

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 03
		DATA 20/02/2024
		PAG. 1 DI 54

## **CARTA DEI SERVIZI OFFERTI**

**CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART.26 L.833/78**

# Welness S.r.l.

*Via Piane n. 222/226  
64046 Montorio al Vomano(TE)*

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. 03
		DATA 20/02/2024
		PAG. 2 DI 54

## INDICE

---

<b>1</b>	<b>PREMESSA</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>PRESENTAZIONE DEL CENTRO</b>	<b>5</b>
<b>2.1</b>	<b>MISSION E PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>6</b>
<b>2.2</b>	<b>INFORMAZIONI SUL COMPLESSO SANITARIO</b>	<b>9</b>
<b>2.3</b>	<b>COME CONTATTARCI</b>	<b>9</b>
<b>2.4</b>	<b>COME RAGGIUNGERCI</b>	<b>10</b>
<b>2.5</b>	<b>IL CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART.26 L.833/78</b>	<b>11</b>
<b>2.6</b>	<b>LE RISORSE PROFESSIONALI</b>	<b>12</b>
<b>2.7</b>	<b>COME RICONOSCERE IL PERSONALE</b>	<b>15</b>
<b>2.8</b>	<b>SERVIZI ACCESSORI E COMFORT</b>	<b>15</b>
<b>2.9</b>	<b>TUTELA DEI DATI PERSONALI</b>	<b>18</b>
<b>2.10</b>	<b>SICUREZZA</b>	<b>18</b>
<b>2.11</b>	<b>RISERVATEZZA</b>	<b>18</b>
<b>2.12</b>	<b>RISCHIO INCENDIO</b>	<b>18</b>
<b>2.13</b>	<b>RISCHIO BIOLOGICO</b>	<b>18</b>
<b>2.14</b>	<b>RISCHIO CONNESSI ALL'IMPIANTO ELETTRICO</b>	<b>19</b>
<b>2.15</b>	<b>DOVERI</b>	<b>20</b>
<b>3</b>	<b>DEFINIZIONE DELLA RIABILITAZIONE</b>	<b>21</b>
<b>3.1</b>	<b>VALUTAZIONE DEL LAVORO SVOLTO COME DA PRI</b>	<b>23</b>
<b>3.2</b>	<b>TIPOLOGIE PRESTAZIONALI E MODALITÀ PRESCRITTIVE</b>	<b>23</b>
<b>3.3</b>	<b>INQUADRAMENTO TERAPEUTICO</b>	<b>24</b>
<b>4</b>	<b>PRESTAZIONI DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE DEL CENTRO NEUROMOTORIA WELNESS SRL</b>	<b>33</b>
<b>5</b>	<b>MODALITA' DI ACCESSO ED INFORMAZIONI DA FORNIRE AL PAZIENTE</b>	<b>36</b>
<b>5.1</b>	<b>CRITERI DI GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA</b>	<b>38</b>
<b>5.2</b>	<b>PROROGA/DISSIONI/ DIMISSIONI VOLONTARIE/TRASFERIMENTO IN ALTRO ISTITUTO</b>	<b>40</b>
<b>5.3</b>	<b>CARATTERISTICHE DELLA LETTERA DI DIMISSIONE</b>	<b>40</b>
<b>5.4</b>	<b>DIMISSIONI VOLONTARIE</b>	<b>41</b>
<b>5.5</b>	<b>RICHIESTA CARTELLA CLINICA/CERTIFICATI DI FREQUENZA</b>	<b>41</b>
<b>5.6</b>	<b>PRENOTAZIONI PRESTAZIONI EROGATE IN FORMA PROVATA NON CONVENZIONATA</b>	<b>41</b>
<b>5.7</b>	<b>CONSENSO ALLE PRESTAZIONI SANITARIE (MODULO h1 )</b>	<b>41</b>
<b>6</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI – POLITICA AZIENDALE: PAZIENTI AL CENTRO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>	<b>45</b>
<b>7</b>	<b>RECLAMI</b>	<b>48</b>
<b>7.1</b>	<b>INDAGINI DI SODDISFAZIONE UTENTE E DEI FAMILIARI (INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION)</b>	<b>48</b>
<b>7.2</b>	<b>UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)</b>	<b>49</b>
<b>8</b>	<b>RIFERIMENTI LEGISLATIVI</b>	<b>50</b>

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 03
		DATA 20/02/2024
		PAG. 3 DI 54

DATA	REDAZIONE		VERIFICA	APPROVAZIONE
04.02.2021	Vincenzo Di Felicianantonio	Scolastica Bonaduce	Vincenzo Di Felicianantonio	Erik HidroboCuero
	Adele Del Sordo	Laura Collevocchio	RGQ	DIR
	Silvia Di Muro	Mauro Iannella		
	Vincenzo Marchegiani	Ira Dodaj		
	Lorena Di Carlantonio			

STATO DELLE REVISIONI			
REV. N°	PARAGRAFI REVISIONATI	DESCRIZIONE	DATA
02.02.2022 2	PARAGRAFO 2	PRESENTAZIONE DEL CENTRO	02.02.2022
07.02.2023 3	PARAGRAFO 2.6	RISORSE PROFESSIONALI SOSTITUZIONE DELLA NEUROPSICHIATRA INFANTILE DR. FRANCESCA MERCANTI CON LA DR.SSA ASSUNTA PAPA PSICHIATRA/PSICOTERAPEUTA CON MASTER MIUR PER I DISTURBI DELLO SPETTRO AUTISTICO	07.02.2023
20.02.2024 4	PARAGRAFI 2.2. E 2.3	MODIFICA DEGLI INDIRIZZI EMAIL DI CONTATTO E DEL SITO	20.2.2024

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 03
		DATA 20/02/2024
		PAG. 4 DI 54

## 1 PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento mediante il quale il Centro di Riabilitazione Neuromotoria Wellness fa conoscere agli utenti la propria strategia aziendale, l'organizzazione, la mission, la visione e gli standard di qualità.

Infatti ha lo scopo di spiegare in breve la Struttura per aiutare gli utenti a conoscerla meglio e renderne più comprensibili ed accessibili i Servizi, più chiari i doveri ed i comportamenti da tenere.

La realizzazione della Carta dei Servizi è stata curata dal gruppo di lavoro formato da:

Ira Dodaj	Direttore Sanitario Centro di Riabilitazione
Scolastica Bonaduce	Direttore Sanitario Medicina dello Sport
Assunta Papa	Psichiatra/Psicoterapeuta      Coordinamento Equipe Multidisciplinare
Adele Del Sordo	Psicologa
Laura Collevicchio	Psicologa
Angela Colagiovanni	Logopedista
Vincenzo Marchegiani	Fisioterapista
Lorena Di Carlantonio	Resp.Amm.
Vincenzo Di Felicianonio	Resp. qualità aziendale

Gli impegni e gli standard previsti nella Carta dei Servizi sono sottoposti a monitoraggio costante da parte del gruppo di lavoro.

Annualmente vengono redatti e resi disponibili i report sul rispetto degli standard e degli impegni stabiliti.

Nel principio del miglioramento continuo dei processi e all'utilizzo ottimale delle risorse, il gruppo di lavoro sottopone, secondo il modello del ciclo di Deming, a revisione annuale la Carta dei Servizi.

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 03
		DATA 20/02/2024
		PAG. 5 DI 54

- Pianificazione (Plan)

- Escuzione

- (Do)

- (

- (

- Az

- (Act)



<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 03
		DATA 20/02/2024
		PAG. 6 DI 54

## 2 PRESENTAZIONE DEL CENTRO

Il Centro di Riabilitazione Neuromotoria ex art. 26 L.833/78 “Welness S.r.l.” nasce nel 2002 in Via Settembrini n. 30, nel Comune di Montorio al Vomano (TE) – area interna della Regione Abruzzo – primo ed unico Centro privato provvisoriamente accreditato con il SSR della Vallata del Vomano e dell’Alto Mavone.

Il Centro è stato autorizzato dal Comune di Montorio al Vomano ai sensi dell’art.4 della L.R.n. 32/07 e smi in data 17.01.2012 giusta autorizzazione n. 892 ed ha ottenuto l’Accreditamento istituzionale definitivo in data 22.06.2016 con Decreto Commissariale n. 63.

Il Centro opera in regime di Riabilitazione Estensiva: ambulatoriale, extramurale e domiciliare ai sensi dell’articolo 26 della Legge 833/78.

Il Centro di Riabilitazione Welness eroga, sia in regime di convenzione che in forma privata, prestazioni sanitarie dirette al recupero funzionale e sociale di soggetti affetti da menomazioni fisiche, psichiche e sensoriali derivanti da molteplici patologie associate alla disabilità.

Nel maggio 2012 ha conseguito la Certificazione di Qualità per l’attività di Riabilitazione Neuromotoria ex art. 26 L.833/78.

Dal novembre 2008, occupa una nuova e moderna sede costruita sui dettami della L.R. 32/2007 in cui è stato possibile potenziare e migliorare i servizi riabilitativi già offerti con la costruzione di piscine riabilitative, palestre distinte per adulti e bambini e spazi assistenziali che si caratterizzano per una particolare attenzione nella scelta dei colori e dei materiali, tesi a favorire la percezione di comfort ed accoglienza del paziente.

Il Centro è situato al piano terra di un più ampio complesso di 1200 mq di proprietà della Welness srl unipersonale di cui occupa circa 900 mq, è dotato di ampio parcheggio, scivoli per disabili interni ed esterni, porta di ingresso automatizzata e cinque uscite di sicurezza con maniglione antipanico.

Nella Struttura, al 1° piano, ha trovato congrua sistemazione anche il Centro di Medicina dello Sport di 2° livellodenominato Centro di medicina dello Sport “dr.Giovanni Bonaduce” diretto dalladott.ssa Scolastica Bonaduce Specialista in Medicina dello Sport autorizzato dal Comune di Montorio al Vomano in data giusta autorizzazione n. e l’ambulatorio di Riabilitazione “Algother” diretto dalla Dr.ssa Ira Dodaj specialista in Fisiatria (ex Stabilimento di Fisiokinesiterpia) dal Comune di Montorio al Vomano ai sensi degli artt.4/11 della L.R. 32/07 e smi giusta autorizzazione n. 2465 dell’8 febbraio 2013.

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 03
		DATA 20/02/2024
		PAG. 7 DI 54

Presso la Struttura visitano :

**Prof. Silvio Di Staso** ( che riceve previo appuntamento ogni lunedì pomeriggio ) specialista Oftalmologia;

**Dr.ssa Ira Dodaj** specialista in Medicina fisica e della riabilitazione;

**Dr.ssa Assunta Papa** specialista in Psichiatria/Psicoterapeuta iscritta al Master MIUR per i DSA

**Dr. Cristiano Narducci** ( che riceve previo appuntamento il lunedì e venerdì ) specialista in Anestesia e Rianimazione;

**Dr. Angelo Magnanini** ( che riceve previo appuntamento il lunedì e venerdì ) specialista in Anestesia e Rianimazione;

**Dr.ssa Roberta Magnano** specialista in Cardiologia;

**Dr.ssa Scolastica Bonaduce** specialista in Medicina dello Sport;

La nuova struttura è situata in Via Piane n. 222/226 – 64046 di Montorio al Vomano (TE) ed ha mantenuto la medesima denominazione.

La struttura garantisce la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti gli utenti, grazie anche alla totale eliminazione delle barriere architettoniche ed alla presenza di un elevatore per disabili che collega il pianoterra al 1° piano.

La privacy degli utenti è garantita da un'adeguata separazione dei vari ambienti.

Le condizioni e l'ambiente di lavoro dell'intero complesso, sono adattati al coinvolgimento ed alle esigenze psico-fisiche di tutto il personale, e sono tali da salvaguardare l'incolumità dei dipendenti, dei terzi coinvolti nelle operazioni, dei pazienti e del pubblico.

L'operatività del Centro è caratterizzata dall'applicazione di valori etici primari, volti alla promozione, non solo della salute fisica in senso stretto, ma anche di un benessere psico-fisico, frutto di una visione in cui l'individuo occupa una posizione centrale.

## **2.1 MISSION E PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Wellness srl unipersonale proprietaria del Centro di Riabilitazione neuromotoria Wellness srl, opera per la tutela della salute, come diritto fondamentale dell'individuo nel rispetto della dignità e della libertà della persona umana, valorizzando ogni attività quotidiana in chiave riabilitativa, con l'obiettivo del raggiungimento del massimo livello di autonomia possibile e della facilitazione delle attività quotidiane.

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 03
		DATA 20/02/2024
		PAG. 8 DI 54

I valori fondamentali sui quali si fonda l'attività del Centro sono:

- ☒ il soddisfacimento dei bisogni dell'utente;
- ☒ il personale, come bene per garantire al meglio le prestazioni di cui l'utente necessita;
- ☒ l'innovazione a tutti i livelli, per sostenere i continui cambiamenti in corso nel settore;
- ☒ la ricerca della massima efficienza possibile;

L'applicazione, a tutti i livelli della Struttura, di tali valori permettono di garantire:

- ☐ **LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE/UTENTE** il servizio viene costantemente "monitorato" in rapporto alle esigenze del paziente/utente mediante questionari di customer satisfaction;
- ☐ **L'UGUAGLIANZA** di ogni cittadino-utente nel ricevere gli atti diagnostici e terapeutici più appropriati, senza discriminazioni di sesso, razza, nazionalità, opinione politica, condizione sociale e religione;
- ☐ **L'IMPARZIALITÀ** il comportamento della nostra Struttura è ispirato a criteri di obiettività, equità, giustizia ed imparzialità nei confronti di tutti gli Utenti;
- ☐ **IL DIRITTO DI SCELTA** ogni paziente ha il diritto di scegliere - compatibilmente con la disponibilità degli operatori - a chi rivolgersi per effettuare la terapia,
- ☐ **LA PARTECIPAZIONE** il comportamento e la collaborazione dei Pazienti sono ritenuti fondamentali per migliorare il Servizio offerto. Ci impegniamo a fornire informazioni chiare, complete ed esaurienti;
- ☐ **L'EFFICACIA ED EFFICIENZA** la proprietà aziendale seleziona accuratamente tutto il personale e sviluppa costantemente la professionalità dei propri operatori attraverso l'aggiornamento e la formazione al fine di effettuare una prestazione riabilitativa ottenendo i risultati clinici sulla base di interventi la cui validità sia riconosciuta e condivisa;
- ☐ **LA CONTINUITÀ TERAPEUTICA** l'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. Qualora si renda necessario, per imprescindibili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni servizi, saranno adottate misure idonee volte ad alleviare i disagi dei pazienti;
- ☐ **LA QUALITÀ E L'APPROPRIATEZZA** degli atti diagnostici e terapeutici dando priorità alla presa in carico di pazienti con menomazioni e disabilità più significative e modificabili con l'intervento riabilitativo;
- ☐ **IL RISPETTO DEL TEMPO DELL'UTENTE** riducendo al minimo le attese per l'accesso ai servizi;
- ☐ **IL RISPETTO DELLA DIGNITÀ DEL PAZIENTE** favorendo l'umanizzazione dei rapporti e la riservatezza;
- ☐ **LA TUTELA DELLA PRIVACY** assicurando l'applicazione del D. Lgs. 196/03, con particolare

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 03
		DATA 20/02/2024
		PAG. 9 DI 54

riferimento al trattamento dei dati sensibili;

- L'EFFETTUAZIONE DI RILEVAZIONI PERIODICHE** del gradimento degli utenti sul servizio offerto;
- L'UTILIZZO DI TECNOLOGIE E PROFESSIONALITÀ** all'avanguardia e costantemente aggiornate;
- LA PRODUTTIVITÀ** la capacità del Centro di raggiungere la più alta quantità possibile di prestazioni in relazione alle risorse disponibili in un dato tempo;
- LA TEMPESTIVITÀ EROGAZIONE DI UN INTERVENTO IN TEMPI CONGRUI CON I BISOGNI ASSISTENZIALI DEI PAZIENTI** (in relazione delle risorse disponibili) - e comunque prima che la situazione di danno o disagio si deteriori al punto da rendere inutile o di improbabile efficacia la prestazione di cura;
- L'ACCETTABILITÀ** distinta in accettabilità sociale (riguardante la capacità di un servizio di farsi accettare, in termini culturali e di valori, da tutti i propri referenti e non solo da elite) ed in accettabilità professionale (intesa come adeguatezza del trattamento di cura ai canoni o agli standard specialistici di quella data categoria di operatori).
- LA SICUREZZA** la garanzia che una pratica di cura o di assistenza non arrechi nemmeno indirettamente un danno o l'insorgenza di un altro problema;
- L'ACCESSIBILITÀ** la facilità con cui i pazienti possono accedere ai servizi offerti in funzione dei propri bisogni;
- L'ACQUISIZIONE DEL CONSENSO INFORMATO** ai sensi della L.219/2017.

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 03
		DATA 20/02/2024
		PAG. 10 DI 54

## 2.2 INFORMAZIONI SUL COMPLESSO SANITARIO

Il Complesso sanitario è situato in Montorio al Vomano, antica cittadina in provincia di Teramo.

Denominazione	CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA WELNESS S.R.L. CENTRO DI MEDICINA DELLO SPORT DI 2° LIVELLO "DR.G.BONADUCE" AMBULATORIO DI RIABILITAZIONE "ALGOTHER" ( EX STABILIMENTO DI FKT )
Indirizzo	Via Piane 222 – 226 64046 Montorio al Vomano (TE)
Recapiti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tel. 0861/592951 – 0861/501189</li> <li>• Fax 0861/500630</li> <li>• E-mail: <a href="mailto:centrowelness@gigapec.it">centrowelness@gigapec.it</a> – <a href="mailto:info@welness.it">info@welness.it</a></li> </ul>
Sito WEB	<a href="http://WWW.CENTROWELNESS.IT">WWW.CENTROWELNESS.IT</a>
Direttore Sanitario	Dr.ssa Ira Dodaj - Spec. Medicina fisica e riabilitazione Dr.ssa Scolastica Bonaduce – Spec. in Medicina dello Sport

## 2.3 COME CONTATTARCI

Tramite posta all'indirizzo:

\_\_\_\_\_ Centro di Riabilitazione Neuromotoria Welness s.r.l.  
Via Piane n. 222/226  
64046 Montorio al Vomano ( TE )

Tramite Internet:

l'indirizzo e – mail:

[centrowelness@gigapec.it](mailto:centrowelness@gigapec.it)  
[info@welness.it](mailto:info@welness.it)  
[comunicazioni.utenti@welness.it](mailto:comunicazioni.utenti@welness.it)  
[prenotazioni@welness.it](mailto:prenotazioni@welness.it)  
[comunicazioni.interne@welness.it](mailto:comunicazioni.interne@welness.it)  
[medicinadellosport@welness.it](mailto:medicinadellosport@welness.it)

il nostro sito:

[www.centrowelness.it](http://www.centrowelness.it)

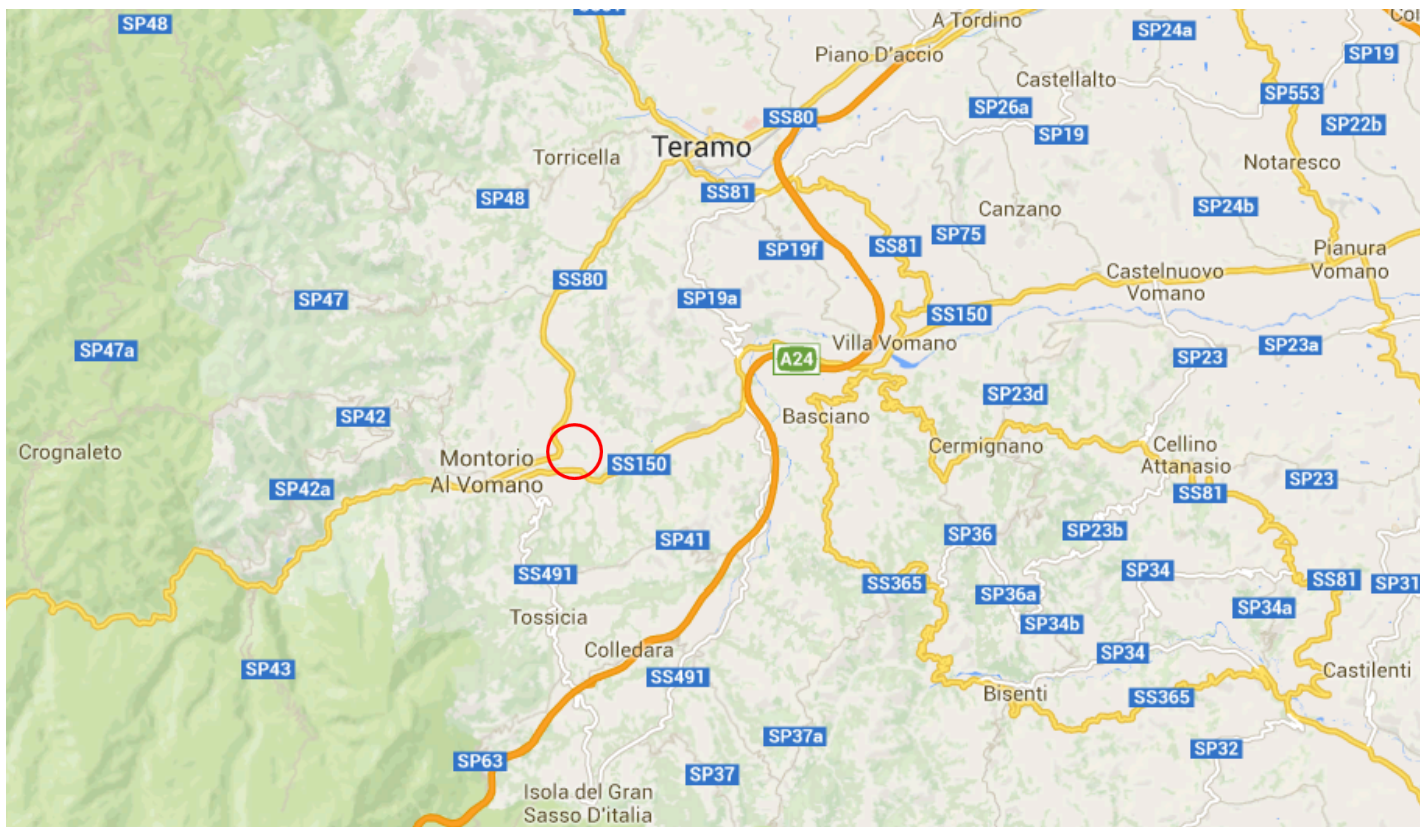
Telefonicamente:

Tel. 0861/592951 – 0861/501189 – fax 0861/500630

## 2.4 COME RAGGIUNGERCI

Da Teramo, prendere la Strada Statale 80 direzione Montorio al Vomano; distanza da percorrere circa 8 km. Una volta giunti a Montorio al Vomano proseguire sino all'incrocio con la Strada Statale 150 (subito dopo la stazione dei Carabinieri), alla rotonda prendere la terza uscita direzione Roseto degli Abruzzi, percorrere circa 1,5 km, subito dopo gli impianti sportivi sulla destra si incontra il Centro Wellness.

Da Roseto degli Abruzzi, proseguire lungo la Strada Statale 150 sino a giungere a Montorio al Vomano, proseguendo verso il centro del paese (a circa 500 mt dall'Eurospin) sulla sinistra si incontra il Centro Wellness.



<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 03
		DATA 20/02/2024
		PAG. 12 DI 54

## 2.5 IL CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART.26 L.833/78

Il Centro di Riabilitazione neuromotoria Welness si colloca al piano terra di uno stabile di nuova costruzione composto da 2 piani e dispone delle attrezzature e gli spazi necessari per una adeguata e confortevole erogazione dei servizi richiesti agli utenti.

In particolare il Centro è così strutturato:

- Reception;
- Amministrazione;
- Archivio;
- Palestre riabilitative distinte: 1 per Adulti e 2 per Bambini fornite di tutte le attrezzature necessarie all'attività riabilitativa (letti speciali, ausili per la postura, verticalizzazione ed ambulazione, strumenti per la rieducazione cognitiva ed addestramento all'autonomia). Le palestre sono destinate al trattamento fisioterapeutico con particolare riferimento alla riabilitazione delle funzioni neuro – motorie.
- Piscina riabilitativa con una lunghezza di 8 metri per 3 di larghezza e due diverse profondità (1,50 cm e 1,80 cm) con idromassaggio e nuoto controcorrente;
- Percorsi vascolari;
- N. 3 Ambulatori Medici
- N. 7 box per la terapia ambulatoriale individuale;
- N. 4 box per la logopedia con utilizzo di libri e software con programmi per training dislessia/discalculia/metafonologia/disturbi dell'attenzione e della memoria – Scala Wisc– IV
- N. 3 box per la terapia psicologica, cognitivo – comportamentale in cui i disturbi cognitivi vengono trattati con training specifici attraverso l'uso di strumenti tipo “ carta matita “ o informatici
- N. 2 sala di attesa;
- Spogliatoi e servizi distinti per sesso per gli operatori;
- Spogliatoi e servizi distinti per sesso per gli utenti per accedere alla piscina;
- Servizi distinti uomo/donna/disabili per utenti;
- 1 locale adibito a riunione/colloqui familiari/insegnanti/operatori;
- Spazio dotato di distributori di bevande/snack;
- 1° Piano: Ambulatori per Medicina dello Sport e Cardiologia dello Sport

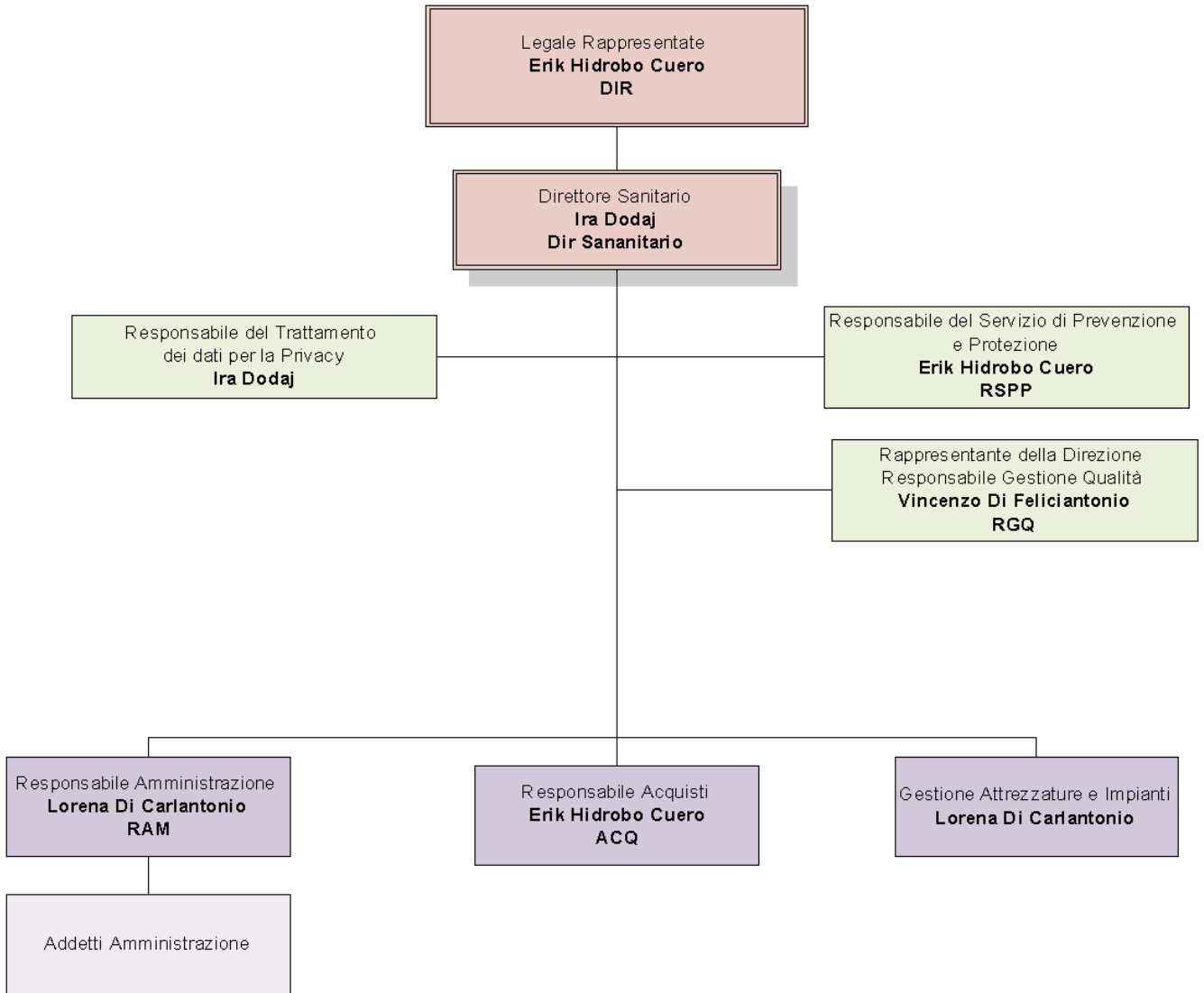
<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 03
		DATA 20/02/2024
		PAG. 13 DI 54

## 2.6 LE RISORSE PROFESSIONALI

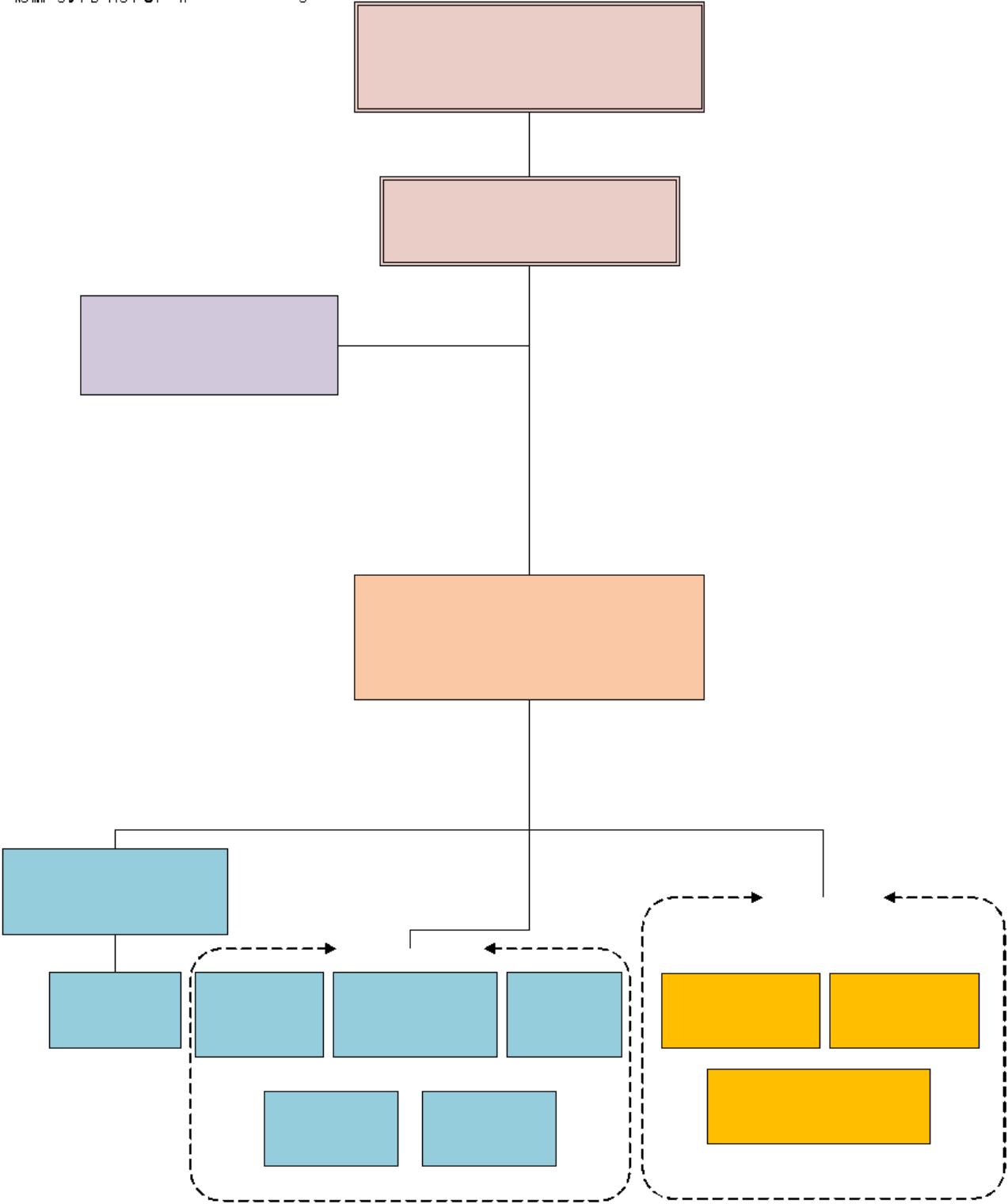
La struttura dispone di risorse umane ad alta specializzazione che coprono, con le loro competenze, in modo ottimale tutti i servizi erogati. In particolare nella struttura è impiegato il seguente personale:

- Direttore Sanitario;
- Medici Specialistici per Patologia (Psichiatra con Master in Autismo, Medico dello Sport;Fisiatra)
- Fisioterapisti;
- Logopedisti;
- Psicologi;
- Terapista occupazionale;
- Educatore professionale;
- OSS;
- Massofisioterapista;
- Impiegato Addetto all'amministrazione;
- Impiegato addetto alla Reception;
- Addetti alle pulizie;

## ORGANIGRAMMA AMMINISTRATIVO



**ORGANIGRAMMA SANITARIO**



<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 03
		DATA 20/02/2024
		PAG. 16 DI 54

## 2.7 COME RICONOSCERE IL PERSONALE

Tutto il personale del Centro Wellness è individuabile attraverso un tesserino identificativo con indicato il nome e la qualifica.

Il nostro personale è facilmente riconoscibile dalla divisa che indossa:

PERSONALE	TIPO E COLORE	COLORE E PROFILI SU COLLO E TASCHE
Fisioterapiste, logopediste ed ortottista	pantaloni bianchi casacche bianche	<b>fucsia</b>
Fisioterapisti	pantaloni verdi casacca bianca	<b>verde</b>
Psicologi/psicoterapeuti	pantaloni bianchi casacche bianche	<b>verde mela</b>
Personale amministrativo	abiti civili e tesserino di riconoscimento	
Terapista occupazionale/Assistente sociale/Educatore professionale	Pantaloni bianchi casacca bianca	<b>arancione</b>

## 2.8 SERVIZI ACCESSORI E COMFORT

Il Centro di Riabilitazione Neuromotoria Wellness è stato realizzato secondo i migliori standard previsti dalla normativa vigente L.R.32/2007 e s.m.i., nei minimi dettagli strutturali e tecnologici, con spazi assistenziali che si caratterizzano per una particolare attenzione nella scelta dei colori e dei materiali, tesi a favorire la percezione di comfort e di accoglienza del paziente.

Il Centro ha un ottimo livello di accessibilità e funzionalità: non esistono barriere architettoniche in quanto è situato al piano terra su una superficie di 900 mq; dispone di ampio parcheggio, scivoli per disabili esterni ed interni, porta di ingresso automatica, cinque uscite di emergenza con maniglione antipánico.

Tutti i locali sono climatizzati e dispongono di ricircolo di aria centralizzato in base al flusso degli utenti, secondo normativa.

Gli impianti elettrici, tutti i dispositivi, le apparecchiature elettromedicali e l'illuminazione rispettano le normative specifiche di settore; la DIR dispone controlli periodici con relativa certificazione di avvenuta verifica.

La piscina – seppure momentaneamente chiusa causa COVID – dispone di impianto automatico di deumidificazione, dispositivo di controllo temperatura acqua e centralina di controllo del cloro ed elPh.

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 03
		DATA 20/02/2024
		PAG. 17 DI 54

In tutti i locali sono assicurate efficaci condizioni di illuminazione e ventilazione attraverso l'uso di impianto di riscaldamento e/o climatizzazione che assicuri una temperatura degli ambienti di 20°/22° centigradi nel semestre invernale (ora solare) e possibilmente non inferiore a quella esterna per più di 6° centigradi (non inferiore a 20° centigradi) nel semestre estivo e che garantisce i ricambi ottimali richiesti dalla normativa vigente.

Il rapporto tra superficie finestrata e superficie pavimentata di ogni singolo locale risulta essere sempre superiore ad 1/8.

E' presente un nodo equipotenziale ed interruttore differenziale con "in" inferiore o uguale a 30 mA; Illuminamento di esercizio: 200-300-500 lx; illuminazione generale 30-50 lx locale area controllo comandi;

Tutti gli arredi, suppellettili, pavimenti con profilo di raccordo igienico a sguscia, pareti divisorie sono lavabili come da piano di sanificazione ed attraverso personale interno addetto, che opera quotidianamente.

Tutti gli ambienti sono ampi e spaziosi, per consentire l'accesso anche con ausili.

La suddivisione dei locali interni è tesa a favorire il rapporto operatore paziente e ciascun locale è dotato di apposita etichetta adesiva indicativa apposta sulle porte.

Le palestre riabilitative sono tre e sono distinte: una per gli adulti di 52 mq in cui sono rispettate le distanze di sicurezza e due per i bambini rispettivamente di 40mq e 46 mq.

Le pareti delle 2 palestre dedicate ai bambini sono rivestite con una protezione murale in polietilene espanso ignifugo, atossico, antibatterico, antimuffa, termoisolante ammortizzante, insonorizzante, resistente ai liquidi, oli ed acidi basici, lavabile con panno umido conforme alla normativa UNI EN 71 – 3 2019, ideale per proteggere le persone da urti accidentali verso le pareti in muratura o cemento.

Entrambe sono fornite di tutte le attrezzature necessarie all'attività riabilitativa.

I locali dell'amministrazione sono dotati di armadi con chiavi, scrivanie, PC con sistema di sicurezza necessari a garantire la privacy degli utenti.

L'archivio, annesso all'amministrazione, è dotato di armadi con chiavi e scaffali in metallo.

Sono presenti locali per deposito materiale pulito, sporco e materiale di pulizia.

L'ingresso in piscina deve seguire un percorso obbligato al quale l'utente accede sotto la guida degli operatori attraverso le zone filtro, le docce e la disinfezione dei piedi.

La piscina è dotata di docce interne, doccia con seduta per disabili e sedia automatizzata per accesso in vasca dei non deambulanti.

Nel locale piscina vi sono anche due vasche dedicate ai Percorsi vascolari.

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 03
		DATA 20/02/2024
		PAG. 18 DI 54

Il Centro è dotato anche di impianto termale, per aerosol medicale e termale, docce nasali.

Il Centro mette a disposizione degli utenti deambulatori con ascellari per adulti e bambini ed ausili (sedia a rotelle ).

Per venire incontro alle esigenze degli Utenti, negli spogliatoi del Centro ad essi dedicati sono disponibili armadietti in metallo con chiusura a mandata al fine di escludere il verificarsi di smarrimento di oggetti personali, borse, denaro.

L'Ambulatorio non può assumersi, comunque, alcuna responsabilità relativamente agli oggetti di cui sopra.

È ovviamente necessario utilizzare i servizi, gli spogliatoi e tutti i locali mantenendo ordine e pulizia.

Al fine di agevolare la continua igienizzazione dei locali gli utenti ed i visitatori si attengono strettamente alle indicazioni scritte e riportate dal personale in servizio.

È naturalmente vietato introdurre animali all'interno dell'ambulatorio.

Per il ristoro degli utenti e del personale è stato predisposto un locale con distributore automatico di bevande calde e fredde e di snack dolci e salati.

Il mantenimento della sicurezza, conformità e qualità dei servizi e il comfort della struttura viene garantito attraverso manutenzioni ordinarie e straordinarie trimestrali, semestrali ed annuali.

I principali interventi di manutenzione periodica sono:

- tinteggiatura pareti;
- pulizia filtri bocchette aria condizionata;
- svuotamento piscina, lavaggio e pulizia filtri bocchette, bocchettoni,
- trattamento antiruggine;
- controllo pozzetti esterni rete fognaria ed acque bianche semestrale;
- tagliando del mezzo di trasporto e revisione annuale pedana elevatrice;
- controllo messa a terra.
- revisione caldaie;
- revisione apparecchiature elettromedicali;
- controllo piattaforma elevatrice semestrale;
- aggiornamento antivirus PC;
- derattizzazione trimestrale;
- manutenzioni straordinarie qualora se ne verificasse la necessità.

Tutti gli interventi sono affidati a ditte specializzate.

Di tutte le ditte incaricate è stata verificata sia l'idoneità tecnico professionale, sia il possesso di quanto prescritto dalla normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 03
		DATA 20/02/2024
		PAG. 19 DI 54

L'evidenza delle manutenzioni effettuate, come prescritto dalle normative di riferimento, sono custodite in un apposito faldone conservato in Amministrazione.

## 2.9 TUTELA DEI DATI PERSONALI

Il Centro Wellness tutela la riservatezza dei dati personali in conformità del GDPR 2016/679.

## 2.10 SICUREZZA

Il Centro è in grado di garantire i più elevati standard in relazioni ai diversi tipi di rischio cui può essere soggetto il paziente o il collaboratore.

## 2.11 RISERVATEZZA

Il paziente, per tutta la durata del trattamento, ha diritto alla riservatezza. La conoscenza del suo stato di salute è riservato al personale amministrativo abilitato, al personale sanitario e parasanitario che è tenuto al segreto professionale.

Il personale sanitario e parasanitario assicura la propria disponibilità al colloquio con il paziente, con i congiunti anche in fasce orarie prestabilite e rese note.

## 2.12 RISCHIO INCENDIO

Il Centro è provvisto del Certificato Prevenzione Incendi a scadenza quinquennale e del Registro prevenzione antincendio con attestazione di rinnovo periodico di conformità antincendio rilasciata dai Vigili del Fuoco del Comando di Teramo.

E' dotato di piano di emergenza ed evacuazione come da planimetrie indicanti le vie di esodo apposte in Reception e sala di attesa.

Nei corridoi e nei locali sono presenti: estintori, segnaletica indicante le vie di fuga e lampade per l'illuminazione di emergenza.

È presente all'interno della struttura, come prescritto dal D.Lgs. 81/2008, una squadra di gestione delle emergenze composta da:

- ☐ addetti alla prevenzione incendi;
- ☐ addetti agli interventi di primo soccorso;
- ☐ addetti alla gestione delle emergenze.

Tutti i soggetti incaricati dei compiti di gestione delle emergenze è stato adeguatamente formato ed informato sulle modalità e sui compiti da svolgere in caso di necessità.

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 03
		DATA 20/02/2024
		PAG. 20 DI 54

### 2.13 RISCHIO BIOLOGICO

Per garantire all'utente ed agli operatori la massima protezione nelle attività che comportano esposizione ad agenti biologici sia quelle nelle quali vi è un uso deliberato di microrganismi, sia quelle nelle quali si ha la presenza occasionale di agenti biologici, è stato adottato:

- un piano recante norme di comportamento per la prevenzione del rischio biologico ai sensi del D.lgs n. 81/2008;
- un protocollo condiviso di regolazione delle misure per il contrasto ed il contenimento COVID 19 negli ambienti di lavoro del 24.04.20 ai sensi del DPCM 26.04.20 e della OPGR n.55 del 5.5.2020:
  - ▶ protocollo di igienizzazione di tastiere, mouse, screen e fotocopiatrici;
  - ▶ protocollo di utilizzo dei servizi igienici e degli spogliatoi;
  - ▶ protocollo d'ingresso fornitori esterni;
  - ▶ protocollo per i lavoratori sintomatici;
  - ▶ regole COVID per il personale amministrativo e del front-office;
  - ▶ regole COVID per il personale sanitario;
  - ▶ regole COVID per il personale addetto alle pulizie;
- un piano di sanificazione ambientale ed utilizzo di dispositivi di protezione e materiale monouso (cuffiette, mascherine, guanti) da parte del personale sanitario e parasanitario e l'adozione di appositi parafiat;
- un documento di valutazione del rischio biologico da esposizione SARS – CoV2 ;
- una valutazione dei rischi specifici;
- un piano di emergenza ed evacuazione;
- un piano di sanificazione per lo Pseudomonas degli impianti della piscina;

Inoltre sono vengono applicate le seguenti misure di prevenzione:

- ☒ costante controllo dei livelli di cloro e del Ph dell'acqua,
- ☒ obbligo di doccia pre – immersione in piscina con antimicotico,
- ☒ di calzari per gli accompagnatori,
- ☒ ed utilizzo di dispositivi di protezione e materiale monouso (cuffiette, mascherine, guanti) da parte del personale parasanitario;

### 2.14 RISCHI CONNESSI ALL'IMPIANTO ELETTRICO

Tutte le apparecchiature elettriche sono conformi alle normative vigenti e dotate di marchio CE e dichiarazione di conformità, collaudate e controllate secondo quanto previsto dal Piano di Manutenzione delle Attrezzature. L'impianto elettrico è dotato di messa a terra come da normativa

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 03
		DATA 20/02/2024
		PAG. 21 DI 54

vigente. Queste precauzioni permettono di rendere minimo il rischio elettrico sia per gli operatori che per gli utenti. L'impianto elettrico con scarico di messa a terra viene controllato ogni due anni da ditta specializzata.

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 03
		DATA 20/02/2024
		PAG. 22 DI 54

## 2.15 DOVERI

### I DOVERI DELL'ASSISTITO

#### RESPONSABILITA' E COLLABORAZIONE

Il paziente è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri assistiti, con la volontà di collaborare con il personale amministrativo, medico e paramedico, evitando qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri.

Il paziente o delegato, deve fornire informazioni complete e precise sulla sua salute.

#### INFORMAZIONE

Si informa che la comunicazione dell'assenza di una seduta deve essere presentata alla Segreteria con almeno 24 ore di anticipo sull'orario della stessa per consentirne il recupero; in caso contrario l'assistito perde il diritto alla prestazione.

La comunicazione può essere effettuata:

- telefonicamente ai numeri **0861 501189; 0861/592951;**
- a mezzo e-mail al seguente indirizzo: info@welness.it
- di persona alla reception del Centro.

Le assenze superiori alle 4 settimane, comportano la comunicazione alla UVM del Distretto autorizzante come da Decreto n. 107/2013 per la valutazione del caso.

Assenze inferiori, devono essere comunicate con almeno 10 giorni di anticipo, al fine di poter recuperare le sedute.

Il paziente o delegato ha il dovere di comunicare tempestivamente al personale tecnico, medico e paramedico, la propria intenzione di rinunciare a cure o prestazioni programmate o in caso di ricovero ospedaliero, affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.

#### RISPETTO DEL PERSONALE E DEI BENI MATERIALI

Il paziente ed i suoi familiari, hanno il dovere di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno dell'ambulatorio.

Si raccomanda il rispetto degli orari concordati sia per le visite che per i trattamenti.

Al proposito si evidenzia che eventuali ritardi comportano l'abbreviazione della seduta terapeutica.

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 03
		DATA 20/02/2024
		PAG. 23 DI 54

L'assistito deve attendersi dal personale – e ricambiare – un atteggiamento rispettoso; a tal fine è anche invitato a presentarsi in abbigliamento idoneo alla tipologia di trattamento da eseguire.

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 03
		DATA 20/02/2024
		PAG. 24 DI 54

### 3 DEFINIZIONE DELLA RIABILITAZIONE

La riabilitazione è un processo di soluzione dei problemi ed educazione nel corso del quale si porta una persona affetta da menomazione o disabilità a raggiungere il miglior livello di vita possibile sul piano fisico, funzionale, sociale ed emozionale con le minori restrizioni possibili delle sue scelte operative. Il progetto riabilitativo coinvolge anche la famiglia del soggetto e quanti sono a lui vicini. Di conseguenza il processo riabilitativo riguarda non solo gli aspetti strettamente clinici ma anche gli aspetti psicologici e sociali.

**Molteplicità, programmazione e finalità degli obiettivi:**

Per raggiungere un buon livello di efficacia, qualsiasi progetto di riabilitazione deve essere basato su obiettivi plurimi e mirati, affinché l'autonomia raggiungibile nei diversi ambiti possa tradursi in autonomia della persona nel suo complesso ed in ogni caso in una migliore qualità della vita della persona stessa.

**Attività Sanitarie di Riabilitazione**

Si definiscono attività sanitarie di riabilitazione gli interventi valutativi, diagnostici, terapeutici, finalizzate a portare il soggetto affetto da menomazioni, a contenere o minimizzare la sua disabilità garantendogli la massima partecipazione possibile alla vita sociale consentendogli di muoversi, camminare, parlare, vestirsi, mangiare comunicare e relazionarsi efficacemente nel proprio ambiente familiare, lavorativo, scolastico e sociale. Si definiscono attività di riabilitazione sociale, le azioni e gli interventi finalizzati a garantire al disabile la massima partecipazione realizzabile alla vita sociale, con minor restrizione possibile delle sue scelte operative, indipendentemente dalla gravità delle menomazioni e delle disabilità irreversibili, al fine di contenere la condizione di handicap.

OBIETTIVI	SETTING	AZIONI	OPERATORI
Raggiungimento della stabilità dei parametri e delle funzioni vitali.  Recupero della tolleranza all'attività fisica e delle funzioni.  Remissione dei disturbi comportamentali o cognitivi.  Addestramento ADL. Fornitura e prescrizioni di ausili.	Riabilitazione specialistica	Formulazione del progetto riabilitativo finalizzato all'outcome globale nel cui ambito attuare i programmi riabilitativi alle aree di intervento: a) Area di stabilizzazione internistica e delle funzioni di base; b) Area delle competenze comunicative e	Medico fisiatra o neuropsichiatra infantile; fisioterapista; logopedista ortottista psicologo in consulenza se necessario cardiologo/medico dello sport neurologo

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 03
		DATA 20/02/2024
		PAG. 25 DI 54

OBIETTIVI	SETTING	AZIONI	OPERATORI
Informazione ed addestramento dei familiari.		cognitivo comportamentali c) Area della mobilità e dei trasferimenti d) Area dell'autonomia e della cura della persona e) Area del reinserimento sociale	

### **Principio della presa in carico globale:**

Le attività sanitarie di riabilitazione, ad eccezione di quelle di semplice terapia fisica strumentale per il superamento della disabilità minimali, segmentarie e/o transitorie ( DM 22/07/96 ), **richiedono obbligatoriamente la presa in carico clinica globale della persona** mediante la predisposizione di un **progetto riabilitativo individuale** e la sua realizzazione mediante uno o più programmi riabilitativi.

La presa in carico si estrinseca nelle diverse fasi:

### **Progetto Riabilitativo Individuale (PRI)**

È l'insieme di proposizioni, elaborate dall'equipe riabilitativa (fisioterapista, logopedista, psicomotricista, psicologo, ortottista), coordinata dal Medico responsabile (fisiatra o neuropsichiatra infantile per le patologie dell'età evolutiva).

Indica:

- il Medico specialista (Fisiatra/NPI) responsabile del progetto che effettua la valutazione clinica di ingresso del paziente anche mediante l'uso di scale di valutazione, tenendo conto in maniera globale dei bisogni, delle preferenze del paziente e/o dei suoi familiari quando è necessario, delle sue menomazioni, delle sue disabilità e soprattutto delle sue abilità residue e recuperabili, oltreché dei fattori ambientali, contestuali e personali;
- definisce gli esiti desiderati, le aspettative e le priorità del paziente e dei suoi familiari, quando è necessario, e dell'equipe curante;
- definisce il ruolo dell'equipe riabilitativa composta da personale adeguatamente formato, rispetto alle azioni da compiere per il raggiungimento degli obiettivi desiderati
- definisce nelle linee generali, gli obiettivi a breve, medio e lungo termine, i tempi previsti, la frequenza dei trattamenti.

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 03
		DATA 20/02/2024
		PAG. 26 DI 54

Inoltre:

- è comunicato verbalmente in modo comprensibile al paziente ed ai suoi familiari
- è comunicato verbalmente a tutti gli operatori coinvolti nel progetto riabilitativo
- costituisce il punto di riferimento per ogni intervento svolto dall'equipe riabilitativa
- il Direttore Sanitario, coordinatore delle due equipe, provvede a garantire un flusso costante di informazioni da e con il medico di famiglia mediante colloqui telefonici rendendosi disponibile ad incontrare i pazienti e il nucleo familiare una volta a settimana previo appuntamento.
- Anche gli operatori, previo appuntamento, si rendono disponibili ad incontrare e colloquiare con i pazienti o delegati, e per i bambini affetti da patologie dell'età evolutiva sono previste consulenze agli operatori sociali, ed agli insegnanti al fine di favorire l'integrazione scolastica
- è elaborato in base ad elementi sostanziali quali: bisogni, preferenze, menomazioni, abilità/disabilità residue, limiti ambientali.

### 3.8 VALUTAZIONE DEL LAVORO SVOLTO COME DA PRI

Gli interessi derivanti dal progetto riabilitativo, incentrati sui diversi problemi rilevati, necessitano di una valutazione sistematica della " performance" raggiunta dal Team degli operatori, il cui responsabile è il Direttore Sanitario. Di fondamentale importanza è quindi, il lavoro multidisciplinare svolto dai vari professionisti quali il fisioterapista, il logopedista, il masso fisioterapista, l'ortottista, lo psicologo.

In tal modo il lavoro interdisciplinare consente alle diverse professionalità di cooperare alla risoluzione di problematiche comuni.

### 3.9 TIPOLOGIE PRESTAZIONALI E MODALITÀ PRESCRITTIVE

Gli interventi di Riabilitazione estensiva o intermedia sono rivolte al trattamento di

Disabilità importanti con possibili esiti permanenti, spesso multiple, che richiedono una presa in carico nel lungo termine, plurima e globale richiedenti un progetto riabilitativo.

**Il progetto riabilitativo ed i suoi programmi attuativi, definiscono i tempi di completamento dei cicli riabilitativi, di norma contenuti entro i 240 gg fatta eccezione per :**

i pazienti affetti da gravi patologie a carattere involutivo ( sclerosi multipla, distrofia muscolare, SLS, malattia di Alzheimer, alcune patologie su base congenita ) con gravi danni cerebrali o disturbi psichici, i pluriminorati anche sensoriali, per i quali il progetto riabilitativo può estendersi anche oltre, senza limitazioni;

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 03
		DATA 20/02/2024
		PAG. 27 DI 54

i pazienti stabilizzati nella loro condizione di non perfetto recupero funzionale per i quali possono essere previsti cicli riabilitativi anche su base annua.

Le tipologie di trattamento previste per la riabilitazione estensiva/intermedia ex art. 26 L.833/78 sono:

- Ambulatoriale prescritta nelle fasi che prevedono un rapporto terapeuta /paziente pari 1/1 ovvero che il terapeuta svolga una parte attiva nell'intervento terapeutico ( es. mobilizzazione, lavoro contro resistenza, massaggio, psicomotricità individuale, logopedia individuale );
- Domiciliare è prescritta in maniera tecnicamente motivata, limitatamente a pazienti intrasportabili, o quando, anche temporaneamente, la situazione logistica aggraverebbe ulteriormente la condizione patologica del paziente;
- Ambulatoriale di gruppo nelle fasi di trattamento in cui non sia più indispensabile il rapporto 1/1 ed il paziente abbia raggiunto una sufficiente autonomia e che abbia bisogno di più ore di terapia a minore intensità; tale modalità di prestazione deve essere utilizzata inoltre in tutte quelle patologie progressivamente ingravescenti in cui si prevede una facile affaticabilità del paziente ( sclerosi multipla, distrofia muscolare, SLA, m.di Parkinson ), nelle fasi in cui è presente un indice di autonomia residua ed in cui un'ora di terapia continua ( ambulatoriale individuale ), possa rappresentare un eccessivo carico o comunque non essere utile alla condizione terapeutica.
  - Extramurali la prestazione viene eseguita al di fuori delle mura del Centro stesso ad es. c/o le scuole di ogni ordine e grado, in collaborazione con gli insegnanti ( se rivolto a pazienti scolarizzati ) o c/o Strutture Residenziali per Anziani.

### 3.10 INQUADRAMENTO TERAPEUTICO

La tipologia dei soggetti trattati ai fini riabilitativi può essere convenientemente rappresentata dai seguenti indicatori:

- Menomazione
- Patologia
- Presenza di una o più disabilità
- Livello prognostico
- L'età come condizione che modifica qualitativamente il bisogno di riabilitazione sia nell'età evolutiva sia, seppure in modo diverso nell'età anziana.

Per l'identificazione delle patologie, si può fare riferimento alle LL.GG nazionali, per l'individuazione delle disabilità alla ICD (International Classification of

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 03
		DATA 20/02/2024
		PAG. 28 DI 54

Disease), che deve essere integrata dalla ICIDH (International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps) da cui è stata estrapolata la classificazione delle disabilità riportata nella tabella B; le classi di menomazione nella tabella A sono state estrapolate dalla ICF che sarà introdotta ed utilizzata dallo scrivente Centro da gennaio 2015.

Altri indicatori che determinano la necessità di trattamenti ex art. 26 L.833/78 sono il grado di disabilità del soggetto ed il livello prognostico (tabelle C e D).

I percorsi terapeutici, la durata del trattamento, il numero massimo di prestazioni per patologia, la possibile prestazione sono individuati nella tabella E.

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 03
		DATA 20/02/2024
		PAG. 29 DI 54

**CLASSI DI MENOMAZIONI**

**TABELLA A**

**01. Ictus cerebrale (str)**

emisoma sinistro (ictus destro)  
 emisoma destro (ictus sinistro)  
 ictus bilaterale  
 ictus senza paresi  
 altro tipo di ictus cerebrale

**02. cerebropatia (BDN/BDT)**

non traumatica  
 traumatica  
 trauma cranico esposto  
 trauma cranico chiuso  
 altra cerebropatia

**03. malattia neurologica (NEU)**

sclerosi multipla  
 parkinsonismo  
 polineuropatia  
 sindrome di Guillain-Barré  
 altra malattia neurologica

**04. mielopatia (SCN/SCT)**

non traumatica  
 paraplegia incompleta  
 paraplegia completa  
 tetraplegia incompleta C1-4  
 tetraplegia incompleta C5-8  
 tetraplegia completa C1-4  
 tetraplegia completa C5-8  
 altra mielopatia non traumatica

**05. amputazione di arto (AM2/AM1)**

**06. artropatia (AR2/AR1)**

artrite reumatoide

**07. patologia ortopedico-traumatologica**

postumi/esiti di protesizzazione d'anca  
 postumi/esiti di protesizzazione ginocchio

**08. Pneumopatie (PUL)**

Broncopneumopatia cronica ostruttiva  
 altra pneumopatia

**09. Cardiopatie (CAR)**

Postumi di cardiopatia ischemica  
 postumi di chirurgia valvolare  
 postumi di trapianto cuore e/o polmoni  
 arteriopatia obliterante periferica  
 altre cardiopatie

**10. Ustioni (OTH)**

**11. deformità congenite (OTH)**

Spina bifida  
 altra deformità congenita  
 altre menomazioni disabilitanti (OTH)

**12. politraumi (MMT)**

encefalo e midollo spinale  
 encefalo e polifrattura e/o amputazione  
 mielopatia traumatica più polifrattura e/o  
 amputazione  
 altro politrauma

**13. oncologia**

**14. menomazioni disabilitanti età evolutiva (MEE)**

sindromi di sofferenza cerebrale pre o perinatale  
 leocodistrofie  
 sindromi cromosomiche genetiche  
 sindromi malformative del SNC  
 disfunzioni pratto-gnosiche  
 miopatie  
 disturbi dello sviluppo psicomotorio e relazionale  
 disturbi evolutivi della comunicazione  
 disturbi evolutivi specifici dell'apprendimento  
 disturbi evolutivi della funzione motoria  
 disturbi dell'attenzione con iperattività  
 disturbi della condotta  
 disturbi del funzionamento sociale con esordio  
 specifico dell'infanzia e dell'adolescenza  
 sindromi e disturbi della sfera emozionale con esordio  
 caratteristico dell'infanzia  
 altri disturbi comportamentali ed emozionali  
 patologie metaboliche  
 ritardo mentale  
 deficit sensoriali  
 esiti postchirurgici di malformazioni congenite

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 03
		DATA 20/02/2024
		PAG. 30 DI 54

**CLASSIFICAZIONE DELLE DISABILITA' (ICIDH – OMS)**

**TABELLA B**

**I - DISABILITA' NEL COMPORTAMENTO**

**Disabilità nella consapevolezza**

- 10. disabilità nella consapevolezza di sé
- 11. disabilità relativa all'orientamento nello spazio e nel tempo
- 12. altre disabilità di identificazione
- 13. disabilità nel salvaguardare la propria incolumità
- 14. disabilità legata al comportamento in determinate situazioni
- 15. disabilità nell'acquisizione di conoscenze
- 16. altre disabilità nell'istruzione

**Disabilità nelle relazioni**

- 17. disabilità nel ruolo familiare
- 18. disabilità nel ruolo lavorativo
- 19. altre disabilità nel comportamento

**II – DISABILITA' NELLA COMUNICAZIONE**

**Disabilità nel parlare**

- 20. disabilità nella comprensione del discorso
- 21. disabilità nel discorrere
- 22. altre disabilità nel parlare

**Disabilità nell'ascoltare**

- 23. disabilità nell'ascoltare il discorso
- 24. altre disabilità nell'ascoltare

**Disabilità nel vedere**

- 25. disabilità nelle prove visive macroscopiche
- 26. disabilità nelle prove visive di individuazione dei dettagli
- 27. altre disabilità nel vedere e nelle prove correlate

**Altre disabilità nella comunicazione**

- 28. disabilità nello scrivere
- 29. altre disabilità nella comunicazione

**III - DISABILITA' NELLA CURA DELLA PROPRIA PERSONA**

**Disabilità escretorie**

- 30. difficoltà controllata dell'escrezione
- 31. difficoltà non controllata dell'escrezione
- 32. altre disabilità escretorie

**Disabilità nell'igiene personale**

- 33. disabilità nel farsi il bagno
- 34. altre disabilità nell'igiene personale

**Disabilità nel vestirsi**

- 35. disabilità nell'indossare gli abiti
- 36. altre disabilità nel vestirsi

**Disabilità nell'alimentarsi e in altri aspetti della cura della persona**

- 37. disabilità nei preliminari del pranzo
- 38. altre disabilità nell'alimentarsi
- 39. altre disabilità nella cura della persona

**IV - DISABILITA' LOCOMOTORIE**

**Disabilità della deambulazione**

- 40. disabilità nel camminare
- 41. disabilità nell'attraversare
- 42. disabilità nel salire le scale
- 43. altre disabilità nel salire
- 44. disabilità nel correre
- 45. altre disabilità della deambulazione

**Disabilità da relazione**

- 46. disabilità nel trasferimento
- 47. disabilità nel trasporto

**Altre disabilità locomotorie**

- 48. disabilità nel sollevarsi
- 49. altre disabilità locomotorie

**V – DISABILITA' DOVUTE ALL'ASSETTO CORPOREO**

50. disabilità nel procurarsi i mezzi per la sussistenza

51. disabilità nell'ambiente familiare

**Disabilità nella mobilità del corpo**

- 52. disabilità nel recuperare
- 53. disabilità nel raggiungere
- 54. altre disabilità nella funzione delle braccia
- 55. disabilità nell'inginocchiarsi
- 56. disabilità nel rannicchiarsi
- 57. altre disabilità nella mobilità del corpo

**Altre disabilità nell'assetto di parti del corpo**

58. disabilità posturali

**VI – DISABILITA' NELLA DESTREZZA**

59. disabilità nell'adattamento ambientale

60. altre disabilità nelle attività quotidiane

**Disabilità nelle attività manuali**

- 61. disabilità nel tastare
- 62. disabilità nell'afferrare
- 63. disabilità nel tenere gli oggetti
- 64. disabilità nell'uso delle mani
- 65. altre disabilità nell'attività manuale

**Altre disabilità nella destrezza**

- 66. disabilità nel controllo del movimento dei piedi
- 67. altre disabilità nel controllo del corpo
- 68. altre disabilità nella destrezza

**VII – DISABILITA' CIRCOSTANZIALI**

**Disabilità da dipendenza e nelle capacità di resistenza**

- 69. dipendenza da determinate circostanze
- 70. disabilità nelle capacità di resistenza
- 71. disabilità ambientali
- 72. disabilità relativa alla tolleranza verso la temperatura
- 73. disabilità relativa alla tolleranza verso altri fattori climatici
- 74. disabilità relativa alla tolleranza verso il rumore
- 75. disabilità relativa alla tolleranza verso l'illuminazione
- 76. disabilità relativa alla tolleranza verso la tensione da lavoro
- 77. disabilità relativa alla tolleranza verso altri fattori ambientali

**Altre disabilità circostanziali**

78. Altre disabilità relative a particolari situazione

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 03
		DATA 20/02/2024
		PAG. 31 DI 54

**GRAVITÀ DELLA DISABILITÀ**

**TABELLA C**

SCALA		DESCRIZIONE
0.	Non disabile	Assenza di disabilità – Il soggetto può effettuare un’attività o adottare il necessario comportamento senza aiuto, da solo e senza difficoltà
1.	Difficoltà di esecuzione	Presenza di difficoltà – Il soggetto può effettuare un’attività o adottare il necessario comportamento senza supporti tecnici e/o psicoeducativi e da solo, ma con difficoltà
2.	Prestazioni con aiuto	Necessita di supporti tecnici e/o psicoeducativi per l’esecuzione del compito – il soggetto può eseguire un’attività solo grazie a supporti tecnici e/o psicoeducativi.
3.	Prestazioni con affiancamento costante	Il soggetto non può eseguire un’attività o adottare la condotta richiesta – che essa con affiancamento costante sia migliorata o meno da supporti tecnici e/o psicoeducativi – se non è affiancato costantemente.
4.	Dipendenza	Dipendenza completa dalla presenza di un’altra persona – il soggetto può effettuare la sua attività o adottare la condotta richiesta, soltanto se qualcuno è con lui per la maggior parte del tempo.
5.	Disabilità rilevante	Impossibilità ad effettuare l’attività senza l’intervento di una persona che, a sua volta, possa agire soltanto con supporti tecnici e/o psicoeducativi – la condotta corretta può essere ottenuta soltanto in presenza di un’altra persona e in un ambiente protetto.
6.	Disabilità totale	Impossibilità di condurre a termine un’attività o un comportamento
7.	Non classificabile	
8.	Non precisata	

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 03
		DATA 20/02/2024
		PAG. 32 DI 54

**LIVELLO PROGNOSTICO**
**TABELLA D**

SCALA	DESCRIZIONE
0. Non disabile	Assenza di disabilità
1. Possibilità di recupero	Presenza di disabilità, ma in diminuzione; è previsto un recupero senza limitazioni definitive delle capacità funzionali
2. Possibilità di miglioramento	Vi è una disabilità ma in diminuzione, sebbene sia probabile una limitazione residua delle capacità funzionali del soggetto.
3. Possibilità di miglioramento con affiancamento costante	Disabilità stabilizzata, ma le capacità funzionali possono essere migliorate per mezzo di supporti tecnici e/o psicoeducativi o altre forme.
4. Disabilità stabilizzata	Disabilità stabilizzata senza prospettive di miglioramento delle capacità funzionali
5. Possibilità di contenimento della regressione	Disabilità progressive, ma le prestazioni potrebbero essere migliorate per mezzo di supporti tecnici e/o psicoeducativi o altre forme.
6. Disabilità con deterioramento	Disabilità progressiva con salvaguardia del livello prestazionale progressivo.
7. Non determinabile	
8. Non specificata	

<b>WELNESS S.R.L</b> <b>CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26</b> <b>L.833/78</b> <b>VIA PIANE N. 222/226</b> <b>64046 MONTORIO AL VOMANO</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		REV. 01
			DATA 04/01/2021
			PAG. 33 DI 54

TABELLA E							
PERCORSO TERAPEUTICO SULLA BASE DEI PROTOCOLLI DIAGNOSTICO RIABILITATIVI	DURATA	NUMERO MASSIMO DI SEDUTE	POSSIBILI PRESTAZIONI	OBIETTIVI	SCALE UTILIZZATE	ESITO FINALE ATTESO	OPERATORI COINVOLTI
<b>PR1:</b> Disabilità conseguenti a patologie del sistema nervoso centrale e periferico in fase sub acuta, cronica e/o stabilizzata -Monodistrettuali -Polidistrettuali	45 minuti	Come da protocollo vigente (Delibera GRA n. 2525/99) Autorizzazione UVM	1.Ried.neuromotoria con metodica scientificamente validata 2.Mobilizzazioni articolari 3.Terapia fisica 4.Addestramento e messa a punto di apparecchi ortesicise necessario 5.Training per disturbi del linguaggio 6.Esercizi respiratori 7.Psicoterapia	<i>A breve termine</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>Migliorare la mobilità globale e stimolare la motricità residua emisoma dx</li> <li>Incrementare la partecipazione ai passaggi posturali ed ai trasferimenti</li> </ul> <i>A medio termine</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incremento autonomia nella verticalizzazione e deambulazione con ausilio</li> <li>Migliorare la comprensione e la produzione verbale</li> <li>Recupero autonomia nelle principali ADL</li> </ul>	Specifiche per patologia + FIM	Recupero massima autonomia funzionale globale possibile Addestramento del caregiver alla gestione della disabilità	- Fisioterapista - Logopedista - Psicologo
<b>PR2:</b> Disabilità secondarie a patologie osteomioarticolari post-traumatiche: -Monodistrettuali -Polidistrettuali	45 minuti	Come da protocollo vigente (Delibera GRA n. 2525/99) Autorizzazione UVM	1.Mobilizzazioni articolari 2.Rieducazione Funzionale 3.P.N.F. 4.Esercizi propriocettivi 5.Risoluzione manuale di aderenze articolari 6.Training deambulatorio e del passo 7.Meccanoterapia 8.Terapia fisica 9.Messa a punto di apparecchi ortesici se necessario	<i>A breve termine</i> Ottenere un rinforzo funzionale della muscolatura degli AAAA. Miglioramento articolare senza dolore AAAA Incremento autonomia e sicurezza nei trasferimenti. <i>A medio termine</i> Recupero verticalizzazione e deambulazione autonoma e sicura. Recupero autonomia nelle ADL. Potenziamento muscolare globale	Specifiche per patologia + FIM	Recupero autonomia premorbosa. Ricondizionamento aerobico	- Fisioterapista - Massofisioterapista - Psicologo
<b>PR3:</b> Disabilità conseguenti a patologie osteomioarticolari degenerative: -Monodistrettuali -Polidistrettuali	45 minuti	Come da protocollo vigente (Delibera GRA n. 2525/99) Autorizzazione UVM	Come sopra per i punti da 1 a 9. 10.Manipolazione vertebrale 11.Mobilizzazione colonna 12.Tecniche manipolative	Controllo della sintomatologia dolorosa. Recupero completo ROM articolare. Rinforzo muscolare globale. Incrementare la sicurezza nella deambulazione e la distanza di marcia	Specifiche per patologia + FIM	Recupero autonomia funzionale premorbosa	- Fisioterapista - Massofisioterapista

TABELLA E							
PERCORSO TERAPEUTICO SULLA BASE DEI PROTOCOLLI DIAGNOSTICO RIABILITATIVI	DURATA	NUMERO MASSIMO DI SEDUTE	POSSIBILI PRESTAZIONI	OBIETTIVI	SCALE UTILIZZATE	ESITO FINALE ATTESO	OPERATORI COINVOLTI
				Incrementare l'equilibrio e la coordinazione. Incrementare l'autonomia nelle ADL.			
<b>PR4:</b> Disabilità conseguenti ad esiti di gravi ustioni e interventi chirurgici di tipo demolitivo	45 minuti	Come da protocollo vigente (Delibera GRA n. 2525/99) Autorizzazione UVM	1.Mobilizzazioni articolari 2.Rieducazione Funzionale 3.P.N.F. 4.Esercizi propriocettivi 5.Risoluzione manuale di aderenze articolari 6.Training deambulatorio e del passo 7.Terapia fisica 8.Messa a punto di apparecchi ortesici se necessario	<i>A breve termine</i> Potenziamento muscolare globale in particolare dei muscoli respiratori. Migliorare l'articolarià polidistrettuale. Ridurre la sintomatologia dolorosa. Riduzione della dispnea. <i>A medio termine</i> Incrementare la sicurezza nei trasferimenti. Recupero autonomia nella verticalizzazione e deambulazione con ausilio. Incremento autonomia nelle ADL.	FIM	Migliorare la qualità di vita. Migliorare la tolleranza allo sforzo. Migliorare la performance articolare e deambulatoria.	- Fisioterapista - Psicologo
<b>PR5:</b> Disabilità conseguenti a Patologie internistiche: <ul style="list-style-type: none"> <li>— Card</li> <li>— Resp.</li> </ul>	45 minuti	Come da protocollo vigente (Delibera GRA n. 2525/99) Autorizzazione UVM	1.Riabilitazione cardiologia 2.Riabilitazione respiratoria	<i>A breve termine</i> Potenziamento muscolare globale in particolare dei muscoli respiratori. Migliorare l'articolarià lombo-sacrale. Ridurre l'algia vertebrale. Riduzione della dispnea. <i>A medio termine</i> Incrementare la sicurezza nei trasferimenti. Recupero autonomia nella verticalizzazione e deambulazione con ausilio. Incremento autonomia nelle ADL. Svezamento dalla ventilazione meccanica <b>Evitare esercizi a alto impatto cardiorespiratoria; NB: per le prime sedute monitorare la paziente con pulsissimetro per valutare SatO2. Aumentare la durata delle sedute riabilitative</b>	Specifiche per patologia + FIM	Migliorare la qualità di vita. Migliorare la tolleranza allo sforzo.	- Fisioterapista - Psicologo

TABELLA E							
PERCORSO TERAPEUTICO SULLA BASE DEI PROTOCOLLI DIAGNOSTICO RIABILITATIVI	DURATA	NUMERO MASSIMO DI SEDUTE	POSSIBILI PRESTAZIONI	OBIETTIVI	SCALE UTILIZZATE	ESITO FINALE ATTESO	OPERATORI COINVOLTI
				<b>gradualmente. Far eseguire gli esercizi a tolleranza in O2 terapia 2,5 l/min</b>			
<b>PR6:</b> Trattamento paramorfismi e dimorfismi nell'età Evolutiva	Individual ↳ ↳ Gruppo max 8	45 minuti	Come da protocollo vigente (Delibera GRA n. 2525/99) Autorizzazione UVM  1. Esercizi posturali 2. Esercizi respiratori 3. Elongazione 4. Trazione 5. Meccanoterapia 6. Presa coscienza a mezzo specchi quadrettati	Riduzione della sintomatologia dolorosa vertebrale Riduzione del disallineamento posturale Incremento elasticità dei muscoli paravertebrali Acquisizione di norme di igiene posturale ricondizionamento aerobico	Valutazione Medico/radiologica	Correzione dei paramorfismi e dismorfismi	- Fisioterapista con specifica formazione in ambito rieducazione posturale
<b>PR7:</b> Trattamento patologie dell'età evolutiva	Individual ↳ ↳ Gruppo max 8	45 minuti	Come da protocollo vigente (Delibera GRA n. 2525/99) Autorizzazione UVM  1. Logopedia 2. Terapia psicologica 3. Psicomotricità	Arricchire le componenti semantico lessicali del linguaggio Incrementare l'autostima	Specifiche per disturbo	Miglioramento del disturbo	- Logopedista - Psicologo - Psicomotricista
<b>PR8:</b> Morbo di Parkinson e sindromi extrapiramidali in genere		45 minuti	Come da protocollo vigente (Delibera GRA n. 2525/99) Autorizzazione UVM  1. Esercizi di respirazione 2. Esercizi di rinforzo muscolare globale 3. Esercizi per incremento autonomia nei passaggi posturali e nei trasferimenti 4. Esercizi per incrementare l'autonomia nella verticalizzazione 5. Esercizi di coordinazione e di equilibrio 6. Training propriocettivo 7. Rieducazione ADL 8. Valutazione logopedica del disturbo del linguaggio se presente 9. Training cognitivo previa valutazione (testare disturbo della memoria)	<b>A breve termine</b> Incremento tonotrofismo muscolare. Incremento della sicurezza nei passaggi posturali. Incremento dell'equilibrio.  <b>A medio termine</b> Miglioramento della postura e della coordinazione globale. Recupero autonomia e sicurezza nella verticalizzazione. Recupero sicurezza deambulatoria. Incremento autonomia e sicurezza nelle ADL. Miglioramento del disturbo del linguaggio e della deglutizione	Specifiche per patologia + FIM	Ricondizionamento aerobico. Miglioramento dell'autonomia funzionale globale. Prevenzione cadute accidentali Esercizi di allungamento e mobilizzazione attiva assistita ed attiva dei 4 arti per il recupero pieno ROM e la mobilità globale. Ginnastica vertebrale con rinforzo e allungamento muscoli paravertebrali, erettori del tronco, dorsali, lombari,	- Fisioterapista - Logopedista - Psicologo

<b>WELNESS S.R.L</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		REV. 01
			DATA 04/01/2021
			PAG. 36 DI 54

TABELLA E							
PERCORSO TERAPEUTICO SULLA BASE DEI PROTOCOLLI DIAGNOSTICO RIABILITATIVI	DURATA	NUMERO MASSIMO DI SEDUTE	POSSIBILI PRESTAZIONI	OBIETTIVI	SCALE UTILIZZATE	ESITO FINALE ATTESO	OPERATORI COINVOLTI
						glutei e addominali, catena cinetica posteriore.	

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 0 1
		DATA 04/02/2021
		PAG. 37 DI 54

## 4 PRESTAZIONI DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE DEL CENTRO NEUROMOTORIA WELNESS SRL

Il Centro di riabilitazione neuromotoria ex art.26, così come precisato dal DPR 14/01/1997 e nelle “Linee Guida del Ministero della sanità” del 07/05/1998 è un Presidio di Riabilitazione Estensiva e/o Intermedia, deputato al recupero funzionale e sociale di menomazioni e/o disabilità motorie, cognitive e comunicative, provvisoriamente accreditato con il SSR, erogante prestazioni in regime:

- Ambulatoriale;
- Domiciliare;
- Extramurale;
- Ambulatoriali di gruppo;
- In forma privata.

I principi fondanti l’attività di presa in carico, cura ed assistenza dei pazienti presso il Centro, poggiano sui dettami del DPCM del 29.11.01:” Definizione dei livelli essenziali di assistenza”;sull’Accordo del 10.02.2011 n.30/CSR sancito dalla Conferenza permanente Stato/Regioni e Province Autonome di Trento e Bolzano avente ad Oggetto: “Accordo ai sensi dell’art.4 del D.lgs n. 281 del 28.08.97”; sul recepimento da parte della Regione Abruzzo con DGR n. 539 del 29.08.12 del “Piano di indirizzo per la Riabilitazione” così come approvato dalla Conferenza Permanente Stato/Regione e Province Autonome il 10.02.11; sulla DGR n. 2525 del 01/412/99.

Si riassumono nel:

- Governo clinico: presa in carico omnicomprensiva di lungo termine di tutti i pazienti che ne hanno reale necessità mediante stesura di un programma riabilitativo personalizzato elaborato dal Medico Fisiatra responsabile del casoattraversoil coinvolgimento dei professionisti appartenenti al team, con flusso costante di informazioni al paziente, alla famiglia, al caregiver ed al medico di famiglia con momenti definiti di ascolto/confronto, supporto psicologico, educazione ed addestramento.
- Progetto riabilitativo si definiscono le aree di intervento specifico, gli obiettivi, i professionisti coinvolti, i setting, le metodologie e le metodiche riabilitative applicate i tempi di realizzazione e la verifica degli interventi e la frequenza;
- Nelle Valutazioni Funzionali e testali periodiche al fine di monitorare l’andamento clinico ed aggiornare il piano d’intervento;
- Nella Costante verifica dell’appropriatezza, sia nella selezione dei pazienti eleggibili

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L. 833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 0 1
		DATA 04/02/2021
		PAG. 38 DI 54

all'ex art. 26 estensivo che nelle decisioni riguardo alla scelta di prosecuzione dei programmi di cura;

- Nella Formazione del personale attraverso corsi di formazione sia per le competenze tecniche amministrative sia per quelle “umane” intese come capacità di ascolto e di relazione con il paziente.

I servizi erogati sono i seguenti:

#### CONSULENZE MEDICO/SPECIALISTICHE

- VISITA FISIATRICA
- VISITA PSICHIATRICA
- VISITA ANESTESIOLOGICA PER TERAPIA DEL DOLORE
- VISITA PSICOLOGICA
- VISITA MEDICO-SPORTIVO-CARDIOLOGIA

#### TERAPIA FISICA

- ELETTRONALGESIA
- DIADINAMICA
- TENS
- ELETTRASTIMOLAZIONE
- IONOFRESI
- MAGNETOTERAPIA
- ULTRASUONOTERAPIA
- ULTRASUONOTERAPIA AD IMMERSIONE
- LASERTERAPIA YAG
- TECARTERAPIA
- ONDE D'URTO

#### TRATTAMENTI RIABILITATIVI

- RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA DELL'ADULTO
- NEURORIABILITAZIONE DELL'ETA' EVOLUTIVA
- RIABILITAZIONE CARDIOLOGICA; RESPIRATORIA ; PAVIMENTO PELVICO
- RIABILITAZIONE ORTOPEDICA
- PSICOMOTRICITA'
- RIABILITAZIONE ORTOTTICA
- RIABILITAZIONE COGNITIVA—COMPORTAMENTALE
- PSICOTERAPIA
- RIABILITAZIONE DEL LINGUAGGIO
- RIABILITAZIONE DELLA VOCE E DELL'ARTICOLAZIONE

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L. 833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 0 1
		DATA 04/02/2021
		PAG. 39 DI 54

- RIABILITAZIONE DELLA DEGLUTIZIONE
- GINNASTICA PROPRIOCETTIVA
- ANALISI POSTURALE
- GINNASTICA POSTURALE
- KINESITERAPIA
- IDRO KINESITERAPIA
- TPR MANUALE OSTEOPATICA
- GINNASTICA CORRETTIVA
- MASSOTERAPIA
- MASSAGGIO CONNETTIVALE
- DRENAGGIO LINFATICO
- OSSIGENO - OZONO TERAPIA PER IL TRATTAMENTO DELLE PATOLOGIE ACUTE
- INFILTRAZIONI INTRA – ARTICOLARI
- GRANDE EMOAUTOINFUSIONE ( GAET ) PER IL TRATTAMENTO DELLA FIBROMIALGIA/OSTEOPOROSI/PATOLOGIE ISCHEMICHE CEREBRALI E MIOCARDICHE
- PERIDURALE ANTALGICA
- SERVIZIO ESTERNO DI CONSULENZA AUSILI
- DIAGNOSTICA STRUMENTALE:
  - ECOGRAFIA MULTIDISCIPLINARE
  - ELETTRICARDIOGRAMMA BASALE
  - TEST ERGOMETRICO CON PEDANA O CON CICLOERGOMETRO CON SISTEMA MORTARA XSCRIBE 6
  - ECOCARDIOGRAMMA
  - ECO STRESS FISICO
  - HOTER CARDIACO DELLE 24 H
  - HOLTER PRESSORIO DELLE 24 H
  - ECO COLOR DOPPLER
  - SPIROMETRIA

I prezzi delle prestazioni riabilitative e specialistiche svolte in forma privata sono affissi alla Reception del Centro e pubblicati sul sito [www.centrowellness.it](http://www.centrowellness.it)

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 0 1
		DATA 04/02/2021
		PAG. 40 DI 54

## 5 MODALITA' DI ACCESSO ED INFORMAZIONI DA FORNIRE AL PAZIENTE

**L'ambulatorio è convenzionato con il Servizio Sanitario Regionale (SSR) per le prestazioni di riabilitazione neuromotoria ex art. 26 L.833/78.**

La partecipazione alla spesa sanitaria, da parte del paziente, è prevista secondo le modalità stabilite di volta in volta dal Servizio Sanitario Regionale e nel rispetto delle esenzioni di legge.

L'orario di apertura dell'ambulatorio al pubblico è il seguente:

dal Lunedì al Venerdì	mattina	pomeriggio
	08:30- 13:00	14:00 - 19:00
<b>Sabato</b>	09:00 – 14:00	chiuso

Sono previsti periodi/giorni di chiusura in coincidenza con le festività e con le vacanze estive.

La prima accoglienza, che consiste nell'informazione/modalità di attivazione del servizio, che viene effettuata da un amministrativo preposto in Reception, che provvederà a fornire risposte immediate ed esaustive sia verbali sia tramite materiale cartaceo informativo (MODULO B) recante l'iter procedurale per l'attivazione dell'istanza di accesso al sistema delle cure riabilitative di tipo estensivocome da **Decreto Commissario ad Acta n. 107/2013**

Gli addetti alla Reception informano che per accedere al Centro ed usufruire delle prestazioni sanitarie **in regime convenzionale** come stabilito dal Decreto Commissariale n. 107/2013, i pazienti o loro delegati che ne fanno richiesta, devono essere stati precedentemente autorizzati dalle Unità di Valutazione Multidimensionale o UVM istituite presso i Distretti Sanitari di Base o DSB competenti per territorio di residenza.

Il paziente o suo delegato viene informato che l'attivazione del procedimento è ad opera del Medico di Medicina Generale o MMG e/o del Pediatra di libera scelta o PLS che deve compilare l'Allegato 2 di sua pertinenza.

L'Allegato 2 una volta compilato, deve essere presentato al Punto unico di accesso o PUA che a sua volta prenota la data per la visita valutativa effettuata dalla UVM del DSB territorialmente competente.

I pazienti o loro delegati sono informati che una volta autorizzati dalle UVM possono recarsi presso i Centri di riabilitazione neuromotoria operativi sul territorio abruzzese di libera scelta muniti di autorizzazione UVM in originale ed impegnativa del MMG/PLS recante la medesima prescrizione di quanto autorizzato dalle UVM. L'addetto acquisisce in copia l'autorizzazione e

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L. 833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV.	0 1
		DATA	04/02/2021
		PAG.	41 DI 54

l'impegnativa.

L'addetto alla Reception informa che le autorizzazioni UVM e le relative impegnative possono anche essere trasmesse via fax al n. 0861/500630; ed a mezzo mail ai seguenti indirizzi di posta elettronica: [info@welness.it](mailto:info@welness.it); [prenotazioni@welness.it](mailto:prenotazioni@welness.it) informando che all'atto della presa in carico il paziente o suo delegato deve presentare l'autorizzazione UVM e l'impegnativa in originale.

L'operatore preposto deve SEMPRE visionare l'autorizzazione UVM e la relativa impegnativa affinché possa controllarne la regolarità formale che è garantita dalla presenza sull'impegnativa e sull'autorizzazione UVM dei requisiti formali così come indicati dal Decreto commissariale n. 107/2013 e nel caso di difformità richiedere l'adeguamento e la regolarità documentale amministrativa al paziente stesso o suo delegato.

Contestualmente avviene la prenotazione da parte dell'addetto alla Reception preposto ed inserimento in apposita lista di attesa sulla sezione LISTA DI ATTESA del Programma gestionale (Modulo A).

L'addetto alla Reception consegnerà al richiedente una ricevuta attestante la data dell'avvenuta prenotazione (MODULO A1).

L'inserimento in apposite liste di attesa si verifica anche per le richieste di attivazione del servizio giunte a mezzo mail e/o fax riportando la data di arrivo delle autorizzazioni UVM.

Quindi il paziente/delegato viene informato sulla tempistica di ingresso al sistema delle prestazioni riabilitative ambulatoriali e domiciliari convenzionate compatibili con l'organizzazione aziendale e nel pieno rispetto del budget assegnato e sulla base dei tagli lineari effettuati dal 2008 al 2014 al Settore Riabilitativo dal Commissario ad Acta ed inserito nella lista di attesa.

Inoltre viene informato che decorsi 15 giorni – in caso di mancata attivazione del Servizio – l'Autorizzazione UVM deve essere riportata alla UVM del DSB di appartenenza che deciderà le modalità di vidimazione dell'autorizzazione stessa.

Il paziente o suo delegato viene informato che i titolari delle autorizzazioni sono i pazienti stessi e/o familiari e/o loro delegati che in qualunque momento potranno revocare la prenotazione effettuata presso la scrivente ed accedere ad altro Ambulatorio di libera scelta.

In caso di premorienza comunicata la richiesta viene elusa dalla lista di attesa.

In seguito, il paziente è informato che sarà convocato dal personale amministrativo per essere sottoposto ad una valutazione preliminare e funzionale da parte dell'equipe multidisciplinare del Centro competente per patologia utile ad identificare la natura e la complessità del quadro clinico mediante l'applicazione di test e scale di valutazione scientificamente validate ed i risultati da conseguire al fine di facilitarne il recupero ed il reinserimento sociale.

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 0 1
		DATA 04/02/2021
		PAG. 42 DI 54

## 5.8 CRITERI DI GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA

I criteri di priorità che vengono valutati dalla Direzione Sanitaria Aziendale nella gestione delle liste di attesa (compatibilmente con le risorse disponibili a causa dei tagli imposti al settore della riabilitazione dal 2008 ad oggi e per gran parte comunicatici ad annualità decorsa) sono dettati dalla:

1. Patologia principale che ha creato il danno menomante;
2. Disabilità ( neurologica, ortopedica – traumatologica, cardio – respiratoria , oncologica): che determina perdita delle capacità nelle funzioni e strutture corporee che nella più attuale concezione bio–psico–sociale, impattano con i fattori ambientali riducendo il livello di partecipazione dell’individuo allo svolgimento delle attività della vita quotidiana e di relazione;
3. Multimorbidity: definisce anche il livello prognostico;
4. Temporalità dell’evento: se in fase acuta, acutizzata, post – acuta, cronica;
5. Età del soggetto come condizione che modifica qualitativamente il bisogno di riabilitazione sia nell’età evolutiva, sia – seppure in modo diverso – nell’età avanzata;
6. Gradiente di modificabilità della disabilità e delle possibili complicanze;
7. Data di richiesta di accesso;
8. Budget assegnato nella disponibilità del Centro;

A parità di data di richiesta di accesso, dell’età del soggetto e della gravità del quadro sintomatologico, il criterio di gestione della lista di attesa è determinato dalla valutazione medica effettuata dal Direttore Sanitario e dall’equipe multidisciplinare della Struttura stessa.

I tempi di attesa, per le motivazioni sopra esposti, sono orientativamente di otto/12 mesi.

Il richiedente viene reso edotto sulle tempistiche di ingresso compatibili con l’organizzazione aziendale e nel pieno rispetto del budget assegnato e viene anche informato che ha facoltà di prenotarsi presso altri Centri operanti sul territorio, avendo cura, in caso di presa in carico presso altre Strutture, di darne comunicazione al fine di poterlo eludere dalla lista di attesa.

Viene inoltre informato che l’autorizzazione ha validità di quindici ( 15 ) giorni, decorsi i quali, - in caso di mancata attivazione del Servizio – l’autorizzazione UVM dovrà essere ritimbrata dalle UVM territorialmente competenti.

Tali criteri sono indicati nella Carta dei servizi resa sempre disponibile in tutto il Centro e sul sito [www.welness.it](http://www.welness.it).

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 0 1
		DATA 04/02/2021
		PAG. 43 DI 54

Per Scelta Sanitaria Aziendale si preferisce **dare priorità** ai bambini affetti da patologie dell'età evolutiva, ai portatori di malattie neurodegenerative (Sclerosi multipla, SLA, Distrofia muscolare, Patologie congenite su base genetica) in particolare se colpiti in giovane età, ictus cerebri in fase post - acuta e lesioni emisferiche (neoplastiche, traumatiche), Morbo di Parkinson e lesioni extrapiramidali in genere per i quali, **i tempi di accesso – compatibilmente con l'organizzazione dell'attività sanitaria aziendale e nel pieno rispetto del budget assegnato – sono compresi tra i 15 e massimo 20 giorni** previa autorizzazione UVM del Distretto di residenza ed impegnativa del MMG/PLS congrua e conforme all'autorizzazione stessa.

La pianificazione delle attività sanitarie del Centro, è di competenza del Direttore Sanitario che valuta le autorizzazioni della lista di attesa sulla base delle risorse economiche e dei criteri sopramenzionati programmando i nuovi ingressi.

Per i richiedenti l'accesso alle prestazioni ambulatoriali, il paziente o suo delegato sarà convocato dal personale amministrativo per essere sottoposto da parte del TEAM Multidisciplinare competente per patologia ad una preliminare valutazione relativamente alla natura e complessità del bisogno e del risultato da ottenere mediante scale di valutazione scientificamente validate. Dovrà munirsi di tutta la documentazione clinica in suo possesso al fine di redigere la cartella clinica ed il PRI ( Progetto riabilitativo individuale ) necessari per la presa in carico.

Per i richiedenti prestazioni domiciliari, si comunica telefonicamente al il/la paziente o suo/a delegato/a che verrà effettuata una visita domiciliare da parte del Medico incaricato dal Centro ( Direttore Sanitario ) per la compilazione della cartella clinica. Il PRI verrà redatto dal TEAM multidisciplinare sulla base della visita effettuata a domicilio dal paziente e della documentazione clinica acquisita in corso di visita in formato cartaceo e sul programma gestionale OSYNTERS. Entro le 24 h, come da Decreto del Commissario ad Acta n. 107/2013 l'addetto alla Reception invia tramite PEC al Distretto sanitario territorialmente competente la Presa in carico ( MODULO A2 ).

L' equipe multidisciplinare del Centro è costituita a seconda del caso da Medico Fisiatra, Neuropsichiatra Infantile, Cardiologo, Fisioterapista, Logopedista, Psicologo; nel corso della prima visita sarà redatto un Progetto Assistenziale Individuale in conformità alle Linee – Guida Ministeriali per la Riabilitazione Extraospedaliera (“Piano di indirizzo per la Riabilitazione” del 10/02/11, recepito con Deliberazione di Giunta Regionale n. 539 del 29.08.2012) **con “presa in carico” plurima e globale**, assegnazione a specifico/i professionista/i (fisioterapista, logopedista, psicologo, ortottista, psicomotricista) ed inserimento in orario (MODULO D).

Come da Decreto del Commissario ad Acta n. 107/2013, entro 24 ore il Centro, tramite invio fax e tramite invio e-mail con posta certificata, notifica l'avvenuta presa in carico (MODULO A2) al

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 0 1
		DATA 04/02/2021
		PAG. 44 DI 54

DSB di residenza del paziente ed al servizio ASL deputato alla gestione dei rapporti con le Strutture accreditate cui si notifica anche copia scansionata dell'autorizzazione UVM.

Il PRI sarà inviato entro 10 giorni dall'ingresso alla UVM del DSB di appartenenza del paziente ed al Servizio della ASL deputato alla gestione dei rapporti con le Strutture accreditate competente per territorio tramite fax e tramite PEC.

### 5.9 PROROGA/DISSIONI/ DIMISSIONI VOLONTARIE/TRASFERIMENTO IN ALTRO ISTITUTO

Al termine del trattamento così come da autorizzazione UVM, si può procedere al/alla:

- DIMISSIONE ( Modulo C1 );
- PROROGA ( Modulo C5 );
- RICHIESTA DI DIMISSIONE PER TRASFERIMENTO IN ALTRA STRUTTURA;

In caso di **PROROGA**: l'equipe multidisciplinare redige una relazione su apposito modulo (MODULO C5 – Richiesta proroga ) che viene inviata a mezzo PEC ai DSB di appartenenza cui segue l'autorizzazione al proseguimento del trattamento da parte della UVM competente e successiva comunicazione da parte del Centro di avvenuta presa in carico di proroga ai DSB competenti per distretto ai sensi del Decreto Commissariale n. 107/2013.

Nel caso di dimissioni, viene consegnata lettera di dimissione al paziente o delegato per i pazienti ambulatoriali, per i pazienti domiciliari la lettera in busta chiusa viene consegnata tramite il terapeuta che ha effettuato le prestazioni riabilitative. All'interno di ciascuna cartella è presente il modulo di consegna della lettera di dimissione (MODULO C2) firmata dal Direttore Sanitario.

### 5.10 CARATTERISTICHE DELLA LETTERA DI DIMISSIONE

Caratteristiche della lettera di dimissione:

- 1) Diagnosi
- 2) Piano di intervento
- 3) Risultati conseguiti
- 4) Data di dimissione
- 5) Motivo della dimissione
- 6) Codice nosologico cartella clinica

Modulo di consegna della lettera di dimissione firmato dal paziente o delegato (MODULO C2).

Alla dimissione, comunicazione a mezzo PEC, di avvenuta dimissione ai DSB di appartenenza.

**Per la cartella informatizzata i documenti cartacei vengono scannerizzati ed inseriti nella cartella medesima.**

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV.	0 1
		DATA	04/02/2021
		PAG.	45 DI 54

Al termine del trattamento, la cartella in formato cartaceo viene conservata in appositi armadi muniti di chiave ed accessibili solo al personale preposto; la cartella elettronica rimane nell'archivio del gestionale aggiornato e riprodotto settimanalmente a mezzo server nas (dispositivo di archiviazione dati).

**Quanto ad un eventuale trasferimento in altra Struttura residenziale o Istituto di ricovero e/o inserimento in una rete di servizi per modifica del setting assistenziale autorizzato dalle UVM** in accordo con la famiglia, si comunica al DSB di appartenenza la volontà o la necessità di trasferimento in altra Struttura con conseguente dimissione volontaria su apposito modulo (MODULO C6).

### **5.11 DIMISSIONI VOLONTARIE**

Il paziente o suo delegato può decidere di procedere alla DIMISSIONE VOLONTARIA ancor prima del termine delle prestazioni assegnate dalle UVM mediante il MODULO C9 che può essere richiesto in Reception per la compilazione.

### **5.12 RICHIESTA CARTELLA CLINICA/CERTIFICATI DI FREQUENZA**

Per richiedere copia della Cartella clinica, il richiedente o suo delegato può rivolgersi agli addetti alla Reception che provvederanno a consegnare il MODULO E – Richiesta copia della Cartella clinica, che dovrà essere compilato in tutte le sue parti e restituito in Reception.

Gli addetti informano che il costo del rilascio di copia della Cartella clinica è di € 25,00 oltre IVA.

Gli addetti alla Reception, provvederanno ad inoltrarla all'Amministrazione.

L'Amministrazione provvederà al rilascio entro 30 giorni dalla data di avvenuta richiesta.

L'Ufficio Amministrativo si occupa anche del rilascio di certificazioni attestanti la frequenza ad un costo di € 20,00 oltre IVA previa richiesta proposta alla Reception che fornirà l'apposito modulo MODULO G – Richiesta di certificato di frequenza che dovrà essere correttamente compilato dal richiedente e/o suo delegato e riconsegnato agli addetti stessi.

### **5.13 PRENOTAZIONI PRESTAZIONI EROGATE IN FORMA PROVATA NON CONVENZIONATA**

Le prestazioni riabilitative ambulatoriali e domiciliari a pagamento si prenotano su prescrizione del MMG/PLS o di Specialista; il paziente può richiedere visita Fisiatrica all'inizio del trattamento; i pazienti vengono inseriti in apposita lista di attesa (MODULO F) e vengono chiamati in base alla data di prenotazione o alla gravità della patologia cui sono affetti. Il pagamento delle prestazioni riabilitative ambulatoriali e domiciliari avviene all'inizio del ciclo di trattamento con rilascio di contestuale ricevuta fiscale; le visite specialistiche si pagano al termine della visita.

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV.	0 1
		DATA	04/02/2021
		PAG.	46 DI 54

## 5.14 Consenso alle prestazioni sanitarie (modulo H1 )

Uno dei beni costituzionalmente garantiti è il bene Salute (art. 32 Cost.), inteso come DIRITTO fondamentale dell'individuo ed interesse della collettività. Tale precetto costituzionale stabilisce che non può esservi un obbligo a sottoporsi ad un determinato trattamento sanitario se non per una specifica disposizione di legge (es. vaccinazione sanitaria) che tuteli l'interesse della collettività. Essa quindi rappresenta la valorizzazione della libertà inviolabile di scelta del singolo cittadino secondo un modello di beneficiabilità inteso come alleanza terapeutica tra medico e paziente. In questa ottica quindi, il consenso alle prestazioni sanitarie rappresenta l'ultima tappa, formale di un "percorso" dialettico medico/paziente attraverso cui i sanitari forniscono al paziente stesso tutte le informazioni sanitarie affinché egli acquisisca una piena e completa conoscenza del proprio stato di malattia, delle procedure diagnostiche e/o terapeutiche necessarie, delle eventuali alternative diagnostiche e/o terapeutiche, degli esiti prevedibili di ciascuna scelta. Conoscenze necessarie affinché il paziente sia posto nelle condizioni di scegliere ciò che ritiene più adatto alla sua condizione e nel rispetto della propria libertà di principi ed autonomia. Poiché la scelta del trattamento inerisce la sfera personale del bene salute, è valido solo il consenso del paziente che deve sottoporsi al trattamento, non avendo alcuna rilevanza il parere espresso dai congiunti prossimi.

Nel caso di minorenni o di persone non in grado di esprimere la propria volontà, il consenso al trattamento sarà espresso dai genitori, dal tutore legale o dall'amministratore di sostegno.

Nel nostro ordinamento, fino al 2017, non esisteva una disposizione di legge che desse indicazione circa il modo formale in cui dovesse essere acquisito il consenso del paziente, se non nei casi di emotrasfusione, esecuzione di esami per l'accertamento di una condizione di sieropositività per HIV e partecipazione ai controlli terapeutici sperimentali. Partendo da ciò, si dà per scontato, - e quindi non necessita di alcuna formalizzazione -, il consenso del paziente all'ingresso nella Struttura ed a trattamenti sanitari routinari.

Attualmente il consenso informato è definito e disciplinato dalla L.219/2017 contenente "Norme in materia di consenso informato e di disposizioni anticipate di trattamento" – detta anche legge sul Biotestamento entrata in vigore il 31.01.2018.

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 0 1
		DATA 04/02/2021
		PAG. 47 DI 54

Tabella riepilogativa dei moduli

Identificativo modulo	Descrizione modulo	Reperibilità
Modulo A	Lista di attesa	Reception Ufficio Amministrativo
Modulo A1	Ricevuta attestante la data dell'avvenuta prenotazione	Reception
Modulo A2	Notifica di avvenuta presa in carico+anagrafica pazienti	Ufficio Amministrativo (cartella clinica)
Modulo B	Informazioni per l'accesso al sistema delle cure riabilitative ambul.edomic. ex art.26	Reception
Modulo C	Scheda di accettazione + Progetto Assistenziale Individuale	Ufficio Amministrativo (cartella clinica)
Modulo C1	Dimissioni paziente	Ufficio Amministrativo (cartella clinica)
Modulo C5	Richiesta Proroga	Ufficio Amministrativo ( cartella clinica )
Modulo C6	Richiesta dimissioni per trasferimento in altra Struttura o Istituto di ricovero	Reception/Ufficio Amm ( cartella clinica )
Moduli C7	PRI + obiettivi	Ufficio Amministrativo (cartella clinica )
Modulo C8	Colloqui con delegati/genitori/tutori e Case manager	Ufficio Amministrativo ( cartella clinica )
Modulo C9	Dimissioni volontarie	Reception + Ufficio Amministrativo ( cartella clinica )
Modulo C10	Relazione iniziale componenti TEAM multidisciplinare	Ufficio Amministrativo (cartella clinica )
Modulo C11	Modifica setting assistenziale	Ufficio Amministrativo (cartella clinica )
Modulo D	Orario di riferimento paziente	Reception Ufficio Amministrativo Operatori coinvolti
Modulo E	Richiesta copia Cartella clinica	Reception Ufficio Amministrativo
Modulo F	Lista di attesa per prestazioni private	Reception Ufficio Amministrativo
Modulo G	Richiesta certificati di frequenza	Reception Ufficio Amministrativo
Modulo H	Consenso al trattamento dei dati sensibili/particolari ( Privacy )	Reception/Ufficio Amministrativo (cartella clinica )
Modulo H1	Consenso informato per maggiorenni e minorenni	Reception Ufficio Amministrativo (cartella clinica )
Modulo I	Questionario Covid	Reception Ufficio Amministrativo (cartella clinica)

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 0 1
		DATA 04/02/2021
		PAG. 48 DI 54

Modulo O	Comunicazione a mezzo PEC di avvenuta presa in carico plurima e globale con le relative ricevute di invio ai DSB su appositi indirizzi forniti per ogni Distretto delle ASL della Regione Abruzzo	Ufficio Amministrativo
Modulo P	Scheda firma	Reception Ufficio Amministrativo Programma gestionale Osynters
Modulo Q	Richiesta di protesi ed ortesi	Reception Ufficio Amministrativo ( cartella clinica )
Modulo SF	Smaltimento farmaci scaduti	Direttore Sanitario Ufficio amministrativo
Modulo R	Questionario customer satisfaction	Reception/Sala di attesa
Modulo S	Modulo Reclami	Reception/URP/Sala di attesa
Modulo T	Richiesta colloquio Direttore Sanitario/Case Mnager	Reception/URP
Modulo U	Follow- up	Dir.San./Amm/Cartella clinica
Modulo V	Modulo per preventivo prestazioni private	Reception

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 0 1
		DATA 04/02/2021
		PAG. 49 DI 54

**6 STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI – POLITICA AZIENDALE: PAZIENTI AL CENTRO DELL'ORGANIZZAZIONE**

La qualità erogata è frutto della interconnessione fra la qualità progettata (organizzativo – gestionale) e quella tecnico – professionale;

La qualità percepita è l'interconnessione tra la qualità tecnico – professionale e la dimensione relazionale della qualità;

La qualità sociale è il risultato della interconnessione tra la qualità progettata e quella attesa.

Triangolo della qualità



**Pazienti al centro dell'organizzazione:** l'impegno primario e' quindi quello di offrire ai nostri pazienti un servizio di qualità che sia efficiente, efficace e completo. Per mantenere tale impegno, la Società ha confermato la Certificazione di Qualità (secondo la norma UNI EN ISO 9001). A due anni dall'ottenimento del primo certificato di qualità, gli obiettivi della Società sono quelli di ottenere l'accreditamento definitivo, consolidare e migliorare un sistema di gestione aziendale che sia il più possibile controllato, trasparente ed improntato ai seguenti principi di:

- Prevenzione degli errori attraverso il miglioramento continuo del sistema aziendale di

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV.	0 1
		DATA	04/02/2021
		PAG.	50 DI 54

Gestione Qualità in tutte le fasi di erogazione del servizio con la raccolta dei dati di processo e di risultato;

- Accrescimento della cultura Aziendale sulla Qualità e sua promozione in tutte le aree ad ogni livello attraverso un continuo miglioramento professionale e culturale delle risorse umane;
- Impegno specifico dell'azienda e di ciascun operatore per favorire la massima espressione di idee e di proposte volte ad un continuo miglioramento attraverso l'audit e la comunicazione sia interna che esterna;
- Verifica continua delle procedure condivise;
- Impegno della Direzione e di tutto il personale affinché venga garantita la sicurezza sul posto di lavoro ed il rispetto della privacy in conformità alla legislazione vigente.

OBIETTIVO	INDICATORE QUALITA'	STANDARD QUALITA'
<b>RISPETTO DEI TEMPI PER I CLIENTI/UTENTI</b>	Tempo di attesa per l'ingresso alla struttura e inizio dei trattamenti	15 minuti
	Tempo di attesa per la consulenza fisiatrica	30 minuti
	Tempo di attesa per l'erogazione delle prestazioni di riabilitazione (lista d'attesa)	Massimo 30 giorni
	Tempi di attesa per la consegna dei referti diagnostici e visite specialistiche	Immediati
<b>INFORMAZIONE CORRETTA E CHIARA</b>	Documentazione sui servizi	Fornitura della Carta dei servizi a tutti i nuovi clienti .
	Identificazione degli operatori	Ogni operatore è identificato con un cartellino contenente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• nome e cognome</li> <li>• qualifica</li> </ul>
<b>PROFESSIONALITA' E TECNOLOGIE</b>	Qualifica degli operatori	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformità ai requisiti previsti dagli standard della Regione Abruzzo</li> <li>• Assicurare un costante aggiornamento delle professionalità degli operatori</li> </ul>
	Dotazione e qualifica del personale medico	Conformità ai requisiti previsti dagli standard della Regione Abruzzo
	Attrezzature Elettromedicali	Garantire l'efficienza e la sicurezza di tutte le attrezzature utilizzate
	Monitoraggio dei reclami degli Utenti	Messa a disposizione agli utenti di scheda di rilevazione / segnalazione reclami Rapporto tra reclami e prestazioni Inferiore al 2%
<b>QUALITA' DEI SERVIZI</b>	Tempi massi di risposta ai reclami degli Utenti	1 giorno dalla verifica
	Rilevazione della soddisfazione del Cliente/Utente	Rilevazioni periodiche della soddisfazione del Cliente/Utente Indice di soddisfazione 90%
	Non Conformità relative ai servizi erogati	Nessuna non conformità

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L. 833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV.	0 1
		DATA	04/02/2021
		PAG.	52 DI 54

## 7 RECLAMI

Il Centro di riabilitazione neuromotoria ex art. 26 "Welness S.r.l." garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi, atti e comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

L'utente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo che può essere richiesto in Reception o direttamente alla Direzione;
- lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione o consegnata brevi manu in accettazione;
- presentandosi direttamente in Direzione, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- segnalazione telefonica o fax firmato indirizzato alla Direzione
- tramite e-mail al seguente indirizzo [centrowellness@hotmail.it](mailto:centrowellness@hotmail.it).
- E' possibile lasciare il modulo compilato in apposita cassetta posta in sala di attesa

La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni pervenute non in forma anonima che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 10 giorni.

### 7.1 INDAGINI DI SODDISFAZIONE UTENTE E DEI FAMILIARI (INDAGINI DI CUSTOMERSATISFACTION)

Il Centro è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate corrispondano ai criteri di efficienza e di efficacia e che rispondano ai reali bisogni dei pazienti (appropriatezza). Al fine di garantire la funzione di tutela nei confronti dei pazienti, il Centro ha deciso di adottare un sistema interno di raccolta ed analisi dei dati relativi alla qualità basato sulla valutazione delle prestazioni erogate, dei servizi erogati e della soddisfazione dell'utenza.

Più in particolare, la soddisfazione del paziente e dei propri familiari viene valutata attraverso la predisposizione di appositi questionari reperibili presso la Reception attraverso la compilazione dei quali vengono raccolte informazioni circa gli aspetti relazionali, l'umanizzazione del servizio, l'informazione, la comunicazione, l'ascolto e ciò con il precipuo intento di assicurare un costante miglioramento e verifica della qualità dei servizi offerti.

A tale scopo all'utente viene consegnato un questionario che la Direzione invita a compilare (anche in forma anonima).

Tale questionario ha il fine di monitorare il livello di soddisfazione dell'utente rispetto alle

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L. 833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 0 1
		DATA 04/02/2021
		PAG. 53 DI 54

prestazioni e ai servizi erogati dalla Wellness S.r.l.

Con frequenza quadrimestrale, la Direzione analizza le risposte ai questionari rese dagli utenti. L'impegno della Direzione, nei confronti degli utenti, è di eliminare le eventuali cause di disservizio ed insoddisfazione apportando le necessarie correzioni alle fonti di insoddisfazione che dovessero essere segnalate dagli utenti.

Il QUESTIONARIO è disponibile per la compilazione presso la Reception, l'URP negli orari di apertura o fornito direttamente dal personale del Centro alla fine della prestazione.

## 7.2 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

LA FUNZIONE DI PUBBLICHE RELAZIONI (URP) è attiva c/o l'Accettazione del Centro per

- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione (legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni) del paziente o delegato, mediante richiesta di colloqui settimanali con il Direttore Sanitario o con gli operatori preposti o mediante richiesta della cartella clinica – [comunicazione esterna](#)
- agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, e sulla struttura e sui compiti dell'amministrazione;
- promuovere l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti mediante questionari di rilevazione della soddisfazione dell'Utente;
- garantire lo scambio di informazioni fra la Direzione ed il personale che presta servizio - [comunicazione interna](#);

E' possibile suddividere le attività dell'URP in due macro-aree:

- *l'area dell'informazione e della prestazione:* [comunicazione esterna](#), attività di informazione su disposizioni normative e sui servizi offerti dall'ente, garantire l'esercizio dei diritti di accesso, la partecipazione, promuovere informazioni su temi di interesse generale.
- *l'area dell'ascolto e della verifica:* attuazione dei processi di verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti, attraverso l'ascolto e indagini di customer satisfaction.

L'URP è aperto al pubblico nei giorni:

Giorni	mattina	pomeriggio
Lunedì	08:30 – 10:30	14:00 – 16:00
Mercoledì	10:30 – 12:30	17:00 – 19:00

<b>WELNESS S.R.L.</b> CENTRO DI RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA EX ART. 26 L.833/78 VIA PIANE N. 222/226 64046 MONTORIO AL VOMANO	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	REV. 0 1
		DATA 04/02/2021
		PAG. 54 DI 54

## 8 RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- Decreto legislativo 502/92, come modificato dal D.L. 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini
- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- DPCM 11/10/94 "Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" in G.U. n°261 dell' 8/11/1994
- DPCM 19/05/95 "Schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"
- Linee Guida n° 2/95 "Attuazione della Carta dei Servizi Sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale"
- D.Lgs 502/92 riordino della disciplina in materia sanitaria
- D.Lgs 517/93 modifiche alla legge 502/92
- Provvedimento approvato dalla Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano il 7 maggio 1998 e pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, serie generale n. 124 del 30 maggio 1998
- DGR n. 2525/99
- D.Lgs 229/99 NORME PER LA RAZIONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE
- D. Lgs 19 maggio 2005—Principi fondamentali della Carta dei Servizi
- LEGGE REGIONALE 31 Luglio 2007, n. 32
- DELIBERAZIONE 01/07/2008, n. 591/P Approvazione manuali di autorizzazione ed accreditamento, nonché delle relative procedure delle strutture sanitarie e socio-sanitarie
- Legge Regionale n. 05/08
- Uni En Iso 9001:2008
- D.Lgs. 81/2008 Testo Unico sulla salute e sicurezza sul lavoro
- Delibera Giunta Regione Abruzzo n. 539 del 28/08/2012
- Decreto commissario ad acta n. 107/2013
- Decreto Commissario ad acta n. 84/2013
- Decreto Commissario ad acta n. 112/2013