



CENTRO AMBULATORIALE DI RIABILITAZIONE

SPAZIO
salute 



CARTA DEI SERVIZI

Società Dolce pone grande attenzione ai valori e ai principi che caratterizzano l'organizzazione dei propri servizi e in base ai quali garantisce al paziente quanto segue:

- **Rispetto della dignità, della libertà personale, della riservatezza**
- **Attività medica e riabilitativa altamente professionale e personalizzata**
- **Partecipazione del paziente e dei suoi familiari ai piani di riabilitazione**
- **Monitoraggio del percorso di terapia, da parte di un medico specialista in Medicina Fisica e della Riabilitazione**

Grande attenzione è posta nella personalizzazione della cura e nel confronto tra specialisti: partendo dalle esigenze di ogni singolo paziente, in un percorso multidisciplinare trasparente e partecipato, viene elaborato un Piano personalizzato, che prevede una riabilitazione a terra, o in acqua, attenta alle conoscenze più innovative.

Sono posti in rilievo, per la formulazione del progetto e gli obiettivi del trattamento, i fattori limitanti o critici della patologia e l'ambiente di vita del paziente, favorendo in tal modo costanza e cadenza del trattamento.

I principi fondamentali su cui si basa la nostra attività, sono i seguenti:

- **EGUAGLIANZA:** ogni persona ha diritto a ricevere l'assistenza e le cure più appropriate, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche
- **IMPARZIALITÀ:** i comportamenti del personale verso il paziente sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità
- **CONTINUITÀ:** CAR "Spazio Salute" assicura la continuità e la regolarità delle cure; in caso di funzionamento irregolare, o di interruzione del servizio indipendente da propria volontà, adotta misure volte a causare al paziente il minor disagio possibile
- **DIRITTO DI SCELTA:** il paziente ha diritto di scegliere, nel rispetto delle normative vigenti, il proprio percorso di cura
- **PARTECIPAZIONE:** il CAR "Spazio Salute" promuove la partecipazione alla prestazione del servizio, attraverso un'informazione chiara e completa. Il paziente può inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio, come indicato nella parte relativa ai reclami di questa Carta dei Servizi
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** si garantisce il miglior rapporto tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti

il C.A.R Spazio Salute ha sede a Bologna, in via Elio Bernardi 7/H.

PRINCIPALI RECAPITI

Telefono e fax 051 380567
 e-mail: SPAZIOSALUTE@societadolce.it
 sito web: www.societadolce.it/serviziambulatoriali

ORARI DI APERTURA

Il Centro Ambulatoriale di Riabilitazione è aperto dal lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.30 e il venerdì dalle 14.00 alle 18.30. Verranno in ogni caso prese in considerazione le disponibilità del paziente.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Direttore Sanitario:

dott. **MARIO LOFFREDO**, medico specialista in Medicina Fisica e della Riabilitazione

Fisiatra
 Fisioterapisti
 OSS
 1 segretaria amministrativa
 1 neuropsicologo
 1 logopedista



2. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

2.1 ELENCO PRESTAZIONI EROGATE

Al C.A.R. Spazio Salute il paziente può usufruire dei seguenti servizi e trattamenti:

- Idrokinesiterapia
- Prestazioni di riabilitazione neuromotoria e ortopedica individuale in palestra
- Controlli e manutenzione di ortesi ed ausili, in collaborazione
- Terapia Strumentale
- Visita Fisiatrica
- Valutazioni / Riabilitazione Neuropsicologica
- Valutazione / Riabilitazione Logopedica

Le attrezzature presenti sono le seguenti:

- Arredi riabilitativi (scale, parallele)
- Treadmil
- Cyclette
- Attrezzi adatti ai più piccoli
- Vasca terapeutica
- Materiali galleggianti per la riabilitazione in ambiente acquatico
- Apparecchi per laser, tecar, ultrasuoni, elettrostimolatore

2.2 LA NOSTRA VOCAZIONE VERSO ALCUNE TIPOLOGIE DI PAZIENTI

Presso il C.A.R. Spazio Salute si possono effettuare percorsi e progetti riabilitativi individuali e personalizzati, che mirano al recupero di abilità e competenze, al mantenimento e potenziamento di quelle residue e a sviluppare il miglior progetto di autonomia, dopo l'acquisizione di una disabilità, attraverso un team interdisciplinare.

PAZIENTI CON PATOLOGIE NEUROLOGICHE

I trattamenti di riabilitazione neuro- motoria sono personalizzati sia in acqua che in palestra e, attraverso questi, il paziente affetto da patologie neurologiche, esiti da traumi o comunque deficit funzionali compensabili può riacquistare la sicurezza di movimento nella vita quotidiana.

I Trattamenti di recupero e rieducazione funzionale prevedono inoltre un servizio di neuropsicologia e logopedia per la valutazione e il trattamento dei deficit cognitivi, dell'alterazione del linguaggio e della funzione deglutitoria.

Interveniamo nel miglioramento delle performance neuromotorie, cognitive, comportamentali e logopediche mirando al massimo recupero possibile delle funzioni lese, in seguito ad eventi patogeni o lesionali, potenziando le abilità residue e contenendo le disabilità.

PAZIENTI CON PATOLOGIE ORTOPEDICHE

Il C.A.R. Spazio Salute garantisce la realizzazione di percorsi personalizzati per i pazienti che presentano i bisogni di riabilitazione relativi a patologie ortopediche, attraverso l'utilizzo di strumentazione all'avanguardia e di attività frontali con il fisioterapista.

2.3 I NOSTRI PUNTI DI FORZA

IL PROGETTO RIABILITATIVO

Per ogni utente, l'équipe multidisciplinare mette a punto un progetto di trattamento individualizzato.

I progetti, condivisi col paziente e i suoi familiari, sono monitorati e valutati regolarmente e in ogni momento è possibile ridefinire le azioni per il raggiungimento dell'obiettivo.

LA VASCA TERAPEUTICA

La vasca terapeutica possiede le seguenti caratteristiche: rialzo da terra cm 90, dimensione 6 m. x 3 m. x 0,9m, temperatura 33 C °, ricircolo completo dell'acqua intorno all'ora e impianto di sterilizzazione e abbattimento cloruri a raggi UV associato alla disinfezione con cloro, inoltre sistema di ventilazione, sollevatore elettrico.

ESPERIENZA

La struttura ha un'esperienza trentennale nella riabilitazioni delle gravi disabilità, spesso multiple, e con esiti permanenti sia di adulti che di bambini.



3. ACCESSO AL SERVIZIO

3.1 MODALITÀ PER L'ACCESSO IN REGIME PRIVATO

PER PRESTAZIONI FISIATRICHE

La prenotazione di tutte le prestazioni in regime privato può essere effettuata:

- Tramite la presentazione della prescrizione del Medico di Medicina Generale o altro medico abilitato recante il quesito diagnostico
- Tramite accesso diretto, rivolgendosi alla segreteria del C.A.R. Spazio Salute, per fissare una visita specialistica da effettuarsi con il medico fisiatra dell'ambulatorio

PER PRESTAZIONI RIABILITATIVE, LOGOPEDICHE O NEUROPSICOLOGICHE

La prenotazione di tutte le prestazioni in regime privato può essere effettuata:

- Recandosi direttamente, in orario di apertura, presso la segreteria del C.A.R. Spazio Salute
- Inviando una mail a spaziosalute@societadolce.it con richiesta di prenotazione
- Attraverso il Servizio Assistiamo chiamando al numero verde 800637073

Gli appuntamenti vengono garantiti in tempi brevi e rispettando le esigenze dei pazienti. Per entrambe le tipologie prestazionali il personale garantisce, su richiesta, prestazioni riabilitative Domiciliari. I giorni e gli orari vengono concordati direttamente con la segreteria del C.A.R. Spazio Salute.

Il catalogo delle prestazioni erogate e la relativa tariffa è allegato alla presente carta dei servizi.

COLLABORAZIONI E CONVENZIONI CON ASSOCIAZIONI

Società Dolce, al fine di garantire un accesso economicamente conveniente al maggior numero di persone, ha attive convenzioni con Enti e Aziende, Mutue e Assicurazioni. Per avere maggiori delucidazioni si può chiamare direttamente la

segreteria, rispettando gli orari di apertura oppure visionare il nostro sito. Il CAR. "Spazio Salute" è disponibile a collaborare e ad attuare convenzioni con enti e associazioni interessate a fornire ai propri associati un servizio di eccellenza.

3.2 MODALITÀ PER L'ACCESSO IN REGIME CONVENZIONATO

L'accesso a tutte le prestazioni erogate dal C.A.R. Spazio Salute, avviene tramite presentazione della richiesta medica da parte del Fisiatra o Neurologo dell'Az. USL. Particolare importanza viene rivolta al colloquio preliminare con il paziente e i suoi familiari/care giver.

4. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

4.1 QUALITÀ

È impegno del C.A.R. Spazio Salute attivare rilevazioni sistematiche, nelle forme più opportune, per controllare gli standard di qualità e di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (ISO 9001:2015 e linee guida Az. USL).

Il sistema di qualità, volto ad un miglioramento continuo della qualità erogata in termini di prestazioni e servizi, consente di monitorare e controllare tutti i processi clinico-diagnostici riabilitativi ed è volto al miglioramento continuo. Gli indicatori di performance annuali sono visibili in bacheca posta all'ingresso della struttura.

Il nostro obiettivo è di offrire un servizio completo e di eccellenza, che soddisfi il paziente e gli permetta di raggiungere il miglior recupero, o il più alto benessere.

4.2 RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il C.A.R. Spazio Salute assicura la funzione di tutela verso paziente, anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di presentare reclami per negligenza e disservizi.

I reclami devono essere presentati compilati su apposito modulo, inseriti nella cassetta dei reclami/encomi/suggerimenti, o consegnati al Front Office.

Sarà compito del Direttore Sanitario rispondere e risolvere le eventuali disfunzionalità, in collaborazione con l'ufficio amministrativo del C.A.R., per poi attivare ogni passaggio finalizzato al miglioramento



5. DIRITTI DEGLI UTENTI

5.1 DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E CONSENSO INFORMATO

Il paziente ha pieno diritto ad essere informato sull'iter diagnostico e terapeutico, esprimendo la propria volontà, attraverso la sottoscrizione del modulo di "consenso informato". Il paziente e i suoi familiari possono chiedere informazioni complete, che riguardano il trattamento riabilitativo e avere risposte chiare e comprensibili. Il Direttore Sanitario del C.A.R. Spazio Salute è disponibile a fornire tutti i chiarimenti necessari.

5.2 DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

All'ingresso nel servizio, viene richiesto all'utente il consenso al trattamento dei dati sensibili, secondo quanto disposto dal D.Lgs. 196/03 (Testo Unico sulla Privacy) e successive modifiche apportate dalla L.27 dicembre 2019, n.160 dal D.L.14 giugno 2019, n.53 dal D.M. 15 marzo 2019 e dal Decreto di adeguamento al GDPR. È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la diagnosi e le terapie. In nessun caso verranno fornite informazioni telefoniche. Il personale sanitario fornirà tutte le informazioni solo ai caregiver indicati dal paziente.

6. REGOLAMENTO DI ACCESSO E DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

6.1 NORME DI COMPORTAMENTO

I pazienti devono attendere il proprio turno di terapia nell'area riservata all'attesa, tenendo un comportamento improntato all'educazione ed al rispetto del Personale operante nella Struttura.

Per informazioni e comunicazioni di natura organizzativa i pazienti possono rivolgersi ai fisioterapisti e/o alla Segreteria. Eventuali rimostranze derivanti da equivoci o malintesi, possono essere espresse unicamente al personale medico, che pone rimedio a possibili disfunzioni venutesi a creare.

- La permanenza nei locali del Centro di Riabilitazione Spazio Salute comporta il rispetto delle comuni norme di comportamento, igiene ed educazione
- Ogni paziente ha il dovere di collaborare con il personale sanitario
- Agli accompagnatori è vietato permanere nelle palestre e nell'ambiente della vasca-piscina, mentre possono presenziare durante le visite mediche, previo consenso del paziente.
- Per la salvaguardia della propria e dell'altrui salute, è assolutamente vietato fumare negli ambienti del C.A.R. Spazio Salute.
- È vietato utilizzare il telefono cellulare nelle palestre e nell'ambiente della vasca-piscina, perché possibile causa di disturbo.

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza ed all'interno della struttura sono presenti le norme di sicurezza, indicate dall'Ufficio Sicurezza di Società Dolce e il Piano di emergenza. Pertanto si invitano i visitatori, in caso di necessità, a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale dipendente, appositamente formato sull'antincendio e il primo soccorso.

6.2 CUSTODIA VALORI

La struttura declina ogni responsabilità per lo smarrimento d'oggetti o cose di valore all'interno della stessa; i pazienti possono consegnare oggetti o cose di valore alla Segreteria per la custodia, per la durata delle terapie.

6.3 MODALITÀ DI PAGAMENTO PER LE PRESTAZIONI PRIVATE

Al momento del pagamento di quanto dovuto, in base al nomenclatore tariffario del C.A.R., sarà emessa regolare fattura.

6.4 DISDETTA APPUNTAMENTO

In caso d'impedimento il paziente è tenuto a comunicare tempestivamente il giorno d'assenza, la Segreteria stabilirà un nuovo appuntamento. Nel caso di due assenze consecutive non giustificate l'appuntamento è automaticamente depennato. L'orario d'appuntamento per il paziente è impegnativo.

RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- DGR 23 Febbraio 2003 n° 327 "Revoca della legge 34/98 in materia di autorizzazione ed accreditamento delle strutture sanitarie pubbliche e private e dei liberi professionisti"
- Linee guida n° 2/ 95 "Attuazione della Carta dei Servizi sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale"
- Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 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.
- LR 19/94 di Riordino del Servizio Regionale. • Direttiva alle Aziende Sanitarie per la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini ai sensi dell'art 15 della LR 19/94 delibera n° 1011 del 07/03/1995 della regione Emilia Romagna.
- DPCM 19/05/95 " Schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari ".
- Linee guida per la valutazione dei livelli mini di qualità (struttura, organizzazione, tecnologia, professionalità) a garanzia dell'utente, affinché le strutture Pubbliche e Private assolvano in modo integrato alla domanda specifica dei cittadini dell' Emilia Romagna. • Legge n. 196 del 30/06/2003 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali"



C.A.R. SPAZIO SALUTE

Bologna, via Elio Bernardi 7/H - Telefono e fax 051 380567

SPAZIOSALUTE@societadolce.it - www.societadolce.it/serviziambulatoriali