

CARTA DEI SERVIZI 2026



Che cos'è la carta dei servizi	4
PRIMA PARTE: presentazione dell'Istituto e principi fondamentali	5
Introduzione	5
1.1 Presentazione dell'Ospedale	5
1.2 Missione e Visione dell'Ospedale	6
1.3 Struttura Organizzativa	7
1.4 Direzione.....	7
2. Informazioni Generali	8
2.1 Dove siamo e come raggiungerci	8
2.2 Contatti dell'Ospedale	8
2.3 Orari di Apertura	8
2.4 Come Prenotare	8
2.5 Come richiedere copia di cartella clinica	11
2.6 Diritti e Doveri del Paziente	11
2.7 Informazioni sui servizi accessori per pazienti e visitatori	11
SECONDA PARTE: SERVIZI FORNITI	12
3. Unità Operative e Servizi.....	12
3.1 Unità Operativa Complessa AREA CRITICA.....	12
3.2 Unità Operativa Complessa UNITÀ SPINALE	12
3.3 Unità Operativa Complessa Gravi Cerebrolesioni Acquisite	12
3.4 Unità Operativa Assistenziale Degenze Specialistiche	13
3.5 Struttura Semplice Dipartimentale Day Hospital e Ambulatori Specialistici	13
3.6 Unità Operativa Complessa Radiologia	13
4. Percorsi Specialistici	14
4.1 Diagnosi e trattamento spasticità	14
4.2 Diagnosi e trattamento intestino neurogeno.....	14
4.3 Diagnosi e trattamento Chirurgia funzionale e programmi riabilitativi per gli arti	14
4.4 Riabilitazione cognitiva e comportamentale.....	14
4.5 Valutazione e trattamento della vescica neurogena.....	15
4.6 Diagnosi e trattamento lesioni da pressione	15
5. Servizi Trasversali a disposizione di tutti i ricoverati su indicazione dell'equipe riabilitativa	16
5.1 Assistenti Sociali	16
5.2 Supporto psicologico	16

5.3 Logopedia	16
5.4 Idrokinesiterapia	16
5.5 Riabilitazione	16
5.6 Percorso riabilitativo di orientamento alla guida.....	17
5.7 Rieducazione tramite gesto sportivo	17
5.8 Sessualità e fertilità	17
5.9 Neurofisiologia	17
5.10 Terapia.....	17
5.11 Servizio ausili – Showroom	18
5.12 Lifebridge	18
5.13 Educatori professionali	18
5.14 Scuola in	18
5.15 Supporto alla pari	19
6. Ricerca e formazione.....	20
6.1 Ricerca.....	20
6.2 Formazione.....	20
6.3 Montecatone Neurobridge Lab	20
7. Opportunità per informarsi gratuitamente (per tutte le persone ricoverate e i loro familiari).....	21
7.1 Sportello informativo sullo sport paralimpico	21
7.2 Sportello Infopoint per informazioni di carattere legale/patronato	21
7.3 Opuscoli informativi	21
7.4 Elenchi utili.....	21
7.5 Newsletter.....	21
7.6 Pagine informative su Internet	22
7.7 Incontri informativi	22
TERZA PARTE: MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	23
8. Feedback e Reclami.....	23
8.1 Comitato Consultivo Misto	23
8.2 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).....	23
8.3 Segnalazione di possibili illeciti.....	23
QUARTA PARTE: STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI	24
9. I diritti degli utenti	24

Che cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il patto sulla qualità dei servizi sanitari che l'Istituto stringe con i suoi utenti. Vi sono esplicitate le caratteristiche standard delle prestazioni e dei servizi offerti, le principali informazioni sull'Azienda, sull'accesso e sulle procedure per assicurare la tutela e la partecipazione. Questo documento è la Carta generale dei Servizi dell'Istituto di Montecatone.

Per ogni Unità Operativa o Servizio, il presente documento rimanda alla pagina ad hoc del sito www.montecatone.com, in modo che sia raggiungibile un'informazione più dettagliata e prontamente aggiornata.

La Carta dei Servizi è stata elaborata dagli operatori dell'Istituto e dai membri del Comitato Consultivo Misto degli utenti (CCM) e viene aggiornata periodicamente on line.

È disponibile all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), i punti informativi aziendali, le associazioni di volontariato e tutela dei diritti degli utenti, le istituzioni locali e regionali, gli URP di altri enti operanti sul territorio.

Presso le Unità Operative ed i servizi dell'Azienda sono disponibili le singole carte di unità operativa.

Tutta la documentazione è periodicamente aggiornata e consultabile sul sito internet

Aggiornamento dicembre 2024:

- Adeguamento al nuovo Atto Aziendale che ha eliminato il Comitato Tecnico Scientifico ed aggiunto Neurobridge lab:
- Aggiunta possibilità di Scrambler terapia per utenti esterni.

Aggiornamento dicembre 2025:

- Aggiornamento quarta parte standard di qualità, impegni e programmi.

Aggiornamento luglio 2026:

- Allineamento alle nuove pagine del sito avviato il giorno 08/07/2026.

PRIMA PARTE: presentazione dell'Istituto e principi fondamentali

Introduzione

In sintesi	Per approfondire
1.1 Presentazione dell'Ospedale Il Montecatone Rehabilitation Institute, struttura del Servizio Sanitario Regionale della Regione Emilia-Romagna, ospedale di alta specialità, è il principale polo regionale per la riabilitazione intensiva delle persone con lesioni midollari e uno dei tre centri di riferimento regionale per le lesioni cerebrali acquisite. È altresì punto di riferimento nazionale: più della metà dei pazienti, infatti, proviene da tutt'Italia. Accreditato dalla Regione per 158 posti letto (150 di degenza ordinaria e 8 in Day Hospital), Montecatone R.I si trova a circa 5 chilometri da Imola, in zona collinare a 200 m di altitudine, immerso in uno splendido parco di 40 circa mila metri quadrati. L'Istituto è organizzato in cinque Unità Operative di degenza: Area Critica, Unità Spinale, Unità Gravi Cerebrolesioni, Unità Degenze specialistiche, Day Hospital. La presenza dell'Area Critica consente la presa in carico del paziente già nella fase immediatamente successiva all'insorgere della lesione. Montecatone si avvale di Percorsi specialistici e Servizi integrativi del programma di riabilitazione nonché di convenzioni con strutture sanitarie del SSR per offrire le più alte competenze diagnostico-chirurgiche. In Istituto l'approccio riabilitativo, oltretutto sul versante strettamente clinico, si estende alla formulazione di programmi personalizzati finalizzati alla riconquista, da parte del paziente, del migliore livello di autonomia possibile nella nuova condizione. Ciò significa anche sostenere adeguatamente la ricostruzione dell'esistenza mantenendo intatte le speranze, l'indipendenza e la dignità e sostenendo la piena inclusione in tutti gli aspetti della vita sociale, secondo le disposizioni della Convenzione internazionale sui diritti delle persone con disabilità. Anche sulla base di questi presupposti l'Istituto di Montecatone persegue ogni opportunità di integrazione con i Servizi Sociosanitari territoriali – per garantire la continuità della presa in carico dei singoli pazienti e per trasferire le competenze specialistiche utili a garantire la qualità della vita delle persone con disabilità – e le 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. La Ricerca rappresenta infine un tassello strategico nel mosaico delle attività dell'Istituto in quanto cardine imprescindibile della cura e dell'assistenza medico-riabilitativa.	L'attenzione a tutte le necessità dei pazienti unita all'erogazione di prestazioni altamente qualificate negli ambiti che concorrono alla migliore gestione del percorso di cura sono due cifre distintive del nostro Istituto. <i>Per approfondire ulteriormente, guarda il video introduttivo e scorri le altre ragioni per cui scegliere Montecatone:</i> https://www.montecatone.com/perche-montecatone/

1.2 Missione e Visione dell'Ospedale

Molte persone, successivamente alla malattia o all'incidente che le hanno portate a Montecatone, convivranno con una disabilità. Pertanto, è importante accompagnarle nella riappropriazione del migliore livello di autonomia possibile nella nuova condizione, sostenere adeguatamente la ricostruzione delle loro vite, mantenendone viva la speranza, l'indipendenza e la dignità, sostenendo la loro piena inclusione in tutti gli aspetti della vita sociale, per favorire l'adattamento alla condizione di disabilità sia da parte della persona ricoverata che del nucleo familiare e l'acquisizione di consapevolezza dei propri Diritti Umani. Il rapporto con il volontariato e con il terzo settore è strategico per garantire, durante il ricovero a Montecatone, momenti di socializzazione e tempo libero utili a riprendere fin da subito una vita di relazioni sociali in continuità con quella che precedeva la lesione. Le attività socializzanti possono infatti giocare un ruolo importantissimo in vista del percorso di autonomia del paziente; secondario, ma non irrilevante, è anche l'obiettivo di offrire opportunità di svago a pazienti e parenti, in compagnia di persone che non siano né familiari né operatori dell'Ospedale. Data la scelta di valorizzare la rete territoriale, l'Istituto di Montecatone promuove la stipula di accordi con le Organizzazioni di volontariato i cui appartenenti siano disponibili a partecipare alle iniziative formative necessarie per prepararli a gestire in modo idoneo la relazione di aiuto; affida alla Fondazione Montecatone Onlus il coordinamento tra tutte le realtà di volontariato convenzionate. L'Ospedale di Montecatone ha sposato la strategia del "supporto alla pari" ovvero, facilita l'incontro delle persone ricoverate con persone che in passato hanno affrontato un'esperienza simile, per favorire una riflessione del paziente sulle proprie risorse e sulle sue concrete possibilità di essere ancora una Persona. Inoltre quando possibile, il paziente in dimissione viene messo in contatto con persone del suo territorio che hanno già una buona esperienza di reinserimento nella vita quotidiana.

Montecatone R.I. S.p.A. vuole essere un ospedale di riabilitazione di riferimento nazionale per qualità assistenziale integrata, ricerca, competenze professionali, soddisfazione ed empowerment degli utenti. Un promotore e costruttore di reti e partnership nazionali e internazionali ben raccordato coi vari territori con una leadership scientifica riconosciuta in un ambiente di lavoro attrattivo e dinamico. Per raggiungere questo obiettivo gli impegni di Montecatone R.I. saranno da orientare in modo da:

- costruire e potenziare le reti con partner di riferimento regionale, nazionale e internazionale;
- aumentare le attività di ricerca e di produzione scientifica;
- aumentare la capacità di lavorare in gruppi multidisciplinari e multiprofessionali, integrando le diverse competenze;
- essere punto di riferimento per la formazione esterna e mirare la formazione interna alle esigenze specifiche;
- valorizzare le competenze professionali.

Per approfondire ulteriormente, consulta i principali documenti istituzionali di Montecatone:

<https://www.montecatone.com/perche-montecatone/documenti-istituzionali/>

PRIMA PARTE: presentazione dell'Istituto e principi fondamentali

Introduzione

In sintesi	Per approfondire
1.3 Struttura Organizzativa L'Assemblea regolarmente costituita rappresenta l'universalità dei Soci e le sue deliberazioni sono assunte in conformità alla legge ed allo statuto della società. L'Ospedale è articolato in 4 Unità Operative di degenza ordinaria, una Unità Operativa di Day Hospital e una Unità Operativa di Radiologia.	<i>Per approfondire ulteriormente, consulta l'organigramma:</i> https://www.montecatone.com/societa-trasparente/organizzazione/articolazione-uffici/
1.4 Direzione Montecatone R.I. SpA è guidata da un Consiglio di Amministrazione costituito da tre componenti e da un Direttore Generale e/o Commissario Straordinario, investito di poteri di gestione ordinaria, affiancato dal Direttore Sanitario, dal Direttore dell'Area Tecnico-Amministrativa, dai Direttori di Struttura Complessa, dal Responsabile della Struttura Semplice Dipartimentale Day Hospital, e dal Direttore dell'Area assistenziale Infermieristica, Tecnica e Riabilitativa. A queste figure si aggiungono alcuni Organismi quali il Comitato Consultivo Misto e l'Organismo di vigilanza 231, e l'Organismo Aziendale di Valutazione	<i>Per approfondire ulteriormente, consulta nominativi e curriculum degli amministratori:</i> https://www.montecatone.com/perche-montecatone/soci-e-direzione/ <i>Consulta funzioni e componenti degli organismi:</i> https://www.montecatone.com/perche-montecatone/organismi/

2. Informazioni Generali

In Sintesi	Per approfondire
2.1 Dove siamo e come raggiungerci L'Istituto è a circa cinque chilometri da Imola (BO) ed è raggiungibile con mezzi pubblici o privati.	<i>Per approfondire ulteriormente, verifica tutte le possibilità per raggiungere Montecatone:</i> https://www.montecatone.com/come-fare-per/come-raggiungerci/
2.2 Contatti dell'Ospedale Via Montecatone 37 – 40026 Imola BO centralino: T. +39 0542.632811 Fax +39 0542.632805 www.montecatone.com	<i>Cerca i riferimenti dei principali uffici:</i> https://www.montecatone.com/contatti/#tab-1
2.3 Orari di Apertura L'Ospedale è aperto tutti i giorni per gli utenti esterni dalle 7.30 alle 22.00. L'accettazione è aperta tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.00 e di norma il sabato dalle 8.00 alle 14.00 (si suggerisce di verificare il giorno prima).	<i>Verifica gli orari specifici di apertura e di ricevimento di persona o telefonico dei vari uffici</i> https://www.montecatone.com/contatti/
2.4 Come Prenotare Come prenotare un Ricovero ordinario È possibile richiedere un ricovero in regime ordinario all'Istituto di Montecatone attraverso 1 Trasferimento da un altro presidio ospedaliero presso cui il paziente si trova ancora ricoverato, con la compilazione e l'invio del "modulo di richiesta ricovero" redatto dal Medico proponente 2 Richiesta effettuata da parte della persona non ricoverata presso altro Ospedale, previo invio di una relazione clinica dettagliata e aggiornata compilata dal Medico che lo ha in cura. In questo caso, la struttura si riserva di richiedere una visita specialistica presso l'Ospedale di Montecatone, qualora dalla relazione non dovessero essere sufficientemente chiare le motivazioni e/o l'obiettivo di ricovero. Come prenotare un ricovero in Day Hospital La richiesta di ricovero in Day Hospital può essere programmata: – Durante un precedente ricovero a Montecatone sia ordinario che in Day hospital; – In continuità ad una degenza ordinaria al fine di completare il percorso riabilitativo individuale; – A seguito di una visita specialistica presso gli Ambulatori dell'Ospedale di Montecatone da cui emergano specifiche necessità riabilitative;	<i>Scarica la modulistica e verifica quali documenti vanno portati all'accettazione:</i> https://www.montecatone.com/come-fare-per/ricoverarsi/#tab-1 <i>Verifica quali documenti vanno portati all'accettazione:</i> https://www.montecatone.com/come-fare-per/ricoverarsi/#tab-2

In Sintesi	Per approfondire
– A seguito di una relazione clinica dettagliata da parte di un Medico specialista o del Medico curante. Una volta valutato il caso e ammesso al ricovero, il paziente è inserito in una lista d'attesa in base alle condizioni cliniche.	
Come prenotare una Visita in convenzione SSN L'Ospedale sulla base di accordi con le istituzioni locali offre le seguenti prestazioni di specialistica ambulatoriale, tramite impegnativa del Medico di Medicina Generale. Come prenotare un Appuntamento in libera professione Le prestazioni libero professionali a pagamento, possono essere richieste per visite specialistiche, indagini strumentali, di laboratorio, con la garanzia di essere seguiti da un professionista di propria fiducia. Ogni paziente viene puntualmente informato dall'Ufficio Accettazione riguardo le modalità di accesso, garantendo così una piena e reale libera scelta. Come prenotare una Radiografia in convenzione con SSN Dal primo febbraio 2024 anche gli utenti esterni possono richiedere di effettuare a Montecatone, presentando l'impegnativa del Medico di base o del Medico specialista, alcune radiografie (effettuate di norma il mercoledì pomeriggio). Come prenotare cicli di Idroterapia (per utenti esterni) La piscina di idroterapia è realizzata con i più moderni criteri riabilitativi, utile per trattare patologie anche non neurologiche, come quelle ortopediche e reumatologiche. I tre diversi livelli di profondità della vasca permettono di diversificare, personalizzare e mirare il trattamento. Le attività in acqua, a una temperatura di 33 gradi, sono possibili grazie all'utilizzo di attrezzature e di ausili galleggianti con i quali si possono svolgere gli esercizi in piena sicurezza. Per tutta la durata della riabilitazione l'utente sarà seguito da un fisioterapista appositamente formato e con elevata esperienza. Come prenotare Cicli di riabilitazione (per utenti esterni) I trattamenti riabilitativi sono rivolti a patologie anche non neurologiche, come quelle ortopediche e reumatologiche. Per tutta la durata della riabilitazione, l'utente sarà seguito da un fisioterapista appositamente formato e con elevata esperienza. Le attività si svolgono dal lunedì al venerdì dalle 16.30 alle 20.00 e il sabato mattina nella fascia 8.30-13.30.	<i>Verifica le prestazioni erogabili in convenzione con il SSN e le modalità di richiesta:</i> https://www.montecatone.com/come-fare-per/ricoverarsi/#tab-3 <i>Verifica le prestazioni erogabili in libera professione e le modalità di richiesta:</i> https://www.montecatone.com/come-fare-per/richiedere-una-visita-a-pagamento/ <i>Verifica quali radiografie sono possibili e come richiederle:</i> https://www.montecatone.com/come-fare-per/richiedere-una-radiografia/ <i>Verifica tariffe e modalità di prenotazione:</i> https://www.montecatone.com/come-fare-per/idroterapia-per-utenti-esterni/ <i>Verifica tariffe e modalità di prenotazione:</i> https://www.montecatone.com/come-fare-per/riabilitazione-per-utenti-esterni/

In Sintesi	Per approfondire
Come prenotare Cicli di scrambler terapia (per utenti esterni) La Scrambler Therapy (ST) offerta dall'Istituto di Montecatone è una tecnica di stimolazione elettrica non invasiva, ideale per il trattamento del dolore cronico neuropatico. Questa terapia utilizza una specifica apparecchiatura per la elettroanalgesia, ed è particolarmente efficace contro dolori difficili e resistenti ad altri trattamenti. A differenza delle altre terapie antalgiche, incluse quelle farmacologiche, che mirano a interrompere la conduzione dello stimolo doloroso, la Scrambler Therapy sostituisce l'informazione di "dolore" con quella di "non dolore". Attraverso neuroni artificiali, la Scrambler Therapy trasmette al sistema nervoso centrale informazioni riconosciute come "self" e "non dolore" in modo non invasivo tramite recettori di superficie. Utilizzando cinque neuroni artificiali, il dispositivo trasmette impulsi elettrici a bassissima intensità tramite elettrodi applicati sulla pelle. Il protocollo standard di utilizzo prevede DIECI sedute CONSECUTIVE da 30/45 minuti, una al giorno, per 5 giorni a settimana. Dopo la visita antalgica, il trattamento è effettuato a cura di un fisioterapista appositamente formato.	Verifica tariffe e modalità di prenotazione: https://www.montecatone.com/come-fare-per/scrambler-terapia-per-utenti-esterni/

In Sintesi	Per approfondire
2.5 Come richiedere copia di cartella clinica È possibile richiedere copia della documentazione clinica del ricovero effettuato a Montecatone presso l'Ufficio Copia Cartelle Cliniche oppure direttamente online.	<i>Verifica modalità di richiesta e costi della riproduzione:</i> https://www.montecatone.com/come-fare-per/richiedere-copia-della-cartella-clinica/
2.6 Diritti e Doveri del Paziente La Direzione ha definito una serie di regole da rispettare per facilitare la convivenza durante la permanenza in ospedale I diritti sono illustrati nella sezione Quarta della presente Carta dei Servizi	<i>Scopri tutte le disposizioni dell'Ospedale e scarica le "Regole comportamentali durante la degenza"</i> https://www.montecatone.com/come-fare-per/informazioni-utili/regole-di-comportamento <i>Richiedi in reparto le indicazioni da seguire durante i permessi di uscita</i> <i>Per eventuali richieste di risarcimento puoi rivolgerti al recapito:</i> spr@montecatone.com
2.7 Informazioni sui servizi accessori per pazienti e visitatori L'Istituto ha disposto una serie di servizi accessori a tutela del benessere collettivo e della salute dei ricoverati nonché per facilitare i visitatori (parcheggi, servizi di ristoro, lavanderia ed altro dall'assistenza religiosa al volontariato) Il servizio di TV in camera è fornito da un operatore esterno a pagamento. In tutto l'Ospedale l'accesso al Wifi è gratuito attraverso il collegamento con EmiliaRomagna WiFi	<i>Scopri tutto quel che c'è da sapere per i visitatori:</i> https://www.montecatone.com/come-fare-per/informazioni-per-i-visitatori/ <i>Scopri tutto quel che c'è da sapere durante il ricovero</i> https://www.montecatone.com/come-fare-per/informazioni-utili/vita-in-reparto <i>Contatta la Fondazione Montecatone Onlus per informazioni sul volontariato</i> https://fondazionemontecatone.org/

SECONDA PARTE: SERVIZI FORNITI

3. Unità Operative e Servizi

In sintesi	Per approfondire
3.1 Unità Operativa Complessa AREA CRITICA Nell'Unità Operativa di Area critica sono disponibili 18 posti letto, suddivisi tra Terapia Intensiva e Sub Intensiva ad alta valenza riabilitativa, dedicati al trattamento di pazienti mielolesi e cerebrolesi provenienti dalle Unità di Terapia Intensiva di altri ospedali o dai Reparti di Neurochirurgia. In questa fase le condizioni cliniche non sono stabilizzate e spesso il paziente necessita di ventilazione assistita. Nell'Area Critica si interviene per iniziare precocemente la riabilitazione motoria e respiratoria e per gestire le problematiche cliniche. La possibilità di un approccio precoce, peculiarità dell'Area Critica, consente di ottenere risultati di miglioramento elevati, grazie ad un approccio clinico e assistenziale integrato, multidisciplinare e multiprofessionale.	<i>Per approfondire puoi vedere il video e consultare la pagina che descrivono l'Unità Operativa:</i> https://www.montecatone.com/unita-operative/area-critica/ <i>Per approfondire richiedi in reparto la</i> Guida alla degenza
3.2 Unità Operativa Complessa UNITÀ SPINALE L'Unità Spinale è una struttura multidisciplinare dedicata all'approccio complessivo della persona affetta da lesione midollare, sia essa di natura traumatica che atraumatica (lesioni midollari secondarie a patologie infettive, neoplastiche, degenerative), in fase acuta e/o di stabilizzazione. La capacità ricettiva è di 85 posti letto (la più grande tra le Unità Spinali in Italia, una delle più capienti in Europa). Nel centro spinale ci si dedica anche al reinserimento sociale, familiare e lavorativo dei pazienti con l'ausilio di un'équipe di medici (fisiatria, internista, neurologo, infettivologo, pneumologo, anestesista, cardiologo ecc.), infermieri ed operatori sociosanitari, fisioterapisti e terapisti occupazionali, logopedisti, psicologi, neuropsicologi, assistenti sociali ed educatori professionali. L'attività del reparto si avvale di ulteriori competenze mediche specialistiche personalizzate (neurochirurgo, chirurgo vertebrale, chirurgo plastico, chirurgo generale, urologo, psichiatra, ortopedico ecc.) anche con professionisti provenienti dalle aziende sanitarie della Regione.	<i>Per approfondire puoi vedere il video e consultare la pagina che descrivono l'Unità Operativa:</i> https://www.montecatone.com/unita-operative/unita-spinale/ <i>Per approfondire richiedi in reparto la</i> Guida alla degenza
3.3 Unità Operativa Complessa Gravi Cerebrolesioni Acquisite L'Unità Operativa che si occupa di gravi cerebrolesioni acquisite (GCA) dispone di 25 posti letto; qui vengono accolte persone che nel corso della loro vita sono state colpite da un danno cerebrale importante – con uno stato di coma protratto nel tempo – la cui eziologia può essere traumatica, vascolare, ischemica, emorragica o anossica, come nel caso di un arresto cardiaco. Il quadro clinico generale è di disabilità con menomazioni motorie, cognitive o comportamentali. Al reparto accedono pazienti in trasferimento diretto all'Area Critica o dalle Neuroranimazioni o Neurochirurgie dell'Emilia-Romagna e delle altre regioni italiane.	<i>Per approfondire puoi vedere il video e consultare la pagina che descrivono l'Unità Operativa:</i> https://www.montecatone.com/unita-operative/unita-gravi-cerebrolesioni/ <i>Per approfondire richiedi in reparto la</i> Guida alla degenza

In sintesi	Per approfondire
3.4 Unità Operativa Assistenziale Degenze Specialistiche L'Unità Degenze Specialistiche a conduzione infermieristica accoglie pazienti mielolesi e cerebrolesi post acuti che necessitano di trattamenti specifici in seguito all'insorgenza di complicanze. I 22 posti letto del reparto sono dedicati a: • Lesioni da pressione, • Chirurgia funzionale dell'arto superiore e dell'arto inferiore, • Valutazione funzionale e trattamento della vescica neurogena, • Diagnosi e trattamento spasticità.	<i>Per approfondire puoi vedere il video e consultare la pagina che descrivono l'Unità Operativa:</i> https://www.montecatone.com/unita-operative/unita-degenze-specialistiche/ <i>Per approfondire richiedi in reparto la</i> Guida alla degenza
3.5 Struttura Semplice Dipartimentale Day Hospital e Ambulatori Specialistici Il ricovero in Day Hospital (DH) è proposto quando la patologia e le condizioni cliniche consentano un'assistenza esclusivamente diurna e prestazioni sanitarie concentrabili nel tempo e a intervalli programmabili. I pazienti che vi accedono possono usufruire dei servizi diagnostici e riabilitativi dell'Istituto, escluso il pernottamento. Il DH è operativo dal lunedì al venerdì (8.30 – 16.00) L'Ospedale è dotato di un'area dedicata agli ambulatori specialistici: sono presenti 1 ambulatorio chirurgico/endoscopico, 6 ambulatori Medici e l'area di accettazione-backoffice. Le attività svolte nei Percorsi ambulatoriali sono rivolte a pazienti ricoverati in degenza ordinaria, pazienti in DH e ambulatoriali. Le attività ambulatoriali sono gestite da MRI per soddisfare i bisogni dei pazienti e sono prevalentemente attività di secondo livello, con accesso riservato agli specialisti in agende di prenotazione gestite da MRI.	<i>Per approfondire puoi vedere il video e consultare la pagina che descrivono l'Unità Operativa:</i> https://www.montecatone.com/unita-operative/day-hospital/ <i>Per approfondire richiedi in reparto</i> l'Opuscolo informativo
3.6 Unità Operativa Complessa Radiologia L'Ospedale è dotato di Risonanza Magnetica 3 Tesla, TAC a 64 strati, ecografo, apparecchiature a raggi X che permettono di poter eseguire esami radiodiagnostici che utilizzano tecniche e energie differenti, come la diagnostica radiologica (RX) e l'ecografia (per pazienti in ricovero ordinario o in DH), la tomografia computerizzata (TAC) e la risonanza magnetica (RM) senza e con mezzo di contrasto, sia per pazienti in regime di ricovero, sia per pazienti ambulatoriali e in regime di Day Hospital che per pazienti esterni.	<i>Per approfondire puoi consultare la pagina che descrive l'Unità Operativa:</i> https://www.montecatone.com/unita-operative/radiologia/

4. Percorsi Specialistici

L'Istituto si è dotato di alcuni percorsi specialistici, rivolti a tutti i ricoverati su indicazione dell'equipe riabilitativa; possono essere motivo di ricovero alle Degenze specialistiche o in Day Hospital; al momento non sono strutturate modalità di erogazione di teleconsulenza.

In sintesi	Per approfondire
4.1 Diagnosi e trattamento spasticità 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. In Istituto è presente un team di medici, specificamente dedicato alla valutazione ed al trattamento della spasticità mediante tecniche di avanguardia (tra cui blocco di nervo con anestetico locale (blocco diagnostico), il test con baclofen intratecale in bolo, l'analisi del movimento del cammino, l'elettromiografia dinamica di arto inferiore e superiore, blocchi fenolici), Trattamento focale della spasticità con tossina botulinica, Impianto di infusori di baclofen intratecale, Ricarica periodica dell'infusore.	https://www.montecatone.com/percorsi-specialistici/diagnosi-e-trattamento-spasticita/
4.2 Diagnosi e trattamento intestino neurogeno Le funzioni gastrointestinali e digestive e in particolare il controllo della evacuazione si evidenziano, nella persona con lesione midollare, come uno dei maggiori problemi, sia in relazione alla qualità di vita, sia in termini di morbilità e di mortalità. L'Istituto propone ai pazienti ricoverati o alle persone esterne con lesione midollare, un servizio specialistico multidisciplinare per la gestione dell'intestino neurologico.	https://www.montecatone.com/percorsi-specialistici/diagnosi-e-trattamento-intestino-neurogeno/
4.3 Diagnosi e trattamento Chirurgia funzionale e programmi riabilitativi per gli arti L'Istituto offre percorsi di chirurgia riabilitativa degli arti avvalendosi della collaborazione di centri altamente specialistici dove vengono eseguiti interventi di chirurgia funzionale finalizzati a permettere al paziente tetraplegico un miglior utilizzo degli arti superiori.	https://www.montecatone.com/percorsi-specialistici/chirurgia-funzionale-e-programmi-riabilitativi-per-gli-arti/
4.4 Riabilitazione cognitiva e comportamentale Il percorso parte dalla valutazione neurologica e neuropsicologica per 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 con 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.	https://www.montecatone.com/percorsi-specialistici/riabilitazione-cognitiva-e-comportamentale/

In sintesi	Per approfondire
4.5 Valutazione e trattamento della vescica neurogena la vescica neurogena si manifesta con incontinenza urinaria associata o meno a ritenzione. La valutazione diagnostica viene effettuata mediante indagini urodinamiche e video urodinamiche, tecnologie d'avanguardia utilizzate da professionisti esperti. Il trattamento è finalizzato ad ottenere una vescica continente a basse pressioni da svuotare con cateterismo intermittente.	https://www.montecatone.com/percorsi-specialistici/valutazione-funzionale-e-trattamento-della-vescica-neurogena/
4.6 Diagnosi e trattamento lesioni da pressione Dal 2012 all'Istituto di Montecatone è attiva una task force multidisciplinare con il compito di gestire le lesioni da pressione nelle persone con lesioni neurologiche (sia midollari che cerebrali). I risultati ottenuti sono attribuibili alla gestione preoperatoria e postoperatoria dei pazienti che vengono seguiti da ricoverati fino a quando non possono stare seduti sulla zona operata per almeno 4 ore al giorno senza complicanze – e all'istituzione di un ambulatorio di follow-up che permette di seguire i pazienti fino a un anno dalla dimissione, gestendo quindi tempestivamente eventuali complicanze.	https://www.montecatone.com/servizi/trattamento-lesioni-da-pressione/

5. Servizi Trasversali a disposizione di tutti i ricoverati su indicazione dell'equipe riabilitativa

In sintesi	Per approfondire
5.1 Assistenti Sociali Le Assistenti sociali attivano, 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. Sono 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.	https://www.montecatone.com/servizi/servizio-socio-educativo/
5.2 Supporto psicologico Viene garantito da due figure professionali con specializzazione in psicoterapia e competenza specifica nelle problematiche post traumatiche. Il focus principale del servizio di psicologia è diretto alle risorse e alle capacità di fronteggiare l'evento drammatico per pazienti e familiari che devono mobilitare energie riprogettare sé stessi e le loro esistenze in condizioni che spesso sono molto diverse rispetto a quelle precedenti.	https://www.montecatone.com/servizi/supporto-psicologico/
5.3 Logopedia Gli ambiti di intervento riguardano l'educazione e la rieducazione di patologie che provocano disturbi della voce, della parola, del linguaggio orale e scritto, della comunicazione e della deglutizione.	https://www.montecatone.com/servizi/logopedia-disabilita-comunicative/
5.4 Idrokinesiterapia Grazie a una piscina attrezzata con acqua a temperatura di 33°, i pazienti possono effettuare trattamenti riabilitativi in ambiente acquatico (microgravitatorio) L'approccio riabilitativo interviene in tre ambiti: Graduato rinforzo delle quote motorie residue, Riduzione dell'ipertono e del dolore, Facilitazione delle reazioni di equilibrio; la rieducazione in acqua, inoltre, influisce positivamente sul miglioramento delle funzioni vescicali, sfinteriche, circolatorie e respiratorie.	https://www.montecatone.com/servizi/idrokinesiterapia/
5.5 Riabilitazione robotica La palestra robotica permette di aumentare ulteriormente l'intensità dei trattamenti, di proporre scenari sempre più stimolanti e motivanti per il paziente, di realizzare protocolli personalizzati e, infine, di misurare oggettivamente le risposte migliorando il risultato di ogni percorso riabilitativo.	https://www.montecatone.com/palestra-robotica/

In sintesi	Per approfondire
5.6 Percorso riabilitativo di orientamento alla guida 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 avendo ancora avuto l'opportunità di affrontare il problema, intendano conseguire una patente speciale o siano interessati ad informazioni specifiche sulla scelta, l'acquisto o l'adattamento di un autoveicolo.	https://www.montecatone.com/servizi/percorso-riabilitativo-di-orientamento-alla-guida/
5.7 Rieducazione tramite gesto sportivo La Rieducazione tramite Gesto Sportivo è un vero e proprio strumento di riabilitazione, che viene inserito nel percorso riabilitativo: il Programma prevede diverse discipline sportive che vengono proposte ai pazienti della struttura in base agli obiettivi riabilitativi specifici di ciascuno. Alcune discipline vengono effettuate all'interno dell'Ospedale, mentre altre vengono praticate negli impianti sportivi presenti sul territorio.	https://www.montecatone.com/servizi/rieducazione-tramite-gesto-sportivo/
5.8 Sessualità e fertilità L'Istituto di Montecatone offre sia ai pazienti sia ai non ricoverati con lesione midollare, un servizio specialistico multidisciplinare che affronta la sfera sessuale attraverso valutazione andrologica e accertamenti diagnostici correlati, con consulenza in tema di sessualità maschile e femminile e della fertilità.	https://www.montecatone.com/servizi/sexualita-e-fertilita/
5.9 Neurofisiologia Vengono eseguite indagini per la valutazione di pazienti con patologie quali mielopatie, radicolopatie, polineuropatie a varia eziologia, stenosi del canale cervicale e lombare. Viene inoltre eseguito lo studio elettrofisiologico del pavimento pelvico (elettromiografia dei muscoli del pavimento pelvico, riflessi sacrali) in pazienti con vescica ed intestino neurologico.	https://www.montecatone.com/servizi/neurofisiologia/
5.10 Terapia occupazionale Questo servizio affianca ogni paziente facendo migliorare, conquistare o compensare abilità e modificando/adattando l'ambiente fisico, sociale e culturale del paziente, rendendolo accessibile per la persona, per promuovere l'autonomia della persona e facilitare la partecipazione alla vita sociale.	https://www.montecatone.com/servizi/terapia-occupazionale/

In sintesi	Per approfondire
5.11 Servizio ausili – Showroom Il Servizio Ausili effettua, grazie ai Terapisti Occupazionali che si avvalgono della collaborazione dei Tecnici Ortopedici, lo studio necessario per la personalizzazione delle carrozzine e dei cuscini antidecubito. È presente un apposito spazio “Show Room Ausili” dove prendere visione dei principali ausili; posto il diritto del paziente di scegliere la propria Ditta per la fornitura degli ausili, presso Montecatone R.I. operano a turno 3 Ditte specializzate per la produzione e fornitura di ausili	<i>Per approfondire: richiedi in TO l’Elenco delle Ditte e i turni di presenza presso Montecatone, nonché l’Informativa per libera scelta della ditta fornitrice</i>
5.12 Lifebridge L’appartamento “Lifebridge” interno all’Istituto è allestito per consentire al paziente di misurarsi tempestivamente con le possibili difficoltà del quotidiano, orientare meglio le strategie riabilitative in ragione dell’osservazione in situazione e rafforzare non solo le sue sicurezze, ma anche quelle del caregiver in preparazione del distacco dagli ambienti ospedalizzati.	https://www.montecatone.com/servizi/life-bridge/
5.13 Educatori professionali Gli Educatori professionali operano affiancando persone che, a seguito di eventi lesivi gravi, si trovano nella condizione di dover ripensare e riorganizzare la propria vita per aiutarle a (ri)scoprire il senso della possibilità. Tra gli strumenti, si svolgono regolarmente atelier di pittura, musica, oggettistica, cura di sé; a seconda degli interessi delle persone presenti, vengono inoltre attivati altri percorsi di gruppo e individuali. Laddove possibile, il conduttore delle attività di laboratorio viene reclutato tra persone con disabilità, che costituiscono la prova vivente della possibilità di vivere con pienezza le proprie passioni senza farsi condizionare dalle limitazioni funzionali.	https://www.montecatone.com/servizi/servizio-socio-educativo/
5.14 Scuola in Ospedale L’attività didattica, a cura di insegnanti coordinati dall’Istituto Scappi di Castel San Pietro, avviene al mattino e nel primo pomeriggio, assicurando l’indispensabile flessibilità dell’orario anche in relazione alla riabilitazione e alle cure sanitarie che il Paziente deve effettuare. Le lezioni si svolgono in appositi spazi al terzo piano o direttamente in camera, se il/la studente è ancora impossibilitato ad alzarsi dal letto.	https://www.montecatone.com/servizi/servizio-socio-educativo/

In sintesi	Per approfondire
5.15 Supporto alla pari L'Istituto di Montecatone ha sposato la strategia del supporto alla pari ovvero, quando opportuno, facilita l'incontro dei pazienti ricoverati con altri 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.	Per informazioni rivolgersi alle Assistenti Sociali https://www.montecatone.com/servizi/servizio-socio-educativo/ Per candidarsi all'esperienza di supporto alla pari contatta AUS Montecatone https://ausmontecatone.org/ Fondazione Montecatone Onlus https://fondazionemontecatone.org/

6. Ricerca e formazione

In sintesi	Per approfondire
6.1 Ricerca Montecatone Rehabilitation Institute promuove l'attività di ricerca di base, preclinica e clinica sia come strumento per migliorare la qualità dell'assistenza dei pazienti con gravi mielo e/o cerebrolesioni, in accordo con i principi della <i>evidence based medicine</i>, sia per individuare e sviluppare nuove e innovative soluzioni terapeutiche in grado di modificare la storia naturale di malattia.	Per approfondire: https://www.montecatone.com/ricerca/ricerca-perche-e-come-operiamo/
6.2 Formazione l'Istituto è un provider accreditato per l'erogazione di corsi riconosciuti ECM (Educazione Continua in Medicina); intrattiene rapporti di collaborazione con le sedi Universitarie e le Istituzioni Formative, al fine di favorire, attraverso progetti di tirocinio o stage, un avvicinamento tra le conoscenze teoriche acquisite durante il corso di studi (il sapere) e la pratica professionale (il saper fare, saper essere e sapersi relazionare), e l'acquisizione di capacità professionali utili per il futuro inserimento nel mondo del lavoro. Montecatone R.I. può avviare progetti di tirocinio curriculare e professionalizzante e progetti di stage, accogliendo laureati (entro 18 mesi dalla laurea), specializzandi e studenti. Per avviare un periodo di stage o tirocinio all'Istituto è necessaria la stipula di una convenzione con gli enti promotori.	Per approfondire: https://www.montecatone.com/contatti/#formazione
6.3 Montecatone Neurobridge Lab Lo scopo principale del Montecatone NEurobridge Lab è di promuovere e svolgere lo sviluppo di progetti di ricerca finalizzati all'applicazione industriale, consulenza tecnico scientifica di alto profilo, ed utilizzo di strumentazione scientifica per l'esecuzione di sperimentazioni e prove a sostegno dell'attività di ricerca, promozione e diffusione di questi risultati	Per approfondire: https://www.montecatone.com/ricerca/neurobridge/

7. Opportunità per informarsi gratuitamente (per tutte le persone ricoverate e i loro familiari)

In sintesi	Per approfondire
7.1 Sportello informativo sullo sport paralimpico Presente settimanalmente al terzo piano grazie ad un accordo con il Comitato Italiano Paralimpico.	Per info: montecatone@comitatoparalimpico.it
7.2 Sportello Infopoint per informazioni di carattere legale/patronato L'elemento fondamentale affinché 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 e attraverso lo sportello "Infopoint" dove diverse associazioni di persone con disabilità offrono gratuitamente informazioni e consulenze in merito a tematiche medico-legali, previdenziali, fiscali, ecc. Attivo al primo piano dal martedì al venerdì con rotazione di associazioni e patronati.	Per informazioni rivolgersi alle Assistenti Sociali https://www.montecatone.com/servizi/servizio-socio-educativo/
7.3 Opuscoli informativi I professionisti dell'Ospedale curano la pubblicazione di opuscoli informativi per informare e supportare le persone con lesione midollare e/o cerebrale e i loro caregiver, in merito alle più varie esigenze quotidiane.	Scopri quali opuscoli sono disponibili: https://www.montecatone.com/news-ed-eventi/opuscoli-informativi/
7.4 Elenchi utili L'ospedale raccoglie le disponibilità di operatori presenti sul territorio e disponibili a offrire i propri servizi a pagamento all'utenza di Montecatone (dalle strutture ricettive per i parenti che vogliono alloggiare nelle vicinanze dell'ospedale, alle autoscuole, ai notai, ecc.). Il rapporto con tali operatori avviene direttamente per iniziativa degli interessati.	Scopri gli elenchi disponibili https://www.montecatone.com/come-fare-per/informazioni-utili/esigenze-personali-e-sociali/# Se sei un operatore economico interessato a candidarti per entrare in un elenco, verifica gli avvisi aperti https://www.montecatone.com/comunicazioni-per-servizi-utenza/
7.5 Newsletter La newsletter contiene aggiornamenti sulla vita dell'istituto e viene inviata ogni due mesi tramite posta elettronica.	<u>Iscriviti!</u>

In sintesi	Per approfondire
7.6 Pagine informative su Internet Le principali notizie vengono pubblicate sulle pagine ufficiali dell'Istituto sui canali social (Facebook, Instagram, LinkedIn). Il canale Youtube dell'Istituto propone video informativi, divulgativi e anche tutorial per l'esercizio fisico guidato	Facebook Instagram X LinkedIn YouTube
7.7 Incontri informativi L'ospedale organizza periodicamente presentazioni di tematiche di educazione sanitaria e terapeutica, esperienze di vita dopo la disabilità, aggiornamenti di carattere normativo utili all'utenza di Montecatone.	per info: URP

TERZA PARTE: MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

8. Feedback e Reclami

In sintesi	Per approfondire
8.1 Comitato Consultivo Misto Il CCM (Comitato Consultivo Misto) di Montecatone è un organismo consultivo 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, operanti nel settore di interesse dell'Ospedale, o di tutela dei diritti dei cittadini ed in minoranza da rappresentanti interni dell'Ospedale.	<i>Verifica modalità operative e composizione del CCM</i> https://www.montecatone.com/perche-montecatone/organismi/ <i>Consulta i report periodici sulle indagini di soddisfazione:</i> https://www.montecatone.com/societa-trasparente/altri-contenuti-dati-ulteriori/
8.2 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) Le istanze presentate all'Ospedale di Montecatone vengono prese in carico dall'URP, 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.	<i>Consulta le funzioni dell'URP e scarica le modalità di contatto:</i> https://www.montecatone.com/contatti/#tab-2 <i>Consulta la procedura per la Gestione dei Reclami e dei Disservizi:</i> https://www.montecatone.com/societa-trasparente/altri-contenuti-dati-ulteriori/
8.3 Segnalazione di possibili illeciti L'Istituto si è organizzato per disciplinare la tutela e le modalità di segnalazione degli illeciti da parte di dipendenti o soggetti esterni della Società, come previsto dal decreto 231/01 sulla responsabilità amministrativa degli enti e dalla legge 190/12 sull'anticorruzione.	<i>Verifica le modalità per inviare le segnalazioni di "Whistleblowing"</i> https://www.montecatone.com/societa-trasparente/altri-contenuti-prevenzione-della-corruzione/

QUARTA PARTE: STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

9. 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.

L'AZIENDA GARANTISCE:

D I R I T T O A L L , I N F O R M A Z I O N E	GARANZIA	INDICATORE	STANDARD	Rilevazione CCM 2026
	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 dal lunedì al venerdì	Report URP su eventuali reclami o segnalazioni informali (anche attraverso social).
	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	Report annuale URP, salvo necessità di segnalazione urgente per criticità.
		Aggiornamento del Sito Internet istituzionale.	Entro e non oltre 1 mese dalla modifica e/o dall'innovazione avvenuta	
	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%	Report annuale da ufficio qualità MRI -su controlli a campione svolti nelle UU.OO.
	Distribuzione ai degenti e/o loro familiari di informazioni riassuntive del percorso riabilitativo svolto e indicazioni per la continuità terapeutica.	Presenza in cartella clinica della documentazione attestante la corretta informazione al paziente e ai caregiver.	100%	Report annuale da ufficio qualità MRI -su controlli a campione su cartelle percorso USI; report Controllo di gestione sull'utilizzo del modulo "addestramento caregiver" in Cartella Clinica informatizzata.
	Tempestiva consegna della documentazione clinica richiesta dal paziente.	invio all'Ufficio cartelle cliniche della cartella clinica entro 7 giorni dalla chiusura del ricovero.	100%	Esame annuale Registro Uff. Cartelle Cliniche.
		Consegna al paziente della copia cartella clinica: entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta (per cartelle già in archivio).	100%	
	Modalità di incremento della consapevolezza a fini di prevenzione e di capacità di difendere i propri diritti.	Organizzazione di incontri di educazione sanitaria e informazione sui diritti, aperti all'utenza.	Almeno 12 incontri anno	Report annuale del Ref. Comunicazione esterna.

L'AZIENDA GARANTISCE:				
P E R S O N A L I Z Z A Z I O N E / U M A N I Z Z A Z I O N E	GARANZIA	INDICATORE	STANDARD	Rilevazione CCM 2026
	Cortesie degli operatori.	Soddisfazione degli utenti.	ISG>80%	Somministrazione M058 e M339
	Disciplina dell'assistenza aggiuntiva non sanitaria.	Incontri regolari di formazione rivolti ai volontari.	Almeno 3 anno	Report Fondazione su formazione programmata e svolta
	Applicazione del modello assistenziale "Ospedale senza dolore".	Corretta applicazione della procedura sul dolore.	100%	Report Comitato Ospedale senza Dolore (verifica a campione o audit sulle CCI)
	Riservatezza in reparto.	Soddisfazione degli utenti.	ISG>80%	Somministrazione M058 e M339
	Impegno per la non discriminazione culturale e linguistica.	Traduzione in inglese delle principali informative entro primo semestre.	100%	Scelta delle 5 più importanti in collaborazione con CCM entro il primo trimestre.
		Possibilità di usufruire di un mediatore culturale qualificato in occasione delle riunioni di progetto	Tendente al 100%	Report Assistenti Sociali.
	Impegno per la non discriminazione religiosa.	Presenza di un elenco aggiornato di ministri del culto attivi nella zona, per garantire l'assistenza religiosa alle diverse confessioni religiose	Inserimento in elenco entro 15 giorni dalla segnalazione di una variazione	Report URP su eventuali reclami.
		Attenzione alle modalità differenziate di gestione dei decessi, secondo le diverse confessioni religiose		

L'AZIENDA GARANTISCE:				
P R E S T A Z I O N I A L B E R G H I E R E	GARANZIA	INDICATORE	STANDARD	Rilevazione CCM 2026
	Igiene e pulizia degli ambienti (reparto e servizi igienici).	Soddisfazione degli utenti.	ISG>80%	Somministrazione M058 e M339.
	Qualità del servizio di ristorazione.	Soddisfazione degli utenti.	ISG>80%	Somministrazione M058 e M339.
	Varietà del servizio di ristorazione.	Soddisfazione degli utenti.	ISG>80%	Somministrazione M058 e M339.
	Servizio di parrucchiera 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	Report URP su eventuali reclami.

L'AZIENDA GARANTISCE:				
QUALITÀ DELL' ASSISTENZA	GARANZIA	INDICATORE	STANDARD	Rilevazione CCM 2026
	Corretta Esecuzione delle cure igieniche.	Soddisfazione degli utenti.	ISG>80%	Somministrazione M058 e M339.
	Risposta adeguata ai bisogni del paziente da parte dei Medici.	Soddisfazione degli utenti.	ISG>80%	Somministrazione M058 e M339.
	Risposta adeguata ai bisogni del paziente da parte del personale infermieristico.	Soddisfazione degli utenti.	ISG>80%	Somministrazione M058 e M339.
	Risposta adeguata ai bisogni del paziente da parte del personale riabilitativo.	Soddisfazione degli utenti.	ISG>80%	Somministrazione M058 e M339.
	Tempestività del ricovero.	% casi di rispetto tempi di attesa definiti per - pazienti acuti, - rientri.	>80%	Report annuale Controllo di Gestione sui tempi medi di attesa.
	Gestione del rischio clinico.	Presentazione del Piano Programma annuale e della Relazione aziendale della gestione del rischio.	Aggiornamento annuale	da discutere in plenaria, inviando il testo ai componenti del CCM con almeno un mese di anticipo rispetto alla discussione
	Monitoraggio globale della qualità.	Soddisfazione degli utenti	ISG>80%	