



CARTA  
DEI  
SERVIZI

**Centro Ambulatoriale di riabilitazione  
Andora (SV)**



**SACRA  
FAMIGLIA**  
Fondazione Onlus

**Carta dei servizi del  
Centro Ambulatoriale di Riabilitazione  
di Fondazione Sacra Famiglia Onlus**

**INDICE**

1. Definizione	pag. 3
2. Finalità e obiettivi	pag. 3
3. Utenti	pag. 3
4. Status giuridico	pag. 4
5. Requisiti organizzativi	pag. 4
6. Servizi forniti	pag. 4
7. Orario di apertura	pag. 4
8. Costi	pag. 4
9. Modalità di accesso	pag. 5
10. Dimissioni	pag. 5
11. Organizzazione degli spazi	pag. 6
12. Personale	pag. 6
13. Sistema di valutazione della soddisfazione	pag. 6
14. Codice etico	pag. 7
15. Accesso agli atti	pag. 7
16. Come raggiungere la sede	pag. 8

## **1. DEFINIZIONE**

Il Centro Ambulatoriale di Riabilitazione di Fondazione Sacra Famiglia Onlus con sede ad Andora si differenzia dalle attività ambulatoriali specialistiche di recupero e rieducazione funzionale per l'approccio multidisciplinare di tipo valutativo, diagnostico, terapeutico e preventivo finalizzato a contenere le limitazioni funzionali dell'attività e alla partecipazione della persona.

Le prestazioni riabilitative possono erogate anche al domicilio dell'utente o in sede extramurale

## **2. FINALITÀ E OBIETTIVI**

Il Servizio persegue lo scopo, nel rispetto della dignità e libertà della persona di:

- prendere in carico l'utente in riferimento al suo stadio evolutivo e ai suoi bisogni contingenti
- mantenere l'eguaglianza di ogni utente nel ricevere i trattamenti più appropriati, senza discriminazione di sesso, età, religione ed appartenenza etnica
- erogare il servizio con qualità ed appropriatezza dei trattamenti
- mantenere la continuità e regolarità delle prestazioni
- condividere con l'utente e/o i legali rappresentanti i progetti individuali stesi
- tutelare la privacy della persona
- mantenere efficacia ed efficienza, attraverso valutazione dei risultati dell'intervento erogato

I servizi offerti sono:

- Servizio di Riabilitazione Motoria e Neuromotoria per Adulti e Anziani con l'obiettivo del recupero funzionale in pazienti con disabilità che causano o potrebbero causare limitazioni dell'autonomia.
- Servizio di Riabilitazione in età evolutiva finalizzato alla presa in carico riabilitativa di disturbi che possono ostacolare un corretto sviluppo in età evolutiva.

## **3. UTENTI**

L'attività del Centro Ambulatoriale di Riabilitazione è rivolta a soggetti adulti, anziani e minori con compromissioni fisiche, neurologiche e/o cognitive, che causano, o potrebbero causare, disabilità funzionali negli atti della vita quotidiana e che necessitano di terapie riabilitative e/o abilitative continuative, per cui non sia specificatamente richiesto un intervento in regime di ricovero o in regime diurno continuo.

#### **4.STATUS GIURIDICO**

Le prestazioni del Centro Ambulatoriale Riabilitativo sono erogate in regime di convenzione, per la parte contrattualizzato con Liguria Salute ed ASL n. 2 savonese, oppure in solvenza.

#### **5.REQUISITI ORGANIZZATIVI**

All'interno della Struttura opera un'équipe multidisciplinare che elabora per ogni utente un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI), che pianifica gli interventi e definisce gli obiettivi riabilitativi in funzione dei bisogni, delle disabilità e delle abilità del soggetto.

Le prestazioni possono essere erogate presso la sede del CAR o al domicilio dell'utente o in sede extramurale. Per la presa in carico di soggetti con disabilità cognitiva è previsto anche il coinvolgimento delle famiglie.

#### **6.SERVIZI FORNITI**

- Riabilitazione motoria e neuromotoria ambulatoriale;
- Riabilitazione motoria e neuromotoria a domicilio o extramurale;
- Valutazioni specialistiche fisiatrica;
- Prescrizioni di ausili

#### **7. ORARIO DI APERTURA**

Il Centro Ambulatoriale di Riabilitazione è attivo da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00

#### **Per informazioni:**

La Segreteria fornisce informazioni sul servizio (modalità di accesso, documentazione necessaria, appuntamenti) e risponde alle domande degli utenti già in carico.

È possibile contattare telefonicamente la segreteria dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 08.30 – 13.00 / 14.00 – 16.30.

#### **8. COSTI**

Per le prestazioni erogate in regime di convenzione, i costi sono a carico del SSR.

Le tariffe delle prestazioni erogate in regime di solvenza sono disponibili contattando la Segreteria e sono affisse presso il Centro.

## **9. MODALITÀ DI ACCESSO**

### **a. Accesso ai trattamenti tramite SSR:**

Per effettuare i trattamenti riabilitativi in convenzione con il SSR è necessario prenotare telefonicamente, presso la Segreteria, la visita specialistica.

Il giorno della visita occorre presentarsi con la prescrizione del proprio MMG di visita specialistica, tessera sanitaria e documento di identità.

Il medico specialista effettua la visita e compila il PRI (Progetto Riabilitativo Individuale).

Per i trattamenti a domicilio è necessaria l'impegnativa del MMG (Medico di Medicina Generale) per visita specialistica a domicilio riportante la diagnosi.

La visita può essere prenotata telefonicamente presso la Segreteria, che provvede a fissare la data.

L'impegnativa del MMG sarà consegnata in sede di visita al Medico Specialista che provvederà a prescrivere direttamente i trattamenti necessari su ricettario unico regionale e alla compilazione del PRI.

A seguito di visita e redazione del PRI, la coordinatrice del servizio in accordo con l'utente/familiare, fisserà gli appuntamenti per le prestazioni riabilitative ambulatoriali o al domicilio dell'utente.

### **b. Accesso ai trattamenti in solvenza**

Gli appuntamenti per le visite mediche specialistiche sono gestiti dalla Coordinatrice del Servizio.

Il percorso dell'utente prevede una visita da parte del Medico fisiatra del Centro e poi, in base al tipo di patologia, alla gravità del quadro clinico, alla limitazione funzionale, il Medico decide se il paziente potrà usufruire delle prestazioni riabilitative compilando il PRI (Progetto riabilitativo individuale).

Le tariffe delle prestazioni sono disponibili presso la Segreteria e possono subire variazioni secondo disposizioni dell'Ente.

Anche i trattamenti in solvenza possono essere erogati ambulatorialmente presso l'ambulatorio o al domicilio dell'utente.

## **10. DIMISSIONI**

Gli utenti vengono dimessi dal servizio al raggiungimento degli obiettivi riabilitativi e comunque se le condizioni contingenti della persona non sono più compatibili col proseguimento dei trattamenti in regime ambulatoriale/domiciliare.

Al momento della dimissione viene rilasciata una relazione di dimissione in cui sono riportate le considerazioni diagnostiche e funzionali, le prestazioni erogate, i



risultati conseguiti e i suggerimenti per l'eventuale prosecuzione di interventi assistenziali e/o e/o riabilitativi secondo il principio della continuità di cura.

## **11.ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI**

Il Servizio è situato al piano terra del Presidio di Via del Poggio ad Andora dove sono presenti i seguenti locali:

- un ambulatorio per visite specialistiche e valutazioni diagnostiche;
- una palestra attrezzata;
- un box per trattamenti individuali;
- uno spogliatoio per gli utenti
- un servizio igienico
- un locale polivalente;

Sono inoltre presenti degli spazi in comune con la Struttura residenziale:

- un ufficio amministrativo
- uno spazio di attesa
- un servizio igienico per disabili

## **12.PERSONALE**

Il personale operante è adeguato alla tipologia di utenti trattati e comprende:

Responsabile di struttura

Direttore Sanitario

Medico fisiatra

Medico psichiatra

Coordinatrice del Servizio

Fisioterapisti

Personale Amm.vo di Segreteria

Tecnici manutentori

Servizio di pulizie in appalto a ditta esterna

## **13.SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE**

Nel rispetto della missione è posta particolare attenzione alle richieste pervenute dagli Utenti o dai tutori/amm. di sostegno/famigliari, siano queste reclami o suggerimenti. I giudizi e i pareri di coloro che usufruiscono dei servizi sono ritenuti importanti per comprendere il livello della customer satisfaction ovvero della qualità dei servizi percepito all'esterno, in rapporto alle risorse impiegate per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

## **Questionari**

Al termine del trattamento riabilitativo viene consegnato un questionario di qualità percepita. Tale questionario permette di fornire una valutazione del grado di soddisfazione relativamente alle condizioni generali del servizio fornito e agli aspetti relazionali con il personale. Il questionario costituisce uno strumento di controllo per un monitoraggio continuo del livello della qualità dell'assistenza sanitaria e degli altri servizi offerti al fine di cogliere eventuali problemi e di individuare le necessarie azioni correttive volte a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi offerti agli utenti.

I risultati dei questionari sono elaborati e successivamente resi pubblici annualmente.

## **14. CODICE ETICO**

Come previsto dalle DGR Lombardia n° 8496 del 26/11/08 e n° 3540 del 30/5/2012, la Fondazione è dotata di un proprio Codice Etico – Comportamentale (CEC) che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti, ecc.).

Esso è deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale.

Il Modello in vigore è stato approvato con Ordinanza Presidenziale n. 15 del 5.7.2010, ratificata nella seduta del Consiglio di Amministrazione in data 27.7.2010. Con la stessa delibera è stato stabilito che il Modello va osservato in ogni realtà della Fondazione, Consiglio di Amministrazione compreso.

Contestualmente il Consiglio ha proceduto alla nomina dell'Organo di Vigilanza.

## **15. ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI**

In conformità a quanto stabilito dalla Legge 241/90 la documentazione relativa al singolo ospite può essere richiesta dall'ospite stesso o suo tutore/amm. di sostegno/famigliare presso la Segreteria della Struttura.

L'Ufficio, previa verifica della titolarità del richiedente, rilasciano detta certificazione a firma del Direttore Amministrativo o Sanitario.

Per il rilascio di copia Cartelle cliniche viene richiesto un contributo di € 30,00.

La copia della documentazione richiesta è disponibile entro sette giorni dalla richiesta, salvo integrazioni documentali che devono comunque essere disponibili entro 30 giorni.

## **16. COME RAGGIUNGERE LA SEDE**

### **In automobile:**

Dal casello di Andora sull'Autostrada A10 si incontra, poco distante, una rotonda. Imboccare la seconda uscita e proseguire fino allo stop; svoltare a sinistra e subito dopo il sottopasso della nuova ferrovia svoltare in via del Poggio dove al numero 36 si trova l'ingresso del Presidio Riabilitativo e del Centro ambulatoriale di Riabilitazione.

### **In treno:**

Nel sottopasso della stazione di Andora è affisso l'orario delle navette che portano fino al centro di Andora. Con la navetta scendere in via Carminati, all'altezza di un sottopasso in corrispondenza del Presidio di riabilitazione oppure dalla stazione imboccare la pista ciclopedonale e percorrerla per circa 300 mt fino al Presidio di riabilitazione .

### **In autobus:**

Gli autobus della linea TPL eseguono fermata sia per l'andata che per il ritorno all'altezza del sottopasso in corrispondenza del Presidio di riabilitazione.



**FONDAZIONE  
SACRA FAMIGLIA  
ONLUS  
Sedi Liguri**

Sede di Andora, via del Poggio, 36 Andora (SV)

tel. 0182/85005 Fax 0182/86036

email: [vmare@sacrafamiglia.org](mailto:vmare@sacrafamiglia.org)

[asoleti@sacrafamiglia.org](mailto:asoleti@sacrafamiglia.org)

PEC: [andora@pec.sacrafamiglia.org](mailto:andora@pec.sacrafamiglia.org)

Sede di Loano, Via Carducci, 14 - 17025 Loano (SV)

Tel. 019/670111-670112 • Fax 019/ 670530

email: [segreteria.loano@sacrafamiglia.org](mailto:segreteria.loano@sacrafamiglia.org)

PEC: [loano@pec.sacrafamiglia.org](mailto:loano@pec.sacrafamiglia.org)

web site: [www.sacrafamiglia.org](http://www.sacrafamiglia.org)

[loano.sacrafamiglia.org](http://loano.sacrafamiglia.org)