



AL VOSTRO SERVIZIO

www.centrocliconemo.it



CENTRO CLINICO
Nemo
ARENZANO



Tramite questa carta La invito a prendere conoscenza dei principali servizi che il Reparto di Riabilitazione Intensiva per pazienti SLA Le può mettere a disposizione, con l'auspicio che le informazioni che troverà indicate Le facilitino l'approccio al servizio di cui necessita. Per qualsiasi chiarimento o consiglio, troverà la massima collaborazione del nostro personale medico, infermieristico e amministrativo, che sarà a Sua completa disposizione al telefono e direttamente nella Struttura.

La Sua collaborazione e i Suoi eventuali suggerimenti saranno fondamentali per migliorare il nostro servizio e per rispondere sempre meglio, con professionalità, alle esigenze dei Nostri assistiti.

Alberto Fontana
Presidente Fondazione Serena Onlus





SOMMARIO

• La Carta dei Servizi	4
• Diritti e doveri del malato	5
• Qualità	6
• Come nasce il reparto	7
• Quale cura per le malattie neuromuscolari	8
• La struttura	9
• Ubicazione e mezzi di trasporto	9
• Servizi e modalità di erogazione	9
• Ricovero	10
• Informazioni generali e modalità di accesso	11
• Orari e recapiti	11
• Occorrente per il ricovero	12
• Dimissione e accompagnamento	12
• Cartella Clinica	13
• Gli Operatori del Reparto	14



LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento che la legge italiana ha voluto si realizzasse nel processo d'innovazione dei rapporti tra Istituzioni e cittadino, a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati. In particolare, nel settore sanitario, è lo strumento che tutela il diritto alla salute del cittadino. Questa guida ha come scopo quello di offrire tutte le informazioni necessarie sui servizi clinici offerti e sul modello di assistenza adottato dal Reparto di Riabilitazione Intensiva per pazienti SLA-neuromuscolari.

Il Reparto fa propri i principi fondamentali, sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

EGUAGLIANZA

Deve essere rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

IMPARZIALITÀ

Devono essere evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

CONTINUITÀ

Il servizio deve essere assicurato in maniera regolare e continuativa tranne nei casi in cui le astensioni da esso siano regolate o annunciate ufficialmente dalle leggi o rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.

DIRITTO DI SCELTA

L'Utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.



PARTECIPAZIONE

Viene assicurata l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio tutelando l'Utente nei confronti dell'apparato sanitario pubblico.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'organizzazione e l'erogazione dei servizi si uniformano a criteri di efficienza ed efficacia.

A CHI SI RIVOLGE

I principali destinatari della Carta dei Servizi sono i cittadini utenti del Servizio Sanitario Nazionale, gli operatori della sanità, i medici di medicina generale e le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.

A COSA SERVE

La Carta dei Servizi non è un semplice mezzo di consultazione, bensì uno strumento completo di informazione su [tutte le prestazioni offerte dal Reparto di Riabilitazione intensiva per pazienti SLA](#), affinché l'utente possa conoscere le modalità per accedervi.

Lo scopo principale è quello di garantire agli utenti il [pieno rispetto dei loro diritti](#) e, in quanto pazienti, la massima dignità. Con questo spirito, l'utente è pregato di esaminare le indicazioni contenute in questa nostra "Carta dei Servizi" offrendoci la propria collaborazione, presentando eventuali personali osservazioni o suggerimenti atti al raggiungimento di un ulteriore miglioramento della qualità dell'assistenza.

DIRITTI E DOVERI DEL MALATO

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Il paziente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso, e a ricevere informazioni complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia. Ha altresì il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.



CONSENSO INFORMATO

Rappresenta una modalità con cui il paziente esercita il diritto all'informazione e rende lecito l'atto medico sulla sua persona. Salvo i casi di urgenza, nei quali il ritardo può comportare un pericolo di vita, il paziente, prima di essere sottoposto a procedure diagnostiche o terapeutiche, ha il diritto di ricevere tutte le notizie opportune e esprimere un consenso effettivamente informato.

DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

Il paziente ha il diritto che le informazioni riguardanti il proprio stato di salute e ogni altra notizia personale siano sottoposte al vincolo della riservatezza, cui è tenuto il personale sanitario e non. L'utilizzo dei dati personali dei pazienti da parte della struttura è regolato dalla "legge sulla privacy".

DIRITTO DI PROPORRE RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il paziente e i suoi familiari hanno il diritto di presentare reclami e suggerimenti utili al miglioramento dell'attività sanitaria e sociale.

■ QUALITÀ



Il miglioramento della qualità del servizio è un processo continuo che riguarda tutta la struttura che si è impegnata a operare per fornire ai propri pazienti un servizio sempre più adeguato alle esigenze di una società in evoluzione.

Ciò avviene, da parte nostra, attraverso una cultura orientata al "paziente" e a una organizzazione dei servizi che sia efficiente ed efficace.



REPARTO DI RIABILITAZIONE INTENSIVA PER PAZIENTI SLA

Il Reparto di riabilitazione intensiva per pazienti SLA e le altre patologie Neuromuscolari è una struttura polifunzionale in grado di:



- RISPONDERE IN MODO SPECIFICO ALLE NECESSITÀ DI CHI È AFFETTO DA MALATTIA NEUROMUSCOLARE;
- INTERVENIRE CON I MEZZI PIÙ IDONEI PER FORNIRE UN'EFFICACE PREVENZIONE.

COME NASCE

Il progetto nasce dall'idea di Fondazione Serena Onlus di replicare l'esperienza del Centro Clinico NEMO di Milano e di rispondere in modo specifico alle necessità di chi è affetto da malattie neuromuscolari.

La sua realizzazione è stata possibile grazie alla sinergia tra:

FONDAZIONE SERENA ONLUS, costituita nel 2005 da **UILDM** (Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare), **Fondazione Telethon** e Ospedale Niguarda Cà Granda (fino al 2013). Nel 2007 e, successivamente si aggiungono **AISLA** (Associazione Italiana Sclerosi Laterale Amiotrofica), **Associazione Famiglie SMA** e **Slanciamoci Associazione Non Profit** in qualità di soci partecipanti.

STABILIMENTO OSPEDALIERO LA COLLETTA- ASL3 GENOVESE è un ospedale orientato su prevalenti funzioni riabilitative. Insieme agli ospedali "P.A. Micone" di Genova Sestri Ponente, "Villa Scassi" di Genova S.P. d'Arena, "S. Antonio" di Recco e "Gallino" di Pontedecimo fa parte del Presidio Ospedaliero Unico. La missione della DMO si esplica nel perseguire la corretta e funzionale gestione igienico organizzativa dello stabilimento ospedaliero.



MISSIONE E OBIETTIVI

La crescente importanza riconosciuta alla qualità, non solo alla durata, della vita, ha assunto un ruolo fondamentale nell'approccio alle malattie, in particolare a quelle cronico-degenerative: le valutazioni sulla **qualità di vita** sono uno standard negli studi clinici, e la semplicità e l'immediatezza dei rapporti dell'utente con la struttura rappresentano un elemento di grande peso nella determinazione di questi standard.

La missione del Reparto comprende dunque un'assistenza qualificata e a misura d'uomo che, attraverso un'équipe multidisciplinare, offra la massima attenzione al malato come persona e l'umanizzazione dei rapporti tra l'assistente e l'assistito, fino al raggiungimento dell'intesa e della fiducia necessarie a infondere al paziente il senso di sicurezza e di serenità che, di per sé, sono elementi di qualità della vita.

QUALE CURA PER LE MALATTIE NEUROMUSCOLARI

Le Distrofie e le altre Malattie Neuromuscolari, caratterizzate dall'interessamento di più organi e apparati, necessitano del coinvolgimento di vari specialisti, che devono integrarsi e interagire con l'intera équipe professionale al fine di impostare un unico programma terapeutico condiviso. Per questo motivo il Reparto di riabilitazione intensiva per pazienti SLA – Neuromuscolari si sviluppa attorno al concetto di "Omni - service" i cui elementi costitutivi sono:

- **Approccio multidisciplinare "point-of-care"**: tutte le specialità cliniche necessarie al percorso di cura sono disponibili al letto del paziente quando necessarie, senza necessità di trasferirlo per le consulenze;
- **Piena integrazione dei percorsi clinici**: il Centro fornisce piani di cura personalizzati, programmati attraverso tutti i livelli di assistenza;
- **Organizzazione età specifica** dei percorsi di cura;
- **Presa in carico globale**: l'attuazione del piano personalizzato è affidata a un case manager, responsabile dei contatti con i referenti/servizi necessari;
- **Condivisione** di tutte le informazioni e le prospettive sulle attività in corso tra tutti gli operatori sanitari e amministrativi interessati, al fine di superare i vincoli del ruolo e della competenza.



LA STRUTTURA

L'Unità Operativa di Recupero e Rieducazione Funzionale, sita al 3° piano del P.O. La Colletta, svolge attività di recupero e prevenzione della perdita di capacità funzionale nei soggetti con esiti di malattie acute o affetti da malattie croniche evolutive, al fine di garantire gli interventi necessari per conservare o ripristinare le migliori condizioni fisiche, psicologiche e sociali.

La sua specifica missione è aumentare l'aspettativa e la qualità della vita, migliorare il profilo di rischio di decadimento funzionale, in particolare per quanto riguarda l'autonomia nel movimento e la tolleranza allo sforzo, assicurare una maggiore autonomia funzionale con riduzione della dipendenza e delle disabilità, ridurre i ricoveri ospedalieri, la spesa per farmaci e prestazioni.

UBICAZIONE E MEZZI DI TRASPORTO

Il Presidio Ospedaliero La Colletta ASL 3 Genovese si trova in via del Giappone n° 3 ad Arenzano (GE).



IN TRENO

La Stazione Ferroviaria è quella di Arenzano



IN AUTO

A 2 minuti dall'uscita Autostradale di Arenzano - Autostrada A10

SERVIZI E MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il Centro Clinico NEMO è una struttura a carattere riabilitativo che offre assistenza in regime di:

RICOVERO IN DEGENZA ORDINARIA



- Attività clinica, riabilitativa e psicologica;
- Consulenze specialistiche;
- Consulenza e diagnosi genetica in collaborazione con la la Clinica Neurologica dell'Università San Martino di Genova;
- Servizi di accompagnamento all'accesso a Centri di eccellenza presenti nel proprio territorio di origine e Sportello Nazionale per la segnalazione di strutture sanitarie;
- Sportello informativo rivolto al pubblico sulle malattie neuromuscolari;
- Sportello consulenza ausili;
- Momenti di formazione specifici.

IL RICOVERO

Il Reparto di riabilitazione intensiva per pazienti SLA e altre patologie Neuromuscolari offre assistenza per:

Adulti (> 18 a)

In modalità di ricovero sono disponibili i seguenti servizi:

- Degenza ordinaria riabilitativa;
- Degenza breve riabilitativa per la valutazione delle abilità e la definizione del piano di trattamento;
- Programmi di riabilitazione intensiva.



i INFORMAZIONI GENERALI E MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso alle liste di attesa del Reparto avviene attraverso i medici del territorio, di medicina generale, specialisti, la Clinica Neurologica, i Centri di Ascolto e le associazioni nazionali. È possibile comunque contattare direttamente il Reparto al numero **010. 8498050**

Durante questo primo contatto telefonico, l'Operatore di reparto fornisce informazioni sull'iter procedurale di presa in carico. In base all'anamnesi, all'esame clinico e alla documentazione presentata, l'équipe multidisciplinare provvede alla presa in carico del paziente e alla formulazione del percorso individualizzato da svolgersi in regime di ricovero ordinario.

Qualora sia necessario definire una diagnosi o la documentazione dovesse risultare incompleta, il medico referente provvede a definire il programma diagnostico. L'inizio dell'erogazione del Servizio corrisponde con il primo ingresso del Paziente nel Reparto.

L ORARI E RECAPITI

Per ogni informazione riguardante il Reparto e le modalità di accesso al percorso assistenziale rivolgersi:



dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00



tel. 010.8498050



sito internet: www.centroclinionemo.it
mail: info@centroclinionemo.it

TERAPIA OCCUPAZIONALE



OCCORRENTE PER IL RICOVERO

Al momento del ricovero il paziente deve presentarsi presso il Reparto per l'espletamento degli aspetti burocratici e la predisposizione della cartella clinica.

Al momento dell'ingresso l'Utente dovrà essere munito di:

- documento di identità;
- tessera sanitaria con il codice fiscale;
- eventuale documentazione clinica relativa al periodo precedente il ricovero (cartelle cliniche, radiografie, analisi, prescrizioni di terapie effettuate e altri accertamenti diagnostici già eseguiti);
- eventuali ausilii in uso a domicilio.

Oltre agli effetti necessari all'igiene personale, si consiglia di portare un abbigliamento comodo per le attività.



DIMISSIONI E ACCOMPAGNAMENTO

Al momento della dimissione sarà rilasciata al paziente una relazione con allegati relativi alle conclusioni e ai suggerimenti dei singoli specialisti.

Inoltre si provvederà a fornire al paziente e/o al suo nucleo familiare le informazioni inerenti i centri di eccellenza presenti sul proprio territorio di origine, al fine di permettere lo sviluppo della conoscenza delle opportunità in caso di acuzie della patologia.



Qualora l'utente chieda di essere dimesso contro il parere dei Sanitari, lo stesso è obbligato a firmare una dichiarazione che solleva la struttura da ogni responsabilità causata da questa decisione. In casi di inosservanza delle norme comportamentali del Reparto, il paziente potrà esser dimesso essendo venuto meno il rapporto fiduciario tra medico e ospite alla base di ogni attività terapeutica.

Per il ritorno a casa l'Utente dovrà provvedere autonomamente. In caso di paziente non deambulante il trasporto in dimissione è a carico dell'Asl3 Genovese.



CARTELLA CLINICA

È possibile richiedere copia della cartella clinica rivolgendosi presso l'Accettazione. Il prezzo per il ritiro della cartella clinica varierà a seconda del numero di pagine di cui è composta, per un massimo indicativamente di 35 euro, iva inclusa.

La copia sarà pronta dopo circa 30 giorni a partire dalla richiesta e potrà o essere ritirata dal paziente o dalla persona da lui delegata per iscritto, muniti della copia del modulo di richiesta. In alternativa, può essere spedita al domicilio del paziente con costo a suo carico.

Il delegato dovrà esibire i seguenti documenti:

- Delega scritta (su carta semplice);
- Fotocopia del documento di identità del titolare della cartella clinica con firma in originale di quest'ultimo;
- Il proprio documento d'identità.



GLI OPERATORI DEL REPARTO

MEDICO RESPONSABILE

È un Dirigente medico di I livello, responsabile della conduzione e dell'organizzazione dei Servizi Sanitari e del personale a questi dedicato, nonché della definizione dei piani diagnostico/terapeutico/assistenziali dei pazienti.

MEDICI DI REPARTO

Sono Dirigenti medici di I livello ai quali è affidata la valutazione delle richieste di assistenza, la definizione, insieme al Direttore Clinico, del piano terapeutico e la sua applicazione.

MEDICI SPECIALISTI

Sono Dirigenti medici delle diverse discipline che assicurano il supporto specialistico alla direzione ed ai medici del reparto, tanto nella fase diagnostica, che in quella della definizione del piano di cura, che in quella terapeutica.

PSICOLOGO

Assicura un servizio specializzato di supporto psicologico ad utenti e familiari.

CAPOSALA

Il/la Caposala è responsabile dell'organizzazione e del coordinamento dell'assistenza infermieristica nel reparto; monitora la regolarità della somministrazione dei farmaci e dei trattamenti, l'approvvigionamento dei materiali sanitari, la somministrazione dei pasti, la pulizia e la sanificazione degli ambienti.

INFERMIERI

Sono gli operatori professionali responsabili dell'assistenza diretta al paziente; somministrano le terapie; svolgono interventi "tecnici", educativi e relazionali.



FISIOTERAPISTI

Assicurano i trattamenti riabilitativi definiti nei piani terapeutici stabiliti.

OPERATORI SOCIO SANITARI (OSS)

Svolgono funzioni di sostegno alla persona, assistenza socio-sanitaria, profilassi, prevenzione, igiene della persona.

LOGOPEDISTA

Si occupa della presa in carico degli aspetti legati alla deglutizione e alla fonazione.

A stylized human figure with arms raised, enclosed within a large circle. The figure and circle are rendered in a light yellow color against a yellow background. A horizontal blue band crosses the middle of the figure. A white L-shaped bracket is positioned above the text below.

www.centroclinionemo.it

Centro Clinico NEMO Arenzano
Via del Giappone - Ospedale La Colletta, 3
16011 - Arenzano (GE)
Tel: 010 8498050
E-mail: info@centroclinionemo.it