



CENTRO RIABILITATIVO 'VILLA MARIA'

# CARTA DEI SERVIZI

2025

# PRESENTAZIONE

## **Gentile utente,**

abbiamo il piacere di presentarLe la nostra "Carta dei Servizi".

La Carta dei servizi, introdotta in Italia con la Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e resa vincolante per gli enti erogatori di servizi sanitari dalla legge 273/95, costituisce uno "strumento efficace nel riconoscimento del ruolo del cittadino, quale soggetto attivo sia in termini di partecipazione democratica alle scelte di politica sanitaria che di controllo di qualità"

La "Carta" regola i rapporti del Centro Riabilitativo "Villa Maria" (CRVM) con i cittadini-utenti, tutela il diritto alla salute, fornisce le indicazioni fondamentali sui servizi erogati, sulla tipologia delle prestazioni, sulle modalità di accoglienza; inoltre indica fattori di qualità per gli impegni assunti.

Con la Carta dei Servizi sanitari il CRVM si impegna a:

- dichiarare l'esistente;
- pubblicizzare gli standard adottati e darne informazione all'utente;
- verificare il rispetto degli standard e il grado di soddisfazione degli utenti.

La "Carta" fa riferimento all'assetto organizzativo e strutturale dei servizi sanitari già in atto; è, quindi, suscettibile di ulteriori modifiche e/o integrazioni, in adeguamento agli eventuali cambiamenti che interverranno rispetto allo stato attuale. Infatti la "Carta" è uno strumento "dinamico" per la sua caratteristica di documento in continuo divenire.

Questo strumento, grazie anche alla Sua gentile e preziosa partecipazione, ci consente di migliorare la qualità dei servizi offerti.

Ciò che tiene uniti è l'idea di appartenenza ad una "comunità di servizio" che condividendo visioni, missione e obiettivi intende dare risposte di qualità al presente e progettare un valido futuro.

Nel ringraziarLa per la fattiva collaborazione, ci consideri a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella Carta dei Servizi.



**Il nostro stile**

**Il nostro impegno**

**La nostra qualità**

**I nostri valori**

**La direzione**

# PREMESSA

Il Centro Riabilitativo "Villa Maria", realizzato dalla Congregazione delle Suore Maestre di S. Dorotea Figlie dei Sacri Cuori è un segno concreto della missione, affidata loro dal Fondatore Giovanni Antonio Farina, di servire i "più poveri" attraverso la "carità" illuminata dall'intelligenza.

La Congregazione delle Suore Maestre di S. Dorotea Figlie dei Sacri Cuori nasce nel 1836 nella Parrocchia di San Pietro in Vicenza, per opera di un giovane sacerdote vicentino Giovanni Antonio Farina, allora insegnante nel Seminario Vescovile e cappellano di quella Parrocchia, poi Vescovo di Treviso (1850-1860) e di Vicenza (1860-1888).

Scopo principale della Congregazione è: *Testimoniare nel mondo l'immensa carità del Cuore di Cristo mediante opere di misericordia spirituali e corporali, rivolte ai più bisognosi, per una promozione umano-cristiana attraverso attività educative, assistenziali e pastorali* (Cost. Art. 7).

Il Centro Riabilitativo "Villa Maria" di Vigardolo è stato **inaugurato ufficialmente il 24 Aprile 1972**.

Realizzato e gestito dalla Congregazione delle Suore Dorotee, nasceva dalla fusione di tre volontà:

- quella della Congregazione stessa che, erede della creatività ideativa e della particolare visione del mondo della sofferenza del loro fondatore, offriva un servizio a bambine particolarmente bisognose di interventi di recupero abilitativo;
- quella di un gruppo di tecnici i quali intendevano realizzare un progetto che permettesse di mettere il minore disabile nella possibilità di evolvere mediante adeguate situazioni psicoaffettive, sociali, tecniche, sanitarie e riabilitative;
- quella dell'Amministrazione Provinciale che, assumendo tra i suoi compiti istituzionali l'assistenza ai disabili, voleva offrire alle minori disabili una struttura che fornisse un valido sostegno alle famiglie.

Con l'evoluzione della legislazione sanitaria Nazionale e Regionale sono state attuate tutte le pratiche per realizzare i requisiti strutturali e organizzativi richiesti dall'autorizzazione all'esercizio e dall'accreditamento istituzionale.

Il CRVM è una «**Struttura territoriale specialistica complessa con presa in carico globale della persona ai fini di riabilitazione funzionale intensiva extra ospedaliera**, con interventi pluridisciplinari o trattamenti pluridisciplinari o trattamenti interprofessionali (lavoro di équipe) in forma ambulatoriale, residenziale a ciclo diurno finalizzate al massimo recupero o stabilizzazione di soggetti portatori di disabilità in età evolutiva...» (Manuale di attuazione della Legge Regionale 16 Agosto 2002 n° 22 allegato 1 codice B/C4)

Le attività polivalenti (prestazioni diagnostiche e terapie individuali o di gruppo) vengono sviluppate sulla base di programmi personalizzati che tengono conto di tutte le esigenze della persona con disabilità.

Opera in conformità con le Linee Guida Nazionali per le attività di riabilitazione indicate dal Ministero di Salute nel provvedimento del 7/5/1998 e recepite dalla Regione Veneto nel DGR 1/2/2000 n.253.

È Accreditato dalla Regione del Veneto dal 31 dicembre 2010 con DGR n. 2973 del 14/12/2010.

# MISSION E VISION

La Mission consiste nell'offrire **percorsi riabilitativi** a bambini e ragazzi con patologie del neurosviluppo.

La nostra attenzione è principalmente rivolta alla definizione di percorsi caratterizzati dalla **massima efficacia possibile**.

Ci rivolgiamo, in primis, a minori che presentano livelli di disturbo gravi, in un'età compresa tra i 18 mesi e i 14 anni.

Nel far questo riteniamo essenziale il coinvolgimento delle altre istituzioni che possono aiutare e favorire il percorso terapeutico e cioè la **famiglia** e la **scuola** con le quali collaboreremo in modo organico e strutturato.

Cercheremo, con la massima professionalità, di individuare, studiare, mettere a punto, sviluppare e utilizzare tutte quelle metodologie e strumenti che possano dare risultati evidenziabili e misurabili.

Il nostro **stile**, a partire dai valori cristiani fondanti, si baserà sul rispetto delle persone coinvolte (bambini e famiglie), sulla valorizzazione di tutte le culture, sulla dignità di ogni essere umano e sullo sviluppo della migliore qualità di vita possibile.

Vorremmo essere un **punto di riferimento** per le famiglie con bambini affetti da queste disabilità e interlocutori di riferimento per il sistema sanitario.

Desideriamo essere percepiti come una struttura di alto livello qualitativo e all'avanguardia nei metodi e sistemi di riabilitazione dei disturbi del neurosviluppo dei bambini.



**IL LOGO DEL CENTRO RIABILITATIVO "VILLA MARIA" INTENDE EVOCARE LO STILE CON CUI IL SERVIZIO VIENE OFFERTO**

La gioia di vivere

**GIROTONDO** che in sé contiene:

- il **CERCHIO** distinzione e condivisione
- il **GIOCO** armonia di regole e libertà
- la **DANZA** abilità e comunione



# POLITICA DELLA QUALITÀ

Per il CRVM è fondamentale offrire la riabilitazione migliore in un contesto relazionale sereno, in ambiente favorevole e di qualità.

Il miglioramento continuo fa parte integrante del mandato che il Centro riconosce di dover perseguire mediante uno sforzo costante mirato a:

- valutare continuamente le aspettative per soddisfare in modo appropriato le richieste di servizio,
- offrire prestazioni riabilitative coerenti con le conoscenze maturate nel contesto delle discipline scientifiche di specifico riferimento,
- ed erogare servizi efficienti, efficaci e sostenibili nel contesto della buona allocazione delle risorse disponibili.

Su queste basi si sviluppa il nostro impegno per la qualità in conformità con i requisiti della Regione Veneto nei processi di Autorizzazione e Accreditamento.

***Nella pratica riabilitativa la Qualità consiste nel fare bene la cosa giusta al momento e al posto giusto raggiungendo e, quando si può, superando le aspettative dell'utente.***

Pertanto nella pratica del CRVM

- ogni intervento diretto a migliorare la salute del soggetto procede da una valutazione sulla situazione esistente volta a definire i problemi cui si deve tentare di porre rimedio;
- una volta definite le ipotesi di lavoro e gli oggetti di intervento, si procede con l'azione diretta a operare le modificazioni ritenute necessarie.
- il monitoraggio dei processi e dei risultati effettivamente conseguiti e il loro confronto con quelli attesi forniscono elementi utili per ulteriori interventi di ottimizzazione e di adeguamento.

Anche il paziente/utente offre un contributo specifico al miglioramento continuo quando esprime il grado di soddisfazione derivata dal contatto con l'Organizzazione segnalando punti di forza o criticità.

Ogni anno viene chiesto ad ogni utente di compilare un apposito questionario la cui analisi è destinata a misurare il livello di soddisfazione percepito e identificare eventuali criticità da affrontare.

# STRUTTURA DEL CENTRO

La Direzione ha posto grande attenzione alla sicurezza della struttura nel rispetto della normativa vigente e a tutte quelle norme riconosciute dalla comunità terapeutica come parte integrante del protocollo riabilitativo.

Le principali caratteristiche della struttura sono:

- ampi spazi interni che favoriscano le relazioni tra persone e abbassano il più possibile la soglia dello stress e sono privi di barriere architettoniche;
- ampi spazi esterni sono funzionali a diversi gradi di relazione con l'ambiente.

Essi sono differenziati per favorire l'anticipazione di una attività e quindi facilitarne la comprensione ma anche per sostenerne la generalizzazione (attività simili eseguite in luoghi diversi)

Il Centro mette a disposizione 15.000 mq. di superficie anche con grandi spazi esterni.

La struttura dedicata ai servizi di riabilitazione dispone dei locali in elenco:

- stanze per la terapia neuro-psicomotoria, per la terapia logopedica, per la terapia educativa e di sostegno alla genitorialità
- laboratori per le attività integrative
- palestre per le attività di gruppo
- dotazione di spazi per attività di laboratorio, per giochi e servizi igienici
- una stanza speciale per le attività sensoriali
- studi per il Personale medico specialistico
- stanza per l'osservazione diagnostica
- una sala per la somministrazione dei test
- un ambulatorio medico
- sala per le riunioni di équipe
- uffici per la Direzione del Centro, per il Coordinamento e per l'Amministrazione
- spazi per proiezioni, riunioni e convegni di aggiornamento
- sale di attesa per i genitori dei bambini in terapia ambulatoriale
- un ampio parco esterno con giardino, cortile, parco giochi attrezzato, passeggiata in aperta campagna



# MODELLO ORGANIZZATIVO

L'équipe del CRVM è costituita da:

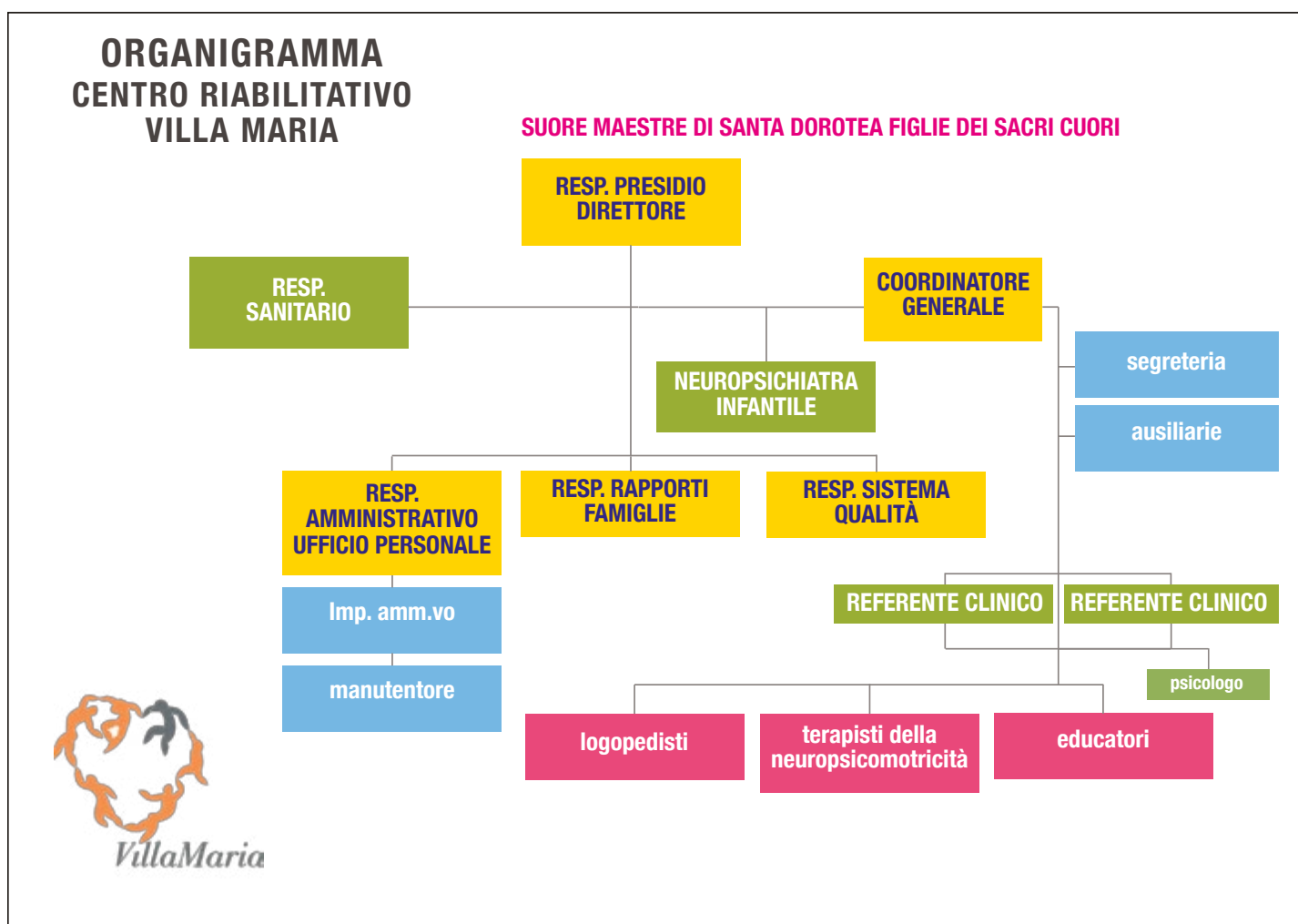
- Responsabile del CRVM
- Direttore Sanitario
- Coordinatore
- Responsabile della Gestione del Sistema di miglioramento continuo della Qualità
- Neuropsichiatra Infantile
- Psicologo
- Professionisti della Riabilitazione (logopedisti, terapisti della neuro-psico-motricità, educatori)
- Responsabile rapporti con le famiglie
- Responsabile Amministrativo

Il gruppo dei Professionisti, comprendente ruoli di direzione e ruoli operativi, opera in sinergia nei vari progetti dall'accoglimento alla dimissione del bambino.

Tutte le attività riabilitative sono coordinate da un'équipe tecnico-scientifica che ha la responsabilità di determinare gli aspetti scientifici che fondano i servizi diagnostici, riabilitativi, terapeutici, educativi e pedagogici.

*Il modello organizzativo del CRVM si basa sulla multi-professionalità in modo tale che tutti i professionisti concorrano, ciascuno con responsabilità specifiche, al risultato finale.*

# ORGANIGRAMMA



# I RUOLI E I COMPITI

## RESPONSABILE DEL CENTRO

È responsabile del "governo", della "gestione" complessiva e dello sviluppo del CRVM, sulla base delle linee di indirizzo dell'Ente Gestore.

## DIRETTORE SANITARIO

È responsabile della coerenza delle attività del Centro con le Linee Guida delle diverse patologie a garanzia della migliore realizzazione del progetto riabilitativo.

## NEUROPSICHIATRA INFANTILE

Il Neuropsichiatra infantile è il medico responsabile della formulazione della diagnosi e di ogni intervento terapeutico-riabilitativo collegato ad essa.

## RESPONSABILE AMMINISTRATIVO

Il Responsabile Amministrativo si occupa della contabilità, dei rapporti amministrativi con gli Enti Istituzionali (Ulss, Regione Veneto, ecc.), degli acquisti, dell'Amministrazione del Personale; fornisce altresì supporto alla Direzione (in particolare nel controllo di gestione).

## COORDINATORE

È responsabile del Servizio di coordinamento complessivo e della gestione organizzativa del personale del CRVM.

Ha la responsabilità della realizzazione delle decisioni della Direzione.

È membro della Direzione del CRVM e presiede l'operatività dei processi, la realizzazione delle soluzioni organizzative finalizzate al raggiungimento degli obiettivi.

## RESPONSABILE QUALITÀ

Garantisce il conseguimento degli obiettivi per la qualità assicurando: la predisposizione, attuazione e aggiornamento dei processi; la promozione della consapevolezza dei requisiti dell'utente/cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione.

## SEGRETERIA

Supporta il Coordinatore in tutte le attività organizzative e di contatto con le famiglie. Si occupa di tutte le incombenze burocratiche e le scadenze documentarie.

## REFERENTE CLINICO

È responsabile dell'iter riabilitativo dei bambini presi in carico dal Centro. Lavora a stretto contatto con il Coordinamento e tutti i professionisti coinvolti. Mantiene i rapporti con gli enti esterni e ne è il riferimento.

## RESPONSABILE RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

È garante del carisma di fondazione del Centro Riabilitativo "Villa Maria" (CRVM), assicurando la coerenza della "Vision e Missione" del Centro.

Si occupa dei rapporti con le famiglie, si fa carico delle relazioni con i servizi territoriali con gli enti assistenziali. È il referente dell'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico). Tiene i contatti con i Servizi di Tutela dei minori nel territorio.

## PERSONALE AUSILIARIO E MANUTENZIONE

Mantiene l'ambiente pulito ed efficiente secondo le normative vigenti assicurando il miglior comfort a chiunque acceda al Centro Riabilitativo.



# LO STAFF DEI PROFESSIONISTI DELLA RIABILITAZIONE

È il gruppo di professionisti con funzioni diversificate che realizza i diversi progetti dalla fase iniziale di accoglienza fino alle dimissioni del percorso riabilitativo del minore condividendo gli obiettivi con la famiglia e la scuola.

## EDUCATORI

attuano il progetto abilitativo in particolare per gli aspetti dell'autonomia personale e sociale attraverso una relazione affettivo-educativa.

## LOGOPEDISTI

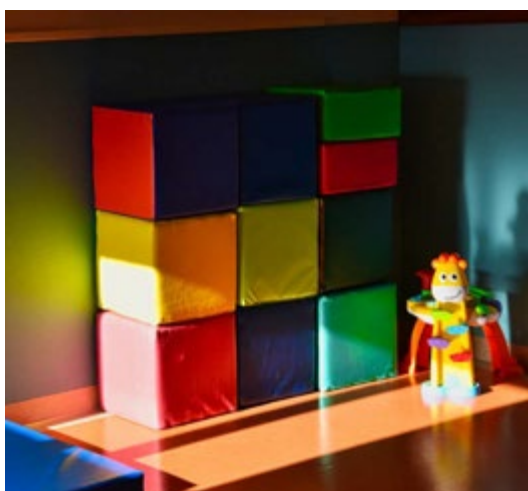
attuano il progetto Abilitativo sostenendo la comunicazione verbale e scritta del bambino affrontando tutte le patologie che provocano disturbi della voce, della parola, del linguaggio orale e scritto e le disfunzioni comunicative.

## TERAPISTI DELLA NEURO E PSICOMOTRICITÀ DELL'ETÀ EVOLUTIVA

attuano il Progetto Abilitativo negli aspetti della consapevolezza del sé, dello sviluppo della abilità di interazione e problem-solving.

# MECCANISMI DI TUTELA E TRASPARENZA

*Il CRVM assicura l'effettiva trasparenza dei servizi, nonché la salvaguardia del cittadino nel suo diritto alla salute, garantendo sia un'informazione chiara ed esauriente, sia la possibilità di avvalersi di uffici preposti alla tutela qualora lo stesso ritenga che sia stata negata o limitata la possibilità di fruire una prestazione a causa di un disservizio, atto o comportamento che possa essere motivo di reclamo. Pari opportunità è riservata ai familiari dei minori, nonché agli organismi di volontariato o di tutela dei diritti, riconosciuti dalla Regione.*



## COME FARE RECLAMI, SEGNALAZIONI, OSSERVAZIONI

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fornire da parte della struttura un servizio di qualità o che non siano conformi ai principi e standard enunciati nella presente Carta, gli utenti possono presentare reclami e/o segnalazioni sia verbalmente che attraverso la compilazione di un modulo apposito.

La Direzione della struttura si impegna a comunicare la presa visione del reclamo in 24 ore e alla risoluzione del

disservizio nei tempi tecnici più contenuti possibile. Modalità di presentazione del reclamo.

Le segnalazioni possono essere presentate:

- lettera in carta semplice indirizzata al CRVM o consegnata alla Reception;
- compilazione dell'apposito modello, sottoscritto dall'utente, disponibile in sala d'attesa e/o presso l'URP;
- segnalazione verbale di persona o telefonicamente o via e-mail;

Per permettere una verifica puntuale, i contenuti della segnalazione devono essere più precisi possibile riguardo al periodo (data, ora) e alle circostanze.

Entro cinque giorni dal ricevimento della segnalazione l'ufficio provvede all'eventuale istruttoria predisponendo la relativa risposta.

Allo stesso modo dei reclami saranno gestiti gli apprezzamenti rivolti all'operato svolto, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.

Annualmente il CRVM provvede ad una verifica della Qualità percepita dall'utenza tramite la somministrazione di un questionario anonimo. I risultati vengono divulgati tramite il sito Web del CRVM: <http://www.centrovillamaria.org>

# SERVIZI OFFERTI



## SERVIZI AMBULATORIALI DI:

- diagnostica
  - terapia neuropsicomotoria
  - terapia logopedica
  - riabilitazione educativa
  - sostegno alla genitorialità
- 



## SERVIZI IN REGIME DIURNO

---



## PRESTAZIONI DIAGNOSTICHE E RIABILITATIVE ANCHE IN REGIME LIBERO PROFESSIONALE

---



## SERVIZI

*Il Centro **attua** programmi di intervento riabilitativo per bambini e adolescenti con difficoltà legate a disturbi neuropsichiatrici che ne rendono problematica la gestione in famiglia e nella scuola.*

*I bambini, di provenienza locale e regionale, sono in età evolutiva e ciascuno è accolto e inserito individualmente in un Piano Riabilitativo Individuale.*



# IL CENTRO SEGUE LE SEGUENTI PATOLOGIE

- *Gravi disturbi del neurosviluppo e disabilità complessa (su base genetica, neurodegenerativa e metabolica)*
- *Valutazioni DSA (Disturbi Specifici dell'Apprendimento)*
- *Bambini fino ai 6 anni con difficoltà aspecifiche nella regolazione emotiva e comportamentale non ancora definibili in un quadro stabilizzato dal punto di vista nosologico per età e livello sintomatologico.*



# TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

## ■ PRESTAZIONI DIAGNOSTICHE

- valutazioni (o visite) neuropsichiatriche infantili
- valutazioni psicologiche con approfondimenti neuropsicologici

## ■ PRESTAZIONI TERAPEUTICHE E RIABILITATIVE

- terapia neuropsicomotoria
- terapia logopedica
- terapia educativa
- sostegno alla genitorialità
- sostegno psicologico e/o psicoterapico
- attività in laboratorio (sviluppo delle potenzialità sensoriali, percettive, motorie, della comunicazione e delle autonomie)
- supervisione per interventi riabilitativi Evidence Based Medicine

## ■ PRESTAZIONI TERAPEUTICHE E RIABILITATIVE

- incontro di verifica con altri servizi per valutare l'evoluzione del minore nei diversi ambiti di vita
- incontro di programmazione e di verifica sul minore con la scuola
- relazioni cliniche
- certificazioni di attività
- attività di segretariato

Le prestazioni sono orientate da tre principi fondamentali:

- l'individualità del bambino e della cultura della famiglia d'origine,
- l'adattamento di diversi metodi alle peculiari caratteristiche del bambino stesso
- la generalizzazione delle competenze dall'ambulatorio agli ambienti di vita.

Questi tre aspetti sono considerati imprescindibili per rendere efficace l'aspetto terapeutico ed estenderlo alle attività di vita quotidiana del bambino.

**ORARIO**  
dalle ore 8.00/13.00  
e ore 14.00/18.00

# AMBITI OPERATIVI

In corrispondenza ai principali ambiti riabilitativi nel CRVM si configurano le seguenti **Settori terapeutici**:

1. Educativo,
2. Neuropsicomotorio,
3. Logopedico,
4. Psicoterapeutico/psicologico

I Settori sono supportati da:

- A. Coordinamento
- B. Amministrazione
- C. Servizio Rapporti con le Famiglie



## Definizione di Settore

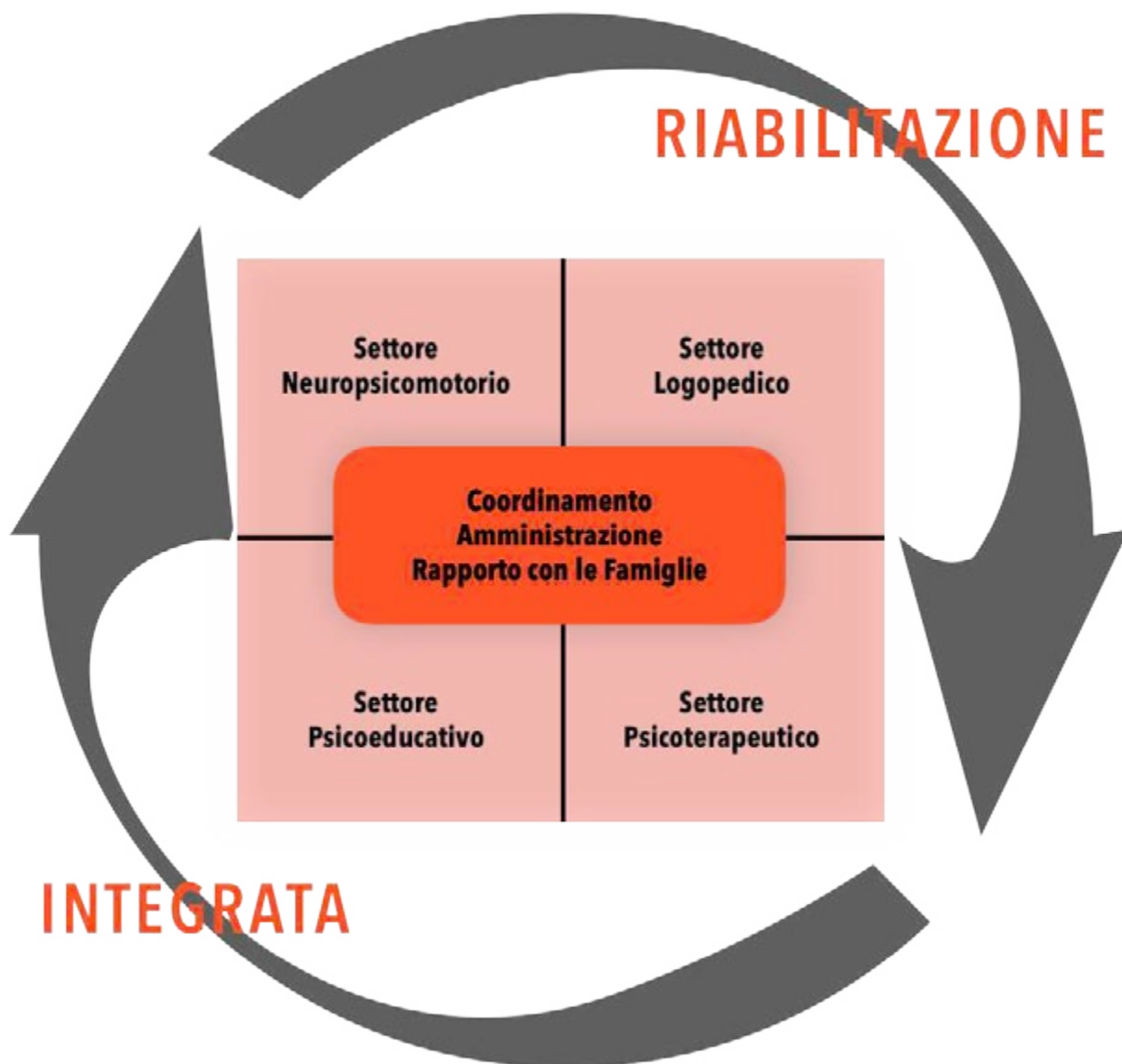
E' una struttura organizzativa costituita da più professionisti raggruppati in base agli obiettivi clinici e terapeutici da raggiungere

Nel settore **Neuropsicomotorio** si attuano programmi riabilitativi personalizzati, per soggetti con disturbi dello spettro autistico, disabilità intellettiva, disturbi del comportamento, disturbi della comunicazione.

Nel settore **Logopedico** si attuano interventi per favorire le competenze linguistico-comunicazionali di disturbi dello spettro autistico, disabilità intellettiva, disturbi della comunicazione, disturbi di linguaggio

Nel settore **Educativo** si esercitano le attività di abilitazione attraverso la gestione del bambino nella sua quotidianità per soggetti con disturbo dello spettro autistico e disabilità intellettiva

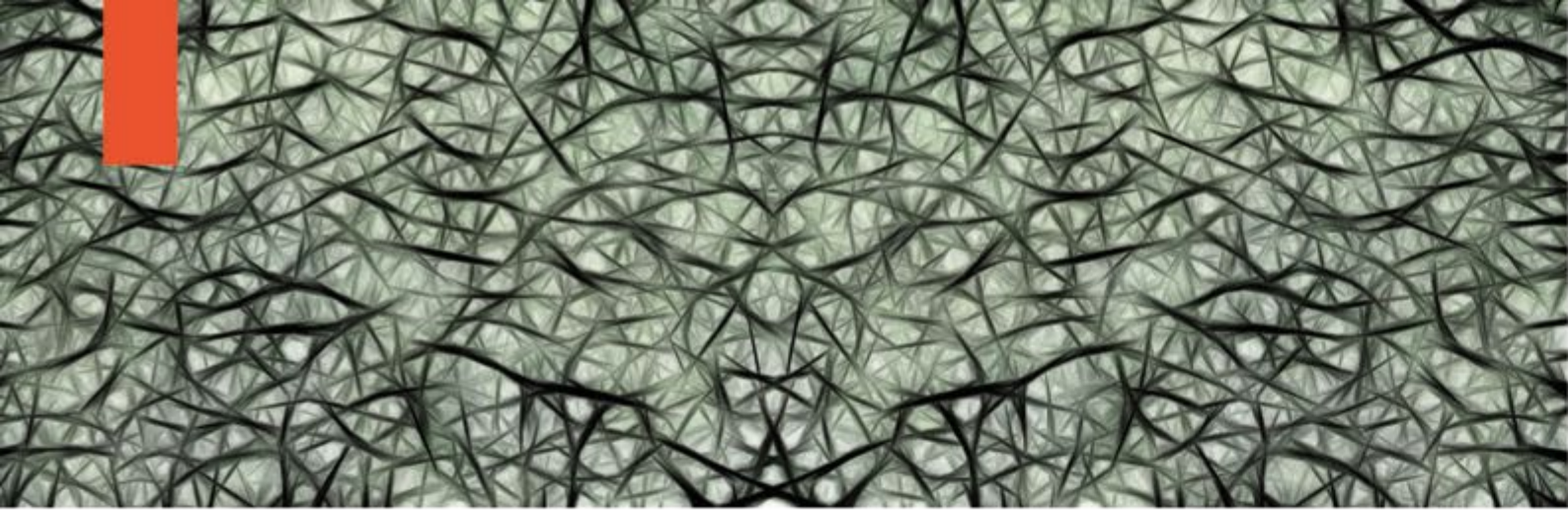
Nel settore **psicologico** si promuovono evoluzioni della personalità e del comportamento del bambino/adolescente, favorendone il benessere, l'autonomia e lo sviluppo delle capacità personali. Accedono a queste prestazioni soggetti con disturbi del comportamento, disturbi dell'umore, soggetti con disabilità intellettiva e comorbidità psichiatrica.



Il percorso ri-abilitativo si concretizza nel contesto della vita quotidiana attuando il progetto e i programmi abilitativi personalizzati mediante l'**INTEGRAZIONE** di molteplici professionisti che, con competenze e abilità specifiche, in:

- sintonia di intenti, (concorrenti)
- sinergia di azioni (convergenti)
- e armonia di relazioni (armonizzati)

concorrono alla realizzazione dello stesso obiettivo: offrire una pluralità di interventi specialistici orientati in modo intensivo sulle potenzialità di evoluzione del bambino.



Una corretta azione abilitativa nei confronti dell'utenza del CRVM (soggetti con disturbi neuropsichiatrici dell'età evolutiva) non può prescindere da un **approccio integrato** verso il soggetto: nessun approccio terapeutico, educativo o didattico ha in sé la forza per essere considerato esaustivo.

La **CULTURA DELL'INTEGRAZIONE** - sintesi dell'intreccio di programmi e operazione terapeutiche, educative, neuropsicomotorie, logopediche, psicoterapiche – è diventata stile operativo del Centro<sup>1</sup> che mira ai seguenti obiettivi.

- **Esaltare la centralità del minore** sempre ed ovunque e coltivare una visione globale del bambino sia facilitando la circolarità delle informazioni che riguardano i minori, sia armonizzando il lavoro terapeutico in un unico progetto unitario;
- **favorire la comprensione del linguaggio specifico di ogni professionalità** e facilitare, conseguentemente, l'assunzione di un linguaggio comune;
- **arricchire le professionalità** attraverso l'espressione della propria specificità e cultura operativa di settore ed assumendo stimoli e indicazioni proprie degli altri ambiti (valore della reciprocità di offerta e ascolto nel confronto);
- **condividere il carico emotivo** della presa in carico di disabilità complesse e gravi e la creazione di più ricche relazioni di aiuto reciproco fra gli operatori.
- **aiutare i genitori** nel loro difficile e complesso ruolo dando loro consigli, indicazioni e metodologie che possano favorire il percorso di sviluppo del bambino.

<sup>1</sup> Il modello in atto deriva da anni di esperienza condotta nei laboratori integrati e da una ricerca costante, condotta sul campo, di modalità operative che da una parte dovevano essere "ecologicamente" adeguate ai minori che afferiscono al CRVM e dall'altra dovevano servire da supporto agli operatori impegnati in questa zona di confine qual è quella della disabilità psichica grave.

# CONDIZIONI PER L'AMMISSIONE

- Età evolutiva e un'abilità motoria che almeno permetta una qualche forma di deambulazione.
- Iscrizione al Sistema Sanitario Nazionale.
- Residenti nella Regione Veneto

## PERCORSO TERAPEUTICO

Nel corso della realizzazione del progetto e dei programmi indicati, autorizzati dal Medico di base o dal Pediatra di libera scelta, si effettuano verifiche cadenzate con obiettivi diversi:

- sintesi generale in cui l'Équipe curante si riunisce con la famiglia per la condivisione della diagnosi e del progetto abilitativo che vede nei familiari un elemento di significativa rilevanza ;
- Periodici incontri di equipe multiprofessionali con il Referente Clinico per la stesura del progetto unitario e personalizzato. A seguito degli incontri i genitori vengono coinvolti riguardo ai cambiamenti di obiettivi oppure delle strategie per raggiungerli;
- revisione del percorso effettuato e ri-programmazione almeno annuale dei passi riabilitativi successivi alla luce degli obiettivi programmati e di quelli raggiunti;
- redazione periodica di schede di osservazione e valutazione con aggiornamento degli obiettivi e delle strategie pertinenti.

## PROCEDURA DI ACCESSO

La Delibera della Regione Veneto n.1889 del 27.07.1997 che regola le procedure d'accesso ai Centri di Riabilitazione operanti in regime di convenzione stabilisce che la richiesta venga prescritta dal Medico di Medicina Generale o dal Pediatra di Libera scelta.

La prescrizione della prima visita servirà alla valutazione del problema, alla definizione delle modalità della presa in carico e alla formulazione della proposta di trattamento riabilitativo.

A conclusione della prima valutazione viene formulata la proposta riabilitativa.

Le richieste di accesso sono registrate nella lista di attesa. **La prima visita viene attivata dall'Ufficio di Segreteria sulla base della data di arrivo dei documenti richiesti.**

## FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

La Direzione del CRVM si propone di mantenere un livello eccellente di qualità dei servizi con:

- Aggiornamento professionale
- Partecipazione del Personale a Corsi e Convegni
- Progetti di ricerca

## SISTEMI INFORMATIVI

La Direzione si è dotata di tecnologie informatiche provvedendo di un Sistema Informativo atto a:

- raccogliere e conservare dati
- elaborare e distribuire l'informazione agli Organi Aziendali utilizzatori;
- controllare, pianificare e gestire in modo integrato tutte le attività del CRVM;
- elaborare velocemente una grande quantità di dati ed informazioni.
- Il flusso delle informazioni, dalla struttura verso gli utenti, deve svilupparsi in modo chiaro, tempestivo, esauriente relativamente alle prestazioni sanitarie, alle modalità di accesso e alle procedure da attuare.

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La Direzione si avvale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/5/1995, che svolge le seguenti funzioni:

il monitoraggio continuo della domanda del cittadino, attraverso la rilevazione sistematica dei bisogni a livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati per adeguare conseguentemente i fattori che ne determinano la qualità;

e comprende le aspettative e i bisogni dell'utente, raccoglie suggerimenti ed osservazioni, opposizioni, reclami rappresentandoli alla Direzione del CRVM per l'adozione di eventuali provvedimenti;

il cittadino sul sistema dei servizi esistenti, i criteri e le modalità per l'accesso ai servizi stessi, nonché sulle procedure e le modalità per inoltrare reclamo alla Direzione del Centro;

a dare risposta al Cittadino per le segnalazioni che si presentano di immediata soluzione;

l'istruttoria e la trasmissione alla Direzione per le decisioni in merito a problemi che richiedono un approfondimento;

adeguatamente i correttivi per la semplificazione delle procedure e l'aggiornamento delle modalità con cui il CRVM si propone all'utenza.

L'Ufficio è ubicato al piano terra.

Si può chiedere un appuntamento presso la Segreteria o la Reception.



## SICUREZZA DEGLI OPERATORI E DEGLI UTENTI

L'Ente ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto Legislativo n. 626/94 e il Decreto Legislativo n. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo un idoneo piano di emergenza per l'intera struttura a seconda delle varie zone dell'Ente curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti gli operatori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

In conformità a quanto previsto dalle normative vigenti in materia è stata addestrata una squadra di emergenza composta da personale operante in struttura.

## TUTELA DELLA PRIVACY

Le informazioni che contengono dati personali (anagrafici, di residenza, ecc.) e dati sensibili (stato di salute, appartenenza etnica, religione, ecc.) sono trattate nel rispetto delle leggi vigenti (D. Lgs 196/2003 e regolamento generale sulla protezione dei dati UE 679/2016) e secondo il previo consenso della persona interessata.

A tal proposito, all'atto della prima visita, l'Utente firma un modulo che autorizza il CRVM al trattamento dei dati personali esclusivamente per i fini istituzionali (rapporti con Ministero della Salute, Aziende USL, Agenzia di Sanità Pubblica) nel totale rispetto di quanto stabilito dalla Legge e che prevede la possibilità di non far comunicare ad altre persone, da parte degli operatori, la presenza dell'Utente ricoverato. I dati personali degli Utenti, quindi, non potranno avere altro utilizzo al di fuori di quanto sopra riportato.

# DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

*Il Centro Riabilitativo "Villa Maria" che da sempre ha cercato di attenersi a comportamenti ispirati al rispetto dei diritti umani, sociali e civili nella sua opera di assistenza, cura e riabilitazione, ha elaborato questa Carta dei Servizi per far conoscere al cittadino-utente i propri Diritti e Doveri e come il Centro operi perché essi non vengano disattesi. Per collaborare efficacemente nella trasparenza e nel rispetto reciproco vengono richiamati i diritti e i doveri del cittadino per la salvaguardia della dignità personale e il rispetto delle convinzioni morali, politiche, religiose e culturali di ognuno.*

## COME CITTADINO HAI DIRITTO DI:

- di ricevere assistenza sanitaria più appropriata ed essere assistito con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana;
- di conoscere l'identità e la qualifica professionale degli operatori del Centro (a questo scopo il personale ha visibili sugli indumenti di lavoro nome, cognome e qualifica);
- alla segretezza di tutti i dati relativi alla propria persona e alla propria disabilità con ottemperanza delle garanzie per la salvaguardia di riservatezza per i dati sensibili;
- di ricevere un'informazione completa e comprensibile circa la disabilità e le cure che verranno prestate/adottate;
- di avere informazioni in grado di farlo partecipare attivamente alle decisioni che lo riguardano e a dare il proprio consenso informato esplicito (scritto) laddove sia previsto;
- di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari;
- di presentare reclami nei casi di disservizi, ritardi, atteggiamenti lesivi della sua dignità o del suo diritto all'assistenza, e di ricevere una risposta.

## COME CITTADINO HAI IL DOVERE DI:

- adottare un comportamento responsabile e collaborativo con il personale medico, tecnico e con la Direzione della sede sanitaria in cui si trova. È il presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico-riabilitativo;
- collaborare con i professionisti del Centro per dare la maggior efficacia possibile alle attività programmate;
- allinearsi alle indicazioni terapeutiche prescritte dai medici del Centro che hanno in cura il bambino comunicando le terapie effettuate a domicilio per l'eventuale prosecuzione durante la presa in carico del percorso riabilitativo onde evitare che le terapie stesse siano contrastanti fra loro;
- rispettare i valori, gli obiettivi e i regolamenti del Centro per favorire la serenità in tutti e una maggior efficacia del Servizio;
- essere puntuali all'orario di terapia in quanto un ritardo superiore ai 15 minuti fa sospendere la terapia stessa;
- tenere presenti le necessità degli altri utenti;
- utilizzare i percorsi (accessi ed ascensori) riservati agli Utenti e visitatori per sostare o spostarsi all'interno della struttura sanitaria.
- comunicare tempestivamente eventuale cambio di residenza e/o del medico di riferimento del bambino.

Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione delle strutture sanitarie, ma è anche suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.



## **INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI**

### **ORARI APERTURA**

**dal lunedì al venerdì**

**dalle ore 8.00 alle ore 13.00**

**dalle ore 14.00 alle ore 18.00**

**TEL. 0444.595065**

**EMAIL:**

**[info@centrovillamaria.org](mailto:info@centrovillamaria.org)**

**[www.centrovillamaria.org](http://www.centrovillamaria.org)**

**CENTRO RIABILITATIVO**

**"VILLA MARIA"**

**VIA VILLA ROSSI, 5 - 36010  
VIGARDOLO DI  
MONTICELLO CONTE OTTO (VI)**