

***“Liberi di vivere come tutti”***

è ciò che chiedono le persone disabili ed è per i loro diritti che la UILDM prima, e la Fondazione Federo Milcovich ora lavora dal 1961



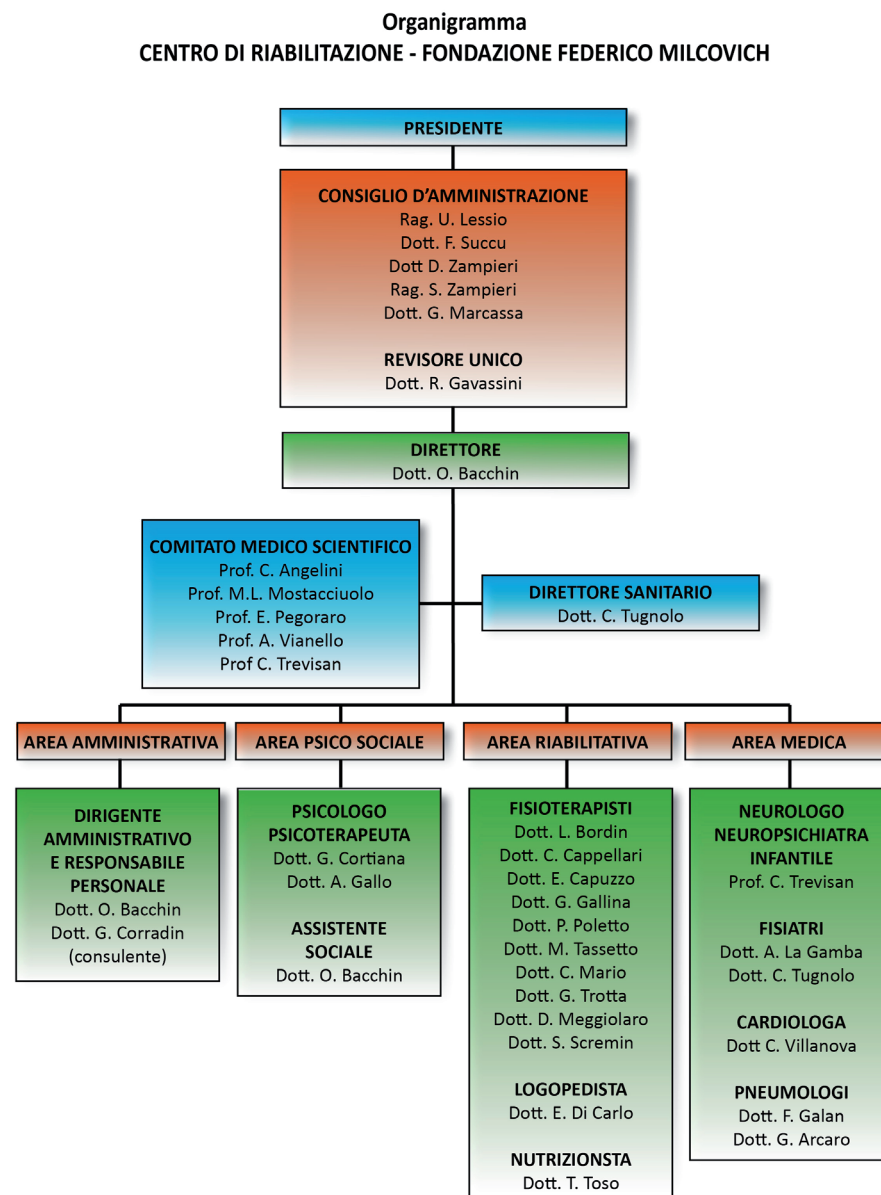
Sede c/o Ospedale dei Colli - via dei Colli,4 - 35143 Padova  
Telefono 049 624885 - Fax 049 720220  
e-mail: [fondazione.f.milcovich@gmail.com](mailto:fondazione.f.milcovich@gmail.com)  
Pec: [fondazione.milcovich@pec.it](mailto:fondazione.milcovich@pec.it)  
web: [www.uildmaislapadova.it](http://www.uildmaislapadova.it)

Fondazione ONLUS - Registro P.G. Regione del Veneto n° 700  
C.F./P.I. 04665070282

## Indice

|  |    |    |
|--|----|----|
| Presentazione .....  | p. | 3  |
| I principi fondamentali.....                                   | p. | 4  |
| Chi siamo .....  | p. | 5  |
| Storia del Centro di Riabilitazione.....                       | p. | 5  |
| La mission.....  | p. | 7  |
| La politica della qualità .....                                | p. | 7  |
| Struttura, metodi e articolazione dei servizi attivati.....    | p. | 8  |
| Le prestazioni offerte   |    |    |
| Le modalità di erogazione e i destinatari                      |    |    |
| Gli orari di apertura  |    |    |
| Le procedure d'accesso   |    |    |
| Lista d'attesa e suoi criteri .....                            | p. | 10 |
| Il processo di lavoro .....                                    | p. | 10 |
| L'èquipe multiprofessionale.....                               | p. | 10 |
| Standard di qualità che il Centro si impegna a garantire ..... | p. | 11 |
| Informazione, verifica e tutela.....                           | p. | 12 |
| La partecipazione, i diritti e i doveri degli utenti.....      | p. | 12 |
| Scheda reclami .....   | p. | 14 |
| Organigramma del servizio .....                                | p. | 15 |

## Organigramma del servizio



### SCHEMA RECLAMO

Nome e cognome utente del Centro:

Indirizzo:

Telefono:

Data \_\_\_\_\_

Descrizione del reclamo:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma utente del Centro

Firma personale che raccoglie il reclamo

Autorizzo al trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679

### Presentazione

La Carta dei Servizi rappresenta la Nostra realtà e consiste nella dichiarazione dell'assunzione di una serie di impegni nei confronti dell'utenza, dei servizi che intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità; è uno strumento di tutela dei diritti alla salute delle persone che fruiscono delle prestazioni e degli interventi da noi offerti.

La Fondazione Federico Milcovich onlus gestisce un centro di riabilitazione per persone con malattie neuromuscolari, si presenta con l'indicazione della volontà dei Dirigenti e di tutti gli operatori di essere attenti ai bisogni che provengono dalla realtà delle persone disabili, sempre più complessa per le mutevoli relazioni fra minorazione ed ambiente.

L'impegno peculiare è quello di entrare in sintonia con la realtà territoriale per saper interpretare in modo differenziato, specifico e mirato i diversi bisogni, programmare interventi volti alla presa in carico delle difficoltà per ridurre gli effetti negativi della disabilità.

Attraverso questo documento, giunto alla terza edizione, si intende fornire in modo accessibile e trasparente ad ogni persona che usufruisce del nostro Centro una fotografia delle prestazioni che eroga, gli strumenti che vengono utilizzati, le condizioni in cui esercita le sue attività, i meccanismi di partecipazione, gli standard di qualità ai quali si attiene.

Padova, 30 aprile 2019

Il legale rappresentante  
Gino Gumirato

## I principi fondamentali

I servizi associativi e socio sanitari erogati dalla Fondazione Federico Milkovich e dalla UILDM si ispirano ai seguenti principi fondamentali.



- d) all'uguaglianza nell'accesso a tutti gli aventi diritto, senza alcuna distinzione di razza, religione, sesso, cultura;
- e) al diritto alla privacy;
- f) alla continuità della prestazione richiesta;
- g) alla partecipazione attiva al progetto e al programma riabilitativo;
- h) alla sicurezza;
- i) all'organizzazione di un sistema di reclamo;
- j) al costante aggiornamento del personale;
- k) alla tutela dei diritti dei minori in accordo alla "Ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo" (L.176/1991).

### La partecipazione degli utenti avviene attraverso:

- incontri per la condivisione del progetto riabilitativo individuale;
- incontri di verifica del progetto e del programma riabilitativo;
- la compilazione periodica di un questionario di rilevazione dello stato di soddisfazione del fruitore rispetto al servizio erogato;

### Agli utenti viene chiesto di:

- Rispettare gli orari e i tempi concordati;
- comunicare tempestivamente al Centro eventuali assenze;
- partecipare attivamente ai programmi riabilitativi;
- rispettare gli altri fruitori, gli ambienti e il personale.

### Gestione suggerimenti e reclami

All'interno del Centro di Riabilitazione, con lo scopo di vigilare, proporre e partecipare alla qualità del servizio, gli strumenti e le modalità operative sono:

- una bacheca posta nella sala d'attesa dedicata alla diffusione delle informazioni riguardanti tutti i fruitori;
- fissare dei colloqui con la direzione del servizio.

Il Centro di Riabilitazione si impegna a raccogliere eventuali reclami, a valutarli e discuterli con l'équipe multidisciplinare e la Direzione, e a dare risposta in tempi brevi, entro 15 giorni, al fruitore-utente.

- La ricezione dei reclami è effettuata dal personale del servizio;
- la segnalazione può avvenire in via verbale, telefonica o scritta; per la necessaria formalizzazione si chiede comunque la compilazione dell'apposita scheda, di seguito riportata, eventualmente correlata da relazioni o documenti.

- b) la somministrazione periodica di un questionario di rilevazione della qualità percepita dai fruitori;
- c) la stesura del proprio bilancio di missione.
- d) la stesura dell'Atto Aziendale quale strumento di pianificazione e programmazione.

### **Formazione continua del personale**

Annualmente viene elaborato il piano formativo basato sull'indagine dei bisogni formativi di ogni operatore, espressi dagli operatori stessi, sull'analisi della valutazione delle competenze, sull'implementazione di programmi innovativi tecnologici, terapeutici ecc, con l'attenzione a garantire i crediti formativi previsti per Legge (ECM). Il piano prevede inoltre la formazione obbligatoria prevista dalle normative (SICUREZZA, ANTICENDIO, PRIMO SOCCORSO). Il Servizio è sede di tirocinio per studenti di diversi percorsi universitari.

### **Governo clinico e Rischio clinico**

L'attenzione al Governo clinico è costante attraverso il monitoraggio ed analisi delle prestazioni e delle tecnologie, il monitoraggio costante della letteratura scientifica inerente alle prestazioni erogate e l'attenzione al miglioramento continuo della qualità assistenziale. E' stata elaborata un specifico piano per garantire la sicurezza degli utenti e degli operatori che coinvolge tutti gli operatori del settore socio sanitario al fine di ridurre gli incidenti e gli errori correlati al processo assistenziale.

## **Informazione, verifica e tutela**

### **Diritto all'informazione**

Il Centro di Riabilitazione Fondazione Federico Milcovich garantisce a tutti i propri utenti l'accessibilità alle informazioni riguardanti i servizi erogati all'utenza. Il Centro garantisce all'utente, ai sensi della normativa vigente, sia la tutela della privacy che la piena soddisfazione dei propri diritti di accesso e di informazione.

## **La partecipazione, i diritti e i doveri degli utenti**

### **Gli utenti hanno diritto:**

- a) alla libera scelta del servizio;
- b) alla conoscenza del funzionamento e dei servizi del Centro;
- c) alla conoscenza dei ruoli e delle funzioni degli operatori;

## **Chi siamo**

Fondazione Federico Milcovich sorge nel giugno 2012 con lo scopo di gestire il Centro di Riabilitazione accreditato ai sensi della LR. 22/02 già Uildm dal 1973. La Fondazione Federico Milcovich con sede in **Via Dei Colli, 4 - Tel. 049/624885 - Fax 720220 - E-mail: [fondazione.f.milcovich@gmail.com](mailto:fondazione.f.milcovich@gmail.com) - web: [www.uildmaislapadova.it](http://www.uildmaislapadova.it)** opera sul piano scientifico della prevenzione e ricerca, sul piano terapeutico e sul piano socio-assistenziale nel settore delle malattie neuromuscolari e della disabilità. E' riconosciuta ONLUS, iscritta al n. 700 del Registro Regionale personalità Giuridica della Regione Veneto. Il Centro di Riabilitazione della Fondazione Federico Milcovich è una struttura sanitaria convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale che opera nel territorio della provincia di Padova e di alcune province limitrofe. Le sua storia coincide con la storia e l'evoluzione dell'associazione Uildm di cui in seguito alcuni cenni.

## **Storia del Centro di Riabilitazione**

La UILDM nasce ufficialmente il 12 dicembre 1961. A Trieste, nell'Aula Magna del Liceo Dante, in presenza di medici e numerose personalità, si teneva la conferenza inaugurale, presieduta dal prof. Donini, direttore dell'Ospedale Psichiatrico di Trieste, dicendo: *"...è ragione di compiacimento per me che l'Associazione Italiana per la Distrofia Muscolare sia sorta a Trieste, per opera di un gruppo di ammalati, e fra questi in particolare per l'entusiastica e fiduciosa iniziativa del signor Milcovich;..(e questa iniziativa ha avuto subito molta rispondenza, non solo da parte dei medici, ma ha ottenuto il consenso delle Autorità e di molti autorevoli cittadini, oltre l'adesione di tanti distrofici sparsi in tutta Italia.)"*

Il professor Aloisi, direttore dell'Istituto di Patologia Generale dell'Università di Padova, illustra con chiarezza gli aspetti della malattia, si sofferma sul problema sociale connesso alla distrofia, inteso come necessità di sensibilizzare lo Stato e l'opinione pubblica nei confronti di una categoria di ammalati fino ad allora non considerati e che invece reclamano il proprio diritto ad un effettivo inserimento nella società. Il primo obiettivo era dunque quello di farsi conoscere e infatti l'importanza dell'iniziativa viene recepita subito anche a livello nazionale: un comunicato stampa annuncia la costituzione della UILDM e ne rende noti gli scopi: *censire tutti gli ammalati d'Italia e assisterli, informare l'opinione pubblica e raccogliere fondi; organizzare un convegno medico di studio; ottenere provvedimenti legislativi che attuino per i miopatici le stesse provvidenze adottate per i poliomielitici.*



A cinque anni di attività, la UILDM ribadisce il suo programma riconoscendo come punti fondamentali di prossima attuazione il censimento dei pazienti, la creazione di un Centro Clinico Sperimentale Pilota, oltre a Centri Clinici specializzati in ogni regione d'Italia. L'anima di questo vivace dispiegarsi di energie è Federico Milcovich costretto alla carrozzella a trent'anni a causa di una grave forma di distrofia muscolare, ma che non cede alla malattia: crede che l'handicappato sia una persona con la stessa dignità delle altre, che debba essere riconosciuta nella sua diversità e nelle sue esigenze, ma con il diritto a partecipare alla vita sociale attivamente. Negli stessi anni inizia la pubblicazione della rivista trimestrale "DM", stampata in 50.000 copie, diffusa e apprezzata da operatori dell'area sociale, sanitaria, politica e del volontariato: per informare e fare discutere sui principali temi sociali e scientifici del settore.

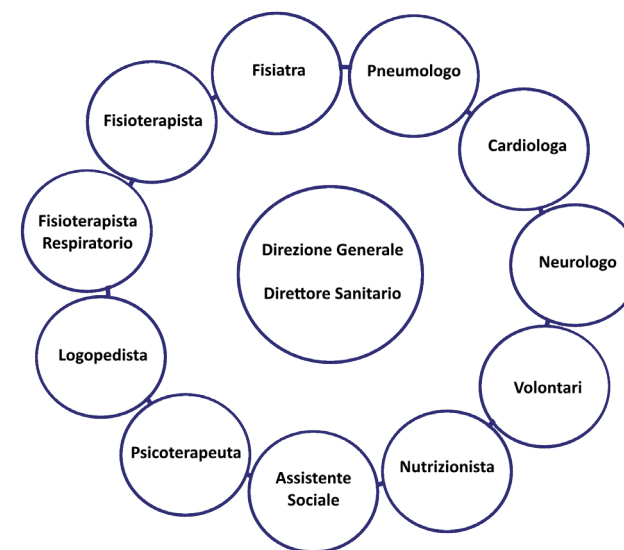
### Nascita della UILDM di Padova

A distanza di dieci anni dall'inaugurazione della sede a Trieste, il 29 aprile 1971, un gruppo di genitori, impotenti di fronte al destino dei propri figli miodistrofici sostenuti da uno staff di esperti - prof. Aloisi, prof. Belloni - e da una ventina di volontari soci, fondano la UILDM - Sezione di Padova. Tante speranze, nessuna certezza, una sola esigenza: trovare al più presto una sede con aula attrezzata per svolgere il servizio di riabilitazione. Da casa "Mazzon" la sede si trasferisce dunque nel marzo '72 in via Buonarroti 145 e assiste 18 distrofici. Il 1° febbraio 1973 avverrà l'apertura del centro ambulatoriale fisioterapico della Sezione. Con l'aumento di giovani distrofici, circa 60 nel 1979, dal gennaio 1983 la Sezione dispone di un' ampia sede all'ex Ospedale Psichiatrico, funzionale ai fini del servizio di riabilitazione, cura, prevenzione e alle attività dell'associazione.



### Nascita della Fondazione Federico Milcovich

La Fondazione Federico Milcovich viene costituita mediante atto pubblico del 22.06.2012 a rogito del Notaio, repertorio n. 23.323, raccolta n. 9.169, registrato presso l'Agenzia delle Entrate di Padova 2 il 25.06.2012 al n. 9385, serie 1T. La Fondazione Federico Milcovich onlus è stata iscritta alla anagrafe unica delle Onlus con effetto dal 24.7.2012 con provvedimento prot. n.35990 del 7 agosto 2012 del Direttore Regionale del Veneto della Agenzia delle Entrate. Con Decreto n. 255 della Giunta Regionale del Veneto in data 20 dicembre 2012 La Fondazione è iscritta al n. 700 del Registro Regionale delle Persone Giuridiche di diritto privato.



### Standard di qualità che il Centro si impegna a garantire

#### Report mensile

Mensilmente il centro di riabilitazione effettua l'aggiornamento del flusso informativo regionale degli interventi riabilitativi effettuati nei confronti di ogni singolo utente, con la successiva analisi qualitativa e quantitativa dei dati e che invia all'Ulss 6 Euganea di Padova per il relativo controllo.

#### Report annuale

Annualmente il Centro di Riabilitazione si impegna a diffondere: a) gli obiettivi e le linee operative che intende osservare durante l'anno sociale avvenire, la verifica e la valutazione dei risultati raggiunti nell'anno precedente;

ed entro 20 giorni dalla data del primo contatto, è garantita la visita specialistica di accertamento. Qualora nella prima valutazione si individuano problematiche sociosanitarie che giustificano un intervento terapeutico, il Responsabile del Servizio verifica la disponibilità ricettiva della struttura e, in caso positivo, predispone la presa in carico informando gli interessati sulla documentazione e le modalità necessarie. L'èquipe multi professionale redige il piano di intervento che l'utente stesso, dopo condivisione, recapiterà al proprio medico di base dell'ULSS di appartenenza per il rilascio dell'autorizzazione (DEMA).

## Lista d'attesa e suoi criteri

Ogni nuova richiesta viene registrata con tutti i dati necessari con l'impegno a comunicare agli interessati i tempi approssimativi di attesa necessari per l'avvio del trattamento che corrisponde al massimo a circa 30 giorni da quando l'utente ha consegnato l'autorizzazione dell'ULSS di appartenenza (DEMA). Di volta in volta i nominativi in lista d'attesa da inserire nel processo terapeutico del Centro, sono individuati dal Responsabile del servizio che tiene conto dei seguenti criteri:

- Numero progressivo e data di arrivo della richiesta (registrati sulle liste specifiche dei trattamenti).
- Tipo di trattamento che si è reso disponibile (es. Fisiokinesiterapico, logopedico, psicomotorio).
- La fascia oraria disponibile e la sua compatibilità con le esigenze della persona disabile e/o della sua famiglia.

## Il processo di lavoro

Per meglio garantire l'efficacia dell'intervento riabilitativo, il Centro prefigura gli obiettivi e i tempi di realizzazione all'interno di un processo di lavoro che ne persegua l'esito positivo.

L'èquipe multidisciplinare ha il compito di definire il Piano individualizzato di intervento per ogni fruitore del servizio e stabilire i tempi e le modalità di esecuzione e di verifica del piano stesso.

Alla definizione, all'attuazione e alla valutazione del Piano individualizzato viene richiesta l'attiva partecipazione della persona interessata e/o dei suoi familiari.

## L'èquipe multiprofessionale

Il centro riabilitazione si avvale di circa 25 operatori fra dipendenti e collaboratori che seguono un percorso continuo di aggiornamento secondo la normativa vigente (ECM – educazione continua medica).

Con atto notarile di Conferimento in fondo di dotazione in data 23 aprile 2013 Uildm Padova onlus trasferisce il Centro di Riabilitazione malattie neuromuscolari alla Fondazione Federico Milcovich a far data dal 1° maggio 2013.

## La Mission

La ragion d'essere del Centro di Riabilitazione Fondazione Federico Milcovich, è dunque determinata dagli scopi della Fondazione stessa, e pertanto è quella di operare affinché la riabilitazione offerta si componga concretamente con la vita quotidiana della persona con disabilità, con la sua indole, con i suoi bisogni formativi e culturali, le sue relazioni umane, il possibile lavoro e con le sue attese del futuro.

Le finalità fondamentali sono:

- favorire l'autonomia e l'integrazione delle persone disabili;
- facilitare la loro partecipazione attiva all'interno dei processi riabilitativi;
- sostenere l'inclusione sociale in contrapposizione a qualsiasi forma di istituzionalizzazione totale e di chiusure segreganti.

La riabilitazione è intesa come un processo di educazione delle capacità personali e di soluzione dei problemi, nel corso del quale si porta una persona disabile a raggiungere il miglior livello di vita possibile sia sul piano fisico che sul piano funzionale, sociale ed emozionale affinché essa possa muoversi e comunicare efficacemente nel suo ambiente familiare, scolastico, lavorativo e sociale, con la minor restrizione possibile delle sue scelte operative, pur nell'ambito dei limiti della sua menomazione e delle risorse disponibili. Il Centro assicura l'erogazione diretta di prestazioni socio-sanitarie di prevenzione, di cura e di riabilitazione alle persone affette da malattie neuromuscolari. Il Centro intende perseguire la propria missione in modo da assicurare la più ampia integrazione dei processi socio-assistenziali ed organizzativi con l'attenzione alla centralità del cittadino, ai suoi bisogni ed aspettative, all'equità di accesso, armonizzandoli con le aspettative delle altre parti interessate al funzionamento dell'associazione.

## La politica della qualità

Il Centro di Riabilitazione della Fondazione Federico Milcovich, autorizzato ed accreditato L.R. 22/2002, si colloca e si connota all'interno del sistema dei servizi sociosanitari territoriali, sia locali che regionali e nazionali e in sinergia con le realtà familiari e associative, con cui collabora in un assiduo lavoro di rete finalizzato al benessere della persona disabile.

Essendo la riabilitazione un percorso terapeutico ed educativo che tende ad

abilitare, a stimolare, a mantenere le capacità e le potenzialità esistenti nella persona disabile, campo per noi prioritario è quello di ricercare, attraverso una formazione continua del personale, le strategie, le tecniche, i metodi necessari, efficaci e integrati per meglio stimolare le possibilità di sviluppo.

Gli obiettivi di qualità verso i quali orientiamo il lavoro sono quelli di:

- sviluppare, abilitare e potenziare le possibilità concrete di ogni persona disabile valorizzandone le differenti abilità pur se in presenza di menomazioni significative;
- aumentare il grado di autonomia, indipendenza e autodeterminazione possibile in ciascuno;
- favorire l'instaurarsi di un rapporto equilibrato con il mondo circostante orientato al raggiungimento del benessere individuale e collettivo;
- costruire con le persone disabili, le famiglie e il territorio percorsi partecipati tendenti a favorire la crescita e lo sviluppo integrale della persona e la sua piena inclusione sociale.

La metodologia da noi utilizzata è improntata sulla presa in carico globale della persona con disabilità e presuppone lo sviluppo e la costruzione partecipata e congiunta di ogni singolo progetto di vita, il suo pieno e consapevole protagonismo, un lavoro di rete con altri servizi, agenzie educative, mondo del lavoro e il territorio più in generale. Concettualmente si riferisce allo schema biopsicosociale definito nell'ICF (Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute - 2001) che definisce la disabilità come "la conseguenza o il risultato di una complessa relazione tra la condizione di salute di una persona, i fattori personali, il suo coinvolgimento nelle situazioni di vita e i fattori ambientali che rappresentano le circostanze in cui vive l'individuo".

## Struttura, metodi e articolazione dei servizi attivati

### Le prestazioni offerte

Il Centro di Riabilitazione è autorizzato per erogare alla persone disabili e loro famiglie le seguenti prestazioni:

#### 1. settori di intervento e riabilitazione

- cinesiterapia, fisioterapia respiratoria;
- rieducazione psicomotoria, logopedia;
- orientamento psicopedagogico;
- psicologia/psicoterapia.

#### 2. altri interventi di riabilitazione

- esami strumentali: ECG, emogasanalisi, prove di funzionalità respiratoria;
- interventi sociali;
- interventi collegiali interni/esterni (scuola, distretti azienda ulss ecc.);

- prescrizioni e collaudo ortesi, protesi, ausili;
- certificazioni scolastiche, PEI, PDF;
- terapia medica;
- visita specialistica fisiatrica, neurologica, pneumologica, cardiologica;
- consulenza nutrizionistica.

Oltre a ciò il Centro di Riabilitazione, in collaborazione con altri settori dell'Associazione Uildm Padova onlus svolge attività di informazione e formazione, trasporto persone disabili con mezzi attrezzati, gite, feste, promozione di eventi.



### Le modalità di erogazione e i destinatari

Il Centro di Riabilitazione eroga il servizio con le seguenti modalità:

Le prestazioni sono organizzate in regime:

- ambulatoriale
- domiciliare
- visite di accertamento
- diurnato diagnostico

e vengono adattate di volta in volta ai singoli progetti riabilitativi individualizzati.

### Gli orari di apertura

Il Centro di Riabilitazione è aperto mediamente 8 ore al giorno dal lunedì al venerdì, con orario compreso tra le 9.00 e le 18.00.

### Le procedure d'accesso

La richiesta di prestazione può essere inoltrata sia a livello formale che informale dalle persone interessate direttamente o dai loro familiari, dai servizi territoriali o direttamente dalle Aziende Sanitarie. Le prenotazioni per l'accesso possono essere effettuate sia direttamente presso la sede del Centro di Riabilitazione sia telefonicamente dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00.

I referenti preposti a tale incarico sono:

- operatore referente
- il direttore del centro

Al fine di assicurare un servizio adeguato, si precisa che hanno diritto alle prestazioni di questo Centro di Riabilitazione tutte le persone che presentano diagnosi di malattia neuromuscolare. Ogni domanda di intervento terapeutico-riabilitativo che giunge al Centro di Riabilitazione è valutata dall' équipe multidisciplinare