

Carta dei Servizi

FONDAZIONE
CRINA



Indice

SEZIONE 1

Presentazione del Centro

- | | |
|-----------------------------------|---|
| 1. Finalità e prestazioni offerte | 1 |
| 2. Principi fondamentali | 4 |

SEZIONE 2

Informazioni ed Équipe

- | | |
|--|----|
| 1. Informazioni generali | 5 |
| 2. Informazioni sulle principali attività terapeutiche | 9 |
| • Trattamenti riabilitativi in ambito neurologico e geriatrico | 9 |
| • Trattamenti riabilitativi in ambito ortopedico - reumatologico | 10 |
| • Logopedia | 10 |
| • Mastectomia | 11 |
| • Terapia respiratoria | 12 |
| 3. Équipe multiprofessionale | 14 |

SEZIONE 3

Qualità dei servizi: impegni e programmi C.R.I.D.A

- | | |
|-------------------------|----|
| 1. Qualità del servizio | 14 |
| 2. Impegni e programmi | 14 |

SEZIONE 4

Strumenti di verifica per gli impegni, indicatori, standard di qualità e di sicurezza ed adeguamento organizzativo

- | | |
|--------------------------------------|----|
| 1. Reclami | 16 |
| 2. Questionario soddisfazione utenti | 16 |
| 3. Verifiche | 17 |
| 4. richiesta documentazione | 17 |

SEZIONE 5

Gestione del rischio e buone pratiche

- | | |
|--|----|
| 1. Gestione del rischio clinico | 17 |
| 2. Adozione buone pratiche regionali e raccomandazioni | 18 |

Sezione I – Presentazione del Centro

1. Finalità e prestazioni offerte

La Fondazione Centro per la Riabilitazione e le diverse Abilità(C.Ri.D.A.) di Prato è una struttura integrata di servizi rivolta prevalentemente alla popolazione dell'area pratese, in particolare ai cittadini affetti da disabilità. La finalità del servizio è quella di **consentire il massimo recupero possibile delle funzioni lese in seguito ad eventi patogeni o lesionali**, prevenendo le menomazioni secondarie e curando la disabilità, per contenere o evitare l'handicap e consentire della persona disabile la migliore qualità di vita e l'inserimento psico sociale.

Le cure

Effettua cure domiciliari di primo livello a norma del **DGRT 732** del 26.06.2023. Ha una convenzione con **INAIL** per erogare prestazioni integrative (LIA) non concesse dai **LEA**. Inoltre organizza corsi di ginnastica antalgica di gruppo in palestra ed in piscina, e promuove corsi di attività motoria di gruppo rivolti a persone affette da patologie croniche in ambito neurologico come ictus, parkinson e sclerosi multipla.

È una struttura autorizzata con atto **PG n°26166/2001** Comune Prato e autorizzazione **PG 27579 del 18.12.2023** all'ampliamento dell'attività erogata in regime ambulatoriale disciplina **B2.6** Cure domiciliari – attività Cure domiciliari livello base **B2.6a** e Cure domiciliari livello integrato **ADI** di livelli 1 82.6b (presidio via Pacchiani, 4), **P.G 35620** del **25/02/2019**(presidio via Ferrucci 55) , e **PG 61649** del **15/12/2017**(presidio Montale via Nesti ,2) accreditata con deliberazione **G.R.T. n°20930 del 24 ottobre 2022**-rinnovo (L.51/2009).



Premessa

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di relazione tra la Fondazione Crida e l'utenza oltre ad essere un dovere istituzionale teso a favorire la partecipazione dei cittadini alle politiche sanitarie.

E' uno strumento informativo sull'organizzazione della Crida, sui servizi forniti, la loro modalità di accesso e utilizzo. Costituisce anche un patto con i cittadini in quanto dichiara cosa offre e come lo fa attraverso gli impegni di qualità.

Inoltre la Crida attraverso la carta può misurare il suo operato e dare ai cittadini la possibilità di un controllo diretto. Informare in tempo reale sulle prestazioni offerte e le modalità di erogazione, garantendo un modo di ricerca semplice e rapido, è uno degli impegni della Crida.

Per ottimizzare tempi e risorse, i messaggi informativi devono essere sempre più differenziati e sfruttare i canali multimediali. La Carta dei Servizi, concepita fino ad oggi come strumento unico e spesso cartaceo, è superato e non più sufficiente a rispondere ai bisogni informativi dei cittadini. Il sito della Crida, strumento interattivo, può consentire di consultare e selezionare rapidamente le informazioni.

La nostra Fondazione intende trasferire il significato di Carta dei Servizi, come corpo informativo e comunicativo al sito web che aggiornato costantemente potrà diventare quindi "il luogo" dove i cittadini possono trovare risposte immediate alle loro richieste sui servizi e dove possono indicare le aree da migliorare.

La Fondazione CRIDA effettua **trattamenti riabilitativi in forma ambulatoriale e domiciliare** sia in **modalità privata** che in **convenzione con il servizio sanitario**, per il recupero e la riabilitazione funzionale (in base all'ex art. 26 Legge 833/78) e per prestazioni di medicina fisica (ex art. 25 L.833/78). I trattamenti riabilitativi che effettua la C.Ri.D.A. sono rivolti a soggetti affetti da patologie:

- neurologiche,
- ortopediche,
- reumatologiche,
- geriatriche,
- respiratorie,

Inoltre la C.Ri.D.A. si occupa dei pazienti con:

- linfedema primario e secondario,
- esiti di chirurgia post carcinoma mammario,
- esiti di amputazione.

C.Ri.D.A. fornisce anche un servizio di logoterapia.

Per le informazioni dettagliate circa i contenuti delle attività vedi Sezione II – Informazione sulla struttura e servizi informativi e l'opuscolo informativo.

2. Principi fondamentali

Eguaglianza

I servizi e le prestazioni erogate dalla C.Ri.D.A. sono fornite secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, età, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.

Imparzialità

Il personale della C.Ri.D.A., nell'esercizio delle proprie attività, garantisce a tutti gli utenti l'adozione di comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.

Continuità di assistenza terapeutica

L'assistenza ai nostri pazienti viene fornita in maniera continuativa e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.

Partecipazione

Ai pazienti e ai suoi familiari è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio, sia in forma diretta che attraverso le associazioni di volontariato ed organismi di tutela.

Efficienza ed efficacia

La Fondazione C.Ri.D.A. è costantemente impegnata a garantire che le prestazioni erogate rispondano a **criteri di efficienza ed efficacia**. A questo scopo vi è una continua attenzione alla qualità dei servizi, che viene costantemente verificata.

Diritto di scelta

Il paziente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio nell'ambito delle istituzioni sanitarie pubbliche e private accreditate.

Sezione II – Informazioni su strutture e servizi

1. Informazioni generali

La Fondazione C.Ri.D.A. si avvale di 2 presidi ambulatoriali e di 2 strutture (piscine) extramurali.

Per mettersi in contatto rivolgersi a:

Informazioni

Prato -via Pacchiani, 4

Numero Unico tel. 0574-442180

Front Office telefonico dalle h 8 alle h 19
dal lunedì al venerdì

Segreteria tecnica

Prato- via Pacchiani, 4

da lun- ven. 8.30-12.30 / 15.00-18.00

Presidi ambulatoriali di Prato:

Prato - via Pacchiani, 4

Numero Unico tel. 0574 442180

Prato - via Ferrucci, 55/57

[1° piano con ascensore]

Presidio ambulatoriale di Montale

Montale-via E.Nesti,2

Numero Unico tel.0574 442180

Piscina Terapeutica

Prato-via delle Gardenie – S. Giusto

Tel. 0574-630101

Sede legale

Prato -via Pacchiani,4

Tel.0574 442180

segreteria@fondazionecriida.it

fondazionecriida@arubapec.it

www.fondazionecriida.it

Per le caratteristiche strutturali e topografiche della C.Ri.D.A.
consultare il sito web.

Accesso alla struttura

L'accesso alla struttura è consentito a tutti i cittadini affetti dalle patologie descritte nella "sezione I" indipendentemente dal riconoscimento dello stato di invalidità e subordinatamente all'autorizzazione dell'Azienda Sanitaria Toscana Centro.

Per fruire delle prestazioni convenzionate di riabilitazione (ex art.26/L.833) è necessario esibire il **Piano Riabilitativo (PRI)** redatto da un fisiatra del SOC Medicina Fisica e Riabilitativa 2 dell'Azienda USL Toscana Centro o da uno specialista della struttura pubblica.

Le prestazioni della Medicina Fisica (ex art.25/L833) richieste dal medico curante, devono essere prenotate tramite il CUP. Per le cure domiciliari di primo livello (DGRT 732 del 26.06.2023), è necessario un Piano Riabilitativo Individuale (PRI) redatto da un fisiatra esterno o interno alla struttura. Al momento della prenotazione il servizio fornisce tutte le informazioni relative all'orario, i tempi e le modalità sanitarie ed amministrative di erogazione.

Pagamento ticket e quote di partecipazione alla spesa sanitaria

La quota di partecipazione alla spesa sanitaria per i trattamenti riabilitativi convenzionati prevede per il cittadino un ticket base di € 38,00 per i non esenti, di € 3,10 per gli esenti, nessuna quota per coloro che sono nella fascia C01 e C02. La quota di partecipazione alla spesa sanitaria per la Medicina Fisica (Percorso 2) prevede un ticket di 38,00 €. I cittadini esenti non pagano ticket.

ERA	Reddito nucleo familiare inferiore a € 36151,98	€ 38,00
ERB	Reddito nucleo familiare inferiore a € 36151,98 a € 70.000,00	€ 38,00+ € 32,00
ERC	Reddito nucleo familiare inferiore a € 36151,98 € 100.000,00	€ 38,00+ € 52,00
ERD	Reddito nucleo familiare inferiore a € 36151,98 € 100.000,00	€ 38,00+ € 82,00

Non esenti	€ 38,00
Esenti	€ 3,10
Fascia C01	€ 0
Fascia C02(percorso 2)	€ 0
Quota medicina fisica	€ 38

2. Informazioni sulle principali attività terapeutiche

Le prestazioni ambulatoriali erogate dalla C.Ri.D.A. si caratterizzano per la globalità del trattamento della disabilità, che richiede un contestuale apporto multidisciplinare. Per ogni singolo cittadino che si rivolge alla C.Ri.D.A. viene formulato e redatto da parte dell'equipe multiprofessionale un Piano di Trattamento, comprendente uno o più programmi terapeutici che esplicitano:

- gli obiettivi;
- gli interventi da realizzare con monitoraggio dell'evoluzione e delle modificazioni della disabilità;
- i tempi;
- le modalità di verifica;
- la durata prevista.

Trattamenti riabilitativi in ambito neurologico e geriatrico

La riabilitazione in ambito neurologico e geriatrico prevede:

- Riabilitazione nelle lesioni midollari, preparazione ad un corretto uso degli ausili, individuazione dell'ausilio adatto.
- preparazione all'autonomia;
- riabilitazione negli esiti malattie vascolari (ictus), postumi trauma cranico, con applicazione di tecniche specifiche (Bobhat, Kabath, evocazione di componenti motorie assenti Grimaldi) esercizio terapeutico conoscitivo;
- trattamento delle malattie degenerative (Sclerosi Multipla, Morbo di Parkinson, SLA, Distrofia Muscolare);
- lesioni plesso brachiale;
- trattamento neuropatie periferiche;
- trattamento lesioni nervose periferiche, con individuazione splint ed ausili;
- malattie vascolari;
- preparazione ed educazione all'uso della protesi nell'amputazioni,
- trattamento del moncone residuo – funzionale.

Trattamenti riabilitativi in ambito ortopedico – reumatologico

La riabilitazione in ambito ortopedico – reumatologico prevede:

- Trattamento delle deformazioni, scoliosi e dimorfismi del rachide;
- trattamento dei dolori del rachide attraverso tecniche di rilassamento, miotensive, propriocettive, trattamento delle fasce, massaggio connettivale, pompaggio;
- trattamento delle patologie della spalla (conflitto sub – acromiale, esiti per capsulite adesiva, esiti interventi per lussazione, abituale spalla, postumi traumatici, spalla ed arto superiore);
- trattamenti postumi traumatici del ginocchio, nel recupero interventi per ricostruzione legamentosa, protesi ginocchio, patologie degenerative del ginocchio;
- trattamenti coxartrosi, esiti intervento protesi alle anche, postumi traumatici alle anche;
- trattamento esiti interventi ernie del disco, con recidiva della sintomatologia dolorosa;
- trattamenti intervento connettivo per piedi piatto – valghi.
- postumi traumatici rachide.
- trattamenti artrite reumatoide con individuazione di splint finalizzati al “risparmio articolare”;
- trattamento del linfedema con linfo drenaggio;
- trattamento degli esiti intervento di mastectomia.

Logopedia

Il trattamento effettuato non riguarda soltanto l’ambito delle alterazioni linguistiche, ma anche quello dei disturbi e dei meccanismi anatomo – funzionali delle altre attività nervose superiori (prassie, percezione, intelligenza, memoria, ecc.).

Il trattamento viene impostato dopo una valutazione accurata per stabilire quali siano le capacità residue del paziente, attraverso test standardizzati per stabilire:

- Il comportamento verbale del paziente nei due versanti dell'espressione e della comprensione, attraverso i canali orale e scritto e a diversi livelli di difficoltà;
- Le capacità residue nei compiti di trasposizione (ripetizione, lettura ad alta voce, scrittura sotto dettatura, copia; anche questi a vari livelli di difficoltà);
- L'acquisizione di dati (informazioni) sul comportamento del paziente.

Trattamento riabilitativo del linfedema primario e secondario

La fisioterapia decongestiva combinata nel trattamento del linfedema prevede l'impiego "combinato" di più metodiche:

- linfodrenaggio manuale,
- compressione pneumatica intermittente,
- bendaggio compressivo multistrato,
- ginnastica isotonica sotto bendaggio per arrivare infine all'individuazione del tutore elastocompressivo più idoneo per il paziente.

Trattamento riabilitativo degli esiti dopo chirurgia post carcinoma mammario

Il trattamento riabilitativo che si rivolge a queste pazienti prevede la valutazione di:

- limitazioni articolari a carico della scapolo – omerale;
- ipostenia dei muscoli del cingolo "scapolo – omerale";
- squilibri a carico del rachide come conseguenza dell'intervento;
- esiti di chirurgia ricostruttiva;
- presenza di web axillary syndrome;
- linfedemi dell'arto superiore interessato e quindi impostazione dell'adeguato trattamento.

Terapia respiratoria

La riabilitazione respiratoria è un programma multidisciplinare di cura per pazienti con disfunzioni respiratorie. Tale programma viene calibrato "su misura" per il paziente in modo da cercare di ottimizzare la sua autonomia e le sue performance fisiche e sociali.

La riabilitazione respiratoria **riduce i sintomi, incrementa la capacità di lavoro e migliora la qualità della vita** nei soggetti con patologie respiratorie croniche, un esempio tipico è la BPCO, anche in presenza di alterazioni strutturali irreversibili.

C.Ri.D.A. garantisce una adeguata informazione dell'utente riguardo alle prestazioni e alle attività erogate dal servizio. In qualsiasi momento è garantito l'accesso dei familiari al presidio. Le prestazioni ambulatoriali sono erogate in forma individuale o a piccoli gruppi, a domicilio e in sede extramurale.

Come previsto dalla normativa vigente, e come richiesto dall' Azienda Sanitaria Toscana Centro, circa il 10% dei trattamenti riabilitativi, può essere effettuato dalla C.Ri.D.A. in forma domiciliare.

Per ogni prestazione, sia individuale che di gruppo, è **garantita la durata di un'ora**. Il gruppo è costituito da un **massimo di 6 persone**.

Il centro garantisce la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti i possibili utenti affetti dalle diverse tipologie di disabilità, e ciò è consentito dalla **completa assenza di barriere architettoniche**. Inoltre viene garantita la **privacy degli utenti**. Qualora il piano di trattamento prevede anche attività in acqua si utilizza la piscina. I presidi sono dotati di ambienti specifici con dimensioni, arredi ed attrezzature adeguati allo svolgimento delle attività riabilitative.

In particolare:

- aree attrezzate per attività di gruppo (palestre), per attività statiche e dinamiche;
- aree attrezzate per attività individuali (motorie, respiratorie, per i disturbi, comunicativi/cognitivi);
- box per attività di massoterapia fisica e strumentale e manipolazioni articolari;
- ambulatorio medico per visite specialistiche e valutazioni diagnostico prognostiche cliniche attinenti alle patologie trattate (l'ambulatorio è unico per tutto il presidio riabilitativo ed è sito a Prato in via Pacchiani, n°4);
- servizi igienici per disabili;
- servizi igienici e spogliatoi per operatori;
- spogliatoi per i pazienti;
- spazi per attesa, attività di segreteria ed archivio adeguati alle patologie e al volume di attività previste.

La dotazione strumentale è correlata quantitativa-mente e qualitativamente ai bisogni dell'utenza ed alle diverse tipologie di attività assicurandone uno svolgimento sicuro, efficace ed efficiente.

3. Équipe multiprofessionale

La dotazione organica del personale è rapportata alla tipologia dell'attività svolta nella struttura ed al volume delle prestazioni. Questo viene stabilito sia in base alla richiesta della ASL mediante la stipula di un contratto, sia in riferimento agli obiettivi concordati con la Direzione Aziendale. Comunque sono garantiti alcuni medici specialisti nelle discipline inerenti all'attività riabilitativa svolta nella C.Ri.D.A.

Inoltre la C.Ri.D.A. si avvale di personale di fisioterapisti in possesso dei requisiti necessari per lo svolgimento della specifica attività per l'intero orario di apertura. Il personale è munito di tesserino di riconoscimento. Oltre al personale dipendente, a seconda delle necessità, la C.Ri.D.A. si avvale anche di terapisti a collaborazione che saranno via via indicati all'utenza dalla coordinatrice dei terapisti.

Sezione III – Qualità dei servizi: impegni e programmi del Centro

1. Qualità del servizio

La Fondazione CRIDA è dotata di un **Manuale di Qualità e Sicurezza** che risponde e si adegua ai requisiti dell'Accreditamento Regionale delle Strutture Sanitarie dove viene dettagliatamente spiegato ogni aspetto della sua missione istituzionale

2. Impegni e programmi

L'impegno principale della C.Ri.D.A. è quello di perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni offerte, così come viene dettagliatamente definito nel manuale organizzativo della C.Ri.D.A. che è a disposizione dell'utenza, garantendo il pieno rispetto dei principi fondamentali dell'assistenza riportati nella "Sezione I" della presente carta dei servizi.

Sezione IV - Strumenti per la tutela dei diritti e di verifica

Indicatori e Standard di Qualità e di Sicurezza- Adeguamento organizzativo

C.Ri.D.A. individua come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati la soddisfazione dell'utenza e la soddisfazione degli operatori nello svolgere il loro lavoro.

In conseguenza vengono individuati come indicatori di qualità del servizio:

- Indice di soddisfazione dell'utenza,
- indice di soddisfazione degli operatori

Gli strumenti di rilevazione e verifica dei suddetti indici sono:

- a) Questionario di soddisfazione e modulo per le segnalazioni e/o reclami,
- b) questionario di clima interno per gli operatori.

1. Reclami

I cittadini possono **presentare reclami esprimendo oralmente** le proprie osservazioni a qualunque funzione aziendale **oppure esplicitandoli in forma scritta** indirizzando gli stessi al Responsabile delle Relazioni con il Pubblico della CRIDA che prenderà gli opportuni provvedimenti o all' **Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda USL Toscana Centro** tramite:

- urp@uslcentro.toscana.it,
- tramite pec: urp.uslcentro@postacert.toscana.it,
- numero unico aziendale 055 54 54 54 tasto 1 da lun. a ven. ore 7,45-18,30, il sabato e prefestivi ore 7,45-12,30.

L'ufficio, valutato il reclamo, darà l'avvio ad una indagine interna e fornirà una risposta formale conclusiva all'utente di norma entro 30-60 giorni.

Se il cittadino non è soddisfatto della risposta potrà:

- Richiedere il ricorso alla commissione mista conciliativa (CMC), per i soli aspetti organizzativi e/o relazionali;
- richiedere il ricorso all'ufficio del Difensore Civico della Toscana per aspetti anche tecnico professionali.

2. Questionario di soddisfazione degli utenti

Al fine di conoscere il giudizio che i nostri Utenti hanno sulla qualità delle prestazioni erogate presso la Fondazione C.Ri.D.A., è stato approntato, ormai da diversi anni, un **“Questionario della Soddisfazione dell’Utenza”** che a differenza del reclamo può essere compilato in **forma assolutamente anonima**.

I risultati dei questionari sono pubblicati annualmente dalla Direzione Sanitaria e sono portati a conoscenza dei nostri operatori, ma soprattutto degli stessi utenti.

3.Verifiche

La Direzione della C.Ri.D.A. verifica periodicamente il rispetto degli standard di qualità riportati nella Sezione III attraverso opportuni controlli.

4. Richiesta documentazione

La richiesta di documentazione sanitaria(Cartella Riabilitativa, Relazione medica, Relazione fisioterapica) può essere fatta da parte dell'utente o suo delegato su un apposito modello fornito dalla **segreteria** o scaricabile dal **sito web**. La copia della documentazione richiesta, sarà disponibile **entro 7 giorni** dalla presentazione della domanda e sarà consegnata al richiedente.

Sezione V – Gestione del Rischio Clinico e della Sicurezza del paziente– Adozione Buone Pratiche Regionali e Raccomandazioni del Ministero della Salute

1.Gestione del rischio Clinico e della sicurezza del paziente

La gestione del rischio clinico è un processo che mira ad un miglioramento continuo della pratica clinica attraverso **modalità organizzative in grado di individuare e tenere sotto controllo i rischi**, di ridurre al minimo il verificarsi degli errori e di garantire la sicurezza dei pazienti, per quanto possibile, in tutte le fasi dei percorsi riabilitativi.

Il processo di gestione del rischio clinico deve basarsi non sulla ricerca della colpa, ma sulla opportunità di apprendere dagli errori. La Fondazione C.Ri.D.A si avvale di un **Responsabile della Gestione del Rischio Clinico coadiuvato da un facilitatore**. Nel processo sono previste alcune fasi: l'identificazione, la valutazione, il trattamento, il monitoraggio e la prevenzione del rischio.

Per ognuna di queste fasi sono state adottati strumenti specifici:

- Incident reporting,
- giri nelle strutture per la sicurezza ai fini dell'identificazione dei rischi.

Per la gestione del Rischio Clinico e la promozione della sicurezza degli Utenti si prevedono i seguenti obiettivi:

- Promuovere la cultura della sicurezza,
- rilevare i rischi presenti nella realtà aziendale,
- intraprendere azioni mirate ad individuare, ridurre e prevenire l'incidenza di eventi avversi per gli utenti e gli operatori,
- migliorare la qualità del servizio offerto agli utenti,
- favorire lo sviluppo di strumenti per la sicurezza del paziente,
- aderire alle Pratiche Regionali e alle Raccomandazioni del Ministero della salute.

2. Pratiche Regionali e alle Raccomandazioni del Ministero della salute

La Fondazione ha inoltre previsto una procedura per la prevenzione delle cadute dei pazienti nelle palestre, nelle piscine e a domicilio che è parte integrante del sistema aziendale di Gestione del Rischio Clinico. Crida è in possesso delle credenziali di accesso al **sistema SIMES** per la segnalazione degli incidenti (eventi, near miss, eventi sentinella) per il monitoraggio degli errori in sanità.

Copertura Assicurativa

Tipologia: RCT.

Numero polizza: 50 43484ly della società assicurativa-Sara Assicurazioni.

Massimali: massimale per sinistro RCT di € 3.000.000,00, massimale per sinistro/persona RCO.

Franchigia minima danni a cose: € 500,00.

Contatti



fondazionecriida@arubapec.it



segreteria@fondazionecriida.it



www.fondazionecriida.it





“ Migliorare la qualità di vita dei pazienti:
la nostra missione „



Prato, lunedì 4 agosto 2025

