CENTRO PROTESI INAIL

INAIL

# CARTA DEI SERVIZI

2020 / 2021

Edizione 2020-2021

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. In questo opuscolo troverà alcune indicazioni sulla struttura, i servizi, l’organizzazione: informazioni che potranno esserLe utili durante il Suo soggiorno e che potranno essere eventualmente integrate, rivolgendosi direttamente ai nostri operatori.

La Direzione ed il personale del Centro Protesi Inail

## CHI SIAMO

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 n. 782. Nell'ultimo decennio, anche attraverso il recupero da parte dell'Inail della propria vocazione sanitaria, il Centro Protesi è andato nel tempo caratterizzandosi come centro di eccellenza, nella cui attività trovano massima espressione termini come riabilitazione e reinserimento sociale. Il Centro Protesi, azienda certificata ISO 9001:2015, fornisce agli assicurati dall'Inail, agli assistiti dalle Aziende Sanitarie Locali e ai privati, presidi ortopedici ed ausili tecnici, unitamente al training per il corretto utilizzo, alla riabilitazione e ad una sistematica azione di sostegno finalizzata ad un ottimale recupero psicologico e sociale. Dal 2013 il Centro Protesi Inail è accreditato presso la regione Emilia Romagna per *"Attività di riabilitazione in regime di ricovero non ospedaliero ex art. 26 L. 833/78 per 90 posti letto e funzioni ambulatoriali esercitate in autorizzazione"*.

## 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 6936240 / 242 (reception) |
| fax: | 06 88466153 |
| sito web: | www.inail.it/centroprotesi |
| email: | centroprotesi-budrio@inail.it |
| | vigorso-serviziopreventivi@inail.it (per pratiche assistiti) |
| PEC: | centroprotesi-budrio@postacert.inail.it |


Il Centro Protesi è raggiungibile in diversi modi:

**In Auto:**

l'itinerario stradale è indicato nell'illustrazione della pagina successiva. È possibile parcheggiare l'auto all'interno del Centro, nei posti riservati agli ospiti.

**In Aereo:**

collegamenti con Aerobus da Aeroporto Marconi di Bologna a Stazione FS Centrale (dalle ore 5:30 alle 00:15) e viceversa (dalle ore 5:00 alle 23:30)

**In Treno:**

collegamenti Bologna-Budrio-Bologna.
Linea ferroviaria Bologna-Portomaggiore TPER (trasporto passeggeri Emilia Romagna) partenza da Bologna Stazione centrale, piazzale est.

**Con navetta del Centro Protesi**

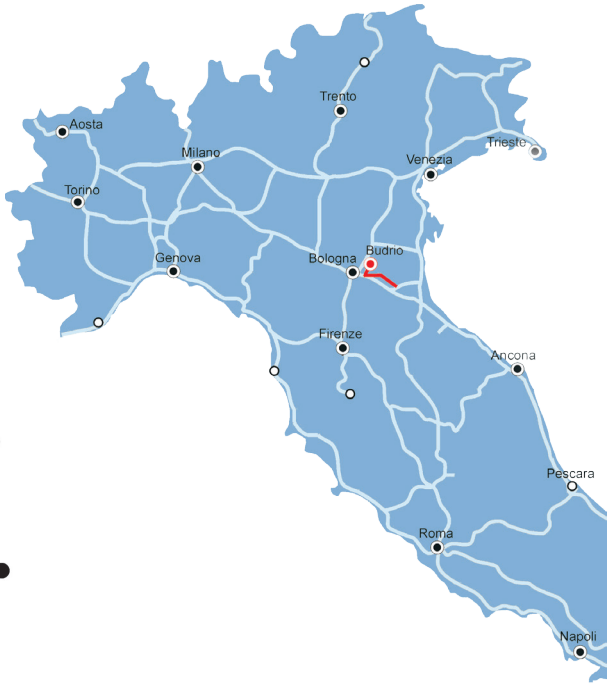
Collegamenti giornalieri dal lunedì al venerdì:
da Bologna per Vigorso - da Vigorso per Bologna
da Budrio per Vigorso - da Vigorso per Budrio

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 www.inail.it/centroprotesi .

**Prima di partire è utile sapere che:**
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 02 323232 (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.



## CARTA DEI SERVIZI - CARTA DEI VALORI

La “centralità del cliente” è il valore principale a cui si ispira il Centro Protesi, la cui attuazione richiede un impegno reciproco che coinvolge in uguale misura gli operatori e gli utenti.
La Carta dei Servizi rappresenta il primo indicatore di questo reciproco impegno.
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

Parlando di impegno reciproco, all’utente è chiesto di:

- osservare le procedure di ammissione al Centro
- collaborare con il personale al raggiungimento degli obiettivi del progetto 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, alla degenza, alle prestazioni ambulatoriali, alla dimissione

## STANDARD DI QUALITÀ GENERALI CENTRO PROTESI E RELATIVI INDICATORI DI APPLICAZIONE

### 1. Standard: 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.

**Indicatori:**

1-1 Reception

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. Fornisce aiuto all'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.

1-2 Indicazioni, mappe e segnaletiche

Affisse in vari punti del Centro, ai fini dell'orientamento degli utenti e dei visitatori.

### 2. Standard: 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.

**Indicatori:**

2-1 Carta dei Servizi

Viene consegnata agli utenti che accedono al Centro e a chiunque ne faccia richiesta, per garantire la diffusione delle informazioni. Consultabile e scaricabile anche dal sito web del Centro Protesi.

2-2 Sito web

Fornisce informazioni aggiornate sul Centro Protesi.

2-3 Sistema privacy

Attuazione linee guida Garante in materia di privacy per le strutture sanitarie, strumenti informativi mirati.

**3. Standard: completezza e chiarezza dell'informazione**

Ogni utente viene informato sui principali prodotti e servizi forniti dal Centro, anche al fine di proporre soluzioni adeguate alle singole esigenze. Ogni utente viene correttamente 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.

**Indicatori:**

3-1 Opuscoli informativi
Dedicati agli specifici servizi per garantire un'adeguata diffusione delle informazioni. Sono scaricabili online dal sito del Centro Protesi.

3-2 Guide al Percorso protesico-riabilitativo
Contengono informazioni sulle principali fasi del percorso, per garantire un'informazione mirata ed adeguata alle attese degli utenti.

**4. Standard: semplicità delle procedure**

Il Centro si impegna ad adottare modalità semplici di prenotazione e di accesso alle prestazioni.

**Indicatore:**

4-1 Reception
Cura il sistema di prenotazione alla Prima visita per gli utenti che accedono alle prestazioni del Centro.

**5. Standard: personalizzazione e umanizzazione**

Il Centro si impegna ad elaborare per ogni singolo utente un progetto protesico riabilitativo personalizzato. Ogni operatore si rivolge agli utenti con cortesia e disponibilità, prestando la massima attenzione alle loro richieste e ai loro problemi.

**Indicatori:**

5-1 Progetto protesico-riabilitativo
Elaborato dall'équipe multidisciplinare in sede di Prima visita. Contiene l'obiettivo individuale, la tipologia del presidio e del trattamento riabilitativo, i giorni del programma e le modalità di attuazione.

5-2 Ludoteca
In un'ottica di umanizzazione e attenzione ai piccoli pazienti è presente uno spazio attrezzato con materiale ludico a disposizione dei bimbi con i loro accompagnatori.

5-3 Corsi di formazione
Attivati per sensibilizzare l'operatore alla qualità della relazione con l'utente.

**6. Standard: tempestività, regolarità e puntualità**

Il Centro si impegna ad erogare le prestazioni garantendo la massima tempestività e puntualità.

**Indicatori:**

6-1 Guide al Percorso protesico-riabilitativo
Pubblicazioni attraverso le quali l'utente viene informato sulle principali fasi del percorso protesico-riabilitativo e sui tempi di lavorazione del presidio ortopedico e del relativo training riabilitativo.

**7. Standard: comfort e prestazioni alberghiere**

Il Centro si impegna a migliorare la qualità dei servizi relativi al comfort alberghiero, con particolare riguardo alla ristorazione, all'accessibilità ed all'igiene degli ambienti.

**Indicatori:**

7-1 Agevole accesso ai locali e adeguato numero di posti a sedere nelle aree di attesa

7-2 Progetto di ristrutturazione delle aree di degenza e riabilitazione

7-3 Commissione ristorazione, Commissione igiene
Attivate per monitorare la qualità dei servizi di comfort alberghiero, raccogliere le segnalazioni degli utenti e degli operatori, accertare le cause delle criticità e trasmettere quanto rilevato al funzionario competente per i provvedimenti del caso.

**8. Standard: garanzia, tutela e verifica**

Gli utenti hanno la possibilità di presentare segnalazioni e reclami intesi come strumenti di collaborazione per aiutare il Centro a migliorare il proprio modo di operare. Il Centro si impegna, inoltre, ad effettuare periodicamente adeguate verifiche sul gradimento degli utenti tramite appositi strumenti di rilevazione.

**Indicatori:**

8-1 Segnalazioni e reclami

Gli utenti, i loro familiari, gli accompagnatori, le associazioni di volontariato, di rappresentanza e tutela possono presentare segnalazioni e reclami, rilievi o osservazioni. Per i reclami, gli utenti possono utilizzare i moduli disponibili presso la reception che cura l'informazione sull'iter del reclamo, provvede al suo inoltro ai funzionari responsabili dell'accertamento delle cause, ne comunica l'esito all'utente. Il Centro si impegna a dare risposta scritta entro i termini di legge (30 giorni dalla data di presentazione del reclamo).

8-2 Giudizio sul servizio

Il Centro compie indagini periodiche finalizzate ad avere la valutazione degli utenti sul complesso delle prestazioni offerte durante il trattamento protesico-riabilitativo. Lo Staff di Direzione esamina periodicamente i risultati delle indagini, affinché la qualità del servizio venga costantemente tenuta sotto controllo e, ove necessario, vengano adottate misure correttive e di miglioramento del servizio. Le rilevazioni vengono pubblicate sul sito web.

8-3 Associazioni degli utenti

Presso il Centro si tengono incontri periodici tra gli utenti e le loro Associazioni di tutela e rappresentanza allo scopo di consentire un'azione di verifica costante sui servizi forniti.

8-4 Punto di ascolto Anmil attivato presso il Centro, a cadenza settimanale, che fornisce anche consulenza legale e un Punto di ascolto telefonico del Centro per i Diritti del Malato. È attivo inoltre un Punto informativo Inps a cadenza mensile.

8-5 Incontri periodici con gli utenti

Sono organizzati dalla Direzione del Centro incontri periodici con i degenti e lo Staff di Direzione. Sono presenti l'Anmil e i rappresentanti sindacali degli operatori. Gli incontri periodici hanno lo scopo di incrementare le opportunità di dialogo e le occasioni per affrontare temi di interesse comune. Vengono raccolte segnalazioni e suggerimenti a cui lo Staff si impegna a dare risposta entro l'incontro successivo. I report degli incontri vengono pubblicati online ed affissi in bacheca.

## IL PERCORSO PROTESICO-RIABILITATIVO

## NORMATIVA DI RIFERIMENTO

### Protesi e ausili: informazioni utili per gli utenti dell'Inail

L'assistenza protesica rientra tra le competenze istituzionali dell'Inail (D.P.R. 30 giugno 1965, n. 1124 e successive integrazioni e modificazioni) 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.

### Protesi, ausili: informazioni utili per gli utenti del Servizio Sanitario Nazionale

L'assistenza protesica 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 di rinnovo (Nomenclatore tariffario). 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.

## LE FASI DEL PERCORSO PROTESICO-RIABILITATIVO

Al Centro opera un'apposita équipe multidisciplinare composta da medico, infermiere, tecnico ortopedico, fisioterapista, assistente sociale, psicologo ed altre figure specialistiche, che ha il compito di elaborare per ogni paziente il progetto individuale.
Il percorso è strutturato nelle seguenti macrofasi:

**Prenotazione Prima visita**
La Prima visita tecnico-sanitaria viene prenotata tramite la reception che comunica la data dell'appuntamento. In alcuni casi, prima di procedere con la prenotazione, viene richiesto l'invio di documentazione clinica specifica.

**Prima visita tecnico sanitaria con colloquio psicosociale**
L'équipe multidisciplinare in sede di Prima visita valuta le condizioni del paziente sotto il profilo tecnico-sanitario, definendo l'obiettivo riabilitativo, le modalità e i tempi del progetto personalizzato in relazione alla specifica menomazione per la fornitura di protesi, ortesi, calzature, dispositivi ad alta tecnologia. 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 in ricovero residenziale (ordinario) o in ricovero semiresidenziale (diurno DH), viene effettuata la visita a cura del medico responsabile di reparto. Gli utenti in prima degenza, per i casi che lo necessitano, sono invitati a colloquio a cura dell'équipe psicosociale.

**Impostazione e avvio del programma protesico-riabilitativo**
Il programma protesico-riabilitativo è impostato ed avviato dall'équipe tecnico-sanitaria. Il tecnico del reparto produttivo avvia la lavorazione della protesi partendo dal rilievo delle misure e/o dalle prove. Contestualmente alla costruzione della protesi, inizia il percorso riabilitativo di insegnamento al corretto utilizzo sotto la guida del fisioterapista e del medico di reparto. Durante il trattamento protesico-riabilitativo è possibile usufruire di consulenza e sostegno da parte dell'équipe psicosociale e dei servizi e progetti attivi durante la degenza per facilitare il reinserimento nella vita di relazione.

**Verifiche sullo stato di avanzamento del programma**
L'équipe tecnico-sanitaria ogni giorno effettua la visita collegiale per valutare lo stato di avanzamento, gli obiettivi e i 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, il raggiungimento degli obiettivi riabilitativi e viene confermata al paziente la data di dimissione.

**Dimissione**
Consegnata la protesi, corredata del manuale di istruzioni, il medico di reparto provvede alla dimissione definitiva, consegnando all'utente la relazione di degenza.

## STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI SUL PERCORSO PAZIENTE E RELATIVI INDICATORI DI APPLICAZIONE

### 1. Prima visita

Previa prenotazione tramite la reception, verrà comunicata la data dell'appuntamento per la Prima visita tecnico-sanitaria. Il Centro Protesi si impegna a dare risposta a tutti gli utenti prenotati e ad effettuare la visita entro i tempi indicati. Al termine della Prima visita verrà rilasciato un progetto protesico-riabilitativo comprensivo di relazione sanitaria - obiettivo di progetto - preventivo protesi - piano di lavoro. Il Centro Protesi si impegna a rilasciare un progetto completo al termine della Prima visita.

**Indicatori:**

1 Tempi di attesa dalla prenotazione alla prima visita, suddivisi per macrotipologia di protesi:
- protesi transtibiali 20 giorni
- protesi tranfemorali 20 giorni
- protesi di arto superiore 22 giorni
- protesi in silicone 30 giorni
- protesi per avampiede 30 giorni
- calzature e presidi del piede 10 giorni
- ortesi 35 giorni

### 2. Ricovero, realizzazione presidio e training riabilitativo

A) Dopo l'accettazione in struttura, il paziente viene inviato al piano di degenza per l'assegnazione del posto letto e sottoposto a visita medica di ingresso. Alla visita corrisponde l'apertura della cartella clinica, la conferma dell'obiettivo riabilitativo a cui segue l'avvio dell'iter operativo protesico-riabilitativo. Il Centro Protesi si impegna ad effettuare la visita di ingresso entro 6 ore dall'assegnazione del posto letto che avviene durante l'accoglienza sanitaria.

**Indicatori:**

2A Visita di ingresso entro 6 ore dall'assegnazione del posto letto che avviene durante l'accoglienza sanitaria

B) Il Centro Protesi si impegna ad attuare il progetto protesico personalizzato in ricovero riabilitativo residenziale, semiresidenziale o ambulatoriale tecnico, mediante la realizzazione di dispositivi tecnici rispondenti all'obiettivo riabilitativo condiviso. Il Centro Protesi si impegna ad effettuare settimanalmente una visita collegiale per valutare La rispondenza all'obiettivo e lo stato di avanzamento del progetto.

**Indicatori:**
2B Visita collegiale di verifica settimanale

C) I tempi di realizzazione del progetto protesico-riabilitativo sono dovuti alla personalizzazione dello stesso. Tuttavia indicativamente sono considerati tempi standard di riferimento quelli indicati nei singoli Percorsi (guida alle fasi principali del Progetto personalizzato).

**Indicatori:**
2C Tempi medi indicati nei fascicoli protesici

**3. Dimissione**
Al termine del percorso protesico-riabilitativo, il paziente viene dimesso dai reparti di degenza, dopo la consegna della lettera di dimissione compilata dal medico di reparto. Il Centro Protesi si impegna a consegnare in giornata una lettera completa sul trattamento effettuato.

**Indicatori:**
3 Lettera di dimissione rilasciata in giornata a tutti i degenti

## IL TRATTAMENTO: PRODOTTI E SERVIZI

### 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 protesi in 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
- Settore cura e igiene della persona
- Settore ausili domotici e informatici
- Centro servizi mobilità con veicoli
- Punti di assistenza sul territorio

## 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, comprende i seguenti servizi:

**Servizio medico**

Collocato all'interno dell'Area sanitaria si avvale di medici di ruolo e di consulenti specialisti adeguatamente preparati ed aggiornati.

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

Collocato all'interno dell'area sanitaria e coordinato dal Dirigente medico di II Liv. Fisiatra, si avvale di Medici Fisiatri responsabili del progetto terapeutico-riabilitativo e si avvale della collaborazione del servizio di fisiochinesiterapia coordinato dal responsabile fisioterapista per la 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.

È, inoltre, compresa in tale attività:

- la valutazione funzionale e di performance attraverso l'utilizzo di scale di valutazione validate.
- Il percorso riabilitativo ausili per la mobilità: per consentire alla persona che usa la carrozzina di muoversi in autonomia, utilizzando al meglio l'ausilio, è previsto un training specifico. L'équipe del Centro Protesi Inail che si occupa di questo percorso riabilitativo è composta da personale sanitario (un medico fisiatra e due fisioterapisti) e tecnico (tecnico ortopedico) al fine di rispondere in maniera completa alle esigenze del paziente. Compito dell'équipe è capire i bisogni e le esigenze della persona, per poi impostare ed effettuare un programma riabilitativo al corretto utilizzo della carrozzina, migliorarne la conoscenza e aumentare l'espressione delle abilità funzionali del paziente

**Servizio infermieristico**

Collocato all'interno 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**

Collocato all'interno 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 svolge consulenza, personalizzazione e fornitura di ausili tecnici per

la mobilità (carrozzine, verticalizzatori, ecc.) ed ausili per la cura e l'igiene della persona. Fornisce informazioni specialistiche sul tipo di dispositivo più idoneo ed effettua interventi personalizzati in relazione alle specifiche esigenze dell'utente, anche attraverso accessi domiciliari per i casi più complessi. Cura il training dell'utente e dei suoi famigliari al corretto utilizzo di ausili particolari. Si occupa inoltre di consulenza e fornitura di ausili informatici e ausili domotici, cioè sistemi di automazione e controllo ambientale (controllo luci, porte, finestre, telefoni, ecc.).

**Percorso 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. Attraverso l'autofficina interna, installa gli ausili per la guida e per l'accesso alla vettura.

**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 e ortopedia, tecnici ortopedici e fisioterapisti.

**Servizio psicosociale**

Il Servizio svolge attività di accoglienza, consulenza e sostegno psicologico e sociale 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. Durante la degenza cura interventi di facilitazione al reinserimento lavorativo mediante attività di informazione e orientamento, supporto alla ricerca attiva del lavoro e un laboratorio di informatica assistita. Si occupa, inoltre, dell'elaborazione e gestione di progetti e servizi per il reinserimento nella vita di relazione.

**Servizio di informazione ed orientamento all'attività sportiva: Progetto sport**

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 vede:

- appuntamenti settimanali dello Sportello di informazione e orientamento allo sport, gestito da un tecnico CIP
- lo svolgimento internamente al Centro Protesi ed in orario pomeridiano o serale di lezioni settimanali di differenti discipline sportive, sotto la guida di istruttori federali specializzati CIP
- uscite mensili per iniziative di sport nel fine settimana, presso impianti sportivi attrezzati e accessibili con trasporto su mezzi accessibili, a cura del CIP
- 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.

**Relazioni peritali e certificazioni medico-specialistiche**

Il Centro Protesi Inail, su richiesta, è disponibile a rilasciare relazioni tecniche peritali e certificazioni medico-specialistiche aventi come oggetto dispositivi protesici, ausili, grado di autonomia. Le richieste vanno presentate per iscritto alla reception che, tramite il Responsabile ufficio rapporti con gli assistiti, le assegnerà alla Direzione tecnica, ausili o sanitaria competente per materia. Queste prestazioni sono effettuate a pagamento, con rilascio di fattura quietanzata ed in orario di servizio. Si precisa che il servizio non prevede alcun supporto né in fase di mediazione obbligatoria (Decreto leg.co 139/2014) né in eventuale sede processuale.

## TRATTAMENTO IN REGIME RESIDENZIALE (RICOVERO)

La invitiamo a leggere attentamente queste informazioni, particolarmente utili in caso di prima degenza al Centro Protesi.

## 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)

**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 giovedì dalle ore 8:00 alle 17:00, il venerdì dalle ore 8:00 alle16:00 e risponde ai seguenti numeri:
tel 051 6936240 / 242
fax 06 88466153

## 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 assistenzali 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 viene programmato il colloquio psicosociale di prima degenza o concordato un appuntamento su richiesta, per i casi che lo necessitano.

### 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:

- cardiologica
- ortopedica
- chirurgica
- psicologia clinica
- dermatologica
- internistica

Prestazioni fisiochinesiterapiche:

- training all'uso della protesi/ortesi
- percorso riabilitativo 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

**Tempo libero**

Gli ospiti possono usufruire di una biblioteca e di una sala informatica accessibile in giorni ed orari prestabiliti, per scaricare la propria posta elettronica e consultare internet. Per i piccoli pazienti è presente una ludoteca attrezzata con giochi a disposizione dei bimbi, accompagnati da un adulto.

**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
- servizio bar-tavola fredda
  il bar è aperto tutti i giorni compresi la domenica e i festivi
- distributori di bevande fresche, calde e merendine dislocate in diverse aree del Centro
- distributori di generi per la cura e l'igiene personale
- biblioteca
- ludoteca
- sala informatica accessibile in giorni ed orari prestabiliti, per scaricare la propria posta elettronica e consultare internet
- aree wi-fi

- tv satellitare nella sala bar e nella sala soggiorno
- disponibilità di lavatrice e occorrente per lo stiro al piano degenze
- 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
- servizio navetta che, ad orari e giorni stabiliti, collega il Centro Protesi con gli alberghi di Budrio
- alcune camere sono dotate di schermo multimediale al posto letto. Dopo il completamento dei lavori di ristrutturazione, la tecnologia sarà disponibile in tutte le camere di degenza

**Aspetti organizzativi e regole di convivenza**

Al fine di poter garantire a tutti un soggiorno il più possibile confortevole sono stati definiti i principali aspetti organizzativi della vita al Centro ed alcune fondamentali regole alle quali ogni ospite è invitato ad attenersi.

**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 giovedì dalle ore 8:00 alle12:00 e dalle ore 13:00 alle 17:00, il venerdì dalle ore 8:00 alle 12:00 e dalle ore 13:00 alle 16:00.

I Reparti di training riabilitativo e fisiochinesiterapia funzionano dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 12:30 e dalle ore 13:30 alle 16:30.

**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 vietato portare al Centro bevande, alcolici e generi alimentari. In particolare 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 dislocati al piano rialzato quali il bar o la sala d'attesa, 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). Per motivi di sicurezza e igienico-sanitari i visitatori minori saranno ricevuti esclusivamente nei locali comuni del piano rialzato. 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.

**Sicurezza**

Il personale del Centro è tenuto ad intervenire a tutela della sicurezza degli utenti. In caso di emergenza si devono seguire le istruzioni degli operatori.

## 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 supporto alla produzione** del Centro Protesi all'indirizzo email vigorso-serviziopreventivi@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.

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

Il trattamento protesico-riabilitativo in **ricovero semiresidenziale** (diurno DH), con fascia oraria dalle ore 8:00 alle ore 17:00, prevede i seguenti servizi:

- trattamento riabilitativo per il corretto utilizzo della protesi od ortesi
- riabilitazione funzionale
- assistenza medico infermieristica
- consulenza psicosociale
- 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 in regime residenziale/semiresidenziale e che accedono al Centro 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, visite mediche specialistiche.

## 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". Il manuale fa parte di un progetto più ampio di reinserimento sociale il cui logo è presente anche sulla copertina della Carta dei Servizi.

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 / 240 / 242

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

UNI EN ISO 9001:2015
REG. NR. 2286-A