



Centro
Cardinal Ferrari
Riabilitazione

Carta dei servizi





Centro
Cardinal Ferrari
Riabilitazione

Centro Cardinal Ferrari

Fontanellato (PR)

La Carta dei Servizi
è stata curata dalla
Direzione di Struttura

Direttore Sanitario
Antonio De Tanti

Versione di
ottobre 2025

Gentile Ospite,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe il **Centro Cardinal Ferrari del Gruppo KOS**.

Questo documento, infatti, contiene tutte le informazioni necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti dal Centro 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 ospiti.

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

La Direzione

1
2
3
4
5
6
7

Sezione Prima

MISSION	13
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi	14
1.2 I nostri valori	14
1.3 Principi fondamentali	15
COME RAGGIUNGERCI	19
PRESENTAZIONE	21
3.1 L'attività della Struttura	22
3.2 L'articolazione della struttura	23
INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI	27
4.1 Reception	27
4.2 Richiesta di copia della Cartella Clinica e documenti amministrativi	28
4.3 Professionisti, Tariffe, Assistenza Integrativa Privata	29
LA VITA IN STRUTTURA	31
5.1 Come riconoscere il personale	32
5.2 Orari di visita ai parenti ricoverati	33
5.3 Servizi alberghieri	34
5.4 Camere a maggior comfort alberghiero	35
5.5 Servizio Religioso	36
5.6 Giornali e riviste	36
5.7 Parcheggio	36
5.8 Fumo	37
RELAZIONI CON IL PUBBLICO	39
6.1 Customer Satisfaction e reclami	39
6.2 Tutela della sicurezza del paziente	40
6.3 Tutela dei dati personali	41
DIRITTI E DOVERI	43
7.1 Diritti del paziente	43
7.2 Doveri dell'utente	45
7.3 Consenso alle prestazioni sanitarie	46

8

Sezione Seconda

IL RICOVERO	51
8.0 Il Ricovero	51
8.1 Attività in regime di ricovero	52
8.1.1 La Riabilitazione	52
8.1.2 Programmi specialistici	54
8.1.3 Il ritorno alla guida in sicurezza	55
8.1.4 Ausilioteca	57
8.2 Modalità di erogazione del servizio	58
8.3 Competenze cliniche	60
8.4 Attività residenziale socio assistenziale	61
8.4.1 Il nucleo per le gravissime disabilità acquisite	61
8.4.2 Il Piano assistenziale individuale	62
8.4.3 Competenze del team dedicato	62
8.5 La richiesta di Ricovero	63
8.6 Modalità di accesso in Ospedale	64
8.7 Modalità di accesso al nucleo residenziale per le gravissime disabilità acquisite	65
8.8 Come accedere	67
8.8.1 Accesso in convenzione con il SSN	68
8.8.2 Degenza in regime privato	68
8.9 Consulenza per pratica amministratore di sostegno	69
8.10 Cosa portare per il ricovero	69
8.11 Denaro e oggetti di valore	71
8.12 La dimissione	71

9

ATTIVITÀ AMBULATORIALE	73
9.0 Attività Ambulatoriale	73
9.1 Modalità di accesso	74
9.2 Consegna dei referti	75
9.3 Disdette	75
9.4 Orari, Professionisti e Tariffe	75
9.5 Prestazioni Ambulatorio	76

Sezione Terza

10

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	81
10.1 Come intendere la qualità	81
10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità	83
10.3 Strumenti di verifica	85
10.4 Impegni e programma di miglioramento	86
10.5 Tutela e partecipazione dell'Ospite	86
10.6 Sicurezza dell'Ospite	87



Centro Cardinal Ferrari in un click

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

www.kosgroup.com/it/centri/centro-cardinal-ferrari

**La Carta dei Servizi
è uno strumento
progettato dal
Centro Cardinal
Ferrari e dedicato
ad ogni Utente
della struttura, per
conoscerne meglio
i servizi, trovare
informazioni utili
e diventare un
supporto adeguato
ad 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

DIRETTORE DI STRUTTURA

DIRETTORE SANITARIO

DIRETTORE MEDICO

PERSONALE MEDICO DI REPARTO

**COORDINATORE SERVIZIO INFERMIERISTICO
RESPONSABILE DEL REPARTO DI ASSISTENZA**

COORDINATORI INFERMIERISTICI

COORDINATORE SERVIZIO RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA

**COORDINATORE SERVIZIO RIABILITAZIONE
COGNITIVO-COMPORTAMENTALE**

COORDINATORE SERVIZIO RIABILITAZIONE LOGOPEDICA

**COORDINATORE SERVIZIO TERAPIA OCCUPAZIONALE
SOCIO-EDUCATIVA**

COORDINATORE SERVIZIO GESTIONE SPASTICITÀ

**COORDINATORE SERVIZIO NEUROFTALMOLOGIA
E RIABILITAZIONE ORTOTTICA**

ASSISTENTE SOCIALE

MEDICI SPECIALISTI CONSULENTI

I nominativi dei referenti di ciascuna unità organizzativa sono affissi
all'ingresso della struttura e presso ciascuna unità organizzativa



sezione prima

1

LA STRUTTURA

1

Mission

Il Centro Cardinal Ferrari, in quanto struttura appartenente al Gruppo KOS, ha fatto della definizione di Salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità del 1948 il proprio pilastro:

“La salute è lo stato di completo benessere fisico, psicologico e sociale e non solamente l'assenza di malattia”.

In linea con questo principio,

la nostra mission consiste nell'accrescere il benessere emotivo, sociale, fisico e l'autonomia delle persone nella vita quotidiana attraverso l'erogazione di servizi, sanitari, riabilitativi e assistenziali di eccellenza.

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 la Struttura 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 Cardinal Ferrari 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

Intendiamo la Professionalità quel complesso di qualità che distinguono il professionista quali la competenza, la preparazione, la serietà professionale, la costanza dell'impegno, la scrupolosità. Qualità consolidate con l'esercizio della pratica costante.

RESPONSABILITÀ

Per noi responsabilità è rendere conto di atti, avvenimenti e situazioni in cui ognuno ha un ruolo determinante. Obblighi che derivano dalla posizione che ognuno occupa, dai compiti, dagli incarichi che abbiamo assunto.

RISPETTO

È per noi la consapevolezza dei diritti e dei meriti e dei valori altrui.

1.3 Principi fondamentali

EGUAGLIANZA

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 handicap fisiche e mentali.

IMPARZIALITÀ

Centro Cardinal Ferrari 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 Cardinal Ferrari** è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute degli Utenti nonché ad un continuo miglioramento della qualità e sicurezza dei servizi offerti e delle cure prestate.

In riferimento ai principi fondamentali sopra riportati, la Struttura si impegna a garantire che:

- non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti, Collaboratori e Consulenti, comportamenti discriminatori che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi;
- 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, Collaboratori e Consulenti del Centro sono tenuti a fornire agli Utenti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla diagnosi della malattia e ai protocolli clinici proposti.

In tal modo viene garantito un processo di decisione e scelta consapevole da parte della persona, che si concretizza nel cosiddetto “consenso informato”.

La necessità di ottenere dall'Utente il consenso a compiere un determinato trattamento rappresenta non solo un principio sancito dalla Legge, ma anche un elemento etico fondamentale nel rapporto tra Utente e personale medico.

Con la sottoscrizione del consenso la persona decide in piena autonomia se sottoporsi o meno al trattamento medico proposto a seguito della piena comprensione della diagnosi, dello scopo del trattamento, degli eventuali rischi ad esso associati e delle possibili alternative.

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

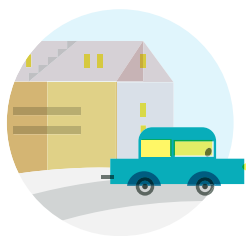
- garantire all'Utente, o a un suo delegato nei casi previsti dalla Legge, la più completa e idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle alternative eventuali, sulle prospettive e sulle prevedibili conseguenze/complicanze delle scelte operate;
- non utilizzare strumenti di persuasione,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

I principi fondanti l'attività di ricovero, cura e assistenza dei pazienti presso il Centro Cardinal Ferrari poggiano sulla regolamentazione ministeriale rispetto all'attività di riabilitazione e si riassumono nei seguenti punti:

- **Governo clinico** di tutti i casi mediante stesura di un **Progetto Riabilitativo Individuale** (PRI) personalizzato, costantemente aggiornato alla luce dei risultati ottenuti e dei problemi emergenti.
- **Coinvolgimento attivo** nei processi decisionali e **condivisione** del percorso riabilitativo con il paziente o con i suoi familiari/caregiver, fin dalle prime fasi del ricovero, con momenti strutturati di ascolto/confronto, supporto psicologico, educazione ed addestramento.
- **Organizzazione del lavoro in team interdisciplinare e multiprofessionale** coordinato dal medico referente del caso, con partecipazione attiva di tutti i professionisti necessari.
- **Costante verifica dell'appropriatezza**, sia nella selezione dei pazienti eleggibili per ricovero che nelle decisioni riguardo alla scelta e la prosecuzione dei programmi riabilitativi.
- **Formazione** del personale attraverso un aggiornamento continuo per le competenze tecniche ed organizzative.

2

Come raggiungerci



IN AUTO

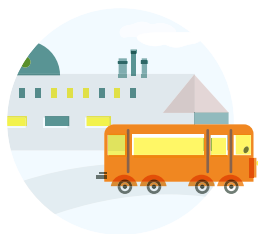
Dalla via Emilia: in località Pontetaro seguire indicazioni stradali per Fontanellato.

Dall'Autostrada del Sole A1:

da Bologna prendere la A15 direzione La Spezia, uscita Parma Ovest, direzione Parma, via Emilia, proseguire per Fontanellato;

da Milano uscita Fidenza, direzione Parma, per Via Emilia-Sanguinaro-Fontanellato;

Dall'Autostrada della Cisa A15 uscita di Parma Ovest, direzione Parma, in località Pontetaro, proseguire per Fontanellato.



IN TRENO / AUTOBUS

Treno: linea Milano – Bologna, Stazione di Fidenza o Parma.

Autobus: linee Parma-Fontanellato e Fidenza.

Via IV Novembre 21 - 43012 Fontanellato (PR)

3

Presentazione

Centro Cardinal Ferrari fa parte del **Gruppo KOS**.

Il Gruppo ha una pluriennale esperienza nel settore della riabilitazione funzionale con grande livello di competenza maturato nell'ambito di un approccio caratterizzato da alta specializzazione, approccio multidisciplinare, innovazione tecnologica, elevata complementarietà con il servizio pubblico, personalizzazione degli interventi finalizzati al massimo recupero funzionale, alla valorizzazione delle abilità residue e al reinserimento sociale delle persone.

Innovazione tecnologica e costante formazione del personale associata all'adozione della robotica nei percorsi riabilitativi, hanno reso i percorsi terapeutici del Gruppo un'esperienza di eccellenza.

3.1 L'attività della Struttura

Il Centro Cardinal Ferrari è un centro per la riabilitazione neurologica, esperto nella riabilitazione delle disabilità secondarie ai gravi traumi cranio encefalici e alle cerebrolesioni in età adulta e pediatrica.

Il Centro Cardinal Ferrari è dotato di 83 posti letto per il ricovero in regime ordinario, di 8 posti letto di day hospital e di 12 posti letto residenziali socio assistenziali dedicati a pazienti con gravissima disabilità acquisita (GRADA).

Il Centro Cardinal Ferrari è una clinica privata, accreditata (che significa che, per l'attività sanitaria, **opera in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale**) ed è inserito nella rete regionale delle Gravi Cerebrolesioni Acquisite come punto di riferimento esperto per l'Emilia Occidentale (Rete GRACER) e nella rete regionale riabilitativa H&S per le Gravi Disabilità in età Evolutiva.

Presso il centro è operativo anche un Poliambulatorio aperto al pubblico che opera in regime privato.

Il progetto “Centro Cardinal Ferrari” nasce dalla necessità di soddisfare le esigenze riabilitative legate al progressivo aumento del numero di pazienti con disabilità secondarie ai gravi traumi cranio encefalici e alle cerebrolesioni acquisite.

3.2 L'articolazione della struttura

Il Centro Cardinal Ferrari è collocato all'interno di uno stabile di sei piani. All'interno del centro vi sono palestre dotate di tutte le attrezzature necessarie all'attività riabilitative che permettono di accogliere persone con ogni tipo di disabilità.

Le palestre sono destinate al trattamento fisioterapico ed in particolare modo dedicate alla riabilitazione delle funzioni neuro-motorie. È anche disponibile una piscina la cui struttura e temperatura dell'acqua sono state studiate appositamente per finalità riabilitative - terapeutiche, con fisioterapisti specializzati.

Nella struttura, sono presenti spazi dedicati alla Terapia Occupazionale per ricreare momenti “di vita” domestica, sociale, lavorativa e sportiva, che includono anche uno spazio dedicato “all'Orto Giardino” nel parco annesso alla struttura, una pista per esercitare la guida con carrozzina elettronica nel cortile antistante l'entrata dell'edificio.

Vi sono due spazi appositamente dedicati alla riabilitazione individuale, motoria e cognitiva, tramite l'applicazione della “realtà virtuale” e strumentazione robotica.

L'area di Degenza dispone di stanze a uno, due o tre letti ognuna con un armadio per ogni paziente, tutte accessibili con qualsiasi tipo di ausilio (carrozzina, deambulatore, sollevatore) e ciascuna con bagno attrezzato per i disabili.

Sono disponibili tutte le attrezzature necessarie a favorire la mobilità delle persone disabili (carrozze, deambulatori e sollevatori). Tutti gli ambienti sono climatizzati.

L'articolazione della struttura - schema di sintesi

Le unità di degenza, differenziate per fornire risposte qualitativamente adeguate alle aspettative e alle necessità del paziente, sono organizzate in reparti.

Sono inoltre disponibili stanze di degenza attrezzata per l'assistenza e il monitoraggio multiparametrico di pazienti clinicamente instabili, provenienti direttamente dalle Unità di Rianimazione e Terapia intensiva.

Piano -1

- * Radiologia
- * TAC
- * Piscina terapeutica
- * Laboratorio Studio del Movimento
- * Realtà Virtuale
- * Attività Educative
- * Farmacia
- * Mensa
- * Magazzino
- * Manutenzione

Piano 0

- * Reception
- * Accettazione
- * Direzioni
- * Sala Riunioni
- * Ambulatori
- * Day Hospital
- * Riabilitazione Cognitivo-Comportamentale
- * Riabilitazione Ortottica
- * Terapia Occupazionale
- * Psicomotricità
- * Palestre
- * Simulatore di guida
- * Cappella
- * Assistente Sociale
- * Ausilioteca

Piano 1

- * Area di degenza ospedaliera
- * Area di degenza Nucleo Gravi Disabilità Acquisite
- * Palestra
- * Studi Medici
- * Logopedia



Piano 2

- * Area di degenza ospedaliera
- * Palestra
- * Studi Medici
- * Logopedia
- * Psicomotricità
- * Sala attività di gruppo età evolutiva

Piano 3

- * Area di degenza ospedaliera
- * Palestra
- * Studi Medici
- * Logopedia
- * Laboratorio Ortesi

Piano 4

- * Uffici amministrativi e personale
- * Saletta riunioni



4

Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Reception

Per prenotare una visita o qualunque altra prestazione ambulatoriale è necessario rivolgersi alla Reception telefonando al numero dedicato secondo gli orari indicati o inviando una richiesta di prenotazione via e-mail.



reception.cardinalferrari@kosgroup.com

Tel. 0521 820211

RECEPTION

L M M G V S D



Dalle 8:00 alle 20:00

4.2 Richiesta di copia della Cartella Clinica e documenti amministrativi

L'utente ha diritto alla fotocopia della propria cartella clinica.

La richiesta può essere effettuata al momento della dimissione compilando l'apposito modulo presso la Reception o da casa inviando una lettera in carta libera.

RECEPTION

L M M G V S D



Dalle 8:00 alle 20:00

Tel. 0521 820211

In questo ultimo caso la richiesta deve essere accompagnata da una copia di un documento d'identità valido del richiedente e/o dell'avente diritto.

La fotocopia della cartella clinica può essere richiesta dal paziente o da persona da questi regolarmente delegata o dal rappresentante legale del paziente stesso.

Il rilascio delle cartelle cliniche avviene in via ordinaria entro 15 giorni dalla richiesta.

L'Ufficio Accettazione e la Reception si occupano anche del rilascio di certificazioni attestanti il ricovero, i periodi di degenza e qualunque altro documento amministrativo richiesto dall'utente.

CHI PUÒ RICHIEDERE COPIA CONFORME:

- Titolare della documentazione se maggiorenne;
- Persona delegata con copia del documento di identità e delega scritta del paziente;
- Eredi legittimi o testamentari;
- Esercenti potestà genitoriale o tutela legale per minori, interdetti o inabilitati.

4.3 Professionisti, Tariffe, Assistenza Integrativa Privata

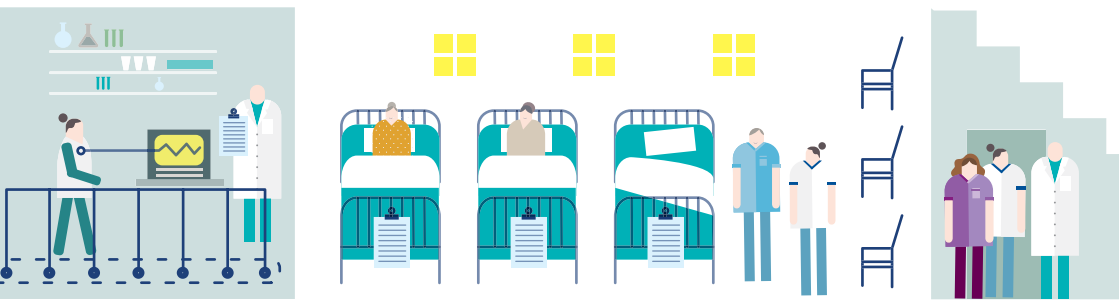
Il tariffario delle prestazioni e l'elenco dei medici operanti è disponibile presso la Reception.

RECEPTION

L	M	M	G	V	S	D

Dalle 8:00 alle 20:00

Tel. 0521 820211



5

La vita in struttura



5.1 Come riconoscere il personale

Tutto il personale sanitario del Centro Cardinal Ferrari porta sulla divisa un cartellino con indicato il nome, e la qualifica del dipendente. Il colore e la foggia delle divise consentono di ricondurre gli operatori ad un gruppo professionale.



MEDICO
camice bianco
casacca azzurra
pantaloni azzurri



**COORDINATORE
INFERMIERISTICO**
casacca blu
pantaloni bianchi



**COORDINATORE
INFERMIERISTICO**
casacca blu
pantaloni bianchi



**FISIOTERAPISTA
TERAPISTA OCCUPAZ.**
polo bianca
pantaloni blu



EDUCATORE
polo bordeaux
pantaloni bianchi



ORTOTTISTA
polo bianca
pantaloni bianchi



**OPERATORE
SOCIO SANITARIO**
casacca bianca
con bordo arancio
pantaloni arancio



INFERMIERI
casacca bianca
con bordo azzurro
pantaloni bianchi



**PERSONALE
AUSILIARIO**
casacca bianca
con bordo verde
pantaloni bianchi



ADDETTI PULIZIE
casacca bianca
con bordo giallo
pantaloni gialli

5.2 Orari di visita ai parenti ricoverati

Reparti di riabilitazione:

Al fine di garantire lo svolgimento di tutte le attività riabilitative previste nel corso della giornata gli orari di visita sono fissati come di seguito:

- **giorni feriali:** da lunedì a venerdì dalle 15.00 alle 19.00
- **sabato, domenica e festivi:** dalle 14.00 alle 19.00

Può accedere al reparto un solo parente/care-giver alla volta per singolo paziente.

In funzione del percorso riabilitativo del paziente e delle sue necessità gli orari di visita possono essere allargati concordandolo col medico di riferimento e col caposala di reparto.

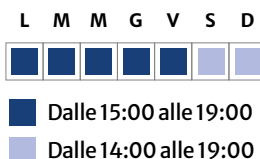
Date le peculiari caratteristiche cliniche dei pazienti ricoverati nell'area gialla, pazienti con prevalenti disturbi cognitivo-comportamentali, la modalità di accesso dei famigliari in reparto viene discussa con il medico di riferimento all'ingresso del paziente e può prevedere modalità e tempistiche diverse in funzione dell'evoluzione del percorso riabilitativo.

Nucleo residenziale per pazienti con gravissima disabilità acquisita:

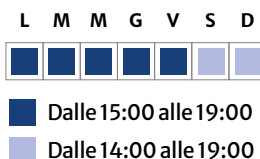
In considerazione dei bisogni degli ospiti, al fine di favorire la vicinanza tra ospite e nucleo familiare, gli orari di apertura previsti sono:



VISITE AI PARENTI Reparti riabilitazione



VISITE AI PARENTI Nucleo residenziale



- **giorni feriali:** da lunedì a venerdì: dalle 15.00 alle 19.00
- **sabato, domenica e festivi:** dalle 14.00 alle 19.00

Può accedere al reparto un solo parente/care-giver alla volta per singolo paziente.

In caso di particolari esigenze e nei periodi di formazione dei familiari alla gestione del paziente propedeutici al rientro a domicilio potranno essere concordati con il Coordinatore Responsabile orari di accesso diversi.

Onde contribuire a proteggere il riposo dei nostri ospiti e affinché le visite siano gradite si invitano i visitatori a:

- Rispettare gli orari di visita;
- Lasciare momentaneamente la camera in caso di visita medica o di cure o di pulizia della camera;
- Conformarsi alle necessità alimentari dei pazienti evitando di portare cibi e bevande non idonei;
- Rispettare il riposo altrui cercando di evitare di fare rumore;
- Rispettare le indicazioni di astensione dal fumo;
- Rispettare le norme igieniche per la prevenzione delle infezioni.

5.3 Servizi alberghieri

PASTI: Compatibilmente con le indicazioni mediche gli Ospiti del Centro Cardinal Ferrari possono scegliere i pasti nell'ambito del menù giornaliero.

Il pasto è consumato negli appositi spazi dedicati all'interno del reparto. Il menù può essere scelto, salvo particolari diete prescritte dal medico.



- Colazione 8:00
- Pranzo 11:30
- Cena 18:30

A causa delle frequenti interazioni delle terapie farmacologiche con l'alcool, e come stimolo per un corretto stile di vita, non viene distribuito vino.

TV: Le camere delle Aree Verde, Gialla e Azzurra sono tutte dotate di TV in camera. Nell'Area Rossa è disponibile la TV in camera solo nel caso le condizioni cliniche del paziente ne consentano l'utilizzo, rivolgendosi al Coordinatore Infermieristico. È necessario tenere basso il volume della televisione a qualunque ora della giornata. A partire dalle 22.00 è d'obbligo il silenzio.

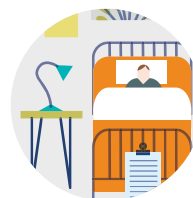
INTERNET: è disponibile gratuitamente la rete Wi-Fi. Per accedere l'Ospite dovrà prendere contatto con la Reception.

TELEFONO: al piano rialzato (Piano 0) è disponibile un telefono pubblico. L'uso del telefono cellulare è consentito ma è da evitare all'interno del reparto per possibili interferenze con le apparecchiature.

POSTA: gli Ospiti che intendono spedire corrispondenza devono consegnarla al personale di reparto. La posta in arrivo per i ricoverati sarà recapitata dagli Operatori in servizio.

5.4 Camere a maggior comfort alberghiero

Il Centro dispone di alcune camere ad un letto, con televisore e minifrigo. Questo tipo di sistemazione è disponibile a chiunque ne faccia richiesta (ad eccezione di casi in cui la situazione clinica del paziente richieda un monitoraggio particolare effettuabile esclusivamente



in stanze con più letti). Notizie circa la retta per il maggior comfort alberghiero sono disponibili presso l'Ufficio Amministrazione ed è generalmente sempre rimborsabile dalle assicurazioni salute. La nostra struttura è direttamente convenzionata con diversi gruppi assicurativi, il cui elenco è disponibile presso l'Ufficio Amministrazione.

UFF. AMMINISTRAZIONE

L M M G V S D



Dalle 9:00 alle 16:00

Tel. 0521 820253

5.5 Servizio religioso

Nel rispetto di tutte le confessioni religiose, la Direzione assicura, nella struttura, la libertà di culto. Per gli utenti di fede Cattolica è presente una Cappella al piano rialzato (Piano o).



5.6 Giornali e Riviste

È possibile avere quotidiani o riviste facendo richiesta alla Reception che provvederà a far recapitare quanto desiderato.



5.7 Parcheggio

La struttura è dotata di un garage interno sotterraneo, completamente gratuito, per i visitatori e i dipendenti dove si possono parcheggiare moto e auto non a GPL.



Per auto a GPL c'è disponibilità di parcheggio nell'area cortilizia interna dove sono disponibili anche i parcheggi riservati ai disabili.

5.8 Fumo

È assolutamente vietato fumare nelle pertinenze del Centro: questo per disposizione di legge e, soprattutto, per rispetto della salute propria e degli altri. Questa regola vale per tutti ed è estesa a tutti gli ambienti.



6

Relazioni con il pubblico

6.1 Customer Satisfaction e reclami

IL RECLAMO

Il Centro Cardinal Ferrari garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Il cittadino utente può presentare reclamo direttamente alla Direzione Sanitaria comunicando le proprie osservazioni oralmente oppure per iscritto, in carta libera o utilizzando un apposito modulo che si può ritirare presso la Reception. Sono disponibili, in luoghi riservati, apposite cassette dove inoltrare i reclami.

La Direzione del Centro si impegna a rispondere per iscritto alle segnalazioni pervenute non anonime entro 20 giorni dal ricevimento.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMIGLIARI

Il Centro Cardinal Ferrari garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro famigliari promuovendo la compilazione di un questionario tramite accesso con QR code a piattaforma dedicata.

6.2 Tutela della sicurezza del paziente

L'obiettivo del Centro è ottenere un'assistenza di qualità, efficace e sicura, riducendo il rischio di incorrere in danni secondari al trattamento offerto al paziente.

Per questo motivo nell'ambito di un più ampio sistema di risk management che comprende l'analisi dei rischi e il monitoraggio degli incidenti e quasi incidenti, sono state attivate specifiche procedure per garantire la sicurezza nei seguenti ambiti:

- utilizzo dei farmaci
- prevenzione e gestione cadute
- prevenzione delle ulcere da pressione
- prevenzione del rischio auto ed etero lesione
- controllo delle infezioni ospedaliere

È molto importante che in questo processo siano coinvolti tutti i protagonisti: personale sanitario, dirigenti e utenti. Per questo motivo la collaborazione del paziente e quella dei suoi cari è fondamentale per raggiungere l'obiettivo di "ospedale sicuro".

ALCUNE NORME DI SICUREZZA:

- è importante presentarsi sempre ad ogni nuovo medico;
- i pazienti sono invitati a non portare in Struttura oggetti preziosi ed importanti somme di denaro per ragioni di sicurezza. Il Centro in caso contrario non risponde di eventuali ammanchi;
- è importante procedere spesso ad un'accurata igiene delle mani;
- è fondamentale segnalare sempre eventuali allergie o intolleranze;
- è una buona norma di prudenza utilizzare pantofole chiuse, allacciare la cintura del pigiama e della vestaglia per evitare di inciampare e cadere; nel caso di pregresse cadute nella propria storia clinica, è importante segnalarlo al medico e agli infermieri (per la prevenzione delle cadute è attuata una specifica procedura atta ad individuare in anticipo i pazienti potenzialmente a rischio e a tutelarne la sicurezza mediante specifiche misure preventive).

6.3 Tutela dei dati personali

I dati personali servono per il raggiungimento delle finalità istituzionali del Centro Cardinal Ferrari ed il loro trattamento avviene in modo corretto, secondo criteri di necessità e nel rispetto della normativa vigente. I dati raccolti saranno utilizzati e custoditi in modo idoneo, salvaguardando la riservatezza ed i diritti del cittadino.

Il Centro Cardinal Ferrari tutela la riservatezza dei dati personali ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR").

7

Diritti e doveri

Perseguire i principi che ispirano le scelte aziendali ed ottemperare agli impegni assunti nell'erogazione dei Servizi, presuppone una costruttiva collaborazione fra Utente, familiari e professionisti, finalizzata al raggiungimento dell'obiettivo comune: la qualità della prestazione erogata.

Nell'interesse di tutti proponiamo un breve elenco dei diritti e dei doveri di chi accede nelle strutture del Gruppo KOS che riportiamo a garanzia di condivisione e di impegno reciproco.

7.1 Diritti del Paziente

ARTICOLO 1

Diritto del rispetto alla dignità.

ARTICOLO 2

Diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di Legge.

ARTICOLO 3

Diritto all'individuazione dell'operatore mediante cartellino identificativo.

ARTICOLO 4

Diritto all'ascolto con rispetto, gentilezza e competenza.

ARTICOLO 5

Diritto all'informazione tempestiva, chiara, esaustiva, aggiornata e comprensibile.

ARTICOLO 6

Diritto a conoscere finalità e modalità di erogazione della prestazione sanitaria appropriata e a confidare in un rapporto fiduciario con il referente del caso e l'Équipe.

ARTICOLO 7

Diritto ad essere assistito da personale qualificato.

ARTICOLO 8

Diritto alla garanzia che l'istituzione metta a disposizione dei professionisti gli strumenti diagnostici, terapeutici e gli aggiornamenti scientifici necessari per erogare le prestazioni più appropriate, consentendo loro di agire secondo scienza e coscienza e nel rispetto del Codici Etici e deontologici.

ARTICOLO 9

Diritto di conoscere le condizioni di soggiorno e i costi relativi alle prestazioni e ai servizi a pagameto richiesti.

ARTICOLO 10

Diritto dei familiari a ricevere informazioni entro i limiti consentiti dal rispetto della privacy e dalla volontà dell'Utente.

ARTICOLO 11

Diritto al reclamo e a conoscerne l'esito, a formulare proposte e suggerimenti in forma scritta.

ARTICOLO 12

Diritto ad esprimere il proprio parere sui servizi offerti attraverso i Questionari di gradimento.

ARTICOLO 13

Diritto alla trasparenza.

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

È doveroso mantenere un atteggiamento responsabile verso gli Utenti, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo (rumore, luci accese, radio, tv con volume alto, cellulari, eccetera).

ARTICOLO 2

È doveroso mantenere un comportamento rispettoso e collaborativo con tutto il personale della struttura e con la Direzione Sanitaria.

ARTICOLO 3

È doveroso da parte degli Utenti attenersi alle prescrizioni terapeutiche e alle indicazioni comportamentali ricevute, per garantire il miglior esito possibile delle cure.

ARTICOLO 4

È doveroso il rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.

ARTICOLO 5

Ogni persona ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura ma è suo dovere assumere le informazioni nei tempi e nelle sedi opportune.

ARTICOLO 6

È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate, onde evitare sprechi di risorse.

ARTICOLO 7

È dovere di ogni Utente rispettare il divieto di fumare per preservare la salute della collettività.

7.3 Consenso alle prestazioni sanitarie

Uno dei beni costituzionalmente garantiti è il bene salute (*art. 32 Cost.*) inteso come diritto fondamentale dell'individuo e interesse della collettività.

Tale precetto costituzionale statuisce che non può esservi un obbligo a sottoporsi ad un determinato trattamento sanitario se non per una specifica disposizione di legge (*ad esempio vaccinazioni obbligatorie*) 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 quest'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 necessarie affinché egli acquisisca una piena e completa conoscenza del proprio stato di malattia, delle procedure, diagnostiche e 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 e autonomia.

Sostanzialmente rappresenta un'assunzione di duplice responsabilità: da parte del medico di agire nel pieno rispetto della volontà del paziente, da parte del paziente di assumere come noto il rischio (*variabile ma mai completamente eliminabile*) connesso con ogni procedura diagnostico-terapeutica.

Poiché la scelta del trattamento terapeutico e/o dell'esame diagnostico 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 prossimi congiunti.

Ciò vale per pazienti adulti, in grado di intendere e di volere; nel caso di minorenni o di persone non in grado di esprimere la propria volontà invece, il consenso al trattamento sarà espresso dai genitori, dal tutore legale o dall'amministratore di sostegno.

In generale non esiste nel nostro ordinamento una disposizione di legge che dia indicazione circa il modo formale in cui debba essere acquisito il consenso del paziente, se non nei casi di emotrasfusione, esecuzione di esami per accertamento di una condizione di sieropositività per HIV e partecipazione a protocolli terapeutici sperimentali.

Partendo da tale presupposto si dà per scontato, e quindi non necessita di alcuna formalizzazione, il consenso del paziente al ricovero nella struttura sanitaria e a trattamenti sanitari di tipo di routinario (*somministrazione di farmaci, prelievi per indagini ematochimiche ect.*).

Al contrario nel caso in cui il paziente si sottoponga ad accertamenti diagnostici e/o terapeutici impegnativi (ad esempio: esami radiografici con iniezione di mezzo di contrasto, esami endoscopici diagnostici e/o terapeutici, interventi chirurgici), dopo aver ricevuto le informazioni necessarie, gli verrà proposto di sottoscrivere un modulo di consenso riassuntivo delle informazioni (*tipo patologia, tipo di intervento proposto, data e firma del paziente e del medico proponente*) che verrà conservato nella relativa cartella clinica.



sezione seconda

2

I SERVIZI DELLA STRUTTURA

8

Il Ricovero

8.0 Il Ricovero

Tutti i Cittadini Italiani, in caso di malattia accertata possono essere ricoverati presso ospedali pubblici e privati accreditati. In questi presidi l'assistenza sanitaria è gratuita; il degente, pertanto, non è tenuto a pagare alcuna prestazione ricevuta, salvo per trattamenti alberghieri particolari richiesti per iscritto.

Al ricovero gratuito hanno diritto anche i cittadini della U.E., purché muniti di documento comprovante che nel Paese di origine godono di assistenza sanitaria pubblica, e di altri Paesi che hanno accordi di reciprocità con L'Italia.

Tutte le prestazioni di ricovero possono essere erogate in regime di **convenzione con il SSN o di solvenza in proprio** o in convenzione, diretta e non, con **compagnie assicurative**. La struttura è direttamente convenzionata con diversi gruppi assicurativi, il cui elenco è disponibile presso la Segreteria Direzioni:

Segreteria Direzioni

Tel. 0521 820261

segreteria.cardinalferrari@kosgroup.com

L M M G V S D



Dalle 8:30 alle 15:30

In entrambi i casi le prestazioni possono avvenire sia in regime di **ricovero ordinario** che in **regime di Day Hospital e di Day Service**.

Il Centro non effettua ricoveri in urgenza.

8.1 Attività in regime di ricovero

8.1.1 La Riabilitazione

Le tipologie di percorsi riabilitativi attivi sono:

- **Riabilitazione intensiva, in regime di ricovero ordinario, in fase post acuta:** erogata a persone con esiti di Grave Cerebrolesione Acquisita di diversa eziologia (traumatica, vascolare, infettiva e postanossica). I pazienti provengono prevalentemente dai reparti di rianimazione e neurochirurgia con problematiche internistiche ancora in atto, con elevato fabbisogno di nursing, per proseguire le cure mediche necessarie ed intraprendere precocemente il percorso riabilitativo.
- **Riabilitazione intensiva, in regime ordinario, erogata a persone con esiti plurimi:** (motori, cognitivi, comportamentali) di ictus recente o affetti da altre patologie neurologiche del sistema nervoso centrale e periferico (croniche o degenerative) o con esiti di mielolesioni o con esiti di interventi di chirurgia ortopedica.
- **Riabilitazione neuromotoria intensiva,** in regime di ricovero ordinario o day hospital, erogata a pazienti **in Età Evolutiva** a seguito di grave cerebrolesione acquisita o affetti da paralisi cerebrali infantili, malattie neuromuscolari, spina bifida, gravi malformazioni

dell'apparato locomotore, sindromi genetiche ecc. Gli interventi sono finalizzati a:

- » Definizione di prognosi di recupero e attivazione di programmi riabilitativi in bambini della prima infanzia con patologia congenita o connatale.
 - » Attivazione di percorsi riabilitativi postoperatori in pazienti che hanno subito interventi di chirurgia funzionale.
 - » Attivazione di percorsi riabilitativi in pazienti con impianto di pompa intratecale al baclofen e stimolazione cerebrale profonda ausili per il controllo della spasticità e di disturbi associati.
 - » Attivazione di fisioterapia respiratoria strumentale e di addestramenti alla ventilazione notturna non invasiva in pazienti con insufficienza respiratoria cronica secondaria a patologia neurologica.
 - » Addestramento all'impiego di ortesi e ausili specifici.
 - » Attivazione di percorsi di supporto e formazione al care giver per il reinserimento al domicilio e scolastico.
 - » Attivazione di percorsi di consulenza e supporto tecnico per le attività delle strutture territoriali.
- **Riabilitazione su progetti specifici** in regime di ricovero ordinario e/o day hospital:
 - » Ricovero di secondo parere e revisione delle complicanze tardive.
 - » Trattamento dei disturbi cognitivi e comportamentali: conseguenti a cerebrolesione acquisita.
 - » Percorsi di reinserimento socio familiare: terapia occupazionale, intervento sulle problematiche cognitive e comportamentali, supporto psicologico, utilizzo di ausili ad alta tecnologia (domotici).
 - » Percorsi di terapia vocazionale a supporto di programmi di reinserimento scolastico e lavorativo in età adulta ed evolutiva
 - » Trattamento della spasticità tardiva focale e generalizzata e dei

danni secondari.

- » Diagnosi e cura dei deficit della visione conseguenti a patologie neurologica.
- » Diagnosi e cura della disfagia neurogena e dell'afasia.
- » Percorsi per la mobilità aumentativa: ritorno ed avvio alla guida in sicurezza di un veicolo a motore dopo grave cerebrolesione acquisita, Guida della carrozzina elettrica dopo grave cerebrolesione acquisita.
- » Servizio di neurofisiologia.
- » Percorsi di supporto ai care-giver.

8.1.2 Programmi specialistici

In alcune aree i professionisti del centro hanno sviluppato programmi complessi dedicati a particolari problematiche.

Percorsi per la diagnosi ed il trattamento di disturbi complessi del movimento legati a spasticità o danno secondario.

Le diagnosi si basano sulla disponibilità di sistemi di valutazione diagnostica strumentale complessa ed elettromiografia tradizionale. Gli aspetti terapeutici prevedono sia il trattamento della spasticità localizzata (blocchi neuromuscolari con tossina botulinica o blocchi fenolici associati ad uso di ortesi su misura e fisioterapia mirata) sia trattamenti della spasticità generalizzata mediante pompa intratecale al baclofen. I disturbi del movimento possono essere ulteriormente trattati tramite chirurgia funzionale.

Percorsi di rieducazione nell'attività di vita quotidiana

Vengono organizzati dal Servizio di Terapia Occupazionale che ha realizzato a tal fine laboratori-setting specifici:

- Laboratorio orto terapia

- Laboratorio arteterapia e teatro
- Laboratorio falegnameria
- Avviamento attività sportiva adattata
- Ippoterapia
- Laboratorio attività domestiche
- Progetti di mobilità aumentativa, tra il quali il ritorno alla guida in sicurezza sotto descritto.
- Laboratorio di animazione
- Laboratorio di musica

Percorsi articolati in ambito neuropsicologico con valutazione e trattamento dei disturbi cognitivi e di tipo comportamentale.

I disturbi cognitivi vengono trattati con training specifici attraverso l'uso di strumenti tipo "carta matita" o informatici.

Le aree trattate sono quelle dei disturbi attentivi, delle capacità mnestiche, di critica, di ragionamento, di problem solving, del linguaggio scritto e parlato, delle prassie.

I disturbi comportamentali sono sottoposti a valutazione e trattamento mediante terapia neurofarmacologica, tecniche psicoterapiche di supporto che si svolgono in un ambiente riabilitativo appositamente strutturato (area gialla) e in grado di coinvolgere anche i familiari.

8.1.3 Il ritorno alla guida in sicurezza

La ripresa della guida di un autoveicolo dopo lesione cerebrale è un passaggio importante per il ritorno all'autonomia della persona anche in funzione di un recupero delle relazioni sociali e lavorative.

Questo passaggio risulta spesso critico per la difficoltà di trovare tutte le competenze mediche richieste per una valutazione

completa ed esauriente e di seguire tutte le pratiche burocratiche che sono necessarie per portare a buon fine le procedure di revisione della patente.

Per rispondere alle esigenze dei pazienti con esiti di trauma cranico o malattia cerebrale, presso il Centro Cardinal Ferrari è possibile usufruire di un servizio che consente di:

- Valutare le capacità residue del paziente
- Attuare percorsi riabilitativi mirati
- Individuare adattamenti necessari all'autoveicolo.
- Accompagnare i candidati fino all'esame pratico di guida passando dalla valutazione della Commissione medica patente locale e della Motorizzazione Civile.
- Supportare l'espletamento delle pratiche burocratiche connesse con la procedura e dare tutte le informazioni sui benefici previsti dalla legge sull'acquisto dell'auto adattata.

Il team multiprofessionale coinvolto nel percorso del paziente è composto da medici, fisioterapisti, psicologi, psicomotricisti, tecnici ortopedici specializzati sull'adattamento degli autoveicoli, istruttori di scuola guida con esperienza specifica.

Il familiare di riferimento costituisce parte integrante del team. Le tecnologie utilizzate comprendono strumenti informatici dedicati alla valutazione, il simulatore di guida, la pista protetta per la guida in sicurezza e l'auto multiadattata.

È previsto anche un programma specifico per giovani pazienti che non abbiano ancora conseguito la patente.

Per informazioni è possibile rivolgersi all'ambulatorio del Day Hospital: **0521 820252**.

8.1.4 Ausilioteca

Grazie alla collaborazione di un gruppo di validi professionisti, a loro volta disabili organizzati in una cooperativa sociale, siamo riusciti a creare all'interno della nostra struttura, esattamente al piano rialzato vicino all'Ufficio Amministrazione, una **"Ausilioteca"**.

Se il medico di riferimento nel Centro riterrà necessario prescrivere un ausilio od un'ortesi funzionale al percorso riabilitativo del paziente presso l'Ausilioteca sarà possibile:

- Valutare, con l'aiuto del personale del Centro (medico, fisioterapista, tecnico ortopedico) gli strumenti migliori per il raggiungimento della maggiore autonomia possibile.
- Avere un aiuto nell'espletamento delle procedure burocratiche connesse all'ottenimento dell'ausilio prescritto, anche con la collaborazione dell'Assistente Sociale del Centro.
- Effettuare l'addestramento, anche dei famigliari, all'utilizzo degli ausili prescritti.
- Il paziente può ottenere informazioni, da parte dei tecnici, relativamente a:
- Procedure burocratiche da attivare presso la propria ASL connessa con lo stato di invalidità.
- Eventuali agevolazioni fiscali e accesso a contributi nazionali e regionali per l'abbattimento delle barriere architettoniche e l'adattamento del proprio domicilio.
- Avviamento all'attività sportiva
- Acquisto di un'automobile adattata per la guida e/o il trasporto di disabili e di tutte le agevolazioni esistenti.
- Vedere e provare auto adattate sia per la guida che per il trasporto di persone disabili. Se poi il rientro a casa pone

ulteriori problemi pratici l'Ausilioteca e l'equipe riabilitativa potranno supportare il paziente e la sua famiglia per la valutazione di:

- Gli adattamenti presso il proprio domicilio (ingresso, porte, bagno) in funzione del proprio recupero, per consentire una migliore qualità di vita.
- L'utilizzo di eventuali sussidi informatici e domotici.
- L'acquisto di articoli utili al proseguimento del percorso riabilitativo
- Il personale dell'Ausilioteca è presente: Giovedì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 13:30 alle 16:00.

Questa attività di consulenza è gratuita.

8.2 Modalità di erogazione del servizio

Durante il percorso riabilitativo ogni persona viene affidata ad un medico di riferimento che ha la responsabilità sia di **realizzare un progetto riabilitativo personalizzato** sia di **coordinare il team** che accompagna il paziente e la sua famiglia verso il raggiungimento degli obiettivi riabilitativi attraverso **le diverse Aree Funzionali**.

Ogni Area Funzionale è coordinata da un Medico Referente:

- **Area Rossa (terzo piano):** gli obiettivi riabilitativi prevalenti per i pazienti che afferiscono a quest'area sono il completamento della stabilizzazione delle condizioni generali, lo svezzamento progressivo dai presidi invasivi (cannula tracheale, catetere venoso centrale, PEG, ecc), monitoraggio del disturbo di coscienza e regolazione della stimolazione sensoriale e avvio precoce a un trattamento di riabilitazione neuromotoria.

- **Area Gialla (secondo piano):** gli obiettivi riabilitativi perseguiti in quest'area sono prevalentemente connessi al trattamento di disturbi di carattere cognitivo e comportamentale. In quest'area sono concentrate competenze di tipo psicofarmacologico, psicologico e neuropsicologico.
- **Area Azzurra (secondo piano):** l'elemento unificante diventa l'età del paziente preso in carico. In quest'area sono trattati i pazienti con Gravi Disabilità in Età Evolutiva.
- **Area Verde (primo piano):** Nei pazienti che afferiscono a quest'area prevale la disabilità secondaria a patologia del movimento con necessità di attivare programmi complessi e mirati di riabilitazione neuromotoria, anche con programmi specifici per i trattamenti della spasticità focale e generalizzata, blocchi neuromuscolari con tossina botulinica, casting di correzione progressivo, gestione della pompa intratecale al baclofen, chirurgia funzionale si associano alle tradizionali tecniche di riabilitazione neuromotorie e di terapia farmacologica per via orale.
- **Area del Day Hospital (piano rialzato):** in cui l'elemento unificante diviene la fase temporale del processo riabilitativo e la necessità di maggior integrazione tra riabilitazione medica e riabilitazione sociale, con stretto coinvolgimento del nucleo familiare del paziente. Gli spostamenti del paziente all'interno della struttura sono connessi alla variazione dei bisogni.

8.3 Competenze cliniche

I medici che operano all'interno del Centro hanno tutti esperienza nella presa in carico riabilitativa di persone con disabilità gravi e complesse e possiedono una competenza specifica nel campo delle neuro lesioni acquisite.

I componenti del team interprofessionale (Medici, Psicologi, Infermieri, Fisioterapisti, Logopedisti, Terapisti Occupazionali, Ortottisti, Educatori, Operatori Socio-Sanitari) sono in grado di effettuare programmi riabilitativi in tutte le aree di fabbisogno del paziente con deficit da danno neurologico, ed in particolare nelle seguenti aree:

- Raggiungimento e mantenimento della stabilità internistica;
- Rieducazione delle funzioni vitali di base;
- Rieducazione delle menomazioni respiratorie;
- Rieducazione delle menomazioni vescico-sfinteriche;
- Rieducazione delle menomazioni gastro-intestinali (disfagia, intestino neurologico);
- Rieducazione delle menomazioni senso motorie;
- Rieducazione visiva;
- Rieducazione delle menomazioni cognitivo-comportamentali;
- Rieducazione all'autonomia nelle attività di vita quotidiana semplice e complessa;
- Reinserimento sociale, scolastico e lavorativo;
- Prescrizione, fornitura e istruzione riguardo all'utilizzo di ausili e ortesi;
- Educazione ed addestramento dei pazienti e dei famigliari alla gestione della disabilità inemendabile.

8.4 Attività residenziale socio assistenziale

8.4.1 Il nucleo per le gravissime disabilità acquisite

Il nucleo è dedicato a pazienti provenienti da:

- **reparto di riabilitazione del Centro Cardinal Ferrari** o altri reparti di riabilitazione intensiva od estensiva al termine del percorso riabilitativo in ambito ospedaliero.
- **domicilio** a seguito della modifica delle condizioni della persona con patologie croniche in fase di riacutizzazione o della modifica della situazione/familiare ambientale.

Lo scopo del nucleo è offrire:

- **soluzioni temporanee** per garantire una tempestiva dimissione dalla riabilitazione intensiva od estensiva, in attesa che la soluzione definitiva per la gestione del paziente venga identificata e preparata, sia essa domicilio o residenza protetta, il più vicina possibile al territorio di appartenenza del paziente o della sua famiglia.
- **soluzioni definitive** per la gestione dei pazienti con gravissima disabilità acquisita stabilizzati, al termine dell'iter riabilitativo, per i quali problematiche legate alla tipologia di disabilità o alla situazione familiare/ambientale rendono incompatibile una soluzione domiciliare.
- **soluzioni di ricoveri di sollievo temporaneo della famiglia**, finalizzati non solo a garantire periodi di alleggerimento del carico assistenziale, ma anche a rivalutazioni dell'evoluzione della disabilità.
- **formazione e aggiornamento del caregiver** (familiare od operatore della struttura protetta di destinazione definitiva) attraverso l'affiancamento in ambiente protetto in funzione dell'evoluzione dello stato del paziente.

8.4.2 Il Piano assistenziale individuale

Per tutti i pazienti presi in carico è prevista la compilazione di un progetto assistenziale individuale e la quantificazione dei bisogni e dei risultati ottenuti mediante scale di valutazione scientificamente validate.

8.4.3 Competenze del team dedicato

All'interno del nucleo opera personale esperto, addestrato alla cura di questo tipo di pazienti e capace di gestire un equilibrato e adeguato rapporto con i familiari.

I componenti del team interprofessionali (Medico, Psicologo, Infermiere, Fisioterapista, Operatore Socio-Sanitario), coordinati dall'infermiere Responsabile del nucleo, sono coinvolti nella stesura del piano assistenziale individuale e garantiscono i seguenti interventi:

- **copertura medica nelle 24 ore;**
- **nursing nelle 24 ore** finalizzato alla sorveglianza e alla gestione delle problematiche cliniche;
- **trattamento riabilitativo** che, non avendo caratteristiche d'intensività, è volto soprattutto alla prevenzione del danno secondario, al mantenimento della funzionalità residua, alla stimolazione sensoriale e agli aspetti affettivo-relazionali. Si considerano trattamento riabilitativo, oltre agli interventi del fisioterapista, anche le manovre di nursing che quotidianamente vengono erogate accompagnate da una relazionalità pregnante;
- **trattamento di fisioterapia respiratoria** per pazienti con tracheostomia, in caso di necessità;
- **presa in carico del familiare** con eventuale coinvolgimento di quest'ultimo nelle attività assistenziali;

- **verifica le difficoltà emotive dei familiari** e il loro grado di adattamento alla disabilità del congiunto ed attivazione di eventuali percorsi di supporto.

8.5 La richiesta di Ricovero

Le richieste di ricovero, sia in Regime Ordinario che in Day Hospital, vengono vagliate quotidianamente dal Direttore Medico Scientifico o da un suo delegato che, supportato dalla Segreteria Clinica, predispone le liste d'attesa e fissa le date di ricovero in modo trasparente, secondo griglie predeterminate basate su rigorosi criteri scientifici.

Le richieste di ricovero possono essere inviate da:

- Medici di altra struttura ospedaliera,
- Medici di famiglia
- Medici del Centro Cardinal Ferrari: su specifica richiesta dei singoli utenti il Centro mette a disposizione un Medico Strutturato (uno specialista del Centro) per la valutazione del caso. In caso di indicazione e disponibilità del posto letto, alla visita può seguire il ricovero.
- Pazienti e Familiari.

Le richieste devono essere accompagnate da una **Relazione Descrittiva del Caso** e dalla compilazione del **Modulo di Accesso**; tale documentazione può essere compilata e inviata

- via fax al numero **0521 820200 e**
- via mail a: **segreteria.cardinalferrari@kosgroup.com**

In caso di accettazione, la richiesta viene inserita nella lista d'attesa e la data prevista per il ricovero viene comunicata telefonicamente. In caso di non eleggibilità, viene comunque data al richiedente comunicazione scritta motivata.

Per qualunque ulteriore informazione o chiarimento è possibile

- contattare il numero **0521 820201** oppure
- inviare e-mail a: **segreteria.cardinalferrari@kosgroup.com**

8.6 Modalità di accesso in Ospedale

Accettazione: L'ingresso e la presa in carico medica viene effettuata dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00. All'arrivo in struttura, rivolgendosi alla Reception, è possibile avere indicazioni sull'ubicazione dell'Ufficio Accettazione dove saranno espletate le pratiche amministrative per il ricovero.

Documenti necessari:

Per il ricovero sono necessari i seguenti documenti:

- documento di identità in corso di validità;
- tessera sanitaria in corso di validità.

Accesso alle attività in Day Hospital: Per garantire la funzionalità del day hospital sono state fatte alcune scelte organizzative che richiedono anche la collaborazione degli utenti:

- Il Day hospital è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 16:30 e il sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00.
- Gli appuntamenti per le attività sono programmati in anticipo. Per agevolare i pazienti viene pianificata una fascia oraria di trattamento riabilitativo in base alla quale sarà effettuata la programmazione delle sedute.
- È necessario mantenere per quanto possibile l'orario assegnato/richiesto: modificare continuamente gli orari creerebbe disagi agli altri pazienti.
- È importante rispettare gli orari degli appuntamenti. La seduta non può venire protratta oltre l'orario stabilito per non penalizzare i pazienti successivi.

- Gli appuntamenti vanno disdetti 48 ore prima salvo imprevisti maggiori.
- Per eventuali controlli ematochimici, richiesti dal medico referente, è necessario presentarsi entro le ore 8,00 presso l'ambulatorio DH al piano rialzato. Le eventuali consulenze/esami strumentali verranno concordati di volta in volta.

È possibile, previo appuntamento, richiedere colloquio con il medico di riferimento. È previsto il pasto nel giorno di accesso riabilitativo.

Il pasto è previsto anche per l'accompagnatore in caso di paziente minorenne. Per ulteriori informazioni rivolgersi alla segreteria presso l'ambulatorio del Day Hospital o al 0521 820252.

Attività in Day Hospital

Tel. 0521 820252

accettazione.cardinalferrari@kosgroup.com

L	M	M	G	V	S	D
						
					Dalle 9:00 alle 16:30	
					Dalle 9:00 alle 13:00	

8.7 Modalità di accesso al nucleo residenziale per le gravissime disabilità acquisite

I pazienti possono accedere alla struttura dietro richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Ospedaliero che, avendo in carico il paziente, ravvisa la necessità di accoglienza presso una residenza sanitaria assistenziale.

Gli stessi, autonomamente o dietro richiesta dei familiari possono esprimere la scelta del luogo di cura.

L'accesso al nucleo è disposto dall'equipe multi professionale del distretto di residenza del paziente o dalla commissione

territoriale GRACER (*solo per la regione Emilia Romagna*) o dai referenti territoriali per l'assistenza, in funzione delle procedure in vigore nel distretto/ASL di residenza del paziente.

L'equipe di valutazione determinerà quali servizi dovranno essere resi disponibili al paziente e al suo nucleo familiare, in funzione dell'analisi dei bisogni della persona. Per ogni tipologia di servizio offerto dovranno essere condivisi specifici criteri di inclusione. Giungono alla struttura solamente le richieste condivise.

La ASL di residenza dell'Ospite si fa carico della maggior parte della retta giornaliera, così come definito dalla Delibera di Giunta Regionale 840/2008. È consentito, in base alla disponibilità di posti letto, l'accesso in forma privata.

Presso il nucleo non sono ammessi ricoveri in urgenza.

Richiesta di accesso al nucleo:

Le richieste devono essere accompagnate da una Relazione Clinica da inviare alla seguente e-mail:

segreteria.cardinalferrari@kosgroup.com

La richiesta viene vagliata dal Direttore Sanitario e, nel caso di appropriatezza del caso, viene chiesta l'autorizzazione alla ASL di appartenenza del paziente, in accordo con la famiglia.

Si precisa che l'autorizzazione della ASL è condizione indispensabile per l'accesso in ricovero.

gli orari di apertura previsti sono:

- **giorni feriali -da lunedì a venerdì: dalle 15.00 alle 19.00**
- **sabato, domenica e festivi: dalle 14.00 alle 19.00**

Può accedere al reparto un solo parente/care-giver alla volta per singolo paziente.

In caso di particolari esigenze e nei periodi di formazione dei familiari alla gestione del paziente propedeutici al rientro

a domicilio potranno essere concordati con il Coordinatore Responsabile orari di accesso diversi.

Nucleo gravissime disabilità acquisite

Tel. 0521 820211

segreteria.cardinalferrari@kosgroup.com

L	M	M	G	V	S	D
						
 Dalle 15:00 alle 19:00					 Dalle 14:00 alle 19:00	

8.9 Come accedere

Tutti i Cittadini Italiani, in caso di malattia accertata possono essere ricoverati presso ospedali pubblici e privati accreditati.

In questi presidi l'assistenza sanitaria è gratuita; il degente, pertanto, non è tenuto a pagare alcuna prestazione ricevuta, salvo per trattamenti alberghieri particolari richiesti per iscritto.

Al ricovero gratuito hanno diritto anche i cittadini della U.E., purché muniti di documento comprovante che nel Paese di origine godono di assistenza sanitaria pubblica, e di altri Paesi che hanno accordi di reciprocità con L'Italia.

Tutte le prestazioni di ricovero possono essere erogate in regime di convenzione con il SSN o di solvenza.

Centro Cardinal Ferrari non effettua ricoveri in urgenza.

8.9.1 Accesso in convenzione con il SSN

Centro Cardinal Ferrari opera in regime di accreditamento con il Sistema Sanitario Nazionale.

I ricoveri avvengono:

- 1. Su richiesta del Reparto di degenza** per pazienti ricoverati in Unità Operative di Ospedali Pubblici e Privati su indicazione del medico specialista. (Medicina Riabilitativa)
- 2. Con impegnativa specialistica o del MMG**, per pazienti provenienti dal proprio domicilio. Generalmente è necessaria una visita ambulatoriale presso la struttura, per valutare l'appropriatezza del ricovero e progettare il percorso di cura.
- 3. In regime privato** anche su richiesta del paziente e dei familiari laddove non sussistano le indicazioni per il ricovero in regime convenzionato es. ricovero di sollievo.

Il ricovero e l'eventuale tempo di attesa sono stabiliti in base alla data della visita di congruità, alla valutazione del tipo di patologia, dello stato clinico, della gravità della malattia e della stabilità clinica.

8.9.2 Degenza in regime privato

Presso il Centro Cardinal Ferrari è possibile effettuare la degenza in regime privato contattando la struttura telefonicamente o tramite email.

Verrà chiesto di specificare il motivo della richiesta e di trasmettere la documentazione sanitaria in proprio possesso (terapia in corso, visite specialistiche /dimissione ospedaliera/ relazione medica recenti).

8.10 Consulenza per pratica amministratore di sostegno

La figura di riferimento è l'Assistente Sociale della struttura che fornisce informazioni sulle pratiche, oltre a contattare i servizi sociali del territorio di provenienza del paziente.

8.11 Cosa portare per il ricovero

1. Carta di identità, tessera sanitaria e codice fiscale

I pazienti (comunitari o extra-comunitari) devono essere in possesso di un valido documento di identità da presentare all'Ufficio Ricoveri.

2. Documentazione sanitaria

Il giorno di ingresso è indispensabile portare con sé e consegnare, tutti gli esami e altri accertamenti diagnostici eseguiti prima del ricovero, eventuale documentazione sanitaria relativa a precedenti ricoveri anche in altre strutture (es. cartelle cliniche e lettere di dimissioni riferite a precedenti ricoveri, indagini diagnostiche e/o radiologiche, eventuali esami di laboratorio già eseguiti, ecc.), le prescrizioni riguardanti i farmaci che si assumono abitualmente.

È importante comunicare tutte le notizie relative al proprio stato di salute ed eventuali allergie.

Schema di sintesi

IL GIORNO DEL RICOVERO L'UTENTE DEVE PORTARE CON SÉ:

- carta d'identità in corso di validità
- tessera codice fiscale
- tessera sanitaria
- richiesta di ricovero
- eventuale documentazione sanitaria
- effetti personali strettamente necessari per l'igiene (es. spazzolino da denti, dentifricio, saponetta, deodorante, pettine, shampoo ecc.)
- abbigliamento personale comodo e funzionale (biancheria intima, pigiama, tuta, scarpe da ginnastica, fazzoletti, ecc.)

È PROIBITO PORTARE ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA I SEGUENTI OGGETTI:

- Bevande alcoliche
- Farmaci non autorizzati o sostanze illegali
- Oggetti a forma appuntita o tagliente (es. ferri da calza, forbicine)
- Oggetti che possono arrecare disturbo alle persone, quali ad esempio, televisioni, radio e ventilatori, se non autorizzati dalla Direzione
- Cibi
- Stoviglie
- Lenzuola



8.12 Denaro e oggetti di valore

È sconsigliato portare con sé o tenere in camera oggetti di valori e grosse somme di denaro.

Presso l'ufficio Amministrazione è presente una cassa per la custodia dei suddetti preziosi. L'ufficio competente rilascerà al depositante regolare documentazione.

Il centro declina ogni responsabilità in caso di furto e per lo smarrimento di oggetti personali lasciati incustoditi durante il soggiorno in ospedale. Nessuna somma di denaro deve essere versata dai malati al personale, né a titolo di mancia né a titolo di deposito.

8.13 La dimissione

Il Medico di riferimento comunica la data di dimissione al paziente ed ai suoi famigliari almeno 10 giorni prima della chiusura del ricovero.

Al paziente ed ai famigliari, al momento della dimissione, viene consegnata la lettera indirizzata al Medico Curante, redatta congiuntamente da tutti i componenti del team multidisciplinare, contenente la descrizione del percorso riabilitativo svolto e le indicazioni per il proseguimento dello stesso post-dimissione.

È previsto un percorso specifico nel caso di difficoltà nel pianificare il rientro a domicilio o di inserimento in una struttura di continuità assistenziale per problemi familiari e/o sociali del paziente: il Medico di riferimento attiva l'Assistente Sociale che, dopo aver approfondito le problematiche del caso, supporta la famiglia nella ricerca di una soluzione e nell'espletamento delle pratiche burocratiche.

9

Attività Ambulatoriale

9.0 Attività Ambulatoriale

Il Centro Cardinal Ferrari eroga servizi di diagnosi riabilitazione e cura in regime ambulatoriale attraverso le proprie strutture:

- **Un Poliambulatorio** nel quale operano specialisti dipendenti della struttura ed altri specialisti con contratto libero-professionale
- **Palestre e piscina terapeutica**, dove è possibile effettuare riabilitazione individuale o in gruppo.
- **Un servizio radiologico** con radiologia tradizionale (*radiografie ed ecografie*) senza mezzi di contrasto
- **Un punto prelievo** dove vengono effettuati i prelievi di sangue, ritirati i campioni biologici (*es. urina*), effettuati i tamponi faringei, ecc. I campioni prelevati vengono inviati poi al laboratorio esterno, che esegue l'analisi e compila i referti.

Il centro prelievi è aperto dal lunedì al venerdì dalle 7:45 alle 8:30 previa prenotazione presso la Reception.

Nella Struttura è garantita la gestione informatica dei vari settori, l'accettazione delle richieste e l'elaborazione dei dati di refertazione.

Centro Prelievi

Tel. 0521 820211

reception.cardinalferrari@kosgroup.com

CENTRO PRELIEVI

L M M G V S D



Dalle 7:45 alle 8:30

9.1 Modalità di accesso

Per la richiesta di visita specialistica o di prestazione diagnostica è possibile accedere alla prestazione con le seguenti modalità:

- **Rivolgendosi alla Reception**, dal lunedì al sabato, dalle 8:00 alle 20:00 - tel. 0521 820211
- **Inviando richiesta di prenotazione via e-mail** al seguente indirizzo: reception.cardinalferrari@kosgroup.com

Reception

Tel. 0521 820211

reception.cardinalferrari@kosgroup.com

RECEPTION

L M M G V S D



Dalle 8:00 alle 20:00

Tutte le prestazioni ambulatoriali, vengono erogate in regime di libera professione.

L'attività è svolta in regime di solvenza.

Per le visite specialistiche non è necessaria alcuna prescrizione.

9.2 Consegna dei referti

Il referto degli esami, quando non consegnato contestualmente alla fine della prestazione, può essere ritirato dal diretto interessato alla Reception tutti i giorni dalle 7:30 alle 20:00.

Può ritirare il referto anche una persona di fiducia, se delegata dall'interessato; per la delega è necessario compilare il modulo che viene consegnato allo sportello, a cui andrà allegata la fotocopia del documento di identità di chi ha fatto l'esame e di chi ritira la risposta.

È possibile ricevere il referto tramite spedizione al domicilio, previa dichiarazione liberatoria dell'utente e anticipo delle spese postali.

Ritiro Referti

Tel. 0521 820211

reception.cardinalferrari@kosgroup.com

RITIRO REFERTI

L M M G V S D



Dalle 8:00 alle 20:00

9.3 Disdette

L'utente, in caso di impedimento a presentarsi alla visita, all'accertamento diagnostico o trattamento, deve comunicare la propria assenza tempestivamente a mezzo telefono presso la Reception.

9.4 Orari, Professionisti e Tariffe

Orari e tariffe dell'ambulatorio in regime privato possono essere soggetti a variazioni e pertanto per queste informazioni si invita a contattare direttamente la Reception.

9.5 Prestazioni Ambulatorio

Visite Specialistiche

- Medicina fisica e riabilitativa
- Neurologia
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Foniatria
- Oculistica
- Pneumologia
- Psicologia clinica
- Psichiatria
- Diagnostica per immagini–radiologia diagnostica

Prestazioni Diagnostiche

- Radiologia tradizionale senza mezzi di contrasto
- Ecografia diagnostica
- Ecocardiografia
- Elettroencefalogramma
- Potenziali evocati
- Neuropsicologia
- Psicodiagnostica
- Esami ematochimici

Prestazioni Riabilitative

- Medicina fisica e riabilitazione (ortopedica e neuromotoria, anche in acqua)
- Realtà virtuale
- Prescrizione e fornitura ausili
- Riabilitazione della voce e dell'articolazione
- Riabilitazione del linguaggio
- Riabilitazione della deglutizione
- Terapia occupazionale
- Riabilitazione neuropsicologica
- Psicoterapia
- Riabilitazione ortottica





sezione terza

3

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

10

Standard di qualità, impegni e programmi

In linea con la propria mission, le strutture del **Gruppo KOS** sono orientate al prendersi cura della persona e si impegnano alla ricerca della qualità.

10.1 Come intendere la qualità

La normativa vigente prevede che nella Carta dei Servizi si esprimano gli standard di qualità del Gruppo KOS riguardo agli aspetti che ogni Utente o suo parente può **personalmente sperimentare** negli ambienti e nel rapporto con il personale: ecco perché si parla, in questo caso, della qualità **percepita**.

Non vengono quindi considerati nella Carta dei Servizi gli standard della **qualità tecnico-professionale delle prestazioni** e della **efficienza dei processi lavorativi**, poiché la valutazione di questi aspetti richiede strumenti e metodologie particolari, demandati al Servizio Qualità interno e all'Azienda Sanitaria Locale di competenza.

E qui sta la vera **sfida** della Carta dei Servizi: l'attenzione che viene richiesta agli operatori su **alcuni** aspetti della qualità, li stimola a considerare congiuntamente **tutti** gli aspetti della qualità, in particolare quelli legati alla propria attività tecnico-professionale, in una **visione globale** della qualità che fa concentrare l'attenzione sul **risultato complessivo** delle prestazioni erogate e ricercare la **soddisfazione** delle aspettative dell'Utente.

La Qualità infatti è definita dall'incontro di due ambiti di esigenze: quelle dell'Utente e quelle degli operatori che devono erogare Servizi il più possibile soddisfacenti.

In questa prospettiva la qualità è "globale", poiché si sviluppa coniugando tra loro la qualità **percepita** direttamente dalle persone, la qualità **tecnico-professionale**, e la qualità **erogata** nei processi lavorativi. Ciò favorisce l'interazione tra le attività svolte dalle diverse figure professionali **in un contesto sicuro, attento ai rapporti interpersonali e rispettoso della dignità delle persone**.

Nella Carta dei Servizi si considera la qualità relativa ai seguenti aspetti:

- l'accessibilità, l'orientamento e l'accoglienza;
- la semplicità delle procedure;
- l'accuratezza delle informazioni;
- il comfort degli ambienti;
- l'attenzione ai bisogni degli Utenti;
- il rapporto "umano" con il personale;
- i tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni.

10.2 Gli 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 indicatori utilizzati per il monitoraggio della qualità sono stati scelti in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente e sono esplicitati in dettaglio nella documentazione del Sistema di Qualità UNI EN ISO 9001.

Il Centro Cardinal Ferrari si impegna nei confronti dei propri ospiti a rispettare livelli determinati di qualità (*standard garantiti*) sugli aspetti più importanti del servizio offerto (*i fattori di qualità*).

Fattore di qualità: Diritto all'informazione

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Consegna della copia della cartella clinica entro un massimo di 15 giorni	Numero delle copie delle cartelle cliniche consegnate in tempo/Numero totale delle copie delle cartelle cliniche richieste.	100%
Procedura per il consenso informato	Procedura aziendale comprendente le fattispecie di consenso informato presenti al Centro Cardinal Ferrari	100%
La Carta dei Servizi è visibile sul sito internet o in formato cartaceo presso la Reception	Copie della Carta dei Servizi sono disponibile presso la reception dalle 7:30 alle 20:30. A tutti i nuovi collaboratori viene consegnata copia della Carta dei Servizi.	SI
Identificazione degli operatori	Ogni operatore sanitario è identificato da nome, cognome e qualifica sulla divisa. Il personale non dotato di divisa viene identificato con un cartellino di riconoscimento.	100%

Fattore di qualità: Ascolto di suggerimenti e di reclami degli utenti

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Applicazione della procedura reclami	Numero di risposte scritte entro massimo 20 giorni/Numero di segnalazioni	100%
Possibilità di dare suggerimenti per il miglioramento dell'attività e di inoltrare reclami	Distribuzione a tutti gli utenti di questionari di valutazione del trattamento ricevuto e di moduli per reclami	100%
	Presenza di cassette dove inoltrare i questionari e i moduli di reclamo in punti riservati	SI
	Analisi delle informazioni raccolte da parte della Direzione Aziendale	100%

Fattore di qualità: Facile accesso ai servizi di specialistica ambulatoriale

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Semplicità della procedura di prenotazione	Possibilità di prenotare telefonicamente	100%
Tempi di consegna dei referti	Consegna entro 7 giorni (tempo massimo). Possibilità di invio a domicilio previa dichiarazione liberatoria dell'utente	80%
Chiarezza dei referti	Consegna dei referti scritti a computer	80%

Fattore di qualità: Continuità assistenziale dopo la dimissione

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Completezza delle informazioni su diagnosi e terapia al momento della dimissione	Redazione di una lettera di dimissione per il Medico curante contenente chiarimenti su: tipo di ricovero, cura praticata, trattamento dopo la dimissione	100%
Chiare modalità di rilascio della cartella clinica	Informazione scritta e dettagliata sulle normative concernenti il rilascio	100%

Fattore di qualità: Prestazioni alberghiere

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Comfort nelle stanze di degenza	Tutti i posti letto prevedono la possibilità di collegare una linea telefonica personale	100%
	Possibilità di noleggio, su richiesta, di un apparecchio televisivo	100%
Pasti personalizzati	Ai degenti allettati vengono somministrati pasti in vassoi termici personalizzati.	100%
Riassetto degli ambienti di degenza	Riassetto della stanza una volta al giorno e al bisogno	100%
Disponibilità di servizi accessori	Parrucchiere su richiesta	SI
	Distributori automatici di bevande calde e fredde e di snack dolci e salati	SI

10.3 Strumenti di verifica

Gli standard di qualità dichiarati vengono sottoposti a costante verifica con specifiche modalità e strumenti, predisposti, gestiti e monitorati dalla Direzione in collaborazione con l'Ufficio relazioni con il pubblico URP.

In particolare si utilizzano i seguenti strumenti:

- elaborazione statistica e analisi delle segnalazioni e dei reclami ricevuti (*forniscono informazione sulla tipologia degli eventi di più frequente insoddisfazione*);
- analisi della qualità percepita (*accessibilità, informazioni, pulizia, rapporto con il personale, ...*) attuata attraverso l'elaborazione statistica dei questionari di gradimento ricevuti.

La somministrazione dei questionari di gradimento avviene:

- in fase di dimissione, per i degenti

- in fase di accettazione, per gli utenti ambulatoriali.

La loro somministrazione è permanente, sistematica e riguarda la totalità di degenti, fruitori dei servizi ambulatoriali e/o familiari o qualora nominati dai legali rappresentanti o dall'amministratore di sostegno.

10.4 Impegni e programma di miglioramento

Gli impegni e i programmi di miglioramento rispetto agli attuali standard di qualità sono definiti dalla Direzione, sia in coerenza con l'orientamento aziendale di tendere al costante miglioramento dei servizi offerti, sia per la periodica necessità di adeguamento alle nuove richieste provenienti dalla normativa nazionale e regionale, finalizzate alla migliore tutela dei cittadini.

10.5 Tutela e partecipazione dell'Ospite

Secondo la normativa vigente, la tutela e la partecipazione dell'Utente si realizzano attraverso:

- un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso;
- la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute;
- il monitoraggio della qualità percepita;
- i suggerimenti alla Direzione per garantire la costante adeguatezza delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dell'Utente.

La Direzione in collaborazione con l'Ufficio relazioni con il pubblico URP si fa carico di questi aspetti, in particolare

quest'ultimo ha il compito di curare:

- la corretta informazione di base sui servizi erogati;
- la rilevazione del livello di soddisfazione degli Utenti;
- la raccolta dei reclami e l'analisi dei problemi che ostacolano la piena soddisfazione;
- l'effettuazione di proposte sui possibili miglioramenti dei servizi erogati.

10.6 Sicurezza dell'Ospite

La struttura è in grado di garantire i più elevati standard in relazione ai diversi tipi di rischio cui può essere soggetto il ricoverato o il collaboratore: il rischio incendio, rischio biologico, rischio infortunio, ciò per garantire all'utente la più assoluta serenità durante la convalescenza.

RISCHIO INCENDIO

La struttura è provvista di Certificato Prevenzione Incendi definitivo ed ogni anno viene eseguita un'esercitazione antincendio. Una consistente parte del personale è stata formata presso i Vigili del Fuoco e compone la Squadra Antincendio; ad ogni turno sono presenti addetti facenti parte la Squadra Antincendio, debitamente diplomati presso i VVFF.

La struttura è dotata di piano di emergenza ed evacuazione e sono apposte nei locali le planimetrie indicanti le vie di esodo.

Ogni camera è dotata di un rilevatore di fumo, di una lampada per l'illuminazione d'emergenza. Nei corridoi e nei locali comuni sono presenti: segnaletica indicate la via di fuga, estintori, idranti, rilevatori di fumo, pulsanti d'allarme e lampade per l'illuminazione d'emergenza.

All'esterno è previsto un attacco per motopompa.

RISCHIO BIOLOGICO

Per garantire all'utente la massima protezione verso le infezioni nosocomiali sono stati adottati diversi provvedimenti: il piano di pulizia ed igienizzazione ambientale è basato su una classificazione del rischio dei diversi ambienti; la ditta che si occupa del servizio di lavanderia garantisce la disinfezione completa di lenzuola, federe e asciugamani; la ditta fornitrice dei pasti garantisce la conformità ai criteri di sicurezza previsti dall'HACCP, l'assoluta qualità e sicurezza dei cibi.

La struttura ha applicato le indicazioni regionali in merito alla prevenzione delle infezioni multiresistenti e ha redatto procedure specifiche per l'isolamento dei pazienti e l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale.

Presso la struttura sono attive tutte le misure necessarie alla prevenzione della legionellosi.

RISCHI CONNESSI ALL'IMPIANTO ELETTRICO

Riguardo l'impianto elettrico, ogni camera è dotata di un proprio interruttore differenziale.

La struttura è dotata di un generatore di corrente che entra automaticamente in funzione al venir meno della tensione di rete garantendo la piena disponibilità di energia in tutti gli ambienti e per ogni servizio.

Tutte le apparecchiature elettriche sono conformi alle normative vigenti, dotate di marchio CE, collaudate e controllate secondo quanto previsto dal Piano di Manutenzione delle Attrezzature.

MANUTENZIONE

L'Ospedale garantisce inoltre una corretta Gestione della manutenzione degli impianti e degli aspetti strutturali. Tale pianificazione è riepilogata in un piano "Piano Manutenzione Impianti" che il Responsabile della Manutenzione verifica

periodicamente, garantendo il rispetto di quanto pianificato e assicurandosi personalmente che i controlli che non prevedono la registrazione delle attività siano eseguiti nelle modalità previste.

La corretta disponibilità di attrezzature e tecnologie è un altro aspetto determinante per offrire un elevato livello qualitativo che sia garanzia per l'utente e contesto efficace per l'operatore.

La struttura ha, infatti, definito le modalità relative alla manutenzione delle attrezzature.

Tali manutenzioni sono state predisposte in una scheda tecnica, che riporta le principali informazioni relative a tali attrezzature (ivi compresi, dove richiesti dalla legge, i controlli elettrici periodici per le apparecchiature elettromedicali), nonché le modalità di manutenzione necessarie ad assicurarne il corretto funzionamento e la disponibilità all'uso.

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Centro
Cardinal Ferrari
Riabilitazione

Centro
Cardinal Ferrari

Via IV Novembre, 21
43012 **Fontanellato (PR)**

0521 820211
cardinalferrari@kosgroup.com

www.kosgroup.com/it/centri/centro-cardinal-ferrari

Versione di
ottobre 2025