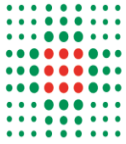
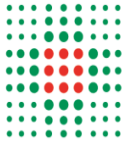


MONTECATONE REHABILITATION INSTITUTE S.P.A. - CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	3
SEZIONE PRIMAPRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPI FONDAMENTALI	4
MONTECATONE REHABILITATION INSTITUTE S.P.A.: LE ATTIVITÀ CARATTERISTICHE	4
MISSION	6
VISION	7
DOVE SIAMO?	10
COME CONTATTARCI?	11
SEZIONE SECONDAINFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI	12
MODELLO ORGANIZZATIVO	12
DIPARTIMENTO CLINICO – RIABILITATIVO E DELL'INTEGRAZIONE	12
1) TRATTAMENTO DEL PAZIENTE IN CONDIZIONE CRITICA	13
2) TRATTAMENTO DELLE LESIONI MIDOLLARI.....	14
→ IL RICOVERO ORDINARIO	15
→ IL RICOVERO IN DAY HOSPITAL (o "A CICLO DIURNO")	16
→ IL TRATTAMENTO AMBULATORIALE.....	17
3) TRATTAMENTO DELLE GRAVI CEREBROLESIONI ACQUISITE	17
4) RIABILITAZIONE GASTROENTEROLOGICA E MEDICINA INTERNA	18
SERVIZI E PERCORSI DI ECCELLENZA INTEGRATIVI DEL PROGRAMMA DI RIABILITAZIONE GLOBALE.....	19
PERCORSO DI NEUROLOGIA COMPORTAMENTALE, RIABILITAZIONE NEUROPSICOLOGICA E LOGOPEDIA	19
SERVIZIO DI NEUROFISIOLOGIA CLINICA E SPASTICITÀ.....	20
TRATTAMENTO DELLA VESCICA NEUROGENA	20
RIABILITAZIONE DELL'ARTO SUPERIORE NEL PAZIENTE TETRAPLEGICO.....	21
IDROKINESITERAPIA	21



SERVIZIO DI TERAPIA OCCUPAZIONALE	22
RIEDUCAZIONE TRAMITE IL GESTO SPORTIVO (R.G.S.)	22
PERCORSO RIABILITATIVO DI ORIENTAMENTO ALLA GUIDA O PERCORSO PATENTE.....	23
SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO	23
 PROGRAMMA TRASVERSALE ABILITAZIONE DELLA PERSONA CON DISABILITA' E PROMOZIONE DELLA VITA INDIPENDENTE.....	 24
 SEZIONE TERZA	 MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA 28
 SEZIONE QUARTA.....	 STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI
.....	32



PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Gentile Ospite,

ogni Azienda o Ente Pubblico con la Carta dei Servizi risponde ad un doveroso obbligo di trasparenza verso i cittadini, fornendo una corretta informazione sulla propria organizzazione e su quanto si impegna a garantire agli utenti.

Anche la nostra "Carta dei Servizi" aderisce a questo impegno; già dall'ottobre 2012 è stata studiata per una consultazione principalmente attraverso il sito istituzionale www.montecatone.com, in modo da garantire un aggiornamento tempestivo delle informazioni fornite.

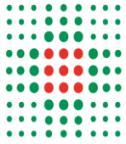
L'obiettivo della nostra attività quotidiana è, da sempre, quello di offrire una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di coloro che operano al nostro interno, valorizzando la cultura che vede la persona "al centro degli interventi".

Tale obiettivo può essere raggiunto con un costante impegno a ricercare strategie sempre più adeguate per migliorare i percorsi riabilitativi individuali. Confidiamo nella Sua preziosa collaborazione per ogni utile suggerimento, o rilievo critico, che possa contribuire a migliorare il nostro impegno volto alla soddisfazione dei Suoi bisogni di salute in questa fase del percorso riabilitativo.

A tal fine Le segnaliamo che sarà attentamente valutata anche ogni eventuale segnalazione che Lei volesse far pervenire al nostro Ufficio per le Relazioni con il Pubblico. Le Sue osservazioni potranno essere trasmesse (anche in maniera anonima) compilando la scheda "Reclami-Rilievi-Suggerimenti-Elogi" e depositandola negli appositi contenitori, che potrà trovare negli atrii di ogni Piano ed all'ingresso dell'Ospedale oltre che direttamente dalla pagina dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del sito www.montecatone.com.

Nel ringraziarLa anticipatamente per la fattiva collaborazione, La invitiamo a considerare il nostro personale a Sua disposizione per ogni eventuale ulteriore informazione non contenuta nella Carta dei Servizi.

*Montecatone, 4 giugno 2018
La Direzione e gli Operatori*



SEZIONE PRIMAPRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Ospedale di Montecatone è una struttura specializzata nella riabilitazione di pazienti con esiti di gravi lesioni spinali e/o cerebrali.

La struttura è costituita da:

- un edificio "Padiglione Collina", dotato di una superficie coperta utile di circa 14.000 mq., che si sviluppa su 6 piani, con spazi distribuiti funzionalmente tra camere, palestre, soggiorni, percorsi e servizi di supporto, in modo da rendere l'ambiente ottimale per le esigenze di recupero, socializzazione e comfort del paziente e dei familiari
- un edificio "Palazzina uffici" che ospita gli uffici amministrativi: Bilancio e Contabilità Generale; Qualità, Accreditamento, Attività tecniche & Conformità tecnologiche; Risorse Umane e Formazione; Acquisti; Servizi Informativi e Controllo di gestione
- è in fase avanzata un nuovo edificio destinato ad accogliere l'intera Area Critica.

MONTECATONE REHABILITATION INSTITUTE S.P.A.: LE ATTIVITÀ CARATTERISTICHE

Assistenza

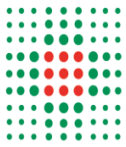
Dal 2010 Montecatone R.I. S.p.A. è accreditato dalla Regione Emilia Romagna per 150 posti letto di degenza ordinaria (DO) e per 8 posti letto di Day Hospital (DH) dedicati a persone con esiti di lesione midollare e gravi cerebrolesioni acquisite.

Il **Dipartimento Clinico – Riabilitativo e dell'Integrazione** rappresenta l'articolazione funzionale cui afferiscono i diversi professionisti coinvolti nell'ambito dei percorsi diagnostico-terapeutici definiti dalla struttura come necessari per assicurare la Globalità del Progetto Riabilitativo del paziente.

Montecatone, nel rispetto della normativa nazionale e regionale, attua la presa in carico del paziente con lesione midollare e del paziente con grave cerebrolesione acquisita impostando, fin dalla fase acuta, un progetto di riabilitazione globale personalizzato condiviso con lui e con i suoi familiari.

Il Progetto Riabilitativo mette al centro dell'intervento riabilitativo il paziente, attraverso tutte le risorse sanitarie, tecnologiche, comunicativo-relazionali e sociali disponibili per il recupero della massima autonomia possibile, quale condizione fondamentale per il reinserimento nel territorio di appartenenza.

Sono assicurate ai pazienti ricoverati prestazioni specialistiche che concorrono alla gestione del percorso diagnostico-terapeutico-assistenziale sia attraverso l'organizzazione di servizi interni (es: Ambulatori di Neurofisiologia clinica, di Urodinamica, di Andrologia) sia attraverso l'attivazione di servizi e prestazioni specialistiche esterne (es: Laboratorio analisi, Diagnostica per immagini, Ginecologia, Infettivologia, Oculistica, ecc.) funzionali alle attività di riabilitazione effettuate in regime di ricovero ordinario ed in Day Hospital.



Sono inoltre erogate prestazioni diagnostiche in ambito ambulatoriale per pazienti che necessitano di valutazioni e/o rivalutazioni cliniche (visite fisiatriche e valutazioni diagnostiche su problematiche di neurofisiologia clinica, urologiche, andrologiche, vulnologiche e dei disordini viscerali).

Il percorso riabilitativo presso Montecatone R.I. prevede un sostegno psicologico alla persona ricoverata e alle persone affettivamente significative lungo tutto il percorso di cura, dal ricovero fino al momento della dimissione, per facilitare l'attivazione delle risorse psichiche adatte all'attiva adesione al progetto riabilitativo e l'avvio del processo di elaborazione dell'esperienza traumatica per la continuità del progetto di vita.

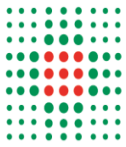
Per accompagnare i parenti dei pazienti con cerebrolesioni nell'avvio del processo di elaborazione dell'esperienza traumatica e la rielaborazione di un progetto di vita compatibile con la disabilità acquisita, la Psicologa - Psicoterapeuta e un'Educatrice, la cui attività è integrata con il team riabilitativo, propongono attività individuali e di gruppo.

Ricerca e produzione scientifica

Montecatone R.I. S.p.A. sta puntando in una nuova organizzazione della ricerca scientifica e aspira a rivitalizzare la sua tradizione di ricerca scientifica, con collaborazioni a livello nazionale ed internazionale, nel campo della riabilitazione delle patologie del sistema nervoso centrale. L'avanzamento della ricerca medica nel campo della riabilitazione apre interessanti scenari di recupero per i pazienti, non possibili fino ad un recente passato. La casistica clinica nel campo delle lesioni spinali trattata all'Ospedale di Montecatone, la più ampia tra i migliori centri di riabilitazione a livello nazionale, costituisce un grande potenziale di ricerca e innovazione assistenziale.

Alla luce di questi fattori, Montecatone oggi è impegnato nel rinnovare quotidianamente la sua tradizione di ricerca clinica e sui servizi, a più livelli:

- promuovendo ricerche volte a migliorare lo stato di salute della persona con lesione midollare o cerebrale;
- sviluppando un ruolo attivo ed importante di ricerca sulle mielo-cerebrolesioni, partecipando al Programma regionale "Tecnopoli per la Ricerca" ed ai bandi di ricerca nazionali, in particolare attraverso l'accordo quadro con l'IRCCS delle Scienze Neurologiche di Bologna, ed internazionali
- orientando la pratica clinica quotidiana alla raccolta di dati scientifici con riferimento alla condizione di salute del paziente (descritta dalla classificazione internazionale ICF come un'interazione di funzioni e strutture corporee, attività e partecipazione, fattori ambientali), in modo da calibrare la propria organizzazione in base ai migliori outcome riabilitativi;
- codificando i risultati della pratica clinica in modo da poter aggiornare in maniera continuativa i propri professionisti e proporre percorsi di aggiornamento anche a professionisti di altre strutture;



- confrontandosi costantemente con la comunità scientifica nazionale ed internazionale (letteratura, convegni, simposi, ecc.) come verifica delle proprie proposte;
- attivando rapporti di collaborazione con entità nazionali e internazionali di Alta Specialità impegnate in ricerche policentriche coerenti con il Percorso Diagnostico Terapeutico;
- coinvolgendo le rappresentanze associative delle persone con lesione midollare e cerebrale nella definizione delle linee prioritarie su cui far convergere la ricerca;
- informando costantemente i pazienti rispetto agli avanzamenti della ricerca in modo trasparente e facilmente accessibile anche da "non addetti ai lavori".

Inoltre, Montecatone R.I. S.p.A. pone un'attenzione specifica alla gestione del percorso di cura, anche attraverso il trasferimento delle proprie esperienze ad altri Centri ed Istituti riabilitativi, in un'ottica di ricerca organizzativa traslazionale.

L'assetto istituzionale dell'Ospedale prevede un Comitato Tecnico Scientifico per la programmazione e gestione della ricerca, nonché un'Infrastruttura al fine di creare un contesto favorevole allo sviluppo della ricerca. I progetti di ricerca vengono sottoposti all'esame del Comitato Etico Area Vasta Centro.

Didattica e Formazione

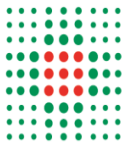
Montecatone R.I. S.p.A. persegue l'impegno di favorire il trasferimento delle evidenze scientifiche nella pratica clinica e assistenziale-riabilitativa.

La natura di Hub regionale per le lesioni midollari e di Hub/Spoke per le lesioni cerebrali prevede anche un ruolo attivo nella formazione di base e specialistica di tutti i professionisti socio-sanitari chiamati a collaborare al percorso riabilitativo in questo campo (medici, infermieri, fisioterapisti e terapisti occupazionali, psicologi, assistenti sociali, educatori, operatori socio-sanitari ecc.).

Montecatone R.I. S.p.A. implementa ogni collaborazione che possa consentire lo sviluppo di nuovi percorsi formativi utili per ampliare le possibilità di inclusione delle persone con disabilità nella società, vivendo una vita attiva. Ne conseguono modelli organizzativi innovativi, con l'obiettivo di integrare l'assistenza e la ricerca con la formazione.

MISSION

Montecatone, Ospedale di Riabilitazione, eroga prestazioni di alta specializzazione clinico-riabilitativa a favore di pazienti affetti da lesione midollare e grave cerebrolesione acquisita; nella sua attività, perseguendo il modello riabilitativo biopsicosociale basato sull'integrazione dell'approccio sanitario e sociale alla disabilità, focalizza l'attenzione sulla centralità della qualità della vita delle persone.



E' impegnato a mobilitare e organizzare risorse scientifiche, tecnologiche, educativo-formative, comunicative, sociali, sia interne che esterne, prendendo in carico il paziente fin dalla fase acuta mediante un Progetto di Riabilitazione Globale Individuale. L'impegno di Montecatone R.I. S.p.A. consiste nell'accompagnare i pazienti nel loro percorso di "riappropriazione" della massima autonomia possibile, preparando e favorendo il rientro nei territori di provenienza, con un nuovo progetto di vita compatibile con la disabilità acquisita.

Montecatone R.I. S.p.A. sviluppa la capacità di produrre ricerca e innovazione assistenziale come funzione istituzionale intrinseca alla primaria funzione assistenziale.

Montecatone R.I. S.p.A., nello svolgimento dei suoi compiti e servizi diretti alla tutela della salute, eroga le prestazioni assistenziali clinico-riabilitative riferite alla propria mission istituzionale, senza ricorrere a forme contrattuali di esternalizzazione o di sub-appalto in favore di soggetti terzi estranei alla compagine societaria.

Montecatone R.I. S.p.A., ai sensi della Delibera regionale n. 283/2010, è il nodo della rete regionale per la riabilitazione delle gravi Mielolesioni dell'Emilia Romagna con funzioni di Hub per la realizzazione in rete dell'Unità Spinale.

VISION

L'attività clinico-riabilitativa di Montecatone R.I. S.p.A. è svolta nell'ambito degli indirizzi e della programmazione regionale e locale, in modo da garantire la piena integrazione nel sistema sanitario regionale della Società, al fine di consentire alla Società stessa lo svolgimento di un ruolo strategico nella rete riabilitativa regionale e di assumere rilevanza nazionale.

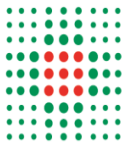
L'equità di accesso ai servizi e la centralità del cittadino-paziente in quanto titolare del diritto alla tutela della salute, sono elementi centrali nelle scelte di pianificazione e programmazione aziendale.

La Direzione è impegnata all'attuazione della Carta dei Servizi e del Codice Etico e comportamentale di Montecatone R.I. S.p.A., assicurando la partecipazione delle associazioni degli utenti alla valutazione della qualità.

La Funzione di Relazioni interne ed esterne promuove programmi per il miglioramento della soddisfazione del cittadino/utente ed utilizza idonei strumenti per l'ascolto e la comunicazione con i cittadini.

Nel Bilancio di Missione la Direzione rappresenta alla proprietà, alla Regione Emilia Romagna, agli Enti Locali e a tutti i soggetti portatori di interesse, i risultati sugli obiettivi programmati.

La Direzione è impegnata a creare un ambiente favorevole per l'espressione dell'eccellenza clinica, favorendo la ricerca clinica e l'innovazione assistenziale come parte integrante



dell'operatività di sistema, al fine di produrre elementi di miglioramento degli assetti organizzativi, delle procedure assistenziali e delle competenze professionali.

La Direzione è impegnata nella gestione del rischio, al fine di contribuire ad innalzare i livelli di qualità e sicurezza dell'assistenza e delle prestazioni sanitarie attraverso la prevenzione, la formazione e la promozione di azioni finalizzate a ridurre l'esposizione ai principali rischi presenti in Ospedale ma contenere i rischi.

La Direzione incentiva il metodo di lavoro basato sull'integrazione professionale, l'interdisciplinarietà, la continuità assistenziale.

Sulla base di questi presupposti Montecatone persegue ogni opportunità di integrazione con:

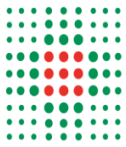
- Istituzioni regionali per il trattamento dei pazienti e la formazione del personale, al fine di trasferire know-how nei territori sprovvisti delle attività di assistenza e di riabilitazione di alta specialità;
- Organizzazioni nazionali ed internazionali governative e non governative, al fine di qualificare ulteriormente la propria attività nell'ambito della Cooperazione internazionale;
- Associazioni delle persone con lesione midollare o cerebrale, al fine di recepire e supportare i propri reciproci interessi presso le istituzioni di programmazione e di governo;
- Istituzioni nazionali quali il Comitato Italiano Paralimpico (CIP) proponendosi come partner privilegiato ed affidabile per l'avviamento alla attività sportiva di ri-valorizzazione della persona con disabilità in quanto tale, e per ogni altra iniziativa nel campo della promozione dello sport paralimpico.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Principi fondamentali: Montecatone R.I. S.p.A. si ispira ai principi sanciti dalla Convenzione Internazionale sui diritti delle Persone con Disabilità, ratificata dall'Italia con la legge 18 del 3 marzo 2009.

In particolare, Montecatone R.I. S.p.A. conforma la propria attività di tutela del Diritto alla salute ai Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995:

- Eguaglianza: l'erogazione di servizi e prestazioni non è soggetta ad alcun tipo di discriminazione per motivi di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.
- Imparzialità: Montecatone R.I. S.p.A. si impegna ad agire secondo criteri e valori di: razionalità e coerenza delle decisioni; valorizzazione delle persone; trasparenza nei processi decisionali; obiettività, giustizia ed imparzialità.



- Continuità: Montecatone R.I. S.p.A. garantisce la regolarità e la continuità del servizio nel rispetto delle norme di legge e si adopera in ogni modo per ridurre i disagi dei degenti in casi eccezionali di irregolarità od interruzione di un servizio.
- Diritto di scelta: ciascun cittadino ha diritto alla libera scelta del luogo di cura.
- Partecipazione: Montecatone R.I. S.p.A. favorisce la partecipazione dei degenti attraverso la semplificazione e la trasparenza dei propri atti e procedure, nonché la possibilità per gli utenti di presentare alla direzione proposte, suggerimenti e reclami, che verranno prontamente esaminati.
- Efficacia ed Efficienza: Montecatone R.I. S.p.A. impronta la propria attività a principi di efficacia, appropriatezza, qualità, efficiente uso delle risorse, ed è impegnato al miglioramento continuo dei propri servizi, promuovendo la crescita del rapporto fiduciario coi propri utenti.
- Equilibrio economico-finanziario: Montecatone R.I. S.p.A. è impegnata ad assicurare l'equilibrio economico e finanziario, attraverso lo sviluppo delle attività, l'efficienza operativa, un'adeguata politica degli acquisti.



DOVE SIAMO?

L'Ospedale si trova a circa 5 Km da Imola (BO), in una zona collinare a circa 300 m di altitudine, al centro di un parco di 40.000 mq in:

Via Montecatone, 37 - 40026 Imola (BO) Tel. 0542-632811 / Fax 0542-632805

in auto

Sull' Autostrada A14 (Bologna - Taranto), direzione NORD, Uscita di IMOLA: seguire le indicazioni per BOLOGNA nella circonvallazione o lungo la Via Emilia uscendo dal centro abitato di Imola fino alla frazione di Piratello e svoltare a sinistra seguendo le indicazioni verso Montecatone.

Sull'Autostrada A14 (Bologna - Taranto), direzione SUD, Uscita di CASTEL SAN PIETRO TERME: all'uscita del casello svoltare a sinistra lungo la S.S. San Carlo in direzione Castel S. Pietro Terme, al primo semaforo girare a sinistra seguendo le indicazioni per Imola sulla Via Emilia. Subito dopo la segnalazione della frazione Piratello e poco prima del relativo Santuario, svoltare a destra seguendo le indicazioni verso Montecatone.

in aereo

Dall' Aeroporto "G. Marconi" di Bologna è possibile raggiungere la stazione ferroviaria di Bologna attraverso un Servizio Navetta (AEROBUS - BLQ) ogni 15 minuti.

in treno

Lungo la linea ferroviaria Bologna - Ancona scendere alla fermata di Imola. Per informazioni ed orari: Infoline 892021 oppure www.trenitalia.com
Per particolari esigenze legate al trasporto di disabili contattare 051-2583132 (stazione C.le di Bologna) oppure 199 303060 (tutti i giorni dalle 7 alle 21)

Dalla stazione ferroviaria è possibile raggiungere Montecatone Rehabilitation Institute S.p.A.:

in taxi

Radio Taxi tel. e fax 0542-28122 / 0542-29746

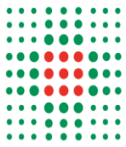
Il servizio di radio taxi è attivo 24 ore su 24. La stazione dei taxi è localizzata in Piazzale Marabini 9/c, all'esterno della stazione ferroviaria.

in autobus

Linea 140 Imola - Montecatone e la possibilità di coincidenze con il 101 per chi viene o va verso Bologna.

Autostazione di Imola - viale Andrea Costa - tel. 0542-22479. L'autostazione è a circa 100 metri dalla stazione ferroviaria.

Per informazioni ed orari: Tper – Trasporto Passeggeri Emilia Romagna - tutti i giorni, dalle 7.00 alle 20.00 Call Center: 051-290290; www.tper.it



Carta dei servizi

4 Giugno 2018

Dal settembre 2012 è attivo un servizio gratuito di trasporto tra Montecatone e la città rivolto ai parenti dei ricoverati, gestito dalle associazioni di volontariato imolesi coordinate dalla Fondazione Montecatone Onlus (www.fondazionemontecatone.org; info@fondazionemontecatone.org). Da giugno 2017 è nuovamente garantito anche un servizio gratuito di trasporto tra Montecatone e la Casa di Accoglienza Anna Guglielmi.

L'Accoglienza dell'Ospedale è a disposizione per fornire tutte le informazioni in merito.

Come contattarci?

È possibile contattare l'Ospedale di Montecatone ai seguenti numeri telefonici ed indirizzi e-mail:

Centralino: 0542 - 632811

Ufficio Relazioni con il Pubblico: 0542 - 632857

Fax: 0542 - 632805

Indirizzi di posta elettronica:

Ufficio Relazioni con il Pubblico: urp@montecatone.com

Sito internet: www.montecatone.com

Dal sito è scaricabile anche la pubblicazione "In Volo" - periodico elaborato da una redazione di operatori interni, il cui contenuto descrive la realtà della struttura in tutta la sua dinamicità, spaziando dall'approfondimento scientifico di alcune complicità, a racconti di esperienze vissute dai pazienti degenti o a modifiche strutturali dell'ospedale.

GUIDA PER PAZIENTI E FAMILIARI

Per rispondere alle esigenze di pazienti, familiari e visitatori, è costantemente aggiornato un documento riepilogativo di tutte le **informazioni per orientarsi nella struttura** (orari, organizzazione dei reparti ec.) ed i **servizi che rendono più funzionale e confortevole il soggiorno**. Il documento è consultabile nella sezione "Informazioni utili" della pagina web www.montecatone.com

MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Per accedere alle prestazioni offerte dal Montecatone R.I. consulta le seguenti pagine web:

Per richiedere un ricovero www.montecatone.com/richiesta_ricovero

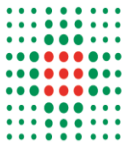
Per richiedere una visita www.montecatone.com/richiesta_visita

Per richiedere una visita in regime di libera professione

www.montecatone.com/libera_professione

Per richiedere la copia della cartella clinica

[come richiedere copia di documentazione clinica](#)



SEZIONE SECONDAINFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI

MODELLO ORGANIZZATIVO

L'Ospedale di Montecatone è gestito da una Società per azioni i cui soci sono l'Azienda Usi di Imola e il Comune di Imola; è guidato da un Consiglio di Amministrazione composto da 3 membri.

DIPARTIMENTO CLINICO – RIABILITATIVO E DELL'INTEGRAZIONE

Le Unità Operative di Montecatone, la cui organizzazione è descritta in dettaglio nelle schede informative specifiche, propongono percorsi di cura per:

- 1) **Trattamento del paziente in condizione critica;**
- 2) **Trattamento delle Lesioni Midollari in fase acuta, post-acuta ed in concomitanza di complicanze;**
- 3) **Trattamento delle Gravi Cerebrolesioni Acquisite**

In tutti i Reparti vengono curati con specifica attenzione tutti i bisogni dei pazienti con riferimento alla **Riabilitazione Gastroenterologica e Medicina Interna**.

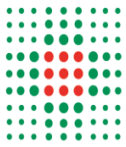
Sono assicurate ai pazienti prestazioni specialistiche che concorrono alla gestione del percorso diagnostico-terapeutico-assistenziale sia attraverso l'organizzazione di servizi interni (Servizio di Radiologia, Ambulatori di Neurofisiologia clinica, di Neurourologia, di Andrologia) sia attraverso l'attivazione di servizi e prestazioni specialistiche esterne (Laboratorio analisi, RMN, TC, Ginecologia, Oculistica, ecc.) funzionali alle attività di riabilitazione, effettuate in regime di ricovero ordinario ed in Day Hospital.

L'Ospedale, sulla base di accordi con le istituzioni locali, offre le seguenti prestazioni di specialistica ambulatoriale - **in convenzione**, a carico del Servizio Sanitario Nazionale:

- visita fisiatrica;
- studio urodinamico;
- visita per ricarica di infusori al baclofen;
- manometria anorettale e del colon;
- visita urologica
- visita neurologica

Il Servizio di Radiologia eroga prestazioni di radiodiagnostica convenzionale, ecografia e doppler; un'apposita convenzione con l'Azienda U.S.L. di Imola garantisce gli esami di T.A.C., Risonanza Magnetica e le possibili urgenze.

Le analisi chimico-fisiche e microbiologiche sono garantite da una convenzione con il Laboratorio Analisi dell'Azienda U.S.L. di Imola, così come la sterilizzazione e le prestazioni specialistiche nelle diverse branche specialistiche non presenti a Montecatone. Sono state inoltre sottoscritte altre convenzioni con strutture esterne particolarmente qualificate o contratti di collaborazione con professionisti esperti, per effettuare talune consulenze specialistiche (Chirurgia plastica, maxillo facciale, endoscopia toracica, Chirurgia



vertebrale, Chirurgia dell'arto superiore, Infettivologia, Urologia, Cardiologia) ed indagini strumentali (scintigrafie, videofluorografia).

L'Ospedale prevede anche l'erogazione di visite specialistiche **in regime libero-professionale**.

1) Trattamento del paziente in condizione critica

I pazienti mielolesi e cerebrolesi, provenienti dalle rianimazioni di ospedali per acuti, ancora in fase di instabilità clinica, che spesso necessitano di ventilazione assistita vengono ricoverati ed iniziano il trattamento riabilitativo in **Area Critica**.

L'**Unità Operativa di Terapia Intensiva** accoglie pazienti acuti provenienti dai Servizi di Rianimazione, dai Dipartimenti di Emergenza e Accettazione (D.E.A.) e dai Trauma Centers di altre strutture ospedaliere; ciò consente un ricovero in ambiente riabilitativo altamente specialistico a breve distanza dal trauma. Si tratta infatti di pazienti che, pur avendo completato la fase chirurgica, sono ancora fortemente instabili sotto il profilo clinico e non autonomi per le funzioni vitali di base. In Terapia Intensiva si accerta la situazione post-traumatica e si interviene nel modo più adeguato per avviare il più precocemente possibile il percorso riabilitativo del paziente.

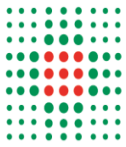
I posti letto dell'Unità Operativa sono ad avanzata tecnologia, con monitoraggio completo delle funzioni vitali e dotati di respiratori meccanici di ultima generazione.

La presenza medica, garantita da professionisti specialisti in Anestesia e Rianimazione e/o in branche cardio-pneumologiche, è continuativa nelle 24 ore ed è di alta intensità assistenziale, così come l'assistenza infermieristica. La presenza di fisioterapisti garantisce inoltre momenti di intervento riabilitativo. In tal modo, si offre un approccio riabilitativo ed un'elevata qualità assistenziale, garantendo l'inizio della riabilitazione motoria e respiratoria in fase molto precoce, quando sono ancora presenti problematiche respiratorie, metaboliche, nutrizionali, infettive o di altra natura, che richiedono cure, monitoraggio ed assistenza intensiva.

La presenza di tracheostomia o la necessità di supporto respiratorio meccanico non costituiscono un ostacolo al ricovero presso la Terapia Intensiva.

Il percorso riabilitativo dei pazienti che superano la fase di dipendenza respiratoria prosegue nell'Unità Spinale o nell'Unità Gravi Cerebrolesioni in base alla patologia prevalente, mentre quello dei pazienti con particolari e persistenti difficoltà di svezamento dal respiratore prosegue in **Unità Operativa di Terapia Sub Intensiva**, dove si persegue il fine del massimo recupero delle potenzialità residue con l'uso di ausili elettronici e della domotica.

L'Unità Operativa di Terapia Sub Intensiva avvia il processo della vera e propria riabilitazione globale per il paziente non in grado di divezzarsi dal respiratore. In tal modo,



la suddetta Unità Operativa diviene l'anello di congiunzione tra il momento dell'intervento intensivo e la successiva fase riabilitativa globale.

Durante la degenza in questo reparto, compatibilmente con la condizione clinica, vengono attivate tutte le risorse riabilitative dell'Ospedale, con particolare riferimento all'identificazione di ausili informatici speciali e all'addestramento per la massima autonomia del paziente e dei caregiver, allo studio di modalità idonee a consentire alla persona di continuare a coltivare degli interessi personali, scolastici e professionali nonché al rinforzo del nucleo familiare rispetto alle potenzialità da perseguire.

2) Trattamento delle Lesioni Midollari

I Pazienti con lesione midollare a Montecatone possono accedere a percorsi riabilitativi diversi a seconda della fase del percorso in cui si trovano.

Il paziente con una lesione midollare in fase acuta, il cui ricovero a Montecatone segue immediatamente le cure intensive (compiute a Montecatone o altrove) compie un percorso ad elevata intensità riabilitativa: per ogni singolo paziente viene elaborato un **Progetto riabilitativo globale personalizzato**, destinato ad accompagnare il paziente dall'inizio alla fine del ricovero, condiviso con il paziente stesso ed i suoi familiari, che prevede al suo interno la definizione degli obiettivi ed i tempi necessari per il loro raggiungimento.

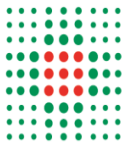
L'equipe riabilitativa è costituita da tutte le figure professionali che intervengono nel progetto: Medici Fisiatri, Medici Internisti, Medici Intensivisti, Infermieri e Operatori Socio-Sanitari, Fisioterapisti e Terapisti Occupazionali, Logopedisti, Neurologi, Neuropsicologi, Psicologi, Assistenti Sociali, Educatori Professionali.

L'area dispone della consulenza continuativa di un Cardiologo, di un Urologo, di un Chirurgo plastico e di un Infettivologo oltre alla disponibilità su chiamata di altre competenze specialistiche.

Il paziente, dall'ingresso in Unità Spinale fino alla dimissione, avrà come riferimento la stessa equipe riabilitativa, che lo seguirà durante tutto il percorso clinico/riabilitativo.

Nella prima fase, si prevede un'elevata intensità sia assistenziale che riabilitativa; l'approccio riabilitativo interviene già nelle fasi iniziali, in modo prevalente sulle problematiche respiratorie. Nello stesso tempo, vengono poste le basi per il raggiungimento del massimo recupero neuromotorio e delle abilità possibili. Per accedere alla fase successiva il paziente deve aver raggiunto determinati obiettivi, quali la possibilità di respirazione autonoma, l'assenza di nutrizione enterale (ovvero la possibilità di nutrirsi per via orale), la capacità di mantenere la posizione seduta.

La fase successiva è caratterizzata da condizioni cliniche ormai stabilizzate e da un livello di intensità riabilitativa crescente, volto a perseguire il **raggiungimento del massimo livello di autonomia possibile**, compatibilmente con il livello di lesione e le caratteristiche dell'ambiente di vita.



Carta dei servizi

4 Giugno 2018

In questa fase, l'assistenza vede una prevalente gestione infermieristico-riabilitativa, in quanto la tipologia delle attività svolte (addestramento alle autonomie e all'utilizzo dei presidi, educazione sanitaria, ecc.) rientra nella sfera delle competenze professionali dell'Infermiere e del Fisioterapista. La responsabilità clinica rimane comunque in capo all'equipe medica responsabile del progetto e si esprime attraverso momenti sistematici di presenza presso i reparti.

La riabilitazione in palestra viene completata, in vista del raggiungimento dell'autonomia, da percorsi di:

- Terapia Occupazionale
- Progettazione Ausili
- Rieducazione tramite il Gesto Sportivo
- Percorso Riabilitativo di orientamento alla Guida
- Idrokinesiterapia.

Il progetto riabilitativo si arricchisce nel proprio sviluppo di ulteriori attività, "trasversali" a tutte le Unità Operative, coordinate nel "Programma Abilitazione della Persona con Disabilità e Promozione della Vita Indipendente".

Quando previsto dal progetto, i familiari vengono coinvolti nell'assistenza dei pazienti con specifiche finalità di addestramento in previsione del rientro al domicilio.

Il paziente con lesione midollare cronica può accedere sia al **ricovero ordinario**, che al **Day Hospital** o al **trattamento ambulatoriale**.

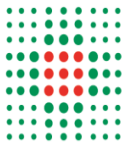
→ Il **ricovero ordinario**

viene proposto quando il tipo di patologia e le condizioni cliniche, necessitano di un'assistenza costante nell'arco delle 24 ore e di un piano di trattamento articolato su più giorni consecutivi, con particolare riferimento a:

- **Trattamento di complicanze cutanee** (lesioni da pressione con indicazione o meno per chirurgia riparativa) o articolari (poliosteoartropatie)
- **Trattamento di complicanze o problematiche urologiche** (comprensivo dell'utilizzo della Tossina Botulinica) o **gastrointestinali neurogene**
- **Trattamento della spasticità** (impianto di infusori spinali di Baclofene, trattamenti focali con Tossina Botulinica o con blocchi fenolici,).
- **Trattamento del dolore neuropatico**
- Programmi di **chirurgia funzionale per l'arto superiore o inferiore**
- **Completamento o revisione del programma riabilitativo e/o ortesico.**

I pazienti possono venire indirizzati alle attività "trasversali" a tutte le Unità Operative, che si affiancano alla riabilitazione in palestra, quali:

- Terapia Occupazionale
- Rieducazione tramite il gesto sportivo
- Idrokinesiterapia.



→ il ricovero in Day Hospital (o "a ciclo diurno")

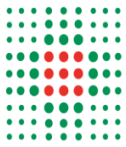
viene proposto quando la patologia e le condizioni cliniche consentono un'assistenza esclusivamente diurna e prestazioni sanitarie concentrabili nel tempo ed ad intervalli programmabili.

Tale ricovero si basa su accessi in fascia diurna. Al termine della giornata il paziente torna al proprio domicilio o presso le strutture ricettive del territorio.

Il Day Hospital assume un'importanza fondamentale nell'organizzazione ospedaliera, sia perché consente di completare eventualmente l'iter riabilitativo intrapreso durante il Ricovero Ordinario, quanto per la possibilità di realizzare in questa sede parte delle cosiddette "eccellenze e funzioni trasversali", fornendo il necessario supporto per le attività di follow-up diagnostico e terapeutico.

Il Day Hospital accoglie pazienti per i quali, a seguito di visita fisiatrica o di visita internistica, emergano le indicazioni per approfondimenti clinici e/o diagnostici o all'effettuazione di trattamenti riabilitativi che vanno a costituire le seguenti attività e interventi:

- RIABILITATIVO DIAGNOSTICO (RD): svolgimento di variegata indagini diagnostiche, la cui necessità emerge a seguito di visita fisiatrica;
- RIABILITATIVO PALESTRA (RP): prestazioni di rieducazione funzionale, di Terapia Occupazionale, di valutazione e prescrizione ausili, collegate o meno ad una attività in palestra e/o di idrokinesiterapia e/o di riabilitazione mediante il gesto sportivo;
- NEUROUROLOGICO (NU): esami di Urodinamica, Videourodinamica, Cistoscopia con o senza inoculazione di tossina botulinica e consulenze neuro-urologiche per lo studio delle disfunzioni vescico-sfinteriche neurogene;
- SESSUO-ANDROLOGICO e FERTILITA' (SA): valutazione andrologica ed accertamenti diagnostici correlati, con consulenza in tema di sessualità maschile e femminile, e della fertilità;
- NEUROFISIOLOGICO (NF): Elettromiografia degli arti e del pavimento pelvico, Potenziali Evocati Motori e Sensitivi, finalizzati allo studio delle lesioni del Sistema Nervoso Centrale e Periferico;
- SPASTICITA' (SP): Terapia della spasticità e del dolore (tossina botulinica, blocchi fenolici, impianto di infusori di baclofen intratecale);
- NEUROLOGICO-NEURO-PSICOLOGICO (NE): Diagnostica neurologica e neuropsicologica e trattamenti di riabilitazione cognitiva; Counseling psicologico, ad integrazione e supporto del progetto riabilitativo;
- GASTROENTEROLOGICO-INTERNISTICO (GA): diagnostica delle disfunzioni del tubo digerente (esami manometrici, valutazioni del transito, esplorazioni endoscopiche e visite proctologiche) e formulazione di programmi di riabilitazione delle funzioni intestinali; Valutazione dello stato nutrizionale e programmi di alimentazione artificiale; attività di consulenza e di monitoraggio delle problematiche internistiche del paziente con lesioni neurologiche;
- VULNOLOGICO (VU): valutazione e piani di trattamento delle lesioni da pressione e di lesioni conseguenti alla postura in pazienti neurolesi.



I Pazienti che accedono al Day Hospital possono usufruire di tutti i Servizi diagnostici e riabilitativi dell'Istituto, ad esclusione del pernottamento.

Le cure mediche e riabilitative sono garantite da un'equipe multidisciplinare, coordinata dai Medici dell'Unità Operativa, che lavorano in stretto rapporto con il Coordinatore Infermieristico e quello Riabilitativo.

L'equipe riabilitativa è costituita da: Medici Internisti e Fisiatri, Infermieri professionali e Personale di assistenza, Fisioterapisti, Terapisti Occupazionali, Logopedisti, Neuropsicologi, Psicologi, Assistente Sociale.

→ il trattamento ambulatoriale

viene proposto o richiesto quando è necessario per:

- garantire la continuità assistenziale, anche in assenza delle condizioni elettive per un ricovero ospedaliero in regime ordinario o in Day Hospital;
- valutare se eventuali complicanze che richiedano un'alta specializzazione, insorte dopo la dimissione, rendano necessario un nuovo ricovero a Montecatone.

In particolare è previsto l'accesso agli ambulatori, previa impegnativa del medico curante, per le seguenti fattispecie:

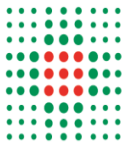
- visita fisiatrica
- prima visita per la valutazione di una lesione da pressione, o visita di follow up post intervento chirurgico
- ricarica infusori spinali al baclofen
- studio urodinamico semplice
- visita urologica
- visita neurologica

3) Trattamento delle Gravi Cerebrolesioni acquisite

I pazienti affetti da gravi lesioni cerebrali acquisite, con indicazioni ad un trattamento neuroriabilitativo di alta specializzazione, vengono ricoverati nell' Unità Operativa per le Gravi Cerebrolesioni acquisite.

I pazienti qui ricoverati provengono dall'area intensiva della struttura o da reparti per acuti di altri Ospedali. "Riabilitare" nell'ambito delle cerebrolesioni significa "rendere nuovamente abile", cioè, portare una persona disabile a raggiungere il miglior livello di vita possibile sul piano fisico, funzionale, sociale ed emozionale, incrementando al massimo le sue capacità. I pazienti completano interamente il loro percorso riabilitativo in questa Unità Operativa.

Le cure mediche e riabilitative sono garantite da un'equipe multidisciplinare, che lavora in stretto rapporto con i Coordinatori Infermieristico e Riabilitativo. L'equipe riabilitativa è costituita da: Medici Internisti e Fisiatri, Neurologi, Infermieri Professionali e Operatori



Socio-Sanitari, Fisioterapisti, Terapisti Occupazionali, Logopedisti, Neuropsicologi, Psicologi, Assistenti Sociali, Educatori Professionali.

E' inoltre garantita la consulenza continuativa del medico internista, del cardiologo e dell'infettivologo, oltre alla disponibilità su chiamata di altre competenze specialistiche.

Il reparto è suddiviso in 2 settori corrispondenti a gruppi di pazienti diversi per complessità ed instabilità clinica, cui corrisponde una differente intensità assistenziale.

Il lavoro di equipe è volto all'elaborazione del progetto riabilitativo globale personalizzato e alla sua applicazione con percorsi specifici. Nel **progettare il percorso riabilitativo è importante la condivisione della situazione clinica e la collaborazione delle persone vicine, familiari, caregivers (chi si prende cura della persona)**. Per questo motivo è previsto un loro coinvolgimento negli incontri di equipe, programmati nel corso del ricovero in base alle esigenze specifiche del paziente.

Peraltro solo in casi concordati con l'equipe, è possibile la permanenza e il coinvolgimento dei familiari/caregivers fuori dagli orari di visita (addestramento alla gestione assistenziale e alla cura della persona in prossimità della dimissione, o quando sia importante la vicinanza del familiare al proprio caro).

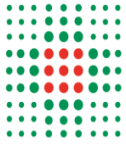
Il rispetto degli orari di visita garantisce ai degenti gli adeguati e necessari momenti di riposo tra le diverse attività a cui partecipano, da una parte il trattamento riabilitativo, logopedico e neuropsicologico, e dall'altra tutte le attività infermieristico-assistenziali.

4) Riabilitazione gastroenterologica e Medicina Interna

L'Unità Operativa di Riabilitazione Gastroenterologica e Medicina Interna, costituita sulla base di un accordo con l'Università di Bologna, ha una duplice "mission": la cura delle innumerevoli e complesse problematiche mediche che caratterizzano la fase iniziale del percorso riabilitativo delle persone con lesioni midollari o cerebrali, in collaborazione con anestesisti-rianimatori, fisiatri e gli altri specialisti che operano nell'Istituto, e nello stesso tempo, lo studio e la cura dei disturbi dell'apparato digerente conseguenti alla patologia neurologica dei pazienti che si rivolgono a Montecatone.

In questo senso, si occupa dell'inquadramento diagnostico e della definizione di percorsi terapeutico-riabilitativi per i sintomi della disfunzione del tubo digerente e per le problematiche nutrizionali presenti nelle persone con mielo e cerebro lesione e segue pazienti con disturbi gastrointestinali cronici su base funzionale - come la patologia da reflusso gastro-esofageo, la dispepsia/maldigestione/malassorbimento, il dolore /gonfiore/ distensione addominale, la stipsi in tutte le sue forme, la diarrea cronica e l'incontinenza anale.

Oltre a svolgere attività di consulenza per tutti i degenti in regime ordinario, i pazienti possono essere seguiti in regime di day hospital per percorsi diagnostico-riabilitativi, che si realizzano mediante vari accessi alla struttura.



Le prestazioni, cliniche e strumentali, che questa Unità Operativa è attrezzata e competente a fornire, sono le seguenti:

- Visita Specialistica Internistica e Visita Specialistica Gastroenterologica
- Visita proctologica completa con ano/rettoscopia
- Valutazione dello Stato Nutrizionale e Studio della Composizione Corporea con BioImpedenziometria
- Studio del Tempo di Transito Intestinale
- Manometria del colon e ano-rettale
- Manometria esofagea
- Colonscopia
- Gastrosocopia
- Addestramento Irrigazione Trans Anale
- Idrocolon.

Costituisce una peculiarità dell'Unità Operativa la definizione di programmi di riabilitazione e controllo dello svuotamento intestinale, che si avvalgono dell'impiego di dispositivi meccanici e di protocolli per l'irrigazione del grosso intestino.

SERVIZI e PERCORSI DI ECCELLENZA INTEGRATIVI DEL PROGRAMMA DI RIABILITAZIONE GLOBALE

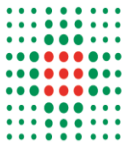
PERCORSO DI NEUROLOGIA COMPORTAMENTALE, RIABILITAZIONE NEUROPSICOLOGICA E LOGOPEDIA

I disturbi delle funzioni cognitive e comportamentali sono frequenti nelle persone con lesione del sistema nervoso centrale. Questo Percorso parte da una valutazione neurologica per la diagnosi ed il trattamento prevalentemente di: epilessia post-lesionale, sindromi confusionali, disturbi del sonno, sindromi extrapiramidali, dolore neuropatico e sincopi.

Possono essere effettuate anche le valutazioni neuropsicologica e neuropsichiatrica che servono ad individuare le funzioni alterate, i comportamenti o gli stati mentali anomali e le abilità residue in modo da poter definire il programma di riabilitazione neuropsicologica individuale.

Il Percorso garantisce, sulla base degli obiettivi individuati, il trattamento riabilitativo specifico della disabilità cognitiva riscontrata (memoria, attenzione, capacità logiche, ecc.), dei disturbi del linguaggio, del gesto e del comportamento delle persone ricoverate in regime ordinario o in Day Hospital.

Vengono, inoltre, valutate e trattate le disartrie e le disfonie. Sono disponibili, infine, gli esami di neurofisiologia clinica (EEG, poligrafie e potenziali evocati visivi, uditivi e cognitivi).



Carta dei servizi

4 Giugno 2018

Il Percorso si avvale dell'attività di un Neurologo, di Logopedisti, di un Tecnico di Neurofisiopatologia e della collaborazione di un Neuropsicologo che, in integrazione con le Unità Operative, elaborano i programmi di valutazione e riabilitazione neuropsicologica e partecipano alla presa in carico globale della persona nel percorso riabilitativo.

SERVIZIO DI NEUROFISIOLOGIA CLINICA E SPASTICITÀ

Il servizio si occupa del trattamento della spasticità e delle indagini neurofisiologiche utilizzate a scopo diagnostico nei pazienti mielolesi, cerebrolesi e neurolesi in genere.

La spasticità può rappresentare una complicanza severa ed invalidante per i pazienti affetti da mielolesione e da lesione cerebrale sia determinando una ulteriore limitazione di movimento, sia provocando retrazioni, anchilosi, e fibrosi. Presso l'Ospedale è istituito un team di medici, specificamente dedicato alla **valutazione ed al trattamento della spasticità** mediante tecniche di avanguardia.

Ai fini di effettuare un bilancio della spasticità ci si avvale di procedure diagnostiche quali il **blocco di nervo con anestetico locale** (blocco diagnostico), il **test con baclofen intratecale in bolo**, il **test con baclofen intratecale con pompa esterna** (test prolungato), integrate, se possibile, dall'**analisi del movimento, del cammino e dalla elettromiografia dinamica** prima e dopo il trattamento eventualmente proposto.

Sotto il profilo terapeutico vengono eseguite le seguenti procedure:

- blocco nervoso periferico (blocchi fenolici);
- trattamento focale della spasticità con tossina botulinica;
- impianto di infusori di baclofen intratecale.

Questo Servizio, previa valutazione clinica e strumentale, decide sull'opportunità di effettuare un test spinale con baclofene e sulla base dell'esito dell'esame propone al paziente l'eventuale **impianto dell'infusore intratecale**.

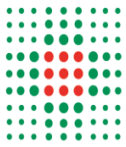
L'Ospedale garantisce altresì il servizio di ricarica periodica dell'infusore impiantato, in regime di Day Hospital.

TRATTAMENTO DELLA VESCICA NEUROGENA

Nei pazienti con lesione midollare una complicanza molto frequente è l'iperattività vescicale associata a dissinergia dello sfintere striato; tale quadro deve essere prontamente ed adeguatamente trattato perché spesso causa di complicanze delle alte vie escrettrici (reflussi, dilatazioni) dovute alle elevate pressioni vescicali, conseguenti alla disfunzione neurogena.

Sotto il profilo sintomatologico la vescica neurogena si manifesta con **incontinenza urinaria associata o meno a ritenzione**.

La valutazione diagnostica viene effettuata mediante **indagini urodinamiche e videourodinamiche**, tecnologie d'avanguardia utilizzate da professionisti esperti; il trattamento è finalizzato ad ottenere una vescica continente a basse pressioni da svuotare con cateterismo intermittente. A questo fine si possono utilizzare farmaci anticolinergici, tossina botulinica di tipo A o, occasionalmente, altre sostanze neurotossiche.



Per alcuni pazienti tetraplegici il trattamento prevede infiltrazioni dello sfintere striato con Tossina Botulinica o sfinterotomia chirurgica, al fine di eliminare il meccanismo ostruttivo, garantendo lo svuotamento.

RIABILITAZIONE DELL'ARTO SUPERIORE NEL PAZIENTE TETRAPLEGICO

L'Ospedale di Montecatone offre percorsi di **Chirurgia Riabilitativa dell'arto superiore**, avvalendosi della collaborazione con Centri altamente specialistici, ove vengono eseguiti interventi di chirurgia funzionale finalizzati a permettere al paziente un miglior utilizzo degli arti superiori.

Presso l'Ospedale è attivo un gruppo di professionisti, che ha sviluppato una consolidata esperienza nel trattamento dell'arto superiore del tetraplegico elaborando uno specifico protocollo diagnostico-terapeutico, che è articolato sulle seguenti fasi:

- fase pre-chirurgica per quei pazienti che necessitano di un potenziamento di tutti i muscoli attivi e del mantenimento di un'adeguata articolarietà;
- fase chirurgica con trasposizioni muscolari finalizzate a raggiungere il miglior risultato funzionale o, nel caso di lesioni incomplete, mediante interventi di allungamento muscolare per ridurre la spasticità in taluni distretti;
- fase post-chirurgica presso l'Ospedale di Montecatone.

IDROKINESITERAPIA

Oltre all'attività effettuata quotidianamente dai pazienti in palestra, nelle stanze di degenza o in Terapia Occupazionale, il progetto riabilitativo può avvalersi della possibilità di eseguire il trattamento in ambiente acquatico, in una piscina propriamente attrezzata per persone con disabilità, dove si svolge l'attività di **idrokinestoterapia** con fisioterapisti, appositamente addestrati, che operano all'interno delle diverse aree dell'Ospedale.

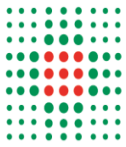
Questa attività si inserisce nel programma di riabilitazione globale, essendo uno strumento terapeutico ideale per ottimizzare le residue potenzialità motorie del paziente, a supporto ed integrazione delle metodiche classiche.

Tale approccio riabilitativo interviene in particolar modo sul **graduale rinforzo delle quote motorie residue**, sulla **riduzione dell'ipertono e del dolore**, nella facilitazione delle **reazioni di equilibrio**; la rieducazione in acqua influisce inoltre positivamente nel miglioramento delle funzioni vescicali, sfinteriche, circolatorie e respiratorie.

L'**idrokinestoterapia** integra dunque le attività di palestra nel raggiungimento degli obiettivi riabilitativi, sfruttando i principi fisici dell'acqua e l'ambiente microgravitatorio, in cui il paziente ed il fisioterapista sono immersi.

Tali attività sono svolte in acqua a temperatura di 33° e sono possibili grazie all'utilizzo di una piscina propriamente attrezzata, ubicata nel primo piano seminterrato, e di ausili galleggianti mediante i quali si possono svolgere gli esercizi in piena sicurezza.

I pazienti che accedono all'Idrokinestoterapia sono individuati dall'equipe di riferimento sulla base di specifici criteri di inclusione e di accessibilità al servizio.



SERVIZIO DI TERAPIA OCCUPAZIONALE

È un servizio trasversale, a supporto dello sviluppo del programma riabilitativo globale individuale, che attraverso l'analisi delle attività, valuta ed interviene sulle tre componenti della performance:

1. la persona, facendo migliorare, conquistare o compensare abilità di acquisizione;
2. le attività significative per la persona, modificandole ed adattandole alle sue abilità;
3. l'ambiente fisico, sociale e culturale del paziente, rendendolo accessibile, per sostenere la partecipazione dell'individuo e promuoverne l'autonomia.

Lo scopo del Servizio è il **raggiungimento del maggior livello di autonomia/indipendenza possibile per i pazienti**, in tutti gli ambiti della loro vita, recuperando e utilizzando in modo ottimale le funzioni, per adattarsi alle richieste dell'ambiente personale, domestico, lavorativo e sociale.

La Terapia Occupazionale è un servizio composto da terapisti occupazionali, fisioterapisti ed infermieri

In quanto servizi ed opportunità trasversali, a supporto dello sviluppo del programma riabilitativo globale individuale, il Servizio di Terapia Occupazionale coordina attività quali la **RIEDUCAZIONE TRAMITE IL GESTO SPORTIVO** ed il **PERCORSO RIABILITATIVO DI ORIENTAMENTO ALLA GUIDA**.

RIEDUCAZIONE TRAMITE IL GESTO SPORTIVO (R.G.S.)

L'accesso alle diverse discipline sportive è un valido strumento di riabilitazione a disposizione del team; non deve essere considerato come la fase finale del percorso, ma come una sua parte integrante.

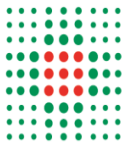
Fare sport in modo mirato e specifico ha l'obiettivo di aumentare la capacità di reazione, di incrementare la forza e il tono muscolare, di aumentare la resistenza allo sforzo e la capacità cardiorespiratoria, di migliorare il controllo del tronco, la coordinazione e la sicurezza nella gestione della carrozzina.

La manualità e la destrezza richieste da certe attività sportive, la competizione con altri, la necessità di superare certe difficoltà, sono fattori che contribuiscono significativamente al recupero di quelle autonomie che preparano il paziente ad affrontare nel modo migliore i problemi quotidiani in seguito alla dimissione dalla nostra struttura.

E' inoltre importante l'aspetto psicologico: l'apprendimento di una nuova attività incentiva la socializzazione, favorisce i primi contatti del paziente con una realtà extraospedaliera e gli permette di sperimentare le proprie potenzialità, scoprendo nuovi orizzonti e attività possibili, impegnando la mente e contribuendo a recuperare la fiducia in se stesso.

L'inserimento all'interno di questo programma di rieducazione fa riferimento ad una serie di criteri di ammissione che prendono in considerazione elementi di tipo clinico, la cui valutazione è di competenza del Medico, e di elementi legati al livello minimo di autonomia necessario per la partecipazione alla pratica sportiva, che sono valutati dal Fisioterapista.

Il programma prevede l'eventuale inserimento del paziente in diverse discipline sportive quali il nuoto, il tennis, il tiro a segno, il tiro con l'arco, il ping-pong, l'handbyke, il golf ed il



basket; la scelta dell'attività da proporre dovrà essere adatta alle caratteristiche del paziente e agli obiettivi da raggiungere.

Durante lo svolgimento dell'attività sportiva sono presenti Fisioterapisti, personale di area assistenziale ed un istruttore specializzato nella disciplina sportiva.

L'Ospedale ha fatto la scelta di utilizzare strutture del territorio, al fine di favorire il processo di reinserimento incentivando l'attività sportiva in strutture non specificatamente dedicate a disabili.

La struttura collabora inoltre con il Comitato Paralimpico, al fine di facilitare i pazienti nella ricerca delle possibilità di proseguire l'attività sportiva dopo la dimissione: lo scopo riabilitativo di queste proposte terapeutiche non si esaurisce con l'acquisizione della capacità di nuotare o di saper praticare uno sport nelle nuove condizioni, ma di acquisire indirettamente - sfruttando anche la dimensione motivazionale che questi strumenti offrono - la possibilità di poter vivere con la massima autonomia una volta rientrati a casa.

PERCORSO RIABILITATIVO DI ORIENTAMENTO ALLA GUIDA O PERCORSO PATENTE

Il Percorso è una importante opportunità offerta e proposta ai pazienti che hanno superato la fase acuta, per sperimentare come, attraverso un adeguato addestramento e grazie alle nuove tecnologie disponibili, possano recuperare un più elevato livello di partecipazione alla vita sociale: per i pazienti di Montecatone, la libertà di spostamento risulta spesso gravemente limitata, costretti, quantomeno inizialmente, a dipendere da una o più persone per accedere ai più comuni servizi o per partecipare alle più semplici attività sociali.

L'accesso al percorso viene proposto sia ai pazienti al primo ricovero che dispongono dei requisiti minimi necessari ad affrontare la guida, sia a coloro che - con un esito da trauma di vecchia data - non hanno ancora avuto l'opportunità di affrontare il problema, che intendano conseguire una patente speciale o che siano interessati ad informazioni specifiche sulla scelta, l'acquisto o l'adattamento di un autoveicolo.

Ogni mese viene organizzato un colloquio informativo per i pazienti interessati ad una consulenza specializzata in merito a:

- normativa per il conseguimento della patente (rilascio o riqualificazione),
- scelta e adattamento personalizzato del veicolo per la guida da parte del disabile,
- scelta e adattamento del veicolo per il trasporto del disabile,
- informazioni sulle normative relative alla patente e alle agevolazioni fiscali.

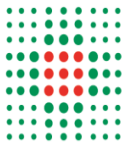
Successivamente, il paziente potrà

- completare la valutazione con simulatore di guida
- accedere alla visita in Commissione Medica a Bologna
- partecipare a sessioni di prova di auto adattate con il supporto delle ditte produttrici di allestimenti per disabili, organizzate mensilmente presso l'Autodromo di Imola.

SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO

E' un servizio composto da educatori professionali, assistenti sociali e figure addette alla socializzazione, a supporto dello sviluppo del programma riabilitativo globale individuale.

L' **Educatore Professionale** è il punto di riferimento privilegiato per i pazienti che stanno proseguendo un percorso scolastico, formativo, creativo.



In questa veste:

- ⇒ È incaricato della programmazione mensile delle Attività Socializzanti avendo cura di dare massimo spazio agli interventi formativi svolti da persone con disabilità. Si svolgono regolarmente atelier di pittura, di scacchi, di musica.
- ⇒ Prende in carico le persone che necessitano di un approccio educativo individualizzato.
- ⇒ Collabora con il Servizio di Terapia Occupazionale per l'addestramento dei pazienti all'uso di ausili tecnologici.

L' **Operatore del Tempo Libero** accoglie i pazienti e i parenti nella Sala Informatica e nella Sala polifunzionale, facilitando l'utilizzo di tutte le attrezzature ivi disponibili in condizioni di sicurezza.

L'**Assistente Sociale** si pone l'obiettivo di attivare, fin dalle prime fasi della degenza, un percorso volto a creare le migliori condizioni di contesto per **favorire il reinserimento del paziente al domicilio e/o sul territorio di appartenenza**.

È altresì a disposizione dei pazienti e dei loro familiari per affrontare le problematiche connesse alla nuova situazione in cui viene a trovarsi il nucleo familiare e per agevolare il percorso di rientro a casa.

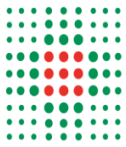
PROGRAMMA TRASVERSALE ABILITAZIONE DELLA PERSONA CON DISABILITA' E PROMOZIONE DELLA VITA INDIPENDENTE

Il Programma, trasversale a tutte le Unità Operative di degenza e con proiezioni relazionali - organizzative con i territori di residenza dei pazienti, coordina le risorse impegnate per dare concretezza alle disposizioni della Convenzione internazionale sui diritti delle persone con disabilità, per favorire l'Adattamento alla condizione di disabilità sia da parte del paziente che del nucleo familiare e l'acquisizione di consapevolezza dei propri Diritti Umani nonché la riprogettazione del percorso personale e familiare in modo coerente con gli obiettivi della "Vita indipendente".

All'interno del Programma, il "Tavolo Ascolto e Coinvolgimento del Cittadino" è presieduto dal Direttore Sanitario; è composto dai Direttori di Unità Operativa, dal Dirigente di Area Assistenziale, dal Coordinatore del Servizio Programmazione Ricoveri e Dimissione e dal Coordinatore del Programma. A questo Tavolo compete in particolare il monitoraggio su istanze e richieste scaturite da pazienti, ex pazienti e familiari, che possono costituire un valido stimolo per ampliare lo spettro di attenzione dell'Ospedale rispetto ai principi cardine della Convenzione internazionale sui diritti delle persone con disabilità, con particolare riferimento all'Abilitazione ed alla promozione della Vita Indipendente. A tal fine raccoglie sia esempi virtuosi che possono essere generalizzati, sia situazioni di criticità su cui è opportuno attivare strategie di miglioramento.

Il Programma si articola in Aree di intervento multidisciplinari, con particolare riferimento a:

- Empowerment delle capacità e delle competenze;



- Costruzione e monitoraggio delle condizioni ambientali per il rientro, relazioni con i servizi territoriali;
- Palestre di vita;
- Cultura Inclusiva e Umanizzazione
- Supporto alla pari

per ciascuna delle quali viene individuato un Referente, quale figura deputata a:

- presidiare le attività inerenti alla macroarea, collaborando al raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- coordinare eventuali gruppi di lavoro o di monitoraggio;
- rappresentare la Macroarea stessa nell'ambito delle riunioni di coordinamento.

Il Programma è il livello organizzativo privilegiato per attivare interventi finalizzati a favorire l'Integrazione tra le professioni, sanitarie e non, che concorrono alla realizzazione del progetto riabilitativo.

1. EMPOWERMENT DELLE CAPACITÀ E DELLE COMPETENZE

Laboratori per la creatività

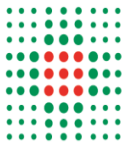
nell'ospedale di Montecatone le **attività socializzanti** (laboratori, percorsi formativi, proposte culturali, Interventi Assistiti con Animali nell'ambito della "Pet Therapy") rientrano a pieno titolo nel Progetto Riabilitativo Personalizzato: queste azioni sono fondamentali in un ambito di cura che deve necessariamente prevedere la progressiva consapevolezza, non solo del paziente, ma anche del contesto familiare, di poter convivere in futuro con una disabilità, con conseguente attivazione dei necessari processi di adattamento; è importante inoltre favorire l'opportunità di misurarsi con le proprie capacità, scoprendo nuovi interessi e/o recuperando vecchie passioni

Scuola in Ospedale

La "Scuola in Ospedale" offre ai giovani pazienti in età scolare la possibilità di continuare gli studi, senza rinunciare agli interventi legati alla riabilitazione motoria: la scuola, anzi, con il suo impegno focalizzato all'apprendimento, può aiutare il processo di cura e, a loro volta, le cure sanitarie aiutano il soggetto a rientrare il prima possibile nel proprio contesto abituale di vita.

L'Ospedale di Montecatone ha precisi accordi di collaborazione con l'Istituto Comprensivo n. 6 di Imola e l'I.P.S.S.A.R. di Castel S. Pietro, grazie ai quali sono presenti in struttura insegnanti sia per la Scuola dell'obbligo che per ogni tipo di Scuola superiore; in questo modo è possibile garantire una continuità assistenziale e scolastica, quale presupposto di un ritorno a scuola all'insegna dell'integrazione.

Progetto BESO (Benessere sessuale e oltre) L'Ospedale di Montecatone, in collaborazione con le associazioni di persone con disabilità, si impegna per aiutare le persone ricoverate e le loro famiglie nel percorso di recupero della propria affettività e del proprio ruolo in famiglia.



2. COSTRUZIONE E MONITORAGGIO DELLE CONDIZIONI AMBIENTALI PER IL RIENTRO

L'Ospedale cura le **relazioni con i servizi territoriali di provenienza** dei pazienti, per facilitare il percorso di rientro a casa o l'accesso alla struttura appropriata.

Nell'ambito di particolari accordi con le Regioni di provenienza dei pazienti, l'Ospedale di Montecatone può attivare percorsi di monitoraggio a distanza della condizione del paziente attraverso l'uso delle nuove tecnologie.

L'elemento fondamentale perché una persona possa riprendere in mano il suo progetto di vita anche dopo una disabilità acquisita è **l'accesso corretto alle informazioni** più rilevanti.

L'Ospedale di Montecatone si impegna a informare pazienti e parenti sui diritti riconosciuti sul territorio nazionale attraverso le Assistenti Sociali ed Associazioni convenzionate; sulle opportunità di continuità della pratica sportiva attraverso uno Sportello Informativo gestito dal Comitato Italiano Paralimpico; sul turismo e il tempo libero attraverso il coinvolgimento di persone disabili attive nei loro territori di appartenenza.

L'Ospedale di Montecatone collabora con le Associazioni delle persone con disabilità e con i Servizi Sociali di altri Ospedali con vocazione simile, per raccogliere dalle persone già rientrate a casa, attraverso modalità strutturate di follow up e rilevazione della qualità della vita, informazioni sul loro percorso di vita, utili a identificare percorsi di miglioramento.

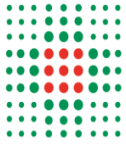
3. PALESTRE DI VITA

Il movimento delle persone con disabilità sottolinea la centralità del concetto di Vita Indipendente come possibilità, che ogni persona deve poter esercitare, anche nelle condizioni di massima limitazione dell'autonomia e di necessità di avvalersi di assistenti personali, di esercitare il ruolo da **protagonista nel progettare la propria vita quotidiana**.

Per questo motivo, fa parte delle attività socializzanti integrative del progetto riabilitativo prevedere approcci all'ambiente esterno all'ospedale, poiché rappresentano occasioni indispensabili per far avvicinare il paziente destinato a vivere con una disabilità permanente ed i suoi familiari ad una condizione che determinerà inevitabilmente tutta la vita di relazione.

Si organizzano pertanto **uscite** di carattere prettamente riabilitativo (sperimentazione del paziente in contesti complessi quali le uscite sulla neve o al mare, la partecipazione a competizioni sportive); uscite dal carattere più educativo come quelle finalizzate a sostenere gli esami per il conseguimento della patente informatica europea; vengono inoltre periodicamente previste iniziative ricreative quali partecipazioni a manifestazioni e/o eventi musicali o sportivi.

Tra le uscite, assume un rilievo fondamentale l'accesso programmato alle stanze e agli **ambienti facilitati di "Casa Guglielmi"**, che costituisce una vera e propria "palestra di vita" prima della dimissione.



4. CULTURA INCLUSIVA E UMANIZZAZIONE

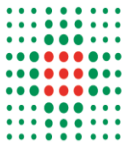
L'Ospedale di Montecatone ha scelto di dedicare particolare attenzione a tutte le misure che facilitano **l'Umanizzazione della degenza**: dalla regolamentazione dell'Assistenza aggiuntiva non sanitaria fornita da parenti, volontari e badanti, all'accesso controllato degli Animali d'affezione, all'organizzazione di eventi ricreativi nel fine settimana, alla ricerca di soluzioni utili per le famiglie dei pazienti che attraversano momenti di difficoltà socio-economica.

L'Ospedale inoltre dedica tempo ed energie anche allo sviluppo di iniziative destinate a sensibilizzare la cittadinanza rispetto all'Inclusione delle persone con disabilità, alla promozione del volontariato e della solidarietà sociale, alla prevenzione di incidenti.

5. SUPPORTO ALLA PARI

L'Ospedale di Montecatone ha sposato la strategia del **"supporto alla pari"** ovvero, quando opportuno, facilita l'incontro delle persone ricoverate con persone che in passato hanno affrontato un'esperienza simile per facilitare una riflessione del paziente sulle sue risorse e sulle sue concrete possibilità di essere ancora una Persona.

Il Programma trasversale si prefigge anche di facilitare la rete che spontaneamente si crea tra le persone dimesse da Montecatone, supportando tale rete con percorsi formativi ed informativi.



SEZIONE TERZAMECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Raccogliendo i suggerimenti del Comitato Consultivo Regionale dell'Emilia Romagna per la Qualità dei Servizi sanitari dal lato dei cittadini (CCRQ), il nostro Ospedale ha adottato una apposita **"Procedura di garanzia e diritti degli utenti"**, di cui si riporta una sintesi operativa.

Finalità

La Montecatone Rehabilitation Institute S.p.A. (MRI) si impegna a garantire la tutela dei diritti dei cittadini in attuazione delle linee di indirizzo contenute nelle norme sulle "Carte dei servizi pubblici sanitari", nel piano sanitario nazionale e regionale, nelle leggi e nelle delibere regionali.

MRI riconosce come impegni prioritari la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte e il miglioramento continuo degli standard di qualità.

Per conseguire questi obiettivi, MRI si avvale della collaborazione degli utenti e delle organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti, riconoscendo a tutti i cittadini la possibilità di rivolgere istanza alla Direzione.

MRI garantisce, nel rispetto delle normative vigenti, a tutti i cittadini, agli organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati la possibilità di presentare osservazioni, reclami e proposte di miglioramento riguardanti la fruibilità delle prestazioni erogate dall'Ospedale e dei comportamenti degli operatori.

Reclami

Viene considerato "reclamo" qualunque espressione di insoddisfazione che richieda risposta, ossia qualsiasi lamentela, denuncia o segnalazione sottoscritta dall'interessato.

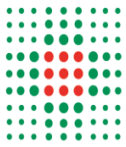
La tutela si esplica mediante la possibilità di presentare segnalazioni contro atti e/o comportamenti che limitano o negano la fruibilità e/o un adeguato livello delle prestazioni di assistenza, e il dovere di MRI di dare sollecite risposte alle istanze presentate impegnandosi a rimuovere le cause che hanno provocato il disagio e il malcontento.

Il sistema di gestione dei reclami – che MRI si impegna a gestire in conformità alle procedure che la regione Emilia-Romagna ha adottato per tutto il territorio – costituisce per l'organizzazione un valido strumento per rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio dell'utenza. Chi presenta un reclamo, quindi, compie un gesto di partecipazione attiva e costruttiva in favore di tutti i cittadini che utilizzano i nostri servizi.

I reclami e le eventuali proposte possono essere presentati:

- a) personalmente a MRI (U.R.P.), direttamente dal sito Internet oppure con telefonata, lettera, fax, e-mail;
- b) rivolgendosi alle organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti attive a MRI o nel territorio;
- c) utilizzando le cassette per la raccolta dei reclami collocate nelle sale d'attesa dei vari piani dell'Ospedale.

Sono accolti anche rilievi e suggerimenti che non richiedano una risposta, ma molto utili per migliorare la qualità dei servizi.



Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.): ascolto, informazione e tutela.

Le istanze presentate a MRI vengono prese in carico dall'U.R.P. - Ufficio Relazioni con il Pubblico, che è lo strumento attraverso cui l'organizzazione sanitaria comunica con gli utenti, con le associazioni, con le istituzioni ed, in generale, con tutti i soggetti presenti nel contesto sociale, allo scopo di promuovere e favorire la tutela e la partecipazione dei cittadini. Le sue funzioni principali prevedono l'**ascolto**, l'**informazione** e la **tutela** del cittadino.

L'U.R.P. riceve le osservazioni, i suggerimenti ed i reclami presentati dai cittadini, attivando e coordinando l'attività istruttoria, che si diversifica in relazione alla complessità dei problemi che vengono proposti:

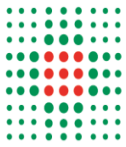
- a) se il reclamo è di facile, univoca e immediata soluzione, l'U.R.P. provvede a dare risposta diretta ed immediata;
- b) per le segnalazioni più complesse, l'U.R.P. invia copia dei reclami ai responsabili dei servizi o dei reparti interessati, affinché forniscano gli elementi di conoscenza necessari ad una appropriata risposta agli autori delle segnalazioni, entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza da parte dell'U.R.P., nonché per attivare tutte le misure necessarie ad evitare che possano riprodursi i problemi e gli eventuali disservizi segnalati;
- c) qualora si rendano necessari particolari approfondimenti sui fatti segnalati (ad esempio: una valutazione medico legale), la risposta è prorogata per il tempo strettamente necessario, e comunque entro 120 giorni, e deve esserne data comunicazione a chi ha fatto la segnalazione.

L'U.R.P. predispone le risposte da dare agli utenti e/o alle organizzazioni da loro esplicitamente delegate. Le risposte vengono firmate dal Direttore Generale o dal Direttore Sanitario.

Nei confronti dei cittadini che manifestano la loro insoddisfazione rispetto alle risposte ricevute, l'U.R.P. ha il dovere di informarli che la presentazione degli esposti non impedisce né preclude la possibilità di ricorrere alla via giurisdizionale.

All'atto del ricevimento delle segnalazioni, l'U.R.P. provvede alla loro registrazione secondo le linee di indirizzo proposte dal CCRQ e adottate dalla regione per la raccolta, l'analisi e la gestione dei segnali di disservizio, nonché all'inserimento dei dati nel sistema informativo regionale.

Esso provvede inoltre ad elaborare periodicamente un report sulle segnalazioni pervenute ed a riferire i dati relativi alla qualità ed alla tipologia dei reclami ricevuti alla Direzione, per consentire una costante valutazione e monitoraggio della qualità delle prestazioni rese, allo scopo di produrre all'interno dell'organizzazione un miglioramento continuo dei servizi.



Carta dei servizi

4 Giugno 2018

Un quadro delle segnalazioni, provenienti dalle diverse fonti che devono essere prese in esame (U.R.P., cassette, stampa, organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti), deve essere presentato semestralmente agli organi aziendali interessati e al **Comitato Consultivo Misto degli Utenti**.

Attraverso l'URP è possibile accedere al percorso di ascolto e mediazione dei conflitti attivato in collaborazione con i professionisti di altre aziende sanitarie regionali.

Comitato Consultivo Misto degli Utenti (C.C.M.)

Il C.C.M. è un organismo consultivo aziendale atto a promuovere l'attiva partecipazione e la fattiva collaborazione tra l'organizzazione sanitaria ed i Cittadini/Utenti, in riferimento ai momenti di verifica del livello delle prestazioni erogate e di valutazione della qualità dal lato dell'utenza. Esso è composto in maggioranza da rappresentanti delle associazioni ed organizzazioni di volontariato o cooperative sociali, operanti nel settore di interesse dell'Ospedale, o di tutela dei diritti dei cittadini ed in minoranza da rappresentanti interni dell'Ospedale. Le associazioni e le organizzazioni possono far parte del Comitato solo se regolarmente iscritte nei rispettivi registri regionali. Il Comitato Consultivo Misto svolge in specifico i seguenti compiti:

- assicurare i controlli di qualità dal lato della domanda, specie con riferimento ai percorsi di accesso ai servizi;
- individuare indicatori di qualità dei servizi dal lato dell'utenza;
- sperimentare modalità di raccolta e di analisi dei "segnali di disservizio".

La costituzione del C.C.M. della Montecatone R.I. S.p.A. è stata approvata con delibera del Consiglio di Amministrazione del 17/12/1999, ai sensi dell'art. 14 D. Lgs. 502/92, degli artt. 15 e 16 della L.R. 19/94, e della Direttiva regionale n. 1011 del 07/03/1995 e successive modifiche. Il Regolamento del CCM è stato aggiornato ai dettami della D.G.R. 2302/2016 e approvato dal Consiglio di Amministrazione di Montecatone nel marzo 2018, che ne ha anche approvato la composizione per il triennio 2018-2021:

Mauro Venturelli (Presidente) - Associazione Paraplegici dell'Emilia Romagna

Claudia Gasperini (Vice Presidente) - Casa di Accoglienza Anna Guglielmi

Carlo Vicinelli - Associazione Italiana Assistenza Spastici (AIAS)

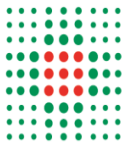
Lucia Leggieri - AUSER di Imola

Anna Camponovo - UNITALSI di Imola

Fulvio De Nigris - Associazione Gli Amici di Luca Onlus

Claudio Lunghini - Associazione Gli Amici di Eleonora Onlus

Marco Gasparri - Fondazione Montecatone Onlus



Davide Scazzieri – Associazione ASD Lo sport è vita

Remo Martelli - Comitato Consultivo Misto dell'Ausl di Imola

Filippo Preziosi - Associazione Unità Spinale Montecatone Onlus (AUS Montecatone)

Componenti interni:

Gian Piero Belloni - Direttore Dipartimento di Medicina Clinica e Riabilitativa di Montecatone R.I.

Claudia Corsolini - Programma Abilitazione e Vita Indipendente di Montecatone R.I.

Nicoletta Cava - Responsabile Area Assistenziale, Infermieristica e Riabilitativa di Montecatone R.I.

Maria Giovanna Caporali - Referente URP di Montecatone R.I.

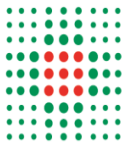
Jacopo Bonavita - Direttore Unità Operativa Unità Spinale di Montecatone R.I.

Invitato Permanente:

Roberto Pederzini - Direttore Generale e Direttore Sanitario Montecatone R.I.

Il C.C.M. ha sede presso la Montecatone R.I. S.p.A., via Montecatone n. 37, 40026 Imola (BO).

Per eventuali contatti i cittadini possono fare riferimento all'U.R.P..



SEZIONE QUARTA.....STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

I diritti degli utenti

L'Ospedale riconosce e garantisce i diritti degli utenti specificati per le seguenti aree di interesse:

Area diritto all'informazione: in cui vengono presi in considerazione tutti gli impegni dell'Azienda in materia di informazioni agli utenti sui servizi disponibili, sulla qualità del servizio offerto, sulle modalità di presentazione dei reclami, con particolare riferimento a:

- utilizzo di diversi strumenti e modalità per assicurare l'informazione agli utenti
- chiarezza delle informazioni fornite;

Area personalizzazione/umanizzazione: in cui si specificano tutte le caratteristiche relative ai rapporti tra l'Azienda, il suo Personale ed i Degenti, con particolare riferimento a:

- disponibilità e cortesia degli operatori nel dare risposta a specifiche esigenze durante la degenza;
- agevolazione del supporto relazionale e affettivo;
- rispetto della riservatezza in reparto;
- impegno per la non discriminazione culturale, etnica e religiosa;
- trattamento del dolore;

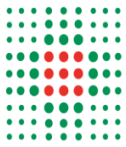
Area prestazioni alberghiere: nella quale si riportano gli obiettivi relativi al mantenimento o al miglioramento delle prestazioni alberghiere offerte, nel corso del ricovero, al Degente, con particolare riferimento a:

- comfort alberghiero;
- spazi di socializzazione e supporto tecnologico per assicurare un adeguato soggiorno dei pazienti presso la struttura;
- igiene e pulizia degli ambienti;
- personalizzazione del servizio di ristorazione;

Area qualità dell'assistenza: in cui sono espressi gli standard riferiti al progetto qualità dell'Azienda, con particolare riferimento a:

- presa in carico del paziente fin dalla fase acuta; ridotti tempi di attesa per accedere alle prestazioni;
- erogazione di prestazioni idonee alla valutazione e riduzione della disabilità;
- costante monitoraggio e prevenzione di eventuali complicanze;
- impegno all'attivazione delle risorse necessarie per il reinserimento del paziente nel proprio ambiente di vita.

A garanzia di questi impegni, l'Ospedale ha adottato una Politica per la gestione della Qualità, per l'attuazione della quale è stato istituito un Servizio dedicato.



Garanzie, Standard e Verifiche

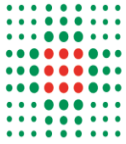
Le garanzie e gli standard definiti in questa sezione della Carta dei Servizi costituiscono un punto di riferimento per gli utenti dell'Ospedale di Montecatone e debbono essere intesi come una dichiarazione del livello di qualità del servizio che esso garantisce e dell'impegno per il suo continuo miglioramento.

Per questo motivo, **ognuna delle garanzie e degli standard definiti** viene monitorato annualmente dall'Ospedale ed è **regolarmente oggetto di osservazione e valutazione da parte del Comitato Consultivo Misto** (composto dalle associazioni dei cittadini); in particolare il CCM provvede almeno una volta l'anno alla rilevazione della soddisfazione degli utenti tramite questionario distribuito a pazienti e/o parenti.

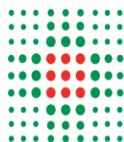
Nei casi di non rispetto delle garanzie, l'Ospedale è impegnato ad adottare i correttivi e le modifiche necessarie.

Nella parte finale della sezione sono indicati ulteriori **impegni e progetti** per migliorare ulteriormente il livello della qualità dei servizi offerti.

	GARANZIA	INDICATORE	STANDARD	Rilevazione	
DIRITTO ALL'INFORMAZIONE L'Azienda garantisce:	Possibilità di prenotare visite specialistiche ed esami tramite telefono	Ore di apertura sportello per richieste telefoniche di visite specialistiche ed esami come indicato sul sito	Almeno 2 ore/giorno da lunedì a venerdì	Verifica del CCM con simulazione di chiamata	
	Aggiornamento costante della documentazione aziendale che illustra le garanzie per gli utenti	Aggiornamento integrale della Carta dei Servizi	Ogni anno o entro 3 mesi da cambiamenti organizzativi		Verifica CCM su data aggiornamento presente sul sito
		Aggiornamento del Sito Internet istituzionale	Entro e non oltre 1 mese dalla modifica e/o dall'innovazione avvenuta		
		Reperibilità della Carta dei Servizi in formato elettronico attraverso accesso a postazioni site in Ospedale	Accesso a Internet e informazioni ad hoc x almeno un pc presso la sala informatica		Verifica diretta CCM
		Registrazione della avvenuta consegna della Guida alla degenza ai degenti di ogni UO	95%		CCM verifica su registri di consegna



DIRI TTO ALL'I NEO	GARANZIA	INDICATORE	STANDARD	Rilevazione
	Informazione idonea a fornire pieno e libero consenso a trattamenti sanitari	Presenza in cartella clinica della documentazione che attesta la corretta informazione del paziente e il suo libero consenso	100%	Verifica tramite dati di monitoraggio (fonte: report qualità) + campione di cartelle cliniche verificato da CCM
	Distribuzione ai degenti e/o loro familiari di informazioni riassuntive del percorso riabilitativo svolto e indicazioni per la continuità terapeutica	Documentazione della corretta informazione al paziente e ai caregiver	100%	Verifica tramite dati di monitoraggio (fonte: report qualità) + campione di cartelle cliniche verificato da CCM
	Tempestiva consegna della documentazione clinica richiesta dal paziente	Consegna al paziente della copia <input type="checkbox"/> cartella clinica : entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta .	100%	Verifica tramite dati di monitoraggio (fonte: report qualità)



PERSONALIZZAZIONE / UMANIZZAZIONE l'Azienda garantisce	GARANZIA	INDICATORE	STANDARD	Rilevazione
	Cortesia degli operatori	Soddisfazione degli utenti	95%	Indagine annuale di soddisfazione
	Disciplina dell'assistenza aggiuntiva non sanitaria a titolo gratuito	Formazione per le realtà del volontariato convenzionate	Almeno 2 eventi formativi l'anno	Dati del Servizio Socio-educativo e della Fondazione Montecatone
	Disciplina dell'assistenza aggiuntiva non sanitaria a titolo oneroso	Disponibilità di elenchi aggiornati di soggetti autorizzati	Inserimento in elenco entro 15 giorni dall'autorizzazione	Verifica CCM su data aggiornamento presente sul sito
	Applicazione del modello assistenziale delle "terapie intensive aperte"	Estensione dell'orario di accesso ai visitatori in area critica	Orario di accesso ai visitatori maggiore di 4 ore al giorno	Verifica CCM diretta
	Applicazione del modello assistenziale "Ospedale senza dolore"	Corretta applicazione del protocollo sul dolore	>90%	Audit annuale
	Riservatezza in reparto	Soddisfazione degli utenti	95%	Indagine annuale di soddisfazione
	Impegno per la non discriminazione culturale e linguistica	Possibilità di usufruire di un mediatore culturale qualificato in occasione delle riunioni di progetto	Tendente al 100%	Registri Assistenti Sociali
	Impegno per la non discriminazione religiosa	Presenza di una modalità definita per garantire l'assistenza religiosa alle diverse confessioni religiose	Aggiornamento almeno annuale della lista dei ministri del culto	Verifica CCM su data aggiornamento presente sul sito

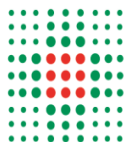
PRES TAZI CONT	GARANZIA	INDICATORE	STANDARD	Rilevazione
-------------------------------	-----------------	-------------------	-----------------	--------------------



Carta dei servizi

4 Giugno 2018

Igiene e pulizia degli ambienti (reparto e servizi igienici)	Soddisfazione degli utenti	95%	Indagine annuale di soddisfazione
Qualità del servizio di ristorazione	Soddisfazione degli utenti	95%	Indagine annuale di soddisfazione
Varietà del servizio di ristorazione	Soddisfazione degli utenti	90%	Indagine annuale di soddisfazione
Servizio di parrucchiere o di barbiere a titolo oneroso per i pazienti e i parenti	Disponibilità di elenchi aggiornati di soggetti autorizzati in base a specifico avviso pubblicato sul sito	Inserimento in elenco entro 15 giorni dall'autorizzazione	Verifica CCM su data aggiornamento presente sul sito
Accesso a spazi e ambiti di socializzazione	Apertura della sala polifunzionale e della sala informatica all'accesso libero di pazienti e/o parenti	Almeno 275 giorni l'anno	CCM verifica registro ingressi operatore dedicato / registro accessi alla sala informatica
Diverse modalità di pagamento dell'eventuale ticket	Possibilità di scegliere se pagare il ticket con bancomat, carta di credito e contanti	Tutte le modalità di pagamento assicurate	Verifica CCM presso ufficio dedicato
Accesso gratuito al servizio WI FI nelle stanze di degenza (eccetto Area Critica)	Nr. Richieste soddisfatte /Nr. Richieste totali	100%	Verifica tramite dati di monitoraggio (fonte: report sist. inform.)



Carta dei servizi

4 Giugno 2018

QUALITÀ DELL' ASSISTENZA l'Azienda garantisce	GARANZIA	INDICATORE	STANDARD	Rilevazione
	Esecuzione quotidiana delle cure igieniche parziali	Soddisfazione degli utenti	90%	Indagine annuale di soddisfazione
	Tempestività del ricovero	Accettazione della richiesta di ricovero per pazienti acuti secondo quanto indicato sul sito e specificato in apposita procedura	90%	Verifica tramite dati di monitoraggio (fonte: report CdG = Controllo di gestione)
	Rispetto dei tempi di attesa stabiliti dalle procedure per ricoveri e prestazioni ambulatoriali	% casi di rispetto tempi di attesa definiti	95%	Verifica tramite dati di monitoraggio (fonte: report CdG)
	Condivisione con pz. e/o familiari del Progetto riabilitativo personalizzato globale	Presenza in cartella clinica del Progetto Riabilitativo della copia firmata dal pz. e/o dai familiari (per primi ricoveri)	>90%	Verifica annuale della direzione sanitaria su campione di cartelle Verifica Qualità su cartelle USI
	Offerta di prestazioni riabilitative 6 giorni su 7 nelle aree di degenza ordinaria	Programmazione e svolgimento attività riabilitative 6 giorni la settimana	Presenza personale area riabilitativa il sabato come da piano di lavoro	Verifica tramite dati di monitoraggio (fonte: ufficio del personale)
	Prevenzione e cura delle infezioni ospedaliere	Incidenza episodi di infezione associati all'ass. sanitaria insorti presso MRI/ 1000 giornate di degenza	< 9/1000	Verifica tramite dati di monitoraggio (fonte: report qualità)
	Prevenzione e cura delle lesioni da pressione	Percentuale di pazienti con lesione da pressione (sup. 2°) insorta c/o struttura su totali pazienti ricoverati	<2%	Verifica tramite dati di monitoraggio (fonte: report qualità)
	Risposta adeguata ai bisogni del paziente da parte dei medici	Soddisfazione degli utenti	95%	Indagine annuale di soddisfazione



	Risposta adeguata ai bisogni del paziente da parte del personale infermieristico	Soddisfazione degli utenti	95%	Indagine annuale di soddisfazione
	Risposta adeguata ai bisogni del paziente da parte del personale riabilitativo	Soddisfazione degli utenti	95%	Indagine annuale di soddisfazione
	Informazione dei Referenti del territorio per assicurare la continuità terapeutica dopo la dimissione	Presenza della documentazione della procedura dimissioni in cartella clinica per tutti i casi in cui il pz. ha dato consenso a informazione dei servizi territoriali	95%	Verifica tramite dati di monitoraggio (fonte: registrazione procedura dimissioni)
	Monitoraggio globale della qualità	Mantenimento Requisiti di Accreditamento	Esito positivo Verifica Accreditamento	Verifica presenza certificato/ determina RER

IMPEGNI E PROGETTI

- Interventi di "soft quality" per migliorare il benessere di pazienti e parenti nell'utilizzo delle aree comuni (conclusione: autunno 2018)
- Ampliamento della struttura per consentire allineamento dei reparti di Area Critica (conclusione lavori: giugno 2018)
- Ampliamento piscina riabilitativa (conclusione lavori: autunno 2018)
- Ampliamento mensa (conclusione lavori: autunno 2018)