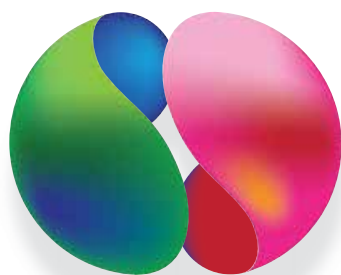



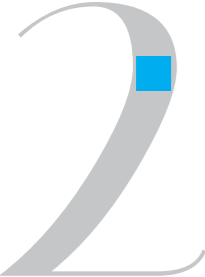

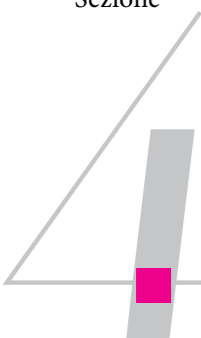

FONDAZIONE

CRINA



cultura  
riabilitazione  
inclusione  
dignità  
autonomia

CARTA DEI SERVIZI

Sezione 	<p><b>Presentazione del Centro</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Finalità e prestazioni offerte</li> <li>2. Principi fondamentali</li> </ol>
Sezione 	<p><b>Informazioni su strutture e servizi</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 - Informazioni generali</li> <li>2 - Informazioni sulle principali attività terapeutiche                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trattamenti riabilitativi in ambito neurologico e geriatrico</li> <li>- Trattamenti riabilitativi in ambito ortopedico - reumatologico</li> <li>- Logoterapia</li> <li>- Mastectomia</li> </ul> </li> <li>3 - Equipe multiprofessionale</li> </ol>
Sezione 	<p><b>Qualità dei servizi: impegni e programmi del Centro</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Qualità del servizio</li> <li>2. Impegni e programmi</li> </ol>
Sezione 	<p><b>Strumenti di verifica per gli impegni, Indicatori e Standard di qualità e di sicurezza, Adeguamento organizzativo</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reclami</li> <li>2. Verifiche</li> </ol>
Sezione 	<p><b>Gestione del Rischio Clinico Adozione Buone pratiche Regionali e Raccomandazioni del Ministero della salute</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestione del rischio Clinico e della sicurezza del paziente</li> </ol>

Sezione 1

# 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 alla persona disabile la migliore qualità di vita e l'inserimento psico sociale.

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, percorso 3 L.R. 595/2005) e per prestazioni di medicina fisica (ex art. 25 L.833/78, percorso 2 L.R. 595/2005). Ha una convenzione con INAIL per erogare prestazioni integrative non concesse dall'ex art. 25. Ha inoltre una convenzione con la Società della Salute di Prato per attività di riabilitazione nel quadro dello Home Care Premium. Inoltre organizza corsi di AFA (attività fisica adattata) per disturbi derivati da patologie muscolo-scheletriche in palestra ed in piscina, e attiva corsi di AFA SPECIALE rivolta a patologie neurologiche croniche come ictus, parkinson e sclerosi multipla (percorso 1 L.R.595/2005 e successive delibere: Delibera N .459 del 03/06/2009, Delibera n.878 del 14/09/2015 - Allegato A-1; DGR n. 1418 del 27/12/2016, Delibera N 903 del 07/08/2017). È una struttura autorizzata con atto PG n°26166/2001 Comune Prato, PG n°9 del 29/10/2001 Comune di Vaiano e accreditata con deliberazione G.R.T. n°4515 del 30/07/2003 Prato e G.R.T. n° 4514 del 30/07/2003 .

I trattamenti riabilitativi che effettua CRIDA sono rivolti a soggetti affetti da patologie:

- neurologiche
- ortopediche
- reumatologiche
- geriatriche
- respiratorie

Inoltre la CRIDA si occupa dei pazienti con:

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

CRIDA 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 da CRIDA sono fornite secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, età, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.

### Imparzialità

Il personale di CRIDA, 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.

### Diritto di scelta

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

### 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 CRIDA 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.

Sezione 2

# Informazioni su strutture e servizi

## 1. Informazioni generali

La Fondazione CRIDA si avvale di 3 presidi ambulatoriali e di 2 strutture (piscine) extra-murali. Per mettersi in contatto rivolgersi a:

### Informazioni

Prato - via Pacchiani, 4  
Tel. 0574 442180

Front Office telefonico  
da lun. a ven. > 8:00/20:00

### Segreteria tecnica

Prato - via Pacchiani, 4  
da lun. a ven. > 8:00/9:00 - ven. > 12:00/14:30  
lun. e mer. > 13:30 /15:30  
mar. e gio. > 12:00/14:00 e > 16:00/17:30

### Presidi ambulatoriali di Prato

Prato - via Pacchiani, 4  
Tel. 0574 442180  
Fax 0574 440503  
Prato - via Ferrucci, 55/57  
[1° piano con ascensore]

### Presidio ambulatoriale di Vaiano

Vaiano - via Nenni, 2  
Tel. 0574 989773

### Presidio ambulatoriale di Montale

Montale - via E.Nesti, 2  
Tel. 0573 557729

### Piscine Terapeutiche

Prato - via Lottini, - Iolo  
Tel. 0574 620207  
Prato - via delle Gardenie - S. Giusto  
Tel. 0574-630101

### Sede legale

Prato - via Pomeria, 90  
Tel. 0574 43621 - Fax 0574 30635

[info@fondazionecrida.it](mailto:info@fondazionecrida.it)

[www.fondazionecrida.it](http://www.fondazionecrida.it)

Per le caratteristiche strutturali e topografiche di CRIDA, consulta sito web.

## 1.1 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 è necessario esibire il piano riabilitativo redatto dal SOC Medicina Fisica e Riabilitativa 2 dell'Azienda USL Toscana Centro o una richiesta medica sia essa redatta dal medico curante o da uno specialista. In questi ultimi due casi il progetto riabilitativo dovrà comunque essere redatto da uno specialista di branca della Fondazione CRIDA per il quale sarà richiesta l'autorizzazione del SOC Medicina Fisica e Riabilitativa 2 dell'Azienda USL Toscana Centro. Al momento della prenotazione il servizio fornisce tutte le informazioni relative all'orario, i tempi e le modalità sanitarie ed amministrative di erogazione.



## 1.2 Pagamento tickets o quote di partecipazione alla spesa sanitaria

La quota di partecipazione alla spesa sanitaria per il piano riabilitativo (Percorso 3) 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 a seconda della fascia di reddito di appartenenza:

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

I cittadini esenti non pagano ticket.

## 2. Informazioni sulle principali attività terapeutiche

Le prestazioni riabilitative erogate da CRIDA si caratterizzano per la globalità del trattamento della disabilità, che richiede un contestuale apporto multidisciplinare.

Per ogni singolo cittadino che si rivolge a CRIDA 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	

## 2.1 Trattamenti riabilitativi in ambito neurologico e geriatrico

- 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.



## 2.2 Trattamenti riabilitativi in ambito ortopedico-reumatologico

- Trattamento delle deformazioni, scoliosi e dimorfismi del rachide;
- Trattamento dei dolori del rachide attraverso tecniche di rilassamento, miotensive, propriocettive, trattamento delle fasce, massaggio connettivale, pompage;
- 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 per postumi traumatici del ginocchio, nel recupero interventi per ricostruzione legamentosa, protesi ginocchio, patologie degenerative del ginocchio;
- Trattamenti per coxartrosi, esiti intervento protesi anche, postumi traumatici anche;
- Trattamento esiti interventi ernie del disco, con recidiva della sintomatologia dolorosa;
- 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.





### 2.3 Logoterapia

Il trattamento effettuato non riguarda soltanto l'ambito delle alterazioni linguistiche, ma anche quello dei disturbi e dei meccanismi anatomico-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.

### 2.4 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.

### 2.5 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.

### 2.6 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.

CRIDA garantisce un'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.

Infatti come previsto dalla normativa vigente, e come richiesto dall' Azienda Sanitaria Toscana Centro, l'8% dei trattamenti riabilitativi, può essere effettuato da CRIDA 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 preveda anche attività in acqua si utilizzano le piscine.**

Le strutture sopraindicate, sono dotate 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. Quindi anche gli utenti che ricevono il trattamento riabilitativo nei locali siti a Vaiano in via Nenni, essendo un numero relativamente esiguo, vengono visitati presso l'ambulatorio di Prato in via Pacchiani, 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 quantitativamente e qualitativamente ai bisogni dell'utenza ed alle diverse tipologie di attività assicurandone uno svolgimento sicuro, efficace ed efficiente.

## 3. Equipe 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 in CRIDA.

Inoltre CRIDA si avvale di personale della riabilitazione 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, CRIDA si avvale anche di terapisti a collaborazione che saranno via via indicati all'utenza dalla Coordinatrice dei terapisti.

# Qualità e Sicurezza dei servizi: impegni e programmi

## 1. Qualità e Sicurezza del servizio

La Fondazione CRIDA è dotata di un Manuale di Qualità e Sicurezza dove viene dettagliatamente spiegato ogni aspetto della sua missione istituzionale.

## 2. Impegni e programmi

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



# Strumenti per la tutela dei diritti e di verifica

Indicatori e Standard di Qualità e di Sicurezza,  
Adeguamento organizzativo

CRIDA individua come fattori fondamentali della qualità e della sicurezza 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 e sicurezza 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 n° 4 di Prato sito in **Via Giuseppe Mazzoni, 1 (angolo Piazza del Comune) - 59100 Prato (PO)**

**Numero verde**

**800 017 835**

**(attivo solo da numero fisso 0574 da lunedì a venerdì 08:00/18:00)**

**Telefono**

**0574 805052 (da lunedì a venerdì 08:00/18:00)**

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



Sezione 5

# Gestione del Rischio Clinico

Adozione Buone pratiche Regionali e Raccomandazioni del Ministero della Salute

## 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 CRIDA, 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 di CRIDA verifica periodicamente il rispetto degli standards di qualità e di sicurezza riportati nella Sezione III attraverso opportuni controlli.



## 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 CRIDA si avvale di un "Facilitatore" per la Gestione del Rischio Clinico. 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

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.

Alcuni operatori della CRIDA sono accreditati come formatori per il progetto anti cadute Otago della Regione Toscana.



la sostenibile leggerezza dell'essere





riabilitazione  
riabilitazione  
di



---

**SEDE LEGALE:**

**Prato**

via Pomeria, 90  
tel. 0574 43621-30635

---

**SEDI OPERATIVE:**

**Prato**

via Pacchiani, 4  
tel. 0574 442180

**Prato**

via Ferrucci, 55/57  
[1° piano con ascensore]

**Vaiano**

via Nenni, 2  
tel. 0574 989773

**Montale**

via Nesti, 2/a  
tel. 0573 557729

---

fondazionecria@arubapec.it

info@fondazionecria.it

economico  
autonomo  
individuo  
inc