente.

Annullamento/disdetta appuntamenti

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 appena possibile e comunque entro le 48 ore precedenti al personale di segreteria del CRV. In caso contrario, il CRV procederà all'addebito della prestazione non disdetta.

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.

Certificato di prestazione ambulatoriale

Tale dichiarazione può essere richiesta presso gli sportelli ed è rilasciata in carta semplice per gli usi consentiti dalla legge.

Pagamenti

I pagamenti possono essere effettuati con:

- Pos – Bancomat – Carte di credito
- Bonifico Bancario
- Assegni bancari

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 dal Medico di Medicina Generale.

VISITE SPECIALISTICHE

AGOPUNTURA

Dr. Marco Bacciga

CARDIOLOGIA

Dr. Ennio Li Greci

Dr.ssa Valeria Gasparetto

CHIRURGIA

Dr. Gianfranco Zampieri

INTERNISTICA

Dr.ssa Raffaella Fasson

FISIATRIA

Dr. Claudio Bulighin

Dr. Marco Bacciga

Dr.ssa Katia Bernasconi

Dr.ssa Giovanna Di Girolamo

Dr.ssa Francesca Gajofatto

Dr.ssa Maria Cecilia Vetta

LINFOLOGIA

Dr. Giulio Gobbeiti

LOGOPEDIA

Dr.ssa Anna Doardi

Dr.ssa Irene Tommasi

MEDICINA NUTRIZIONALE

Dr.ssa Silvia Guariento

NEUROPSICOLOGIA

Dr.ssa Valeria Colavito

Dr.ssa Elena Facci

ORTOPEDIA

Dr. Gianpietro Lista

PNEUMOLOGIA

Dr. Antonio Giovanni Dezio

PSICOTERAPIA NUTRIZIONALE

Dr.ssa Gloria Fioravanti

UROLOGIA

Dr. Gianfranco Zampieri

PRESTAZIONI SPECIALISTICHE

CARDIOLOGIA Resp. Dr. Ennio Li Greci

**VISITE CARDIOLOGICHE - E.C.G. DINAMICO HOLTER (24/72H) - ECOCARDIOGRAFIA
ECOCOLORDOPPLER - MONITORAGGIO PRESSORIO24h - TEST DA SFORZO AL CICLOERGOMETRO**

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

FISIOKINESIOTERAPIA Resp. Dr. C. Bulighin

VISITE FISIATRICHE - INFILTRAZIONI - MESOTERAPIA - AGOPUNTURA

Dr. C. Bulighin - Dr. M. Bacciga - Dr.ssa K. Bernasconi - Dr.ssa G. Di Girolamo - Dr.ssa F. Gajofatto - Dr.ssa M. C. Vetta

RADIOLOGIA Resp. Dr. P. Di Benedetto

ECOGRAFIE

Dr. Paolo Di Benedetto

UNITA' OPERATIVA DI RIABILITAZIONE INTENSIVA

Coord. Personale Infermieristico e Assistenziale
Silvia Antolini

Coord. Tecnici della Riabilitazione
Lisa Mantovani

EQUIPE RIABILITATIVA

Dr. M. Bacciga - Dr.ssa K. Bernasconi - Dr.ssa G. Di Girolamo - Dr.ssa G. Fioravanti - Dr.ssa F. Gajofatto
Dr.ssa M. Cecilia Vetta - Dr.ssa V. Colavito - Dr.ssa A. Doardi - Dr.ssa E. Facci - Dr.ssa I. Tommasi

EQUIPE CLINICA

Dr.ssa Giusi Cremonini - Dr.ssa Raffaella Fasson - Dr. Giulio Gobbeiti - Dr.ssa Silvia Guariento

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

Per il Centro Riabilitativo Veronese la Riabilitazione è un percorso nel quale si accompagna la persona verso la migliore qualità di vita possibile sul piano fisico, sociale ed emozionale. Il nostro obiettivo è il raggiungimento del benessere del paziente, che perseguiamo con empatia e coinvolgimento, grazie al lavoro di un team di persone con diverse competenze e specializzazioni.

Il Team riabilitativo multidisciplinare elabora un progetto riabilitativo sviluppato sui bisogni del paziente e sui risultati che può effettivamente raggiungere in termini di autonomia e recupero delle abilità, prendendo in carico la persona (e la sua famiglia) nella sua interezza e per tutti gli aspetti del percorso riabilitativo, dalla fase di stabilizzazione iniziale a quella della rieducazione e quindi del reinserimento nell'ambito sociale e lavorativo.

DEGENZE

L'assistenza, nel rispetto delle normative vigenti in materia, è assicurata con il ricovero ordinario che può avvenire in regime di convenzione SSN o in regime privato.

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 Ricoveri (tel. 045-8392271) per chiarire le modalità del ricovero e per indicare il tipo di trattamento alberghiero scelto (1^a classe, 2^a classe).

Cartella clinica

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 magistrato che agisca per motivi d'ufficio o l'Autorità di P.S. all'uopo incaricata;
- Il personale medico del CRV che ne faccia richiesta al Direttore Sanitario per scopi di ricerca scientifica e statistica;

Copia della cartella clinica

Copia della cartella clinica può essere richiesta mediante la compilazione dell'apposito modulo presso l'Ufficio Accettazione (sito al 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 vigente (L. 24/2017, art. 4).

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 Caposala di reparto.

Certificato di ricovero

Tale dichiarazione può essere richiesta alla Caposala o presso gli sportelli ed è rilasciata in carta semplice per gli usi consentiti dalla legge.

INFORMAZIONI PER L'UTENTE

Il personale del CRV è a disposizione per qualsiasi informazione.

Carta dei servizi e documentazione informatica per l'utenza

L'utente può in qualsiasi momento consultare la Carta dei Servizi del CRV esposta nelle sale d'attesa e pubblicata sul Sito Web del CRV.

Diversamente può chiederne una copia inoltrando la richiesta presso gli uffici amministrativi.

La Carta dei Servizi è un documento informativo all'interno del quale sono riportati obiettivi, indicatori e standard di qualità del Centro Riabilitativo.

Altre brochure informative sono a disposizione dell'utenza nelle varie aree funzionali della struttura.

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 "Orari di visita e colloqui con i familiari" presente nel reparto di degenza, fornisce modalità di richiesta e orari di ricevimento dei singoli Medici dell'Unità Operativa.

Richieste particolari dell'utente

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

Durante la degenza è possibile contattare il Coordinatore Infermieristico per qualsiasi richiesta individuale.

Identificazione del personale

Tutto il personale è dotato di cartellino identificativo che riporta cognome, nome e mansione.

Le divise del personale sono differenziate per colore:

				
MEDICI	COORDINATORE FIGURE SANITARIE NON MEDICHE	COORDINATORE FISIOTERAPISTI E FISIOTERAPISTI	CAPOSALA E INFERMIERI	OPERATORI SOCIO SANITARI

Divieto e comportamento

All'interno della struttura è fatto divieto di fumare. Ai trasgressori saranno applicate le sanzioni previste dalla legge. Gli utenti sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi della struttura.

Si prega di avvisare il personale del CRV per eventuali danni o guasti riscontrati o casualmente provocati.

E' vietato introdurre bevande in contenitori di vetro, bevande alcoliche e medicinali senza l'autorizzazione della caposala.

Gli utenti sono invitati ad avere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti e degli operatori del Centro.

E' doveroso, da parte dell'utente, mantenere un rapporto di fiducia e rispetto verso il personale sanitario e l'organizzazione del reparto in quanto presupposti indispensabili al fine di garantire il massimo beneficio possibile dal programma terapeutico assistenziale.

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.

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.

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

Servizio di parrucchiera, barbiere

E' possibile, attraverso richiesta alla Capo Sala, prenotare il servizio di parrucchiere.

Servizio religioso

Coloro che desiderano un incontro con i Ministri del loro culto, possono chiedere al Coordinatore Infermieristico 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 attraverso la Coordinatrice Infermieristica.

Il sabato pomeriggio alle ore 16:00 viene celebrata, presso la sala da pranzo, la Santa Messa.

Posta

I pazienti che intendono spedire corrispondenza e/o fax, possono provvedere attraverso la Caposala che curerà la spedizione tramite il personale Amministrativo.

Wi-fi

E' possibile richiedere alla Coordinatrice infermieristica la password per accedere alla connessione Wi-fi gratuita della struttura.

I pazienti ricoverati possono richiedere a loro carico consulenze di professionisti esterni.

STANDARD DI QUALITA'

POLITICA PER LA QUALITÀ E MISSION

Il CRV si caratterizza per un'offerta d'alta Specialità nell'ambito della Riabilitazione Neuromotoria. La missione della Direzione è quella di creare un Centro Riabilitativo orientato al singolo paziente/persona, e per questo motivo risulta essenziale il coinvolgimento del personale interno della struttura. Nulla è deciso se non informando e/o coinvolgendo il personale a tutti i livelli operativi, basando il tutto su una totale trasparenza.

In relazione a tale 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".

Nell'Atto Aziendale, disponibile sul sito Web del CRV, 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.
-

Lo sviluppo dei servizi

Il CRV è una struttura dinamica ed in continua evoluzione, costantemente orientata al cittadino utente. Nell'arco del tempo intercorso dall'adozione della Carta dei Servizi ad oggi, molte azioni ed interventi sono stati realizzati al fine del miglioramento del servizio e del raggiungimento degli obiettivi.

Indici della qualità

Presso l'Ufficio Qualità sono consultabili i diversi indici di andamento del servizio (es.: Customer satisfaction, Tempi di attesa, Efficacia delle cure, etc.)

Attività ambulatoriale

Per quanto riguarda l'attività ambulatoriale il CRV è integrato 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 2019-2021 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.

INTERVENTI SULLA QUALITÀ

Il cittadino è libero di scegliere il luogo di cura ove rivolgersi e farsi assistere. Obiettivo primario del CRV è quindi di fornire le migliori prestazioni e cure possibili, ponendo particolare attenzione ai rapporti umani e alla soddisfazione delle esigenze dell'utente.

Nella valutazione della qualità delle prestazioni, intesa a favorire e migliorare il rapporto con l'utenza, si sono presi in considerazione in particolare tre momenti:

1. accesso alle prestazioni ed alle strutture;
2. situazione ambientale durante l'erogazione delle prestazioni;
3. rapporto con gli utenti in seguito all'erogazione delle prestazioni.

I fattori presi in considerazione, per ognuno dei tre momenti, riferiti all'attività ambulatoriale, possono essere sintetizzati nel modo seguente:

Accesso alle prestazioni ed alle strutture

- Modalità di prenotazione
- Tempi di attesa per ottenere le prestazioni
- Informazioni sulle modalità di accesso alle prenotazioni
- Semplicità dell'iter di accesso alle prestazioni
- Rapporto con il personale

Situazione ambientale durante l'erogazione delle prestazioni

- Tempo intercorrente tra l'ora di convocazione dell'utente ed il momento dell'erogazione della prestazione
- Comfort e pulizia delle aree di attesa
- Rapporti con il personale

Rapporto con gli utenti in seguito all'erogazione delle prestazioni

- Tempi e modalità di consegna dei referti
- Modalità di inoltro di osservazioni e reclami
- Grado di soddisfazione del Servizio

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

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.

La funzione relativa alla tutela degli utenti viene assolta attraverso i seguenti strumenti:

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](mailto:info@centroriabilitativoveronese.it) o contatto telefonico 0458392269.

Questionari gradimento utenti e pazienti

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. I risultati sono riportati nel rapporto di andamento del servizio discusso in sede del Riesame della Direzione e pubblicati sul sito web della struttura.

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;
- Guida ai Servizi;
- Codice Disciplinare;

Tutti questi documenti sono stati verificati ed approvati dalla Direzione aziendale e portati a conoscenza degli operatori.

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.

Riesame della Direzione

E' eseguito almeno una volta all'anno. Il Responsabile Qualità prepara prima di tale data un Rapporto di Andamento del Servizio, sintesi delle attività sistemiche dell'anno precedente, nel quale sono riportati gli obiettivi di inizio anno ed i risultati ottenuti. Il Riesame della Direzione consiste in una riunione alla quale partecipano oltre alla direzione aziendale, anche i vari responsabili di area. Questo momento di controllo e di programmazione fa parte del meccanismo di autocontrollo centrato sul cliente, dove sono analizzati i problemi ancora esistenti e sono valutate le proposte di miglioramento. Viene quindi redatto un Verbale dove sono promosse le Azioni Correttive, e definire gli standard e gli obiettivi da perseguire per il nuovo anno.

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
- Riesame della Direzione
- 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.

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.

STATO	ENTE	FIRMA	DATA
REDATTO	RQ		
VERIFICATO	DS		
APPROVATO	AD		