CENTRO PROTESI INAIL

CARTA DEI SERVIZI

Edizione 2025-2027

Realizzazione e grafica: Inail Direzione centrale assistenza protesica e riabilitazione
Area comunicazione ist.le - Ufficio stampa
Stampa: Tipografia Inail

Gentile Ospite,
nel consegnarLe la “Carta dei Servizi”, siamo lieti di darLe il benvenuto presso il Centro Protesi di Vigorso di Budrio. In questo opuscolo troverà alcune indicazioni sulla struttura, i servizi e l’organizzazione. Queste informazioni potranno esserLe utili durante il Suo soggiorno e per ogni altra esigenza Lei potrà rivolgersi direttamente ai nostri operatori.

La Direzione ed il personale del Centro Protesi Inail

SOMMARIO
LA CARTA DEI SERVIZI

SEZIONE 1. CENTRO PROTESI INAIL DI VIGORSO DI BUDRIO
1.1 Chi siamo - Presentazione del Centro Protesi Inail p. 5
1.2 Principi fondamentali P. 5
1.3 Dove siamo - come raggiungerci p. 6

SEZIONE 2. INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI EROGATE E LE MODALITÀ DI ACCESSO
2.1 Protesi e ausili: informazioni utili per gli utenti dell'Inail e del Servizio Sanitario Nazionale p. 7
2.2 Prescrizione autorizzativa dei dispositivi e attività medico legali p. 8
2.3 Le fasi del percorso protesico-riabilitativo p. 8
2.4 Il trattamento: prodotti e servizi p. 10
2.5 Trattamento in regime residenziale (ricovero) p. 14
2.6 Trattamento in regime semiresidenziale (ricovero diurno/DH) e trattamento tecnico protesico (regime ambulatoriale) p. 20
2.7 Dopo il trattamento p. 24

SEZIONE 3. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI
3.1 Impegni verso l'utente p. 25
3.2 Diritti e benefici riconosciuti agli utenti - Privacy p. 27
3.3 Funzioni e programmi aziendali per la gestione della qualità p. 28
3.4 Indagini sulla qualità percepita p. 28
3.5 Gestione del rischio e sicurezza dei pazienti p. 28
3.6 Indicatori e obiettivi di performance p. 28

SEZIONE 4. ASCOLTO E TUTELA DEGLI UTENTI
4.1 Presentazione di reclami, suggerimenti, elogi p. 29
4.2 Associazioni degli utenti p. 30

SEZIONE 1. CENTRO PROTESI INAIL DI VIGORSO DI BUDRIO

1.1 CHI SIAMO - PRESENTAZIONE DEL CENTRO PROTESI INAIL

Nel 1943, l'Inail acquista "Villa Zanardi" dall'Opera Pia Ricovero Ospedale di Budrio, mantenendone inizialmente la funzione di convalescenziario. Durante l'ultimo periodo della guerra la struttura viene utilizzata provvisoriamente dal Centro Traumatologico Ortopedico di Bologna, trasferito a causa dei numerosi bombardamenti che ne hanno compromesso la sede d'origine, nella quale rientrerà solo alcuni anni più tardi.
Il "Centro per la sperimentazione ed applicazione di protesi e presidi ortopedici" nasce nel 1961 come Officina Ortopedica Inail (Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro) annessa al preesistente convalescenziario divenuto, nel frattempo, un centro di rieducazione funzionale. Inizialmente destinato a finalità sperimentali, di studio e di ricerca nel campo della tecnica ortopedica, negli anni Settanta il Centro diviene sempre più realtà produttiva fino ad assumere, nel 1984, l'attuale denominazione e l'assetto organizzativo interno, in virtù del Decreto del Presidente della Repubblica 18 luglio 1984, n. 782. Nell'ultimo decennio, anche attraverso il recupero da parte dell'Inail della propria vocazione sanitaria, il Centro Protesi è andato caratterizzandosi come centro di eccellenza, nella cui attività trovano massima espressione termini come riabilitazione e reinserimento sociale e lavorativo. Il Centro Protesi fornisce agli assicurati dall'Inail, agli assistiti dalle Aziende Sanitarie Locali e ai privati, presidi ortopedici ed ausili tecnici, unitamente al training per il loro corretto utilizzo, riabilitazione e una sistematica azione di sostegno finalizzata ad un ottimale recupero psicologico e sociale. Dal 2013 il Centro Protesi Inail è inoltre accreditato presso la regione Emilia-Romagna per "Attività di riabilitazione in regime di ricovero non ospedaliero ex art. 26 L. 833/78 [...] e funzioni ambulatoriali esercitate in autorizzazione".

1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI

La "centralità del cliente" è il valore principale a cui si ispira il Centro Protesi, e questo impegno reciproco coinvolge in uguale misura gli operatori e gli utenti.
La Carta dei Servizi si basa su specifici standard di qualità che rappresentano l'impegno del Centro Protesi nei confronti degli utenti e che sono rilevanti per conoscere e valutare i prodotti/servizi forniti:

- accoglienza, orientamento e supporto
- informazione e trasparenza
- completezza e chiarezza dell'informazione
- semplicità delle procedure
- personalizzazione e umanizzazione
- tempestività, regolarità, puntualità

- comfort e prestazioni alberghiere
- garanzia, tutela e verifica

All'utente è richiesto di:
- osservare le procedure di ammissione al Centro
- collaborare con il personale al raggiungimento degli obiettivi del percorso protesico riabilitativo impegnandosi a rispettarne il programma ed i tempi stabiliti
- osservare gli orari indicati nel programma giornaliero
- rispettare le esigenze degli altri utenti e le regole di buona convivenza a vantaggio della serenità dell'ambiente e di una migliore efficienza delle prestazioni
- avere cura delle strutture, degli ambienti e dei servizi offerti dal Centro
- seguire le indicazioni ricevute durante tutte le fasi del percorso protesico riabilitativo, dall'ammissione, alle prestazioni ambulatoriali, alla dimissione

1.3 COME RAGGIUNGERCI – DOVE SIAMO

Immerso in un grande parco con piante secolari, il Centro Protesi Inail si trova a Vigorso di Budrio, a circa 20 Km da Bologna.

indirizzo:	via Rabuina, 14 - 40054 - Vigorso di Budrio (BO)
telefono:	051 6936111 (centralino)
	051 6936321 / 246 (reception)
fax:	06 88466153
sito web:	https://www.inail.it/portale/budrio/it.html
email:	centroprotesi-budrio@inail.it
	vigorso-assistiti@inail.it (per pratiche Assistiti)
PEC:	centroprotesi-budrio@postacert.inail.it

Il Centro Protesi è raggiungibile in diversi modi:

In auto: Per l'itinerario stradale fare riferimento alla cartina. È possibile parcheggiare la propria auto all'interno del Centro, nei posti riservati agli ospiti.

In aereo: Collegamenti da Aeroporto Marconi di Bologna a Stazione FS Centrale Bologna: PeopleMover - Aerobus ogni 15 minuti.

Con mezzi pubblici: Linea Suburbana Tper Bologna-Portomaggiore: fermata Budrio. Per lavori di potenziamento infrastrutturale sulla linea, il collegamento per/da Budrio non è più effettuato completamente tramite treno ma in parte anche con autobus con partenza dall'Autostazione di Bologna in Piazza XX settembre, box nr 22 e 23. L'Autostazione è raggiungibile dalla Stazione Centrale uscita Piazza Medaglie d'Oro, a sinistra.

Alla stazione di Budrio dal lunedì al venerdì è attivo il servizio navetta per e dal Centro Protesi con orari in concomitanza con le principali corse Tper.

Con navetta del Centro Protesi da Stazione Bologna Centrale uscita Via Carracci Sosta Autobus alle ore 8.30 e da Centro Protesi a Stazione Centrale alle ore 17.15.

Prima di partire è utile sapere che:
Per ulteriori informazioni sull'itinerario stradale o sugli orari dei principali collegamenti, sia ferroviari sia con il mezzo del Centro Protesi, è possibile rivolgersi al centralino o al servizio Reception.

Presso le principali stazioni ferroviarie e aeroportuali funzionano servizi di accoglienza per clienti con speciali esigenze. Riferimenti per informazioni e prenotazioni dei servizi di assistenza:
Stazione Ferroviaria Bologna Centrale - Piazza Medaglie D'Oro, 2 Call Center Trenitalia 199 892021 oppure 06 3000 (per utenze non abilitate ai prefissi 199).
Numero Unico Nazionale 199 303060 (Assistenza Persone a Mobilità Ridotta).
Numero verde 800 906060 (attivo solo da rete fissa) www.trenitalia.com

Aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna tel 051 6479615 www.bologna-airport.it . La richiesta di assistenza deve essere notificata alla Compagnia aerea già durante la fase di prenotazione del volo ed entro 48 ore dalla partenza.

Per ulteriori informazioni sull'itinerario stradale o sugli orari dei principali collegamenti, sia ferroviari sia con il mezzo del Centro Protesi, o per particolari necessità, rivolgersi alla reception o al centralino o consultare il sito web https://www.inail.it/portale/budrio/it.html .

SEZIONE 2. INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI EROGATE E LE MODALITÀ DI ACCESSO

2.1 PROTESI E AUSILI: INFORMAZIONI UTILI PER GLI UTENTI DELL'INAIL E DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

L'assistenza protesica rientra tra le competenze istituzionali dell'Inail che la eroga secondo proprie modalità ed indicazioni, emanando un proprio regolamento interno, così come contemplato anche dal "Regolamento recante norme per le prestazioni di assistenza protesica: modalità di erogazione e tariffe" (Nomenclatore tariffario), periodicamente emanato con Decreto del Ministero della Salute. L'assistenza protesica Inail è rivolta a

coloro che, avendo subito un infortunio sul lavoro, necessitano di protesi e/o ausili tecnici, la cui applicazione e utilizzo sono parte integrante del percorso di riabilitazione e reinserimento della persona.
L'assistenza protesica per gli assistiti del SSN è disciplinata dallo specifico Regolamento, periodicamente emanato con Decreto del Ministero della Salute, che contiene l'elenco delle protesi e degli ausili tecnici nonché l'indicazione dei relativi tempi minimi di rinnovo (DPCM 12 gennaio 2017 e DM DM 25 novembre 2024). L'assistenza protesica è rivolta agli assistiti dal Servizio Sanitario Nazionale che necessitano di protesi e/o ausili tecnici, la cui prescrizione è a cura delle Aziende ASL come parte integrante di un programma di prevenzione, cura e riabilitazione delle lesioni e dei loro esiti che determinano la menomazione o la disabilità.

2.2 PRESCRIZIONE AUTORIZZATIVA DEI DISPOSITIVI E ATTIVITÀ MEDICO LEGALI

È attivo al Centro Protesi, a seguito dell'emanazione del nuovo "Regolamento per l'erogazione degli interventi per il recupero funzionale della persona, per l'autonomia e per il reinserimento nella vita di relazione" delibera del CdA del 14 dicembre 2021 n. 404 e della circolare del 28 gennaio 2022 n.7, il Centro Medico Legale (CML) che offre i seguenti servizi per gli assistiti:

Prescrizione autorizzativa di dispositivi/ausili

- A seguito di elaborazione di progetto protesico riabilitativo in corso di prima visita tecnico – sanitaria e di accesso tecnico-ambulatoriale.
- Nel periodo di permanenza presso il Centro protesi di Vigorso di Budrio dei dispositivi di cui necessita infortunato/tecnopatico.

Certificazione di Inabilità Temporanea Assoluta (ITA)

Per tutti gli assistiti che si trovano in regime di degenza residenziale o semiresidenziale o in trattamento ambulatoriale che necessitano di certificato interno continuativo per la copertura del periodo di ITA durante la permanenza al Centro.

Collaudo

Al momento della consegna dei dispositivi per la verifica della corrispondenza con la prescrizione medica effettuata e la valutazione dell'esito del progetto protesico riabilitativo.

Comunicazione con i centri medico legali delle sedi

Gestione delle comunicazioni di carattere sanitario con le sedi di appartenenza ed invio e ricezione della documentazione sanitaria nei servizi sopra descritti**.**

2.3 LE FASI DEL PERCORSO PROTESICO-RIABILITATIVO

Al Centro protesi opera un'équipe multidisciplinare composta da medico,

infermiere, tecnico ortopedico, fisioterapista, oss, assistente sociale, psicologo ed altre figure specialistiche, che ha il compito di elaborare –in sede di prima visita- per ogni paziente il progetto protesico riabilitativo individuale.
Il percorso è strutturato nelle seguenti macrofasi:

Prenotazione Prima visita

La Prima visita tecnico-sanitaria viene prenotata tramite la reception che fissa e comunica all'assistito la data dell'appuntamento. Nei casi in cui è necessario valutare accuratamente le condizioni cliniche del paziente ed al fine di evitare di arrivare al Centro con documentazione clinica non completa, prima di procedere con la prenotazione viene richiesto l'invio di documentazione clinica che verrà visionata da una équipe medica.

Prima visita tecnico sanitaria con colloquio psicosociale

L'équipe multidisciplinare in sede di Prima visita valuta le condizioni cliniche del paziente e le necessità di fornitura della protesi od ortesi più idonea. Al termine della prima visita sarà definito l'obiettivo riabilitativo, il setting assistenziale e i tempi per la realizzazione del progetto personalizzato. Nell'ambito dell'équipe multidisciplinare l'assistente sociale e lo psicologo svolgono un colloquio di conoscenza e informativo, per i casi che lo necessitano.

Visita medica di ingresso e colloquio psicosociale di prima degenza

Al momento dell'arrivo presso la struttura per un periodo di accoglienza in regime residenziale (ricovero a tempo pieno) o semiresidenziale (diurno DH), l'assistito è preso in carico da un infermiere. Segue la visita medica effettuata da un dirigente medico fisiatra del reparto di riabilitazione.
Gli assistiti che accedono al Centro Protesi per la prima volta svolgono un colloquio di accoglienza, ascolto e orientamento con l'assistente sociale, che in base ai bisogni psicosociali rilevati propone interventi di sostegno individuale e alla vita di relazione.

Avvio del programma protesico-riabilitativo

Il tecnico della linea produttiva competente in base alla tipologia di dispositivo tecnico prescritto, avvia la lavorazione partendo dal rilievo delle misure e/o dalle prove. Contestualmente alla costruzione del dispositivo inizia il percorso di rieducazione funzionale per il corretto utilizzo, monitorato quotidianamente dal fisioterapista e dal medico di reparto. Durante il trattamento protesico-riabilitativo è fornita l'educazione sanitaria infermieristica. Nell'ambito del percorso, inoltre, i pazienti possono usufruire di consulenza e sostegno da parte del Servizio psicosociale e partecipare alle attività ricreative, ai laboratori di arte/musicoterapia, alle attività di orientamento e avvicinamento allo sport, al laboratorio di informatica e ad attività informative di facilitazione al reinserimento lavorativo.

Verifiche sullo stato di avanzamento del programma
L'équipe tecnico-sanitaria ogni giorno effettua una visita per valutare lo stato di avanzamento, gli obiettivi e il rispetto dei tempi del programma protesico riabilitativo, affrontando tempestivamente le eventuali problematiche cliniche, tecniche e riabilitative rilevate.

Valutazione conclusiva del progetto
Al termine del percorso, l'équipe multidisciplinare effettua la valutazione conclusiva del progetto, la rilevazione del raggiungimento degli obiettivi riabilitativi, eventualmente rimodulati nel corso delle visite intermedie, e lo specialista fisiatra dispone la data di dimissione che viene comunicata al paziente.

Dimissione
Consegnato il dispositivo tecnico, corredato del manuale di istruzioni, lo specialista fisiatra provvede alla dimissione definitiva consegnando all'assistito la lettera di dimissione.

2.4 IL TRATTAMENTO: PRODOTTI E SERVIZI

2.4.1. I prodotti
Il Centro Protesi fornisce ai propri utenti specifici prodotti e servizi nell'ambito di un trattamento riabilitativo con protesi, con ortesi o con ausili, che guarda alla globalità della persona per dare una valida risposta alle specifiche esigenze di ognuno.
Il Centro costruisce e applica presidi ortopedici (protesi e ortesi) personalizzati per tutti i livelli di amputazione. I presidi ortopedici forniti dal Centro sono caratterizzati da:
- estrema personalizzazione
- utilizzo di componentistica tecnologicamente avanzata
- tecniche di costruzione all'avanguardia
- materiali in grado di ridurre il peso del presidio e di migliorarne il comfort

L'Area tecnica, di cui è responsabile un Direttore tecnico, è suddivisa in linee di produzione coordinate da responsabili di linea e vi operano tecnici ortopedici e operatori tecnici. Le linee di produzione sono specializzate per tipologia di protesi:
- Linea protesi e ortesi di arto superiore
- Linea silicone
- Linea protesi transfemorali ed anca
- Linea protesi transtibiali
- Linea ortesi di arto inferiore, calzature, plantari e protesi del piede

L'Area servizi ausili e assistenza sul territorio, di cui è responsabile un Direttore tecnico, è suddivisa in reparto, settori e punti di assistenza sul territorio

coordinati da un capo reparto e settore. Vi operano tecnici ortopedici e operatori tecnici sono specializzati per tipologia di ausili e servizi:

- Settore ausili per la mobilità orizzontale
- Settore mobilità con veicoli
- Settore ausili tecnologici per l'ambiente di vita
- Punti di assistenza sul territorio

2.4.2 I servizi

Accoglienza

La reception cura l'accoglienza dell'utente, fornisce informazioni sulle modalità di accesso alle prestazioni del Centro Protesi, svolge un servizio di orientamento alla struttura e di supporto informativo e logistico. Cura il processo di prenotazione della Prima visita. Accoglie i reclami degli utenti, dei loro famigliari e/o accompagnatori.

Area sanitaria

L'area sanitaria, sotto la responsabilità del Direttore sanitario, eroga i seguenti servizi:

Servizio medico

Organicamente inserito nell'ambito dell'Area sanitaria si avvale di medici di ruolo e di consulenti specialisti.

Ha il compito di:

- garantire l'assistenza clinica/riabilitativa di routine e d'urgenza ai pazienti in ricovero residenziale e semiresidenziale ed erogare le proprie prestazioni tutelandone la loro riservatezza e privacy
- fornire prestazioni specialistiche che concorrono alla gestione del percorso di trattamento sia direttamente attraverso servizi interni: servizio diagnostica ecografica, servizio medico di specialistica ambulatoriale – medicina interna, dermatologia, psicologia clinica - o attraverso rapporti di convenzione con professionisti esterni: medico Internista, medico chirurgo ortopedico
- garantire la continuità clinico-assistenziale attraverso un Servizio di guardia medica interno

Servizio di riabilitazione funzionale

Il Servizio, coordinato dal Primario fisiatra, si avvale di medici specialisti fisiatri responsabili del progetto terapeutico-riabilitativo e comprende il Servizio di fisiochinesiterapia con i reparti necessari alla somministrazione dei programmi riabilitativi. Il servizio fornisce prestazioni terapeutiche e valutative che consistono, prevalentemente, nella somministrazione di esercizio terapeutico, di terapie fisiche e manuali e di riabilitazione con dispositivi tecnici ortopedici.

Si occupa, inoltre, della valutazione funzionale e di performance attraverso l'utilizzo di scale di valutazione validate.

Servizio infermieristico
Organicamente inserito nell'ambito dell'Area sanitaria è coordinato dal Responsabile infermieristico. Si avvale di infermieri e personale di supporto adeguatamente preparato ed aggiornato, che collaborano con il personale medico in lavoro d'équipe. Svolge attività assistenziali di accoglienza sanitaria, di cura e di nursing dei pazienti del Centro mirate al soddisfacimento dei bisogni dell'utente anche attraverso interventi di educazione terapeutica.

Ambulatorio nursing del moncone e cura delle lesioni da utilizzo di dispositivi tecnici ortopedici
Organicamente inserito nell'ambito della Direzione sanitaria il servizio infermieristico è gestito da personale sanitario dedicato, rivolto ai pazienti che necessitino di informazioni sulla cura della cute ed igiene del moncone e ai pazienti in trattamento tecnico che presentino manifestazioni cutanee dovute all'uso del dispositivo tecnico ortopedico e offre:

- informazioni per l'autocura della cute ed igiene del moncone
- medicazioni in caso di lesioni secondo linee guida sanitarie nazionali e regionali
- bendaggio funzionale del moncone
- consulenza medica in caso di manifestazioni cutanee soggette a valutazioni

Consulenza e fornitura ausili
Il Servizio Ausili svolge consulenza, personalizzazione e fornitura di ausili tecnici per la mobilità (carrozzine, verticalizzatori, ecc.), ausili per lo sport (handbikes, monosci, ecc), ed ausili per l'ambiente di vita (ausili informatici e domotici, ausili per le attività di vita quotidiana, ausili per il supporto alla deambulazione, ausili per l'accessibilità domestica, ecc). Fornisce informazioni specialistiche per l'individuazione dei dispositivi tecnici più appropriati per il recupero funzionale e l'autonomia dell'utente ed effettua interventi personalizzati in relazione alle specifiche esigenze, anche attraverso accessi domiciliari per i casi più complessi. Cura, inoltre, il training dell'utente e dei suoi familiari al corretto utilizzo di ausili particolari. In caso di eventi per la promozione dello sport garantisce supporto tecnico operativo e consulenziale.

Servizio di consulenza per il conseguimento di patenti speciali e mobilità con veicoli
Il Centro servizi mobilità con veicoli affronta globalmente l'aspetto della mobilità in auto, moto e veicoli in generale. Si avvale di un team (medico, tecnico, fisioterapista) che fornisce ogni supporto nel percorso per il conseguimento delle patenti speciali. Fornisce informazioni sulla normativa di settore e sulle agevolazioni fiscali, offre consulenze personalizzate per la scelta e l'adattamento del veicolo, si occupa del training per il corretto utilizzo di ausili per la guida, effettua valutazioni della capacità di guida, test e prove pratiche su veicoli multiadattati.

Ambulatorio polispecialistico del piede
L'ambulatorio effettua consulenze medico specialistiche e tecniche finalizzate a risolvere o prevenire le limitazioni funzionali del distretto del piede, mediante indagini posturali e l'eventuale realizzazione di plantari e/o calzature ortopediche personalizzate. La visita tecnico-sanitaria si svolge con medici specialisti in fisiatria, tecnici ortopedici e fisioterapisti.

Servizio psicosociale
Il Servizio svolge attività di accoglienza, consulenza e sostegno al paziente durante le fasi del percorso protesico-riabilitativo al fine di sostenere la persona nel suo percorso di riprogettazione e facilitarne il rientro nel contesto di vita. Al fine di promuovere il benessere e la qualità di vita durante la degenza e fornire strumenti utili per il "ritorno a casa", il Servizio cura progetti a valenza collettiva per favorire la socialità, l'avvicinamento allo sport, le attività espressive e la facilitazione al reinserimento lavorativo mediante: informazione, orientamento, supporto alla ricerca attiva del lavoro e la gestione di un laboratorio di informatica assistita.

Servizio di informazione ed orientamento all'attività sportiva
Il Progetto sport realizzato dal Centro Protesi Inail e CIP Emilia Romagna è collegato alla Convenzione Nazionale Inail – CIP e si basa sulla consolidata esperienza del Centro Protesi, implementando i servizi per il reinserimento attraverso la pratica sportiva.
Obiettivi specifici sono:
- informare e avvicinare alla pratica sportiva gli utenti del Centro Protesi
- presentare lo sport come attività per il benessere psicofisico e sociale
- favorire il reinserimento sociale attraverso la pratica di attività sportive
- promuovere lo sport come reale strumento di integrazione e partecipazione

Il Progetto multidisciplinare è promosso dal Servizio psicosociale e dall'Area comunicazione istituzionale ed è realizzato con la collaborazione professionale di tutta la struttura, prevedendo competenze sanitarie, tecniche, riabilitative, psicosociali, di comunicazione; si sviluppa secondo una programmazione mensile che prevede:
- appuntamento settimanale dello Sportello di informazione e orientamento allo sport, gestito da un tecnico CIP
- lo svolgimento internamente al Centro Protesi ed in orario pomeridiano di lezioni settimanali di differenti discipline ludico motorie di avvicinamento allo sport, sotto la guida di istruttori federali specializzati CIP
- iniziative esterne di orientamento allo sport programmate
- uno stage di tre/quattro giorni di sport invernali, a cadenza annuale

Infine è previsto un impegno comune CIP-Centro Protesi sull'informazione e promozione dell'attività sportiva per le persone con disabilità, anche attraverso iniziative che vedono coinvolto il CIP con la collaborazione del Centro Protesi.

Attività libero-professionale intramuraria
I medici fisiatri del Centro Protesi Inail sono autorizzati ad effettuare visite specialistiche fisiatriche e di controllo come attività libero-professionale intramuraria. Le giornate, gli orari di visita e le tariffe praticate per queste prestazioni sono esposte presso l'ambulatorio dedicato.

2.5 TRATTAMENTO IN REGIME RESIDENZIALE (RICOVERO)

2.5.1. Ammissione - Cosa portare al Centro

Esami medici
Per essere ricoverati al Centro è necessario presentarsi muniti dei seguenti referti medici:
- questionario compilato a cura del medico curante, corredato dagli esiti degli esami di laboratorio indicati nella lettera di invito
- copie di cartelle cliniche precedenti e visite specialistiche
- esami di diagnostica per immagini (consigliata sempre una radiografia recente del moncone)
- alcuni giorni prima della data prevista di ricovero, un nostro operatore sanitario effettuerà una chiamata telefonica per ricordare l'appuntamento e valutare che le condizioni di salute siano invariate rispetto a quelle rilevate in prima visita

Farmaci
Si raccomanda di provvedere alla scorta di farmaci di uso personale, per tutto il periodo di degenza presso il Centro. La stessa raccomandazione vale anche per i prodotti che il paziente utilizza quotidianamente (cateteri, pannolini, ecc.). Si prega di notare che non è permesso al paziente trattenere farmaci durante la degenza; i farmaci dovranno essere consegnati al personale sanitario al momento della visita di ingresso e verranno poi somministrati dal personale infermieristico nelle sale medicazioni di pertinenza.

Documento d'identità

Tessera sanitaria ed eventuale documento di esenzione ticket, certificato di invalidità e codice fiscale.

Indumenti ed effetti personali
Gli indumenti personali da portare al Centro sono quelli abitualmente usati a casa propria, si consiglia pertanto di procurarsi:
- abbigliamento idoneo alla stagione, necessario sia all'interno che all'esterno del Centro (in caso di permessi personali, uscite organizzate, ecc.)
- un corredo di biancheria intima sufficiente a garantire un cambio giornaliero
- pigiama o camicia da notte e ricambi, pantofole
- tute sportive

- un corredo di pantaloncini e magliette bianche di cotone a mezze maniche, sufficiente a garantire un cambio giornaliero necessario per l'igiene personale
- biancheria da bagno (telo, asciugamani)
- detergenti personali (sapone, shampoo, bagnoschiuma etc.)

Si informa che è possibile utilizzare una cassetta di sicurezza personale collocata in corrispondenza del posto letto assegnato. Il Centro Protesi non è responsabile della custodia di quanto contenuto nella cassetta di sicurezza, si raccomanda pertanto un utilizzo diligente di tale servizio. È possibile portare radio e pc portatile, il cui uso è consentito nel rispetto delle regole di buona convivenza. Presso il Centro sono presenti alcune aree wi-fi.

Non è consentito portare generi alimentari, bevande, alcolici né al momento dell'ingresso né durante la degenza. È vietata l'assunzione di alcolici al fine di prevenire comportamenti legati all'abuso di alcool, che possono compromettere il normale svolgimento della vita comunitaria.

Accoglienza
Al momento dell'arrivo al Centro l'utente è tenuto a registrarsi presso la reception. L'accettazione in ricovero avviene entro le ore 12:00 del giorno indicato sull'invito. Qualora l'utente fosse impossibilitato a presentarsi, dovrà darne tempestiva comunicazione alla reception. In caso di mancato preavviso, non sarà possibile mantenere la prenotazione di ricovero.
La reception è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 17:00 e risponde ai seguenti numeri:
tel 051 6936246 / 321 (reception)
fax 06 88466153

2.5.2 Degenza

Accettazione in ricovero
L'utente, al momento del suo arrivo, riceverà dalla reception le indicazioni necessarie per raggiungere il reparto di degenza, dove il coordinatore infermieristico o l'infermiere di turno, con il supporto degli operatori socio-sanitari, provvederà ad effettuare la valutazione dei bisogni assistenziali con pianificazione dei relativi obiettivi dando alcune informazioni sull'organizzazione del reparto e sulla struttura nel suo complesso. È importante che l'utente consegni all'infermiere il questionario compilato dal medico curante, le copie di cartelle cliniche, le radiografie e i referti degli accertamenti diagnostici precedentemente richiesti. Entro 6 ore dalla apertura della cartella clinica il medico di riferimento effettuerà la visita medica di ingresso e la valutazione fisiatrica-riabilitativa. Durante il periodo di ricovero, è possibile concordare un appuntamento per un colloquio a cura dell'assistente sociale.

Programma protesico-riabilitativo
Dopo l'invio presso il reparto tecnico di competenza, prende avvio la costruzione della protesi le cui fasi variano in base alla tipologia di presidio da realizzare. Indicativamente le fasi del programma possono essere descritte come segue: rilevazione misure, costruzione calco di gesso negativo e positivo, costruzione invasatura di prova con verifica ed adattamenti, contestuale avvio del training riabilitativo per il corretto utilizzo e riabilitazione con il fisioterapista, invasatura definitiva, finitura della protesi con rivestimento estetico, completamento del percorso protesico-riabilitativo e verifica dell'obiettivo raggiunto.

Prestazioni sanitarie
Su richiesta del medico di reparto possono essere fornite all'interno del Centro, le seguenti prestazioni sanitarie.

Consulenze specialistiche (svolte internamente o presso strutture ospedaliere locali):
- cardiologica
- ortopedica
- chirurgica
- psicologia clinica
- dermatologica
- internistica

Prestazioni fisiochinesiterapiche:
- training all'uso della protesi/ortesi
- valutazione ausili per la mobilità
- terapie fisiche manuali e strumentali
- rieducazione neuromotoria
- prestazioni valutative con pedane baropodometriche ed altri dispositivi a tecnologia avanzata
- Prestazioni di diagnostica:
- elettrocardiogramma
- ecografia addominale e muscolo-tendinea
- ecodoppler

Servizio religioso (rito cattolico)
Al Centro è presente un religioso che è a disposizione degli ospiti per colloqui e confessioni. Le funzioni si tengono in giorni ed orari stabiliti presso l'ambiente dedicato, in cui è ubicata la cappella del Centro.

Comfort alberghiero
Presso il Centro sono disponibili:
- servizio bancomat
- servizio di ristorazione in sala da pranzo riservata agli utenti, aperta anche

ai famigliari ed ai visitatori, compatibilmente con i posti disponibili
- distributori di bevande fresche, calde e merendine dislocate in diverse aree del Centro
- aree wi-fi
- fasciatoio per le neomamme disponibile in alcuni locali
- servizio di richiesta autorizzazione per l'accesso alla ZTL (zona a traffico limitato) del centro di Bologna, da richiedere alla reception
- servizio navetta che, ad orari e giorni stabiliti, collega il Centro Protesi con gli alberghi di Budrio

Appuntamenti quotidiani
La colazione viene servita nella fascia oraria dalle 7:00 alle 8:00. Il pranzo viene servito alle ore 12:00 e la cena alle ore 19:00.
I Reparti tecnici funzionano dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle12:00 e dalle ore 13:00 alle 16.30.
I Reparti di training riabilitativo e fisiochinesiterapia funzionano dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 12:00 e dalle ore 13:00 alle 15:00.

Incontro con i famigliari
I responsabili e i referenti del Centro si incontrano con i famigliari, concordando con gli stessi il giorno e l'orario. I medici di reparto di riferimento sono disponibili giornalmente su appuntamento ad incontrare i famigliari e caregiver.

Accesso degli utenti ai reparti
L'accesso ai reparti di produzione, riabilitazione e fisiokinesiterapia avviene negli orari stabiliti dai rispettivi responsabili, secondo i programmi di lavoro definiti dal progetto protesico-riabilitativo. Gli utenti sono tenuti a rispettare gli orari di presenza in palestra per le visite e la riabilitazione e a rispettare il divieto di accesso nelle aree segnalate con appositi cartelli.

Rispetto degli orari
I pazienti sono tenuti a ritirarsi alla sera entro le ore 23:00 e a lasciare la propria stanza al mattino entro le ore 7:30, in modo da poter fare colazione e arrivare puntuali agli appuntamenti della giornata.

Rispetto verso gli altri utenti e gli operatori
Si raccomanda un uso discreto di radio, tv e telefono cellulare. In base alle vigenti norme in tema di privacy, è severamente vietato effettuare foto e/o riprese video all'interno degli spazi comuni e/o che coinvolgano altre persone, oltre al diretto interessato, se non dichiaratamente consenzienti.

Cura dei propri effetti personali
I pazienti sono responsabili della custodia di valori e documenti personali; al riguardo si suggerisce l'utilizzo dell'apposita cassetta di sicurezza.

Divieto di fumo
È severamente vietato fumare all'interno del Centro. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano stile di vita nella struttura.

Divieto di forniture alimentari esterne
È severamente vietata l'introduzione di alcoolici dall'esterno e la loro assunzione al fine di prevenire comportamenti legati all'abuso di alcool, che possono compromettere il normale svolgimento della vita comunitaria.

Visite di parenti e amici
Gli amici ed i parenti sono benvenuti al Centro. È possibile ricevere visite nei locali comuni, tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 20:00. Al fine di non recare disturbo agli altri ospiti, non è consentito l'accesso di parenti ed amici nei reparti di degenza (salvo casi particolari, preventivamente autorizzati dal personale sanitario). È ammesso l'ingresso di animali domestici previa richiesta formale al Responsabile per la sicurezza.

Permessi di uscita
I permessi devono essere richiesti al personale dei reparti di degenza.
Permessi orari (devono essere richiesti entro le ore 10:00, specificando se si intendono consumare i pasti esternamente al Centro):
- tutti i giorni dalle ore 17:00 alle ore 22:30
- il sabato, la domenica ed i festivi tutta la giornata delle ore 8:00 alle ore 22:30

Permessi di fine settimana vanno richiesti durante la visita collegiale del mercoledì e possono essere accordati come dimissione temporanea:
- dal venerdì pomeriggio alla domenica pomeriggio
- dal sabato mattina al lunedì mattina

Per evidenti motivi di sicurezza personale è consentito uscire in permesso con la protesi in prova, solo se autorizzati dal reparto tecnico di competenza. Le carrozzine in dotazione durante la degenza devono essere utilizzate esclusivamente all'interno del perimetro del Centro Protesi. L'utilizzo all'esterno deve essere preventivamente autorizzato dal personale sanitario.

Permessi di uscita dei minori di 18 anni
Ai degenti di età inferiore ai 18 anni possono essere concessi permessi di uscita solo se accompagnati dal genitore (o tutore). In caso di impedimento il genitore deve autorizzare per iscritto il minore ad uscire dal Centro senza accompagnamento oppure delegare per iscritto altra persona (maggiorenne) indicandone le generalità. La persona delegata dovrà al momento del suo arrivo al Centro, esibire alla caposala o infermiere in servizio un documento di riconoscimento in corso di validità.

2.5.3 Dimissione

La dimissione viene valutata dall'équipe tecnico-sanitaria nel corso della visita collegiale che si tiene una volta alla settimana. La dimissione viene disposta dal Primario fisiatra o dal medico di reparto delegato con le modalità indicate nelle seguenti istruzioni.
Al momento della dimissione l'utente deve:

- ritirare la protesi, il relativo manuale di istruzioni ed il verbale di gradimento sottoscritto per ricevuta
- ritirare il foglio di consegna/fine lavoro redatto dal responsabile del reparto tecnico e dal responsabile del reparto di training riabilitativo
- consegnare questi documenti al personale infermieristico
- comunicare all'infermiere l'orario in cui intende lasciare il Centro

L'utente viene dimesso dal reparto di degenza dopo la consegna della lettera di dimissione firmata dal medico di reparto da presentare al medico curante e al medico prescrittore che effettuerà il collaudo della protesi. La dimissione deve avvenire dalle ore 7:15 ed entro le ore 19.

Certificati attestanti la presenza o il periodo di degenza
Al momento in cui viene comunicata la dimissione i certificati di degenza devono essere richiesti al Servizio infermieristico e i certificati di presenza alla reception.

Cartella clinica
La copia della cartella clinica va richiesta per iscritto alla Direzione sanitaria del Centro. La copia verrà spedita entro 60 giorni dalla richiesta con spese a carico del destinatario.

Certificazioni per assistenza durante il viaggio
Le certificazioni utili per usufruire dell'assistenza durante il viaggio sono rilasciate dal medico di reparto su richiesta dell'utente.

Istruzione specifica per gli utenti assistiti dal Servizio Sanitario Nazionale
L'utente deve recarsi alla propria Azienda Sanitaria Locale, che provvederà ad effettuare il collaudo di verifica della congruenza clinica e della rispondenza della protesi ai termini fissati dall'autorizzazione entro 20 giorni dalla dimissione. Il verbale di collaudo dovrà essere tempestivamente inviato, sempre a cura dell'utente, all'Ufficio rapporti con gli assistiti del Centro Protesi all'indirizzo email vigorso-assistiti@inail.it .

Dimissioni dei minori di 18 anni
I degenti di età inferiore ai 18 anni possono essere dimessi solo se accompagnati dal genitore (o tutore). In caso di impedimento il genitore deve autorizzare per iscritto il minore ad uscire dal Centro senza accompagnamento oppure delegare per iscritto altra persona (maggiorenne) indicandone le generalità. La persona

delegata dovrà al momento del suo arrivo al Centro, esibire alla caposala o infermiere in servizio un documento di riconoscimento in corso di validità.

2.6 TRATTAMENTO IN REGIME SEMIRESIDENZIALE (RICOVERO DIURNO DH) E TRATTAMENTO TECNICO PROTESICO (AMBULATORIALE)

2.6.1. Ammissione - Cosa portare al Centro

Esami medici
Per essere ricoverati al Centro è necessario presentarsi muniti dei seguenti referti medici:
- questionario compilato a cura del medico curante, corredato dagli esiti degli esami di laboratorio indicati nella lettera di invito
- copie di cartelle cliniche precedenti e visite specialistiche
- esami di diagnostica per immagini (consigliata sempre una radiografia recente del moncone)
- alcuni giorni prima della data prevista di ricovero un nostro operatore sanitario effettuerà una chiamata telefonica per ricordare l'appuntamento e valutare che le condizioni di salute siano invariate rispetto a quelle rilevate in prima visita

Farmaci
Si raccomanda di provvedere alla scorta di farmaci di uso personale, per tutto il periodo di degenza presso il Centro. La stessa raccomandazione vale anche per i prodotti che il paziente utilizza quotidianamente (cateteri, pannolini, ecc.).

Documento d'identità

Tessera sanitaria ed eventuale documento di esenzione ticket, certificato di invalidità e codice fiscale.

Indumenti ed effetti personali
Gli indumenti personali da portare al Centro sono quelli abitualmente usati a casa propria, si consiglia pertanto di procurarsi:
- abbigliamento idoneo alla stagione, necessario sia all'interno che all'esterno del Centro (in caso di permessi personali, uscite organizzate, ecc.)
- tute sportive
- un corredo di pantaloncini e magliette bianche di cotone a mezze maniche, sufficiente a garantire un cambio giornaliero necessario per l'igiene personale

Il trattamento protesico-riabilitativo in ricovero semiresidenziale (diurno DH), con fascia oraria dalle ore 8:00 alle ore 15:00, prevede i seguenti servizi:
- trattamento riabilitativo per il corretto utilizzo della protesi od ortesi
- riabilitazione funzionale
- assistenza medico infermieristica

- consulenza psicosociale e servizi collegati, per i casi che lo necessitano
- utilizzo di locali per la permanenza attrezzati per l'accoglienza, il riposo, il deposito degli effetti personali
- pasto delle ore 12:00

Il trattamento tecnico protesico (ambulatoriale) è riservato ad utenti che non necessitano di trattamenti sanitari in regime residenziale/semiresidenziale e che accedono al Centro solo per interventi tecnici legati alle attività dei reparti di produzione (fornitura, rinnovi, riparazioni e controlli di protesi od ortesi). Gli utenti che usufruiscono del trattamento tecnico protesico possono rivolgersi alla reception per informazioni sulle modalità di accesso alle seguenti prestazioni: consulenza ausili e mobilità con veicoli, consulenza psicosociale. Su segnalazione del tecnico ortopedico di riferimento al medico di struttura che ne valuterà l'effettiva necessità, possono essere effettuate, in caso di necessità correlate alla fornitura del dispositivo ortopedico, visite mediche specialistiche.

Accoglienza
Al momento dell'arrivo al Centro l'utente è tenuto a registrarsi presso la reception. L'accettazione in ricovero avviene entro le ore 12:00 del giorno indicato sull'invito. Qualora l'utente fosse impossibilitato a presentarsi, dovrà darne tempestiva comunicazione alla reception. In caso di mancato preavviso, non sarà possibile mantenere la prenotazione di ricovero.
La reception è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 17:00 e risponde ai seguenti numeri: tel 051 6936246 / 321 (reception) fax 06 88466153 .

2.6.2 Degenza in regime semiresidenziale

Accettazione in ricovero
L'utente, al momento del suo arrivo, riceverà dalla reception le indicazioni necessarie per raggiungere il reparto Day Hospital , dove il coordinatore infermieristico o l'infermiere di turno, con il supporto degli operatori sociosanitari, provvederà ad effettuare la valutazione dei bisogni assistenziali con pianificazione dei relativi obiettivi dando alcune informazioni sull'organizzazione del reparto e sulla struttura nel suo complesso. È importante che l'utente consegni all'infermiere il questionario compilato dal medico curante, le copie di cartelle cliniche, le radiografie e i referti degli accertamenti diagnostici precedentemente richiesti. Il medico di riferimento effettuerà la visita medica di ingresso e la valutazione fisiatrica-riabilitativa. Durante il periodo di ricovero semiresidenziale, è possibile concordare un appuntamento per un colloquio a cura dell'assistente sociale.

Programma protesico-riabilitativo
Dopo l'invio presso il reparto tecnico di competenza, prende avvio la costruzione della protesi le cui fasi variano in base alla tipologia di presidio da

realizzare. Indicativamente le fasi del programma possono essere descritte come segue: rilevazione misure, costruzione calco di gesso negativo e positivo, costruzione invasatura di prova con verifica ed adattamenti, contestuale avvio del training riabilitativo per il corretto utilizzo e riabilitazione con il fisioterapista, invasatura definitiva, finitura della protesi con rivestimento estetico, completamento del percorso protesico-riabilitativo e verifica dell'obiettivo raggiunto.

Prestazioni sanitarie
Su richiesta del medico di reparto possono essere fornite all'interno del Centro, le seguenti prestazioni sanitarie.

Consulenze specialistiche (svolte internamente o presso strutture ospedaliere locali):
- cardiologica
- ortopedica
- chirurgica
- psicologia clinica
- dermatologica
- internistica

Prestazioni fisiochinesiterapiche:
- training all'uso della protesi/ortesi
- valutazione ausili per la mobilità
- terapie fisiche manuali e strumentali
- rieducazione neuromotoria
- prestazioni valutative con pedane baropodometriche ed altri dispositivi a tecnologia avanzata

Prestazioni di diagnostica:
- elettrocardiogramma
- ecografia addominale e muscolo-tendinea
- ecodoppler

Servizio religioso (rito cattolico)
Al Centro è presente un religioso che è a disposizione degli ospiti per colloqui e confessioni. Le funzioni si tengono in giorni ed orari stabiliti presso l'ambiente dedicato, in cui è ubicata la cappella del Centro.

Comfort alberghiero
Presso il Centro sono disponibili:
- servizio bancomat
- servizio di ristorazione in sala da pranzo riservata agli utenti, aperta anche ai familiari ed ai visitatori, compatibilmente con i posti disponibili

- distributori di bevande fresche, calde e merendine dislocate in diverse aree del Centro
- aree wi-fi
- fasciatoio per le neomamme disponibile in alcuni locali
- servizio di richiesta autorizzazione per l'accesso alla ZTL (zona a traffico limitato) del centro di Bologna, da richiedere alla reception
- servizio navetta che, ad orari e giorni stabiliti, collega il Centro Protesi con gli alberghi di Budrio

Appuntamenti quotidiani
Il pranzo viene servito alle ore 12:00. I Reparti tecnici funzionano dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle12:00 e dalle ore 13:00 alle 16.30. I Reparti di training riabilitativo e fisiochinesiterapia funzionano dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 12:00 e dalle ore 13:00 alle 15:00.

Incontro con i familiari
I responsabili e i referenti del Centro si incontrano con i familiari, concordando con gli stessi il giorno e l'orario. I medici di reparto di riferimento sono disponibili giornalmente su appuntamento ad incontrare i familiari e caregiver.

Accesso degli utenti ai reparti
L'accesso ai reparti di produzione, riabilitazione e fisiokinesiterapia avviene negli orari stabiliti dai rispettivi responsabili, secondo i programmi di lavoro definiti dal progetto protesico-riabilitativo. Gli utenti sono tenuti a rispettare gli orari di presenza in palestra per le visite e la riabilitazione e a rispettare il divieto di accesso nelle aree segnalate con appositi cartelli.

Rispetto verso gli altri utenti e gli operatori
Si raccomanda un uso discreto di radio, tv e telefono cellulare. In base alle vigenti norme in tema di privacy, è severamente vietato effettuare foto e/o riprese video all'interno degli spazi comuni e/o che coinvolgano altre persone, oltre al diretto interessato, se non dichiaratamente consenzienti.

Divieto di fumo
È severamente vietato fumare all'interno del Centro. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano stile di vita nella struttura.

Divieto di forniture alimentari esterne
È severamente vietata l'introduzione di alcoolici dall'esterno e la loro assunzione al fine di prevenire comportamenti legati all'abuso di alcool, che possono compromettere il normale svolgimento della vita comunitaria.

Visite di parenti e amici
Gli amici ed i parenti sono benvenuti al Centro. È possibile ricevere visite nei locali comuni. È ammesso l'ingresso di animali domestici previa richiesta formale al Responsabile per la sicurezza.

2.5.3 Dimissione

La dimissione viene valutata dall'équipe tecnico-sanitaria nel corso della visita collegiale che si tiene una volta alla settimana. La dimissione viene disposta dal Primario fisiatra o dal medico di reparto delegato con le modalità indicate nelle seguenti istruzioni.
Al momento della dimissione l'utente deve:

- ritirare la protesi, il relativo manuale di istruzioni ed il verbale di gradimento sottoscritto per ricevuta
- ritirare il foglio di consegna/fine lavoro redatto dal responsabile del reparto tecnico e dal responsabile del reparto di training riabilitativo
- consegnare questi documenti al personale infermieristico
- comunicare all'infermiere l'orario in cui intende lasciare il Centro

L'utente viene dimesso dal reparto di degenza dopo la consegna della lettera di dimissione firmata dal medico di reparto da presentare al medico curante e al medico prescrittore che effettuerà il collaudo della protesi.

Certificati attestanti la presenza o il periodo di degenza
Al momento in cui viene comunicata la dimissione i certificati di degenza devono essere richiesti al Servizio infermieristico e i certificati di presenza alla reception.

Cartella clinica
La copia della cartella clinica va richiesta per iscritto alla Direzione sanitaria del Centro. La copia verrà spedita entro 60 giorni dalla richiesta con spese a carico del destinatario.

Certificazioni per assistenza durante il viaggio
Le certificazioni utili per usufruire dell'assistenza durante il viaggio sono rilasciate dal medico di reparto su richiesta dell'utente.

Istruzione specifica per gli utenti assistiti dal Servizio Sanitario Nazionale
L'utente dopo la dimissione dovrà recarsi presso la propria Azienda Sanitaria Locale, che provvederà ad effettuare il collaudo di verifica della congruenza clinica e della rispondenza della protesi ai termini fissati dall'autorizzazione entro 20 giorni dalla dimissione.
Il verbale di collaudo dovrà essere tempestivamente inviato, sempre a cura dell'utente, all'Ufficio rapporti con gli assistiti del Centro Protesi all'indirizzo email: vigorso-assistiti@inail.it .

2.7 DOPO IL TRATTAMENTO

Istruzioni per l'uso e la manutenzione del presidio ortopedico
Al fine di trarre il maggior beneficio possibile dai risultati ottenuti durante il soggiorno al Centro, è importante seguire le indicazioni che il personale tecnico e sanitario fornisce sulla condotta da tenere per una ottimale manutenzione della protesi (norme igieniche, controlli, termini di garanzia, rinnovi, ecc.) e contenute nei manuali di istruzioni.

Richiesta di informazioni, una volta a casa
Anche dopo il rientro a casa, i componenti dell'équipe multidisciplinare del Centro Protesi sono disponibili per ogni problema legato al trattamento protesico. In caso di necessità si può contattare direttamente l'operatore con cui si desidera parlare oppure la reception.

Tornare a casa
Per facilitare un percorso di indipendenza e di vita autonoma è consultabile online sul sito del Centro Protesi il manuale "Tornare a casa". Nella pubblicazione sono documentate testimonianze ed esperienze positive di coloro che vivendo direttamente un'esperienza di disabilità hanno deciso di condividerla in un'ottica di "consulenza alla pari".

SEZIONE 3. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

3.1 IMPEGNI VERSO L'UTENTE

Accoglienza, orientamento e supporto
Il Centro Protesi si impegna a garantire l'ascolto e l'accoglienza degli utenti ai fini dell'informazione e dell'orientamento nel corretto utilizzo dei servizi forniti. Il nostro Ufficio Rapporti con gli assistiti cura l'accoglienza e fornisce a tutti gli utenti e ai loro famigliari informazioni sui criteri e le modalità di accesso alle prestazioni del Centro. Aiuta l'utente nel suo percorso di autonomia e di supporto in tutte le necessità logistiche legate alla fase dell'accoglienza, dell'orientamento e dell'accompagnamento ai servizi secondo le necessità. Fornisce inoltre informazioni sugli orari e sugli itinerari dei mezzi di trasporto, sulle modalità di assistenza e sulle strutture ricettive della zona. Indicazioni, mappe e segnaletiche sono affisse in vari punti del Centro per aiutare gli utenti e i visitatori nell'orientamento all'interno dei vari edifici che compongono il Centro protesi. Raccoglie le segnalazioni degli utenti (reclami, suggerimenti, elogi, ecc.), degli assistiti, dei loro familiari e/o accompagnatori.
L'ufficio rapporti con gli assistiti può essere contattato con diverse modalità:

- telefonando al numero 051/6936111, da lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 16.00

- recandosi presso la Reception negli orari di apertura al pubblico (piano terra dell'edificio –A3), via Rabuina 14- 40054 Vigorso di Budrio - Bo
- inviando una email: vigorso-assistiti@inail.it
- inviando un fax allo 06-88466155
- utilizzando lo strumento Sportello digitale dal portale Inail

Informazione, trasparenza e privacy
Il Centro Protesi si impegna a garantire un'informazione corretta, chiara e completa sul percorso protesico-riabilitativo. Ogni operatore, in qualità di incaricato al trattamento dei dati, eroga le proprie prestazioni nel rispetto della dignità e della privacy della persona. Questa Carta dei Servizi è disponibile per gli utenti che accedono al Centro e per chiunque ne faccia richiesta. È anche consultabile e scaricabile dal Portale Inail, nella sezione dedicata al Centro Protesi.

Completezza e chiarezza dell'informazione
Ogni utente viene informato sui principali dispositivi e servizi forniti dal Centro protesi, anche al fine di proporre soluzioni adeguate alle singole esigenze. Ogni utente viene esaurientemente informato sul percorso protesico-riabilitativo sia nelle sue principali fasi sia sul proprio percorso individuale. A tutti gli utenti, prima di essere sottoposti al trattamento, viene garantita l'informazione sulla natura e la finalità del trattamento stesso, sulle eventuali conseguenze e rischi, al fine di poter esprimere liberamente il proprio consenso. Le direzioni sanitaria e tecnica hanno predisposto Opuscoli informativi dedicati agli specifici servizi per garantire un'adeguata diffusione delle informazioni, scaricabili dal sito del Centro Protesi al pari delle Guide ai percorsi sanitari approntati dal Centro Protesi.

Semplicità delle procedure
Il Centro si impegna a adottare modalità semplici e trasparenti per la prenotazione e l'accesso alle prestazioni. La Reception cura la prenotazione della Prima visita per gli utenti che accedono alle prestazioni del Centro e li accoglie al momento del loro ingresso in struttura per l'avvio dei trattamenti. Il Progetto protesico-riabilitativo è elaborato dall'équipe multidisciplinare in sede di Prima visita. Contiene l'obiettivo individuale, la tipologia del presidio e del trattamento riabilitativo, la durata e data di inizio del progetto.

Personalizzazione e umanizzazione
Il Centro si impegna ad elaborare per ogni singolo utente un progetto protesico riabilitativo personalizzato. In un'ottica di umanizzazione vengono programmati dal Servizio psicosociale interventi per la vita di relazione.
Ogni operatore si rivolge agli utenti con cortesia e disponibilità, prestando la massima attenzione alle loro richieste e ai loro problemi.

Tempestività, regolarità e puntualità
Il Centro si impegna ad erogare le prestazioni garantendo la massima tempestività nell'avvio delle prestazioni e il rispetto dei tempi indicati nel progetto protesico-riabilitativo.

Comfort e prestazioni alberghiere
Il Centro si impegna a mantenere elevati standard di qualità dei servizi relativi al comfort alberghiero, con particolare riguardo alla ristorazione, all'accessibilità ed all'igiene degli ambienti.

3.2 DIRITTI E BENEFICI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI

Diritto all'informazione e al consenso
In riferimento alle disposizioni di cui alla Legge 22 dicembre 2017, n. 219 recante "Norme in materia di consenso informato e di disposizioni anticipate di trattamento", è diritto della persona assistita avere informazioni sui trattamenti a cui è sottoposto. È inoltre diritto della persona, preventivamente ed opportunamente informata, dare o negare il proprio consenso per i trattamenti proposti.

Diritto alla tutela della privacy
Il diritto alla riservatezza si traduce nel raccogliere con la massima discrezione possibile le notizie sulla persona e sulle condizioni cliniche dell'assistito e nell'effettuare gli interventi terapeutici nel rispetto della sua dignità. Il diritto alla riservatezza comporta, da parte degli operatori e professionisti sanitari, il dovere del segreto professionale o d'ufficio per tutte le notizie riguardanti il paziente. Informazioni sul suo stato di salute e sull'andamento del percorso protesico e socio-riabilitativo verranno date solamente all'assistito. Ad altre persone, compresi i famigliari, saranno comunicate solo previo consenso dell'interessato. Il Centro Protesi garantisce che il trattamento dei dati personali di coloro che accedono alle prestazioni avviene nell'ambito delle funzioni istituzionali, nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali e della dignità dell'interessato.

Diritto alla scelta dei pasti
L'assistito in regime residenziale ha il diritto ad una scelta personalizzata dei propri pasti in base alle disponibilità presenti nel menù giornaliero e di seguire una dieta alimentare nei casi di particolari esigenze.

Diritto della fruizione della mensa da parte degli accompagnatori
È possibile per gli accompagnatori autorizzati accedere alla mensa aziendale per il pasto, con il pagamento del costo dello stesso.

Diritto a segnalare la propria insoddisfazione
L'assistito ha diritto a manifestare la propria insoddisfazione per le prestazioni e il trattamento ricevuto all'amministrazione attraverso segnalazioni scritte o verbali.

3.3 FUNZIONI E PROGRAMMI AZIENDALI PER LA QUALITA'

Il Centro Protesi è impegnato nella promozione, sviluppo e monitoraggio del miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate e della soddisfazione dell'utenza. Il Centro Protesi dispone di un Sistema di Gestione per la Qualità.
Esso dispone di diversi strumenti per monitorare l'effettivo raggiungimento degli standard dichiarati, ad esempio:

- effettuazione annuale di indagini sulla qualità percepita mediante appositi questionari
- indagini di follow up; esito post ricovero in regime residenziale
- rilevazione interna di indicatori attraverso apposite schede di rilevazione e sistemi informatici
- audit sulla documentazione di Sistema e Sanitaria (cartella clinica, percorso protesico riabilitativo ecc.)

3.4 INDAGINI SULLA QUALITÀ PERCEPITA

Il Centro compie indagini periodiche sulle prestazioni offerte durante il trattamento protesico-riabilitativo. Per acquisire la valutazione dell'utente anche a distanza di tempo, ad almeno 6 mesi dalla conclusione del trattamento viene svolta una rilevazione focalizzata sugli aspetti tecnici e riabilitativi nella fase del post-dimissione o post-fornitura. L'indagine, somministrata come intervista telefonica, previo consenso dell'interessato, ha l'obiettivo di acquisire informazioni utili al miglioramento continuo dei prodotti e dei servizi di cui al Sistema qualità aziendale. I risultati delle indagini, vengono annualmente portati a conoscenza della Direzione e dello Staff affinché la qualità del servizio venga costantemente tenuta sotto controllo e, ove necessario, vengano adottate misure correttive. Il report delle rilevazioni viene pubblicato sul sito web.

3.5 GESTIONE DEL RISCHIO E SICUREZZA DEI PAZIENTI

Da diversi anni la sicurezza dei pazienti è una primaria preoccupazione del Centro Protesi. In coerenza con la normativa nazionale e regionale, presso il Centro è presente una funzione aziendale di Risk Management nella persona del Direttore Sanitario, cui compete l'aggiornamento e verifica del Programma di Gestione Integrata del Rischio. Il Direttore Sanitario coordina le attività di pianificazione e monitoraggio del "Gruppo Rischio Sanitario" al fine di offrire un elevato livello di sicurezza delle cure attraverso la realizzazione di un sistema integrato di attività clinico – assistenziali, tecniche e medico – legali.

3.6 INDICATORI E OBIETTIVI DI PERFORMANCE

Il Centro si impegna a valutare l'andamento di alcune attività considerate

strategiche ai fini dell'erogazione delle prestazioni. I risultati e le analisi dell'andamento degli indicatori sono oggetto periodico di verifica della Direzione al fine di mettere in atto opportune azioni di miglioramento dei processi. Sono oggetto di monitoraggio: i tempi di attesa, il raggiungimento degli obiettivi riabilitativi, la completezza della documentazione che compone la cartella clinica, la qualità di compilazione della documentazione sanitaria, la gestione del consenso durante tutte le fasi del trattamento.

SEZIONE 4. ASCOLTO E TUTELA DEGLI UTENTI

4.1 PRESENTAZIONE DI RECLAMI, SUGGERIMENTI, ELOGI

Il Centro Protesi riconosce come suo impegno la verifica costante dell'adeguatezza delle prestazioni offerte e il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse.
Gli utenti, i loro familiari, gli accompagnatori, le associazioni di volontariato, di rappresentanza hanno la possibilità di presentare attraverso l'Ufficio rapporti con gli assistiti:

- osservazioni
- segnalazioni
- reclami o proporre suggerimenti per migliorare i servizi offerti

Le osservazioni e le segnalazioni possono essere accolte tramite telefonata, lettera, email.
Gli utenti possono esercitare il proprio diritto di segnalazione presentando un reclamo secondo le seguenti modalità:

- con lettera in carta semplice, debitamente sottoscritta ed inviata (per posta o fax) o consegnata direttamente alla Reception
- tramite email inviata alla posta di struttura: dcapr@inail.it
- mediante compilazione di apposito modulo, rilasciato dalla Reception
- tramite colloquio con un funzionario del Centro Protesi, alla presenza di un testimone
- tramite colloquio con un Dirigente dell'Istituto

Le Fasi di gestione delle segnalazioni sono:

- raccolta del reclamo
- attivazione dell'istruttoria
- formulazione e trasmissione della risposta
- attivazione di ulteriore istanza nel caso che il cittadino manifesti la sua insoddisfazione

La risposta deve essere fornita al cittadino entro e non oltre i 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

4.2 ASSOCIAZIONI DEGLI UTENTI

Presso il Centro protesi è attivo il Punto di ascolto Anmil per informazioni e consulenza legale gratuita in materia di diritti delle persone con disabilità.

Gentile Ospite,
con la speranza che la “Carta dei Servizi” Le sia stata utile, rimaniamo a disposizione per eventuali suggerimenti e per qualsiasi richiesta di ulteriori informazioni.
Le auguriamo un buon rientro a casa.

La Direzione ed il personale del Centro Protesi Inail

Centro Protesi Inail

Via Rabuina, 14 - 40054 - Vigorso di Budrio (Bo)
tel 051 6936111 / 246 / 321

www.inail.it/centroprotesi
centroprotesi-budrio@inail.it