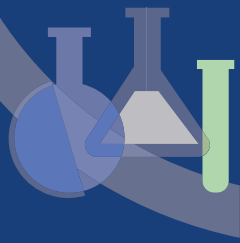
KOS group

Centro Ambulatoriale Santo Stefano

Carta dei servizi



Centro Ambulatoriale Santo Stefano

Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Civitanova Marche

La **Carta dei Servizi**
è stata curata dalla
Direzione di Struttura

Direttore Medico
Gabriele Ballarini

Versione di
febbraio 2026

Gentile Utente,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe il **Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Civitanova Marche.**

Questo documento, infatti, contiene tutte le informazioni necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti dal nostro Centro Ambulatoriale e come fruirne, nonché gli impegni assunti dalla nostra struttura per migliorare continuamente la qualità dei servizi stessi.

Il nostro obiettivo è proprio quello di coinvolgerLa nel miglioramento continuo attraverso i Suoi suggerimenti, le Sue eventuali segnalazioni, i Suoi consigli e anche i Suoi reclami. Tutto ciò sarà per noi un'opportunità di crescita, in quanto il Suo contributo ci consentirà di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri Utenti.

RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione

Sezione Prima

1 **MISSION** 13
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi 15
1.2 I nostri valori 15
1.3 Principi fondamentali 16

2 **COME RAGGIUNGERCI** 19

3 **PRESENTAZIONE** 21

4 **INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI** 23
4.1 Giorni e orari di apertura 23
4.2 Prenotazioni 23
4.3 Accettazione e prenotazione 24
4.4 Tariffe 24
4.5 Modalità di pagamento 24
4.6 Convenzioni 24
4.7 Volumi di prestazioni 25

5 **ALTRI SERVIZI** 27
5.1 Parcheggio 27
5.2 Accessibilità 27

6 **RELAZIONI CON IL PUBBLICO** 29
6.1 Punto d'ascolto e Customer Satisfaction 29

7 **DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE** 31
7.1 Diritti dell'Utente 31
7.2 Doveri dell'Utente 32

Sezione Seconda

8 IL CENTRO AMBULATORIALE 39
8.1 Prestazioni del Centro Ambulatoriale 39
8.2 Modalità di intervento 40
8.3 Aree di intervento 41
8.3.1 Riabilitazione in età evolutiva 41
8.3.2 Riabilitazione neurologica 42
8.3.3 Riabilitazione ortopedica 43
8.3.4 Riabilitazione cardio-respiratoria 44
8.4 Interventi terapeutici 45
8.4.1 Coinvolgimento dei Familiari 45
8.4.2 Recupero delle abilità di vita quotidiana 46
8.4.3 Rieducazione dei disturbi della Competenza Comunicativa 48
8.4.4 Rieducazione delle Problematiche Respiratorie 49
8.4.5 Rieducazione Uro-Ginecologica del pavimento pelvico 49
8.5 Terapie e prestazioni 50

9 MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI 53
9.1 Prenotazione della visita o della prestazione 53
9.2 Modalità di cancellazione della visita/prestazione 53
9.3 Mancata erogazione della prestazione per impedimenti della struttura sanitaria 54

Sezione Terza

10 STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI 59
10.1 Politica della Qualità 59
10.2 Indicatori e gli standard di Qualità 60

Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Civitanova Marche in un click

All'indirizzo web è sempre disponibile l'ultima versione aggiornata della Carta dei Servizi.

www.kosgroup.com/it/centri/centro-ambulatoriale-santo-stefano-civitanova-marche

La Carta dei Servizi è uno strumento progettato dal Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Civitanova Marche e dedicato ad ogni Utente della struttura, per conoscerne meglio i servizi, trovare informazioni utili, supportando in maniera adeguata ogni tipo di esigenza.

Buona lettura!

Il segna posto all'angolo superiore delle pagine può essere piegato agilmente ed essere utilizzato per ricordare le informazioni utili alla tua ricerca

Le etichette colorate a bordo pagina aiutano a trovare più velocemente le sezioni che ti interessano

In fondo alla carta sono disponibili alcune **pagine dedicate a note ed appunti**

L’équipe in struttura

MEDICO SPECIALISTA IN MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

MEDICO SPECIALISTA IN NEUROLOGIA

MEDICO SPECIALISTA IN NEUROPSICHIATRIA INFANTILE

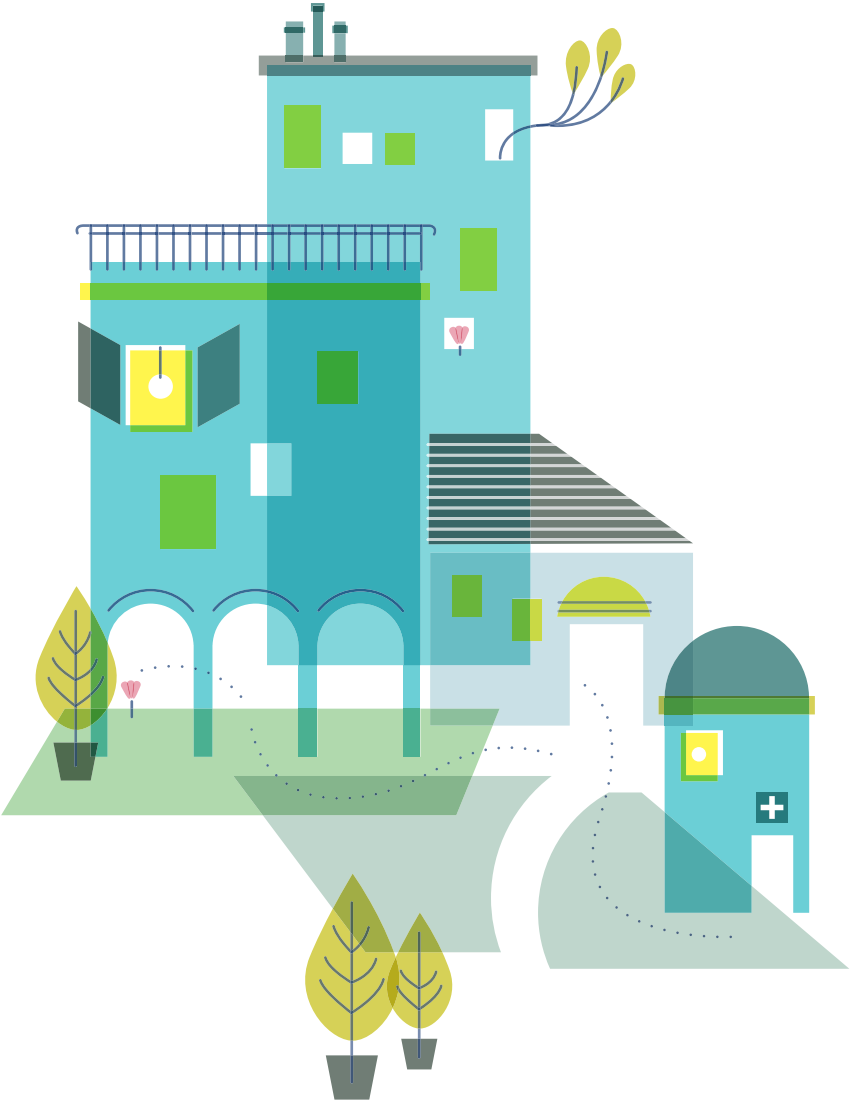
FISIOTERAPISTA

NEUROPSICOMOTRICISTA

NEUROPSICOLOGO E PSICOLOGO

LOGOPEDISTA

L'organigramma è esposto presso la sala d'attesa del Centro Ambulatoriale



sezione prima

1

LA STRUTTURA

1
Mission

Da oltre 30 anni, il **Centro di Riabilitazione Santo Stefano** si impegna a migliorare la qualità della vita delle persone attraverso servizi di riabilitazione e assistenza sanitaria di eccellenza.

Con una rete capillare di strutture e un approccio innovativo, offriamo cure personalizzate che mettono al centro il paziente e la sua famiglia.

La nostra missione è semplice ma potente: promuovere la salute e il benessere attraverso un approccio olistico e multidisciplinare che integra competenze mediche e riabilitative all'avanguardia.

Crediamo che ogni persona meriti l'opportunità di vivere una vita piena e attiva. È con questo spirito che affrontiamo ogni giorno il nostro lavoro, supportati da un team di esperti appassionati e dedicati.

"La nostra missione è la vostra salute e il vostro benessere."

La mission del Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Civitanova Marche è quella di offrire un servizio ambulatoriale d'eccellenza in linea con le aspettative dell'utenza ed i requisiti della normativa sanitaria nazionale e regionale.

Il Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Civitanova Marche pone l'individuo al centro della sua attività ed ha come obiettivo la salvaguardia della sua salute, bene inalienabile della Persona.

Il Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Civitanova Marche è un poliambulatorio autorizzato ed accreditato con il Servizio Sanitario Regionale, la cui attività core è specializzata nella riabilitazione.

Al suo interno collaborano Professionisti sanitari specializzati nella Prevenzione, Diagnosi e Cura dell'utente adulto, del bambino e della sua famiglia.

Il nostro Centro si distingue per l'attenzione alla qualità del servizio e alla formazione continua dei suoi professionisti. Siamo impegnati ad offrire cure sanitarie all'avanguardia, garantendo che ogni professionista sia sempre al passo con le ultime innovazioni in campo medico.

Promuoviamo inoltre una cultura del miglioramento continuo attraverso il monitoraggio costante delle competenze e conoscenze acquisite.

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione degli stessi e gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini nasce con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Nella Carta dei Servizi il Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Civitanova Marche dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati livelli qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

1.2 I nostri valori

All'interno del Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Civitanova Marche fondiamo tutte le nostre scelte ed azioni sui valori aziendali.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Per noi significa prendersi cura delle Persone, occuparsene attivamente, provvedere alle loro necessità e alla loro salute come "uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale".

PROFESSIONALITÀ

Per noi la Professionalità comprende un insieme di **qualità** conoscenze, comportamenti, attitudini, valori e competenze che il Professionista della salute mette a disposizione per garantire un servizio di alta qualità, nel rispetto dell'utente e in conformità con le normative e gli standard etici.

RESPONSABILITÀ

È rendere conto di atti, avvenimenti e situazioni in cui ognuno ha un ruolo determinante.

RISPETTO

È per noi l'attenzione ai bisogni la consapevolezza dei diritti e dei meriti e dei valori dell'Utente

1.3 Principi fondamentali

EUGUAGLIANZA

Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari. Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di disabilità fisiche e mentali.

IMPARZIALITÀ

Il Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Civitanova Marche si ispira a criteri di imparzialità, di giustizia e di obiettività. Ad ogni Cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la Sua dignità.

PARTECIPAZIONE

L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del soggetto erogatore. Tale diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. L'Utente può presentare memorie, documenti ed osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'Utente circa la Qualità del Servizio reso.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'attività del Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Civitanova

Marche è indirizzata al **soddisfacimento dei bisogni di salute degli Utenti** e al continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate.

In riferimento ai principi fondamentali sopra riportati, il Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Civitanova Marche si impegna a garantire che:

- non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti e Collaboratori, comportamenti discriminatori che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi (*ad esempio, mediante la non corretta gestione delle prenotazioni, delle liste di attesa ecc...*);
- le informazioni di carattere personale degli Utenti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, siano trattate nel rispetto del diritto alla privacy.

Tutti i Dipendenti e Collaboratori del Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Civitanova Marche sono tenuti a fornire agli Utenti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla diagnosi e ai percorsi di cura proposti.

In tal modo viene garantito un processo di decisione e scelta consapevole da parte dell'Utente o di chi ne fa le veci, che si concretizza nel cosiddetto "consenso informato".

Al fine di assicurare la massima trasparenza informativa con l'utenza, quindi, il Centro Ambulatoriale si impegna a:

- garantire all'Utente o a un suo delegato nei casi previsti dalla Legge, la più completa e idonea informazione sulla diagnosi, la cura, la prognosi, le prospettive nonché delle prevedibili conseguenze/complicanze delle scelte operate;
- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell'Utenza.

2
Come raggiungerci

Scansiona il Codice QR

3
Presentazione

Il Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Civitanova Marche è un ambulatorio di riabilitazione del gruppo KOS.

L'ambulatorio di riabilitazione di Civitanova Marche opera da diversi anni sul territorio dove un'esperta Équipe multiprofessionale è in grado di offrire Progetti Riabilitativi individualizzati rivolti al bambino, alla famiglia e all'adulto.

Si rivolge ad una utenza sia in età evolutiva che in età adulta che accompagna in tutto il suo percorso di cura.

Particolare attenzione viene data alla **cura domiciliare**, proprio perché spesso la casa è il luogo più adatto a favorire il recupero e al mantenimento del benessere, patrimonio inestimabile di ogni persona.

Il Centro Ambulatoriale si trova in prossimità del lungomare sud, in zona centrale, è facilmente raggiungibile e ben collegato con i mezzi pubblici, dotato di parcheggio, offre spazi e ambienti pensati per garantire le peculiarità di ciascun servizio.

4
Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Giorni e orari di apertura

Centro Ambulatoriale
Santo Stefano di Civitanova Marche

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■	■	

■ dalle 8:00 alle 13:00
dalle 14:00 alle 19:00

■ dalle 9:00 alle 12:00

4.2 Prenotazioni

La prenotazione può essere fatta attraverso le seguenti modalità:

- **Direttamente in Struttura**.
- **Telefonicamente** contattando l'Accettazione al numero **0733 812772**
- **Inviando una mail all'indirizzo**

civitanova.ca@kosgroup.com

ACCETTAZIONE E RECEPTION TELEFONICA

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■		

■ dalle 8:00 alle 13:00
dalle 14:00 alle 18:30

4.3 Accettazione e prenotazione

Le prestazioni che comprendono visite specialistiche e trattamenti riabilitativi possono essere sono erogate anche **in regime di solvenza.**

Prima di ricevere ogni tipo di prestazione è necessario presentarsi allo sportello con l'eventuale documentazione sanitaria in possesso e la tessera sanitaria al fine di provvedere alla prenotazione, accettazione ed eventuale pagamento.

APERTURA SPORTELLO

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■		

■ dalle 8:00 alle 13:00
dalle 14:00 alle 18:30

4.4 Tariffe

Le tariffe del Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Civitanova Marche possono essere soggette a variazioni e pertanto per queste informazioni si invita a contattare direttamente l'accettazione.

4.5 Modalità di pagamento

I pagamenti delle prestazioni possono essere effettuati in contanti, con carta di credito, bancomat o assegni.

4.6 Convenzioni

Il Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Civitanova Marche è convenzionato in forma diretta e indiretta con i principali fondi, casse di assistenza, enti assicurativi che gestiscono polizze e

altre forme di assistenza sanitaria integrativa per i rimborsi delle prestazioni e con le aziende del territorio.

È inoltre convenzionato con:

- **Aeronautica militare, Centro di formazione AVIATION ENGLISH, Loreto (AN)**
- **Società Istituto Acustico Italia**

4.7 Volumi di prestazioni

I dati riguardanti i volumi di prestazioni sono consultabili presso la Direzione del Centro.

5
Altri servizi

5.1 Parcheggio

Il Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Civitanova Marche è dotato di parcheggio.

5.2 Accessibilità

L'edificio è accessibile a tutti in quanto privo di barriere architettoniche e dotato di ascensore.

6
Relazioni con il pubblico

6.1 Punto d'ascolto e Customer Satisfaction

Presso il Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Civitanova Marche è presente uno **Sportello Informativo** dedicato all'ascolto dell'Utenza, un punto di contatto diretto che consente al paziente e ai suoi familiari di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti, per risolvere eventuali problemi insorti durante il Suo percorso di cura.

Qualora il problema non fosse d'immediata risoluzione, la Direzione Riabilitativa , in collaborazione con la Direzione Sanitaria, se ne farà carico per dare una risposta concreta rispetto alla problematica segnalata.

Nel caso la segnalazione/reclamo richieda una serie di accertamenti e verifiche, la Direzione provvederà ad avviare l'istruttoria del reclamo, coinvolgendo le unità operative interessate o i Servizi Amministrativi/Sanitari, al fine di fornire all'utente una risposta adeguata, come da normativa Nazionale n. 241 del 07/08/1990.

Gli utenti che desiderano esprimere le loro osservazioni, in merito a reclami (e/o encomi) possono farlo tramite:

Colloquio con la Direzione previo appuntamento

Lettera in carta semplice

Segnalazione telefonica o via e-mail

Al fine di garantire un costante monitoraggio interno della qualità percepita e in ottica di un miglioramento continuo, l'Utente può compilare il questionario della Customer Satisfaction , inquadrando lo specifico QR code, direttamente esposto in sala d'attesa.

7
Diritti e doveri dell'Utente

7.1 Diritti dell'Utente

ARTICOLO 1
Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche e religiose, nel rispetto reciproco di tutte le fedi religiose.

ARTICOLO 2
Il paziente ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché col numero o con il nome della propria malattia. Ha altresì diritto di essere interpellato con la particella pronominale “Lei”.

ARTICOLO 3
Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

ARTICOLO 4
Il paziente ha diritto di ottenere dal Personale sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

ARTICOLO 5
L'Utente ha diritto di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a trattamento: tali informazioni debbono concernere gli obiettivi riabilitativi, quali sono gli strumenti e le strategie necessari.

ARTICOLO 6
L'Utente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di cura, anche se eseguibili in altre strutture sanitarie.

ARTICOLO 7
L'Utente ha diritto che i propri dati personali ma anche quelli relativi alla propria condizione di salute, siano trattati nel rispetto della privacy.

ARTICOLO 8
L'Utente ha diritto di esporre osservazioni e reclami scritti inviando la documentazione alla Direzione Riabilitativa o Sanitaria , avendo cura di precisare eventi, circostanze, date, orari e protagonisti.
I documenti inviati saranno sollecitamente esaminati e l'Utente sarà tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

7.2 Doveri dell'Utente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e verso i servizi sanitari di cui usufruiscono tutti i cittadini; ottemperare ad un dovere vuol dire migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.

ARTICOLO 1
Il cittadino che accede in una struttura sanitaria per ricevere un servizio sanitario è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento nei confronti degli altri, compreso il Personale sanitario del Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Civitanova Marche.

ARTICOLO 2
L'accesso al Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Civitanova Marche o in altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale sanitario, presupposto indispensabile di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

ARTICOLO 3
È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari della propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e di risorse.

ARTICOLO 4
Il cittadino utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.

ARTICOLO 5
È dovere di ogni cittadino che abbia prenotato prestazioni sanitarie recarsi in ambulatorio il giorno dell'appuntamento e regolarizzare il pagamento della prestazione stessa, qualora dovuto; nel caso sia impossibilitato a presentarsi, è tenuto a disdire la prenotazione entro 24 ore dall' appuntamento o in casi eccezionali, il prima possibile, al fine di rendere la prestazione nuovamente disponibile, permettendo ad altri di usufruirne abbattendo le liste di attesa.

ARTICOLO 6
Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio ad altri pazienti (rumori, radio, cellulare con volume alto, ecc.); è altresì necessario che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri pazienti presenti, indispensabile evitare l'affollamento.

ARTICOLO 7
All'interno del Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Civitanova Marche e negli spazi circostanti è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione, oltre ad essere un rispetto della normativa vigente, è un atto di accettazione della presenza degli altri ed un sano personale stile di vivere nella struttura.

ARTICOLO 8
L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

ARTICOLO 9
È opportuno che l'Utente rimanga in sala d'attesa fino a quando il Personale sanitario assegnato lo raggiungerà.

ARTICOLO 10
Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull’erogazione delle prestazioni della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei temi e nelle sedi opportune.

7. DIRITTI E DOVERI

sezione seconda

2

I SERVIZI DELLA STRUTTURA

8
Il Centro Ambulatoriale

8.1 Prestazioni del Centro Ambulatoriale

Il Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Civitanova Marche, grazie alla presenza di un Equipe multiprofessionale, pone particolare attenzione al trattamento di patologie sia in età evolutiva che in età adulta.

Particolare attenzione viene data alla cura domiciliare, proprio perché spesso la casa è il luogo più adatto a favorire il recupero e al mantenimento del benessere, patrimonio inestimabile di ogni persona.

I servizi riabilitativi offerti comprendono:

- Riabilitazione in età evolutiva;
- Riabilitazione neurologica;
- Riabilitazione ortopedica;
- Riabilitazione cardio-respiratoria;
- Riabilitazone Uro-Ginecologica.

Personale esperto è al servizio dell'Utenza per offrire un trattamento individualizzato e di massima qualità che tiene conto dei bisogni specifici in ogni fase del percorso di cura.

Tutti i servizi del centro di riabilitazione sono offerti anche in telemedicina, attraverso piattaforme tecnologicamente avanzate e in continuo aggiornamento, che permettono all'Utente di accedere a consulenze, monitoraggi e trattamenti a distanza, con il massimo comfort e la sicurezza di un'assistenza tempestiva, ovunque si trovino.

8.2 Modalità di intervento

Attraverso la **formulazione di diagnosi funzionali**, vengono predisposti progetti d'intervento riabilitativo che, a seconda della tipologia e del contesto sociale, familiare e di salute sono realizzati in forma **ambulatoriale, domiciliare o extramurale.**

- **Trattamento riabilitativo ambulatoriale:** è svolto presso il Centro in fasce orarie prestabilite e concordate con la Persona assistita e i suoi familiari.
- **Trattamento riabilitativo domiciliare:** è svolto presso il domicilio della persona assistita in fasce orarie concordate.
- **Trattamento riabilitativo extramurale:** è svolto in prevalenza all'interno della struttura scolastica, dopo aver

concordato con gli insegnanti e le direzioni didattiche le fasce orarie più opportune. Il trattamento può essere erogato anche presso Strutture Residenziali per anziani.

8.3 Aree di intervento

8.3.1 Riabilitazione in età evolutiva

Molte delle patologie dell'età evolutiva sono conseguenti ad **avvenimenti occorsi prima della nascita**, durante il parto o nell'immediato post partum, in particolare per i prematuri.

Esistono però anche **disabilità complesse**, conseguenze di eventi traumatici o relative a disturbi di interazione, comunicazione, quali **disturbi dello spettro autistico**.

È Fondamentale una **diagnosi** e una presa in carico **precoce come prevenzione del danno secondario** e accompagnamento del bambino e della famiglia in un percorso di vita in maniera più funzionale possibile.

La riabilitazione in età evolutiva è un processo complesso che promuove il benessere psicofisico e integra la migliore qualità di vita relazionale e affettiva auspicabile per il minore e la sua famiglia. Il processo riabilitativo **si rivolge dunque al bambino nella sua globalità** fisica, mentale, affettiva, comunicativa e relazionale, coinvolgendo la famiglia e il contesto ambientale socio-educativo.

Strumento privilegiato e riconosciuto quale veicolo di comunicazione, di apprendimento e di benessere è il **gioco**, che diventa parte essenziale delle strategie che l'operatore mette in pratica durante le sedute terapeutiche. Lo scopo è di

permettere l'**avvicinamento graduale e non traumatico alla consapevolezza di sé** e favorire le strategie abilitative o compensative di specifiche funzioni.

Il Personale è specializzato anche per la valutazione, diagnosi e presa in carico dei **disturbi specifici dell'apprendimento** (**DSA**) che riguardano la capacità di leggere, scrivere e calcolare in modo corretto e che si manifestano con l'inizio della scolarizzazione. In base al tipo di difficoltà specifica che comportano, tali problematiche si dividono in:

- **dislessia** (disturbo della lettura che comporta difficoltà di decodifica del testo scritto);
- **disortografia** (disturbo della scrittura, che si manifesta con difficoltà nella competenza ortografica e fonografica);
- **disgrafia** (disturbo della grafia che comporta una difficoltà nell'abilità motoria della scrittura);
- **discalculia** (disturbo che interessa la sfera dei numeri e dei calcoli matematici).

I programmi di riabilitazione in età evolutiva offrono supporto anche a bambini che presentano difficoltà di apprendimento a causa di problematiche afferenti alla **sfera emotivo-affettiva**.

8.3.2 Riabilitazione neurologica

La **riabilitazione neurologica** si rivolge a persone che hanno subito una perdita di autonomia a seguito di disabilità conseguenti a malattie congenite o acquisite a carico del sistema nervoso centrale e periferico.

Queste patologie comprendono esiti di **ictus**, malattie neurodegenerative come **malattia di Parkinson**, **Alzheimer**, **sclerosi multipla**, **SLA**, **polinevriti**, **miopatie**, ecc.

I problemi che più frequentemente si manifestano riguardano **alterazioni dell'equilibrio, dell'orientamento e del movimento**, nonché perdita dell'indipendenza funzionale e problemi concomitanti quali incontinenza, disfagia e compromissione delle funzioni cognitive e della sfera della comunicazione.

Le attività di riabilitazione neurologica si propongono di **ridurre la disabilità** causata da tali problemi, favorendo la capacità intrinseca e adattiva di recupero della persona assistita, stimolando la partecipazione attiva al programma riabilitativo.

8.3.3 Riabilitazione ortopedica

La **riabilitazione ortopedica** è un insieme di trattamenti e interventi terapeutici finalizzati a recuperare la funzionalità motoria e la qualità della vita di pazienti che hanno subito infortuni o interventi chirurgici legati a problematiche ortopediche, come fratture, distorsioni, lesioni articolari, protesi articolari, malformazioni ossee, patologie degenerative e traumi sportivi.

La riabilitazione ortopedica ha l'obiettivo di ridurre il dolore, recuperare la mobilità articolare, la muscolatura, ripristinare la funzione ed educare il paziente rispetto a come prevenire le complicanze future.

Il protocollo operativo prevede, previa valutazione iniziale del bisogno, l'inizio delle cure fisioterapiche e del trattamento rieducativo con successive **periodiche revisioni dei programmi terapeutici**, sempre rivolti al recupero funzionale e al raggiungimento della massima autonomia possibile, secondo un progetto riabilitativo individuale.

La rieducazione è inoltre integrata con un programma di **educazione alle misure di risparmio articolare e all'uso eventuale di ausili** che possono compensare nella vita quotidiana le eventuali limitazioni funzionali temporanee o residue.

8.3.4 Riabilitazione cardio-respiratoria

La **riabilitazione cardiorespiratoria** comprende il trattamento delle patologie polmonari croniche o malattie cardio vascolari.

Gli obiettivi principali della riabilitazione cardiorespiratoria sono quelli di **favorire il miglioramento della qualità di vita** attraverso la restituzione, anche parziale, della loro indipendenza funzionale.

Le attività sono rivolte al trattamento di pazienti affetti da patologie dell'apparato respiratorio quali **broncopneumopatia cronica ostruttiva**, **fibrosi polmonare**, interstiziopatie polmonari, enfisema polmonare, insufficienza respiratoria cronica, bronchiectasie, asma bronchiale, sindrome per le apnee del sonno e, in generale, da tutte le patologie caratterizzate da una compromissione della funzione respiratoria.

I trattamenti possono essere eseguiti in regime ambulatoriale con trattamenti complessi, per i pazienti le cui condizioni non richiedano osservazione clinica e assistenza a tempo pieno, e in regime domiciliare per i pazienti che presentano un quadro di gravi compromissioni funzionali.

8.4 Interventi terapeutici

Gli interventi terapeutici posti in essere dal Centro di Riabilitazione Santo Stefano di Civitanova Marche si suddividono nelle seguenti categorie, ciascuna con un ben preciso obiettivo:

- **Coinvolgimento dei familiari.**
- **Recupero delle abilità di vita quotidiana.**
- **Reinserimento Sociale.**
- **Rieducazione dei Disturbi della Competenza Comunicativa.**
- **Rieducazione delle Problematiche Respiratorie.**
- **Rieducazione Uro-Ginecologica.**

8.4.1 Coinvolgimento dei familiari

La disabilità rappresenta un evento traumatico che influisce non solo sul benessere emotivo del paziente, ma anche su quello dell'intero nucleo familiare. Alcuni studi dimostrano che lo stress psicologico è infatti presente in circa il 50% dei caregiver.

Tuttavia, la famiglia è una risorsa fondamentale per il paziente e come tale deve essere supportata e coinvolta con un programma specifico. Essa necessita di essere istruita, affinché un progetto riabilitativo di struttura possa divenire anche un progetto riabilitativo specifico di quel nucleo familiare e possano essere attivate anche eventuali risorse per ciascun membro.

Il coinvolgimento di un caregiver riguarda l'aspetto affettivo-emotivo, oltre a quello sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale. **Ecco perché lo psicologo clinico fa sempre parte dell'equipe di riabilitazione, supportando la famiglia fin**

dall'inizio della presa in carico, continuando per l'intero iter riabilitativo, per verificare le difficoltà emotive dei familiari e il loro grado di adattamento alla disabilità del congiunto, con l'attivazione, ove necessario, di eventuali percorsi di supporto.

I caregiver vengono coinvolti attivamente nei processi decisionali e nel percorso riabilitativo fin dalle prime fasi del ricovero, con momenti di ascolto/confronto, supporto psicologico, educazione e addestramento.

La famiglia viene sostenuta tramite formazione, aggiornamento e affiancamento in ambiente protetto. Le viene insegnato come accudire la persona disabile, anche nei più semplici aspetti della vita quotidiana, come lavarsi, mangiare, spostarsi, con l'eventuale coinvolgimento nelle attività assistenziali, in funzione dell'evoluzione dello stato del paziente.

8.4.2 Recupero delle abilità di vita quotidiana

La riabilitazione può riguardare patologie della sfera cognitiva, senso-motoria, emotiva e comportamentale e quindi difficoltà ad eseguire anche semplici attività della vita quotidiana, come lavarsi, cucinare e mangiare.

Nella fase iniziale vengono valutati e definiti gli obiettivi individuali per poi recuperare le attività di base, quali vestirsi, badare all'igiene personale, prepararsi i pasti, addestramento all'utilizzo autonomo di eventuali ausili nei vari setting di vita fino reinserimento lavorativo, sociale e sportivo con un supporto alla famiglia/caregiver.

Il rientro a domicilio dopo ricovero riabilitativo è il primo passo per un ritorno ad una vita attiva.

Può tuttavia rappresentare, per il paziente e per i suoi familiari, una criticità dal punto di vista funzionale e psicologico.

Vivere in maniera autonoma dopo una disabilità o affrontare da soli la gestione quotidiana del proprio caro, possono talvolta indurre alla rinuncia del rientro a casa, ricorrendo a strutture di lungodegenza e RSA, scelte non sempre necessarie.

Al Santo Stefano cerchiamo le soluzioni che possono semplificare e migliorare la gestione del paziente a domicilio, incrementando la sua autonomia e riducendo così il carico assistenziale dei familiari. I nostri assistenti sociali offrono un supporto importante alle famiglie in questo percorso.

Un'attenta valutazione parte sempre dalla conoscenza delle caratteristiche dell'abitazione del paziente, per poter proporre una soluzione che tenga conto delle specifiche esigenze in termini di funzionalità, costi e possibili rimborsi da parte del sistema del welfare.

Vengono poi presi in considerazione gli ausili che consentono il proseguimento del percorso riabilitativo a domicilio in un'ottica di prevenzione.

Laddove possibile, viene valutata anche la ripresa della guida di un'autovettura, per la quale esistono diverse soluzioni, nonché agevolazioni burocratiche, che possono consentire di abbattere i costi di acquisto dell'auto e degli adattamenti necessari, fino a un terzo della spesa.

Abbiamo, inoltre, percorsi speciali condotti in collaborazione con logopedisti e neuropsicologi per facilitare il ritorno all'uso di strumenti informatici quali PC o tablet.

8.4.3 Rieducazione dei Disturbi della Competenza Comunicativa

Di frequente, l'esito di una lesione cerebrale di qualunque natura (congenita o dovuta a trauma cranico, stroke, ecc.) è caratterizzato da disturbi nella sfera comunicativa; in particolare, legati all'uso della parola. Nonostante possano essere di varie tipologie, possiamo raggrupparli in due macro-categorie, differenti sia per le cause (lesioni in determinate zone cerebrali) che per i sintomi e le modalità di intervento riabilitativo.

La prima categoria è costituita dall'**afasia**, un disturbo del linguaggio caratterizzato dall'impossibilità di parlare e capire il significato delle parole (nonostante l'apparato fonetico e uditivo siano integri).

La seconda categoria è la **disartria**, in cui il paziente avrebbe la capacità di parlare, ma non riesce a farlo correttamente a causa di un danno alle aree cerebrali deputate al controllo motorio dell'apparato fonetico.

La differenza chiave è che il disartrico potrebbe articolare le parole (sebbene in modo distorto e poco chiaro); mentre l'afasico non riesce nemmeno a formularle.

La finalità del percorso riabilitativo (svolto con il supporto del logopedista) è quella di rieducare il paziente all'uso della parola tramite specifiche tecniche ed esercizi o, nell'impossibilità di raggiungere tale obiettivo, all'utilizzo di metodi o ausili di comunicazione aumentata.

8.4.4 Rieducazione delle Problematiche Respiratorie

La rieducazione delle patologie respiratorie viene contemplata in caso di disabilità di origine neurologica (gravi cerebrolesioni, stroke, ecc.), quando la respirazione è gravemente compromessa o nel caso di patologie specifiche, come la broncopneumopatia cronica ostruttiva (BPCO).

In caso di **broncopatie croniche**, l'obiettivo principale dei programmi di riabilitazione è di riportare i pazienti al più alto livello possibile della loro capacità funzionale, aumentandone l'autonomia.

Il programma riabilitativo presso i nostri centri comprende:

- **la valutazione clinica del paziente;**
- **il supporto psicosociale;**
- **l'intervento educazionale;**
- **il trattamento fisioterapico** con un progressivo allenamento all'esercizio fisico.

8.4.5 Rieducazione Uro-Ginecologica del pavimento pelvico

La riabilitazione uro-ginecologica si occupa della prevenzione e cura delle disfunzioni della pelvi femminile e maschile di qualunque età.

Lo scopo è quello di gestire disturbi come incontinenza urinaria, fecale, prolasso di vescica, utero o retto, urgenza urinaria, dolore pelvico compreso quello che insorge durante il rapporto sessuale.

8.5 Terapie e prestazioni

Il Centro Ambulatoriale Santo Stefano offre servizi quali:

- **Rieducazione posturale e posturale globale:** sedute individuali e di gruppo per la correzione di alterazioni posturali nei bambini e negli adulti (scoliosi, ginocchia valghe, piede piatto) e per contrastare i dolori dovuti ad una cattiva postura.
- **Rieducazione motoria e neuromotoria:** sedute individuali per ripristinare la funzionalità motoria dopo fratture, lussazioni, interventi chirurgici, patologie neurologiche.
- **Rieducazione ortopedica contro l'osteoporosi:** sedute individuali e di gruppo di rieducazione motoria, anche in acqua, per contrastare l'osteoporosi.
- **Rieducazione logopedica:** sedute individuali e in piccolo gruppo per la prevenzione e la cura di disfonie, noduli, deglutizioni atipiche o trattamento dei disturbi del linguaggio esito di patologie neurologiche, disturbi di apprendimento.
- **Rieducazione neuropsicomotoria:** sedute individuali ed in piccolo gruppo per favorire la motricità, la sensorialità, le funzioni cognitive ed affettive, attraverso tecniche che utilizzano il gioco, il disegno ed il vissuto corporeo.
- **Riabilitazione uroginecologica e perineale:** sedute individuali, anche con l'utilizzo di biofeedback, per il trattamento di incontinenza, prolasso, cistiti, problematiche legate alla menopausa e disturbi post-prostatectomia.
- **Riabilitazione e stimolazione cognitiva:** sedute individuali e di gruppo per ripristinare funzioni come la memoria e l'attenzione perse in seguito a lesioni cerebrali, per fornire nuove strategie di apprendimento o semplicemente per allenare le abilità cognitive.
- **Riabilitazione in acqua:** sedute individuali e di gruppo per il trattamento di protesi-anca, ginocchio e spalla, dopo interventi chirurgici, traumi, malattie reumatiche, neurologiche, vascolari e linfedemi agli arti. Ideali per pazienti giovani ed anziani.
- **Terapia manuale per patologie della colonna vertebrale:** sedute individuali o di gruppo per il trattamento di lombalgie, sciatalgie, cervicalgie, dorsalgie anche dopo intervento chirurgico di ernie discali,

spondilolistesi, contratture e tensioni muscolari, fratture vertebrali.

- **Fisioterapia strumentale:** tens, ionoforesi, ultrasuonoterapia, elettromagnetoterapia, diatermia, tecarterapia, onde d'urto radiali, elettrostimolazioni, correnti compex, terapia vascolare bemer.
- **Massaggi terapeutici:** sedute individuali di massaggi decontratturanti, linfodrenaggio manuale, manipolazione fasciale e connettivale, pompage.
- **Massaggio infantile:** sedute individuali e di gruppo per rafforzare il legame genitore/mamma-bambino, nutrire la pelle, facilitare la circolazione, saper gestire coliche, pianto e favorire il rilassamento.
- **Pilates terapeutico:** sedute individuali e di gruppo per migliorare la postura ed avere un corpo armonioso.
- **Psicoterapia:** sedute individuali o di coppia/familiari per ricevere sollievo nei momenti di crisi o difficoltà ai quali ogni persona può trovarsi di fronte, nel corso della propria esistenza e che possono interferire anche pesantemente con la qualità della vita.

9
Modalità di accesso alle prestazioni

9.1 Prenotazione della visita o della prestazione

La prenotazione può essere effettuata telefonicamente, mediante mail o di persona direttamente presso l'accettazione della struttura.

9.2 Modalità di cancellazione della visita/ prestazione

L'utente, in caso di impedimento a presentarsi all'appuntamento, deve comunicare con un preavviso di almeno 24 ore, fatto salvo casi di comprovata eccezzionalità.

9.3 Mancata erogazione della prestazione per impedimenti della struttura sanitaria

Eventuali impedimenti della struttura ad effettuare le prestazioni sanitarie nei giorni prestabiliti, saranno tempestivamente comunicati all'Utente e contestualmente riprogrammate.

9. MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

sezione terza

3

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

10
Standard di qualità, impegni e programmi

10.1 Politica della Qualità

In linea con i principi fondamentali, con la vision e la mission che orientano la nostra attività, il Centro di Riabilitazione Santo Stefano si pone come Obiettivo primario:

la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del Cliente e quindi di conseguire e mantenere una eccellente reputazione in fatto di Qualità dei servizi erogati

da raggiungere attraverso la costante tensione al perseguimento dei seguenti propositi:

- monitorare e valutare permanentemente la soddisfazione degli utenti;
- il monitoraggio costante della Qualità del servizio erogato ai fini del continuo miglioramento delle prestazioni e della qualità;
- la fattiva partecipazione di tutto il personale;

- la piena consapevolezza di tutto il personale di essere parte integrante e attiva dell'azienda;
- la definizione di adeguate e dettagliate Procedure indicanti le metodiche di attuazione dei processi gestionali ed operativi;
- la formazione continua a tutti i livelli;
- l'attuazione di adeguate procedure Correttive per risolvere eventuali problemi e disservizi, sentita anche come opportunità per cogliere momenti di miglioramento;
- l'attenzione alla sicurezza degli Utenti nello svolgimento delle attività sanitarie e riabilitative;
- l'attenzione alla responsabilità sociale d'impresa quale impegno dell'azienda a perseguire un modello di crescita sostenibile, integrando il rispetto per l'ambiente, la dimensione sociale ed etica nelle attività di business e creando valore verso tutti gli stakeholder;
- la crescita della cultura aziendale della sicurezza e salute dei dipendenti e collaboratori nella propria attività lavorativa in ottemperanza alla normativa vigente;
- l'allineamento continuo dei protocolli di assistenza e trattamento agli standard definiti dalle Società Scientifiche e dalle Organizzazioni Sanitarie Italiane ed Internazionali.

La politica della qualità dell'Azienda viene formalizzata in uno specifico documento disponibile a tutto il personale e agli utenti, per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici.

10.2 Indicatori e gli standard di Qualità

Nella definizione degli standard si fa riferimento a diverse tipologie di indicatori, ossia di "fatti significativi" che ci indicano se il risultato ottenuto corrisponde a quello che si voleva.

Gli standard di Qualità generale

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Identificazione degli operatori	Ogni operatore è identificato mediante un cartellino di riconoscimento con la qualifica e nome impresso.	100%
Rispetto della privacy	Richiesta del consenso informato al trattamento dei dati personali ed applicazione di specifiche procedure atte a garantire la riservatezza dei dati personali del paziente in base alla normativa vigente.	100%
Accessibilità alle strutture	Presenza di pannelli con pianta della struttura e differenziazione dei percorsi con codice colore. Abbattimento delle barriere architettoniche ed attuazione di percorsi facilitati.	100%
Tecnologie	Tutti gli impianti e le apparecchiature sono sottoposte ad un programma di manutenzione/ verifica periodica che ne garantisce la corretta funzionalità e l'utilizzo in sicurezza da parte degli operatori.	100%
Formazione/ addestramento degli operatori	Piano annuale di formazione. Registrazione dell'attività formativa in una scheda individuale. Procedure di inserimento/affiancamento del personale addetto all'assistenza del neoassunto.	100%
Possibilità di segnalazione di disservizi	Procedura per la gestione dei reclami e risposta all'utente entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.	100%
Verifica della soddisfazione degli utenti	L'Utente ha la possibilità di accedere al questionario di gradimentoinquadrando il QR Code esposto in accettazione	100%

Gli standard di Qualità specifici del servizio

AMBITI	STANDARD / IMPEGNI	STANDARD
Prenotazione telefonica	Ogni Utente può prenotare telefonicamente le prestazioni chiamando il servizio di accettazione.	100%
Indicazioni per la corretta esecuzione della prestazione sanitaria richiesta	Al momento della prenotazione vengono fornite con apposita modulistica tutte le indicazioni necessarie per garantire il buon esito della prestazione sanitaria; in caso di prenotazione telefonica le informazioni verranno comunicate verbalmente.	100%

AMBITI	STANDARD / IMPEGNI	STANDARD
Consenso Informato	Sistematica applicazione della Procedura aziendale comprendente le fattispecie di consenso informato presenti.	100%
Semplificazione amministrativa	L'accesso alle cure avviene grazie ad un approccio semplificato, in grado di rispondere in maniera efficace e più vicina all'Utente.	100%
Tempi di attesa	I tempi di attesa per le prestazioni rispondono ai requisiti normativi e sono verificabili presso l'accettazione.	90%
Rilascio dei referti	I referti come copia della cartella clinica o relazione clinica vengono rilasciati dopo richiesta scritta formalizzata su apposita modulistica entro 10 gg dalla data di richiesta.	90%
Puntualità	La prestazione viene garantita all'assistito senza ritardi rispetto al giorno e all'orario prestabilito e con garanzia di continuità terapeutica, se necessaria.	90%

Gentile Ospite,
La invitiamo ad utilizzare queste pagine per le informazioni che le sono più utili.

La presente carta dei servizi viene diffusa mediante pubblicazione sul sito aziendale ed è pertanto disponibile a tutti gli stakeholders che possono fornire suggerimenti di miglioramento.

KOS group

Centro
Ambulatoriale
Santo Stefano

Centro Ambulatoriale Santo Stefano
Civitanova Marche

Viale dei Pini 31
62012 **Civitanova Marche (MC)**

0733 812772
civitanova.ca@kosgroup.com

www.kosgroup.com/it/centri/centro-ambulatoriale-santo-stefano-civitanova-marche

Versione di
febbraio 2026