



I.P.A.B. - CASA DELL'ACCOGLIENZA "BALDO SPREA"
Soggiorno per Anziani "Villa Sprea" – Scuola Materna "San Giuseppe"

P.zza B. Sprea, 18 - 37031 ILLASI (VR)
Telefono 045/7834037 - Fax 045/6528770
Codice Fiscale/Partita IVA 02233740238
E-mail: info@baldosprea.it

Medicina Fisica, Riabilitazione, Recupero e Rieducazione Funzionale

CARTA DEI SERVIZI



I.P.A.B. - CASA DELL'ACCOGLIENZA "BALDO SPREA"
Soggiorno per Anziani "Villa Sprea" – Scuola Materna "San Giuseppe"

P.zza B. Sprea, 18 - 37031 ILLASI (VR)

Telefono 045/7834037 - Fax 045/6528770

Codice Fiscale/Partita IVA 02233740238

E-mail: info@baldosprea.it

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

L'Ambulatorio di Medicina Fisica, Riabilitazione, Recupero e Rieducazione Funzionale, di seguito per brevità chiamato, CENTRO DI RIABILITAZIONE, presso la CASA DELL'ACCOGLIENZA "BALDO SPREA", è sito in P.zza . Sprea, 18, a Illasi (VR), al piano interrato, con accesso idoneo per disabili tramite l'ascensore e quindi senza alcuna barriera architettonica. Utilizza lo spazioso parcheggio comunale con parcheggi riservati ai disabili. E' costituito da un'ampia palestra organizzata in spazi: spazio per ginnastica di gruppo, box per fisioterapia individuale, sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili come da norme vigenti.

Il CENTRO DI RIABILITAZIONE risulta essere un punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze della popolazione. Si avvale di personale fisioterapico specializzato, di attrezzature moderne ed efficaci.

Il numero telefonico è: 045.7834037 interno n°5

Il numero di fax è: 045.6528770

L'indirizzo e-mail è il seguente: riabilitazione@baldosprea.it

BREVE STORIA DELLA CASA DELL'ACCOGLIENZA "BALDO SPREA"

Il "Soggiorno per Anziani Villa Sprea", eretto in ente morale con il reale Decreto dell'8 febbraio 1877, fu attivato nel 1878 con sede nel Comune di Illasi, è stato fondato dal Sacerdote don Bonifacio Sprea col suo testamento olografo del 30 novembre 1852. Successivamente, a seguito di una fusione fu costituita la Casa dell'Accoglienza "Baldo Sprea" con decreto della Regione del Veneto n. 1766, del 18 settembre 1989.

MISSION

Il CENTRO DI RIABILITAZIONE ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, con l'attenzione umana e la competenza professionale, nel rispetto della dignità e della privacy, necessaria a soddisfare ogni bisogno di cura attraverso un'equipe sempre volta all'analisi dei risultati e a perseguire il miglioramento della qualità, attraverso l'applicazione condivisa di principi etici.



I.P.A.B. - CASA DELL'ACCOGLIENZA "BALDO SPREA"
Soggiorno per Anziani "Villa Sprea" – Scuola Materna "San Giuseppe"

P.zza B. Sprea, 18 - 37031 ILLASI (VR)

Telefono 045/7834037 - Fax 045/6528770

Codice Fiscale/Partita IVA 02233740238

E-mail: info@baldosprea.it

PRINCIPI FONDAMENTALI

IL CENTRO DI RIABILITAZIONE s'impone all'attenzione dei propri utenti al fine di soddisfare i bisogni di salute e dichiara che i principi fondamentali sono:

Uguaglianza: si impegna ad erogare a tutti i cittadini uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità;

Imparzialità: si impegna ad assicurare un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nella Struttura;

Equità: s'ispira a criteri d'imparzialità, cioè di giustizia e di obiettività. Ad ogni cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la sua dignità;

Qualità: assume ogni iniziativa finalizzata al continuo miglioramento della qualità;

Accessibilità: per favorire l'accessibilità ai servizi, si persegue la semplificazione delle procedure;

Continuità e regolarità: quantitativa e qualitativa dei servizi;

Partecipazione: garantisce ai cittadini il diritto di collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura;

Sicurezza, Efficacia ed Efficienza: adotta le misure idonee per garantire, nell'erogazione dei suoi servizi, il miglior rapporto possibile fra risorse disponibili, obiettivi perseguiti e risultati raggiunti, in regime di sicurezza per pazienti ed operatori;

Diritto di scelta: il cittadino ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio;



I.P.A.B. - CASA DELL'ACCOGLIENZA "BALDO SPREA"
Soggiorno per Anziani "Villa Sprea" – Scuola Materna "San Giuseppe"

P.zza B. Sprea, 18 - 37031 ILLASI (VR)

Telefono 045/7834037 - Fax 045/6528770

Codice Fiscale/Partita IVA 02233740238

E-mail: info@baldosprea.it

VISION

Il CENTRO DI RIABILITAZIONE intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni ed essere un punto di riferimento per le prestazioni di fisioterapia e rieducazione per il territorio.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

L'accesso CENTRO DI RIABILITAZIONE è consentito indistintamente a tutti i cittadini che si trovino in particolari situazioni, perciò bisognosi delle cure e della riabilitazione che il CENTRO è in grado di offrire. Annualmente si prevede che il servizio possa rispondere alle richieste di n°200 cittadini del territorio della zona di Verona est, ma non solo, per un volume di prestazioni pari a n°1300 (terapie fisiche n°400, massoterapia n°50, riabilitazione funzionale n°850).

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata durante gli orari di apertura presso il Servizio di Riabilitazione oppure telefonicamente al n° 045/7834037 interno 5.

Nel caso di prestazioni fisioterapiche l'interessato dovrà presentare la prescrizione di cura ordinata da un medico, oppure la prescrizione di cura riabilitativa a seguito di dimissione ospedaliera, ed eventuale documentazione inerente la problematica.

Verrà compilata una cartella riabilitativa riportante i dati anagrafici, la raccolta dati per l'accertamento e valutazione del paziente, il programma terapeutico – riabilitativo, documenti sanitari di proprietà del paziente in fotocopia, diagnosi medica, diario fisioterapico con data delle prestazioni riabilitative, formula di acquisizione al consenso informato e al consenso al trattamento dei dati personali, eventuali scale di valutazione nel caso sia necessaria una valutazione specifica.

ORARIO DI APERTURA

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì con il seguente orario di apertura: dalle ore 8,00 alle ore 9,30, dalle ore 11,00 alle ore 14,00 e dalle ore 16,00 alle ore 18,00. Il Servizio si riserva la facoltà di modificarlo, nel rispetto dei propri piani di lavoro, a seconda delle necessità ed i bisogni che verranno rappresentate dall'utenza interna.



I.P.A.B. - CASA DELL'ACCOGLIENZA "BALDO SPREA"
Soggiorno per Anziani "Villa Sprea" – Scuola Materna "San Giuseppe"

P.zza B. Sprea, 18 - 37031 ILLASI (VR)

Telefono 045/7834037 - Fax 045/6528770

Codice Fiscale/Partita IVA 02233740238

E-mail: info@baldosprea.it

COSTO DELLE PRESTAZIONI

La direzione del CENTRO DI RIABILITAZIONE stabilisce il prezzo delle cure e provvede ai suoi aggiornamenti. I prezzi fissati sono esposti all'ingresso del servizio, accessibili a tutti gli utenti. L'importo derivante dall'esecuzione del ciclo di cure dovrà essere versato con bonifico bancario, di norma al termine delle prestazioni, e sarà descritto nell'adeguata documentazione fiscale.

Nel caso l'utente, per motivi personali, non possa presentarsi in data ed orario stabiliti avrà premura di avvisare, telefonicamente, il servizio.

COMPITI DEL PERSONALE

Il personale è classificato in medico, professionista sanitario e amministrativo.

Il Direttore sanitario ha la responsabilità di organizzazione tecnica-funzionale e del buon funzionamento del servizio, del regolare funzionamento delle apparecchiature e della vigilanza sull'applicazione delle vigenti disposizioni in materia di presidi curativi e riabilitativi, e sovrintende all'operato dei fisioterapisti e della logopedista.

Il professionista sanitario è rappresentato dai n° 3 fisioterapisti, in possesso del titolo di laurea in fisioterapia, che eseguono i trattamenti riabilitativi anche con il supporto di apparecchiature biomediche e sono in costante aggiornamento e formazione e da n°1 logopedista in possesso del titolo di laurea in logopedia che esegue trattamenti valutativi e riabilitativi in costante aggiornamento e formazione.

Il personale amministrativo si occupa della fatturazione.

Il CENTRO DI RIABILITAZIONE essendo inserito all'interno del soggiorno per anziani "Villa Sprea" collabora costantemente con i servizi della Struttura, e richiede collaborazione in caso di necessità ai seguenti servizi: servizio infermieristico (nel caso di emergenze e nel caso di urgenze come eventuali medicazioni o produzione di rifiuti speciali); servizio assistenza sociale; servizio psicologico; servizio socio-assistenziale; servizio di pulizie e lavanderia; servizio manutenzione, anche con il supporto di ditte esterne.

TEMPI DI ATTESA

I tempi medi di attesa per le prestazioni variano da 2 a 7 giorni lavorativi.



I.P.A.B. - CASA DELL'ACCOGLIENZA "BALDO SPREA"
Soggiorno per Anziani "Villa Sprea" – Scuola Materna "San Giuseppe"

P.zza B. Sprea, 18 - 37031 ILLASI (VR)

Telefono 045/7834037 - Fax 045/6528770

Codice Fiscale/Partita IVA 02233740238

E-mail: info@baldosprea.it

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Con frequenza semestrale verranno analizzate le risposte ai questionari rese dagli utenti e si provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso il servizio.

La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni.

Modulo reclami per disservizio è allegato alla presenta Carta dei Servizi.

REGOLE DA OSSERVARE

L'utente è tenuto a rispettare l'ambiente del CENTRO DI RIABILITAZIONE, le regole igieniche vigenti e le norme di cortesia verso gli altri utenti ed il personale. Gli utenti di età inferiore ai 13 anni accederanno al CENTRO DI RIABILITAZIONE in fasce orarie esclusivamente dedicate.

Presso il CENTRO DI RIABILITAZIONE è vietato fumare.



I.P.A.B. - CASA DELL'ACCOGLIENZA "BALDO SPREA"
Soggiorno per Anziani "Villa Sprea" – Scuola Materna "San Giuseppe"

P.zza B. Sprea, 18 - 37031 ILLASI (VR)

Telefono 045/7834037 - Fax 045/6528770

Codice Fiscale/Partita IVA 02233740238

E-mail: info@baldosprea.it

OBIETTIVI STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ

Identificabilità degli operatori: Il personale ambulatoriale è fornito di etichetta di identificazione apposta alla divisa.

Informazione chiara e corretta al paziente sui servizi della struttura: Il personale è in grado di fornire informazioni dettagliate sul servizio che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.

Rispetto della dignità e della privacy del paziente: I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli spogliatoi e i servizi igienici sono separati per gli uomini e per le donne e predisposti per i disabili.

Garanzia di professionalità: Il Centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.

Recezione delle esigenze del paziente: Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.

Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo: Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli standard di prodotto/servizio vengono definiti sulla base della normativa e dei suggerimenti dei pazienti e dei collaboratori, sulla base degli obiettivi di miglioramento.

Garanzia di tecnologie appropriate e costantemente verificate: Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati.

Gli **indicatori** per il raggiungimento degli obiettivi standard si rilevano con i risultati dei questionari di soddisfazione dei pazienti;

se tra 10 e 20 punti il servizio necessita di una revisione degli interventi per il raggiungimento degli obiettivi;

se tra 21 e 28 bisogna identificare gli item non raggiunti e trovare strategie migliorative;

se tra 28 e 38 bisogna identificare gli item soddisfacenti e trovare le strategie per raggiungere l'eccellenza.

Gli **indicatori** per la garanzia delle tecnologie appropriate è la compilazione mensile del registro delle apparecchiature elettromedicali sono la corretta compilazione semestrale delle apparecchiature non elettriche.



I.P.A.B. - CASA DELL'ACCOGLIENZA "BALDO SPREA"
Soggiorno per Anziani "Villa Sprea" – Scuola Materna "San Giuseppe"

P.zza B. Sprea, 18 - 37031 ILLASI (VR)

Telefono 045/7834037 - Fax 045/6528770

Codice Fiscale/Partita IVA 02233740238

E-mail: info@baldosprea.it

PRESTAZIONI OFFERTE

FISIOTERAPIA STRUMENTALE

- Elettroterapia antalgica
- Ultrasuonoterapia
- Tecarterapia
- Laserterapia
- Elettrostimolazione
- Magnetoterapia

RIEDUCAZIONE FUNZIONALE (ortopedica, neurologica)

MASSOTERAPIA

LINFODRENAGGIO

LOGOPEDIA

Il servizio di riabilitazione del Centro di Riabilitazione è orientato al ripristino delle funzionalità e dello stato di benessere mediante opportuni trattamenti richiesti sia dal medico curante che dallo specialista tramite professionisti che garantiscono l'approccio più efficace per il recupero funzionale.

Allegati: Organigramma (evidenziate in giallo le figure riguardanti il servizio); Modulo reclami per disservizio; Questionario di gradimento.