

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **“SERVIZIO AMBULATORIALE DI FISIOTERAPIA, TERAPIE FISICHE E RIABILITAZIONE PER ESTERNI”**

La Carta dei Servizi della Fondazione “Ospedale della Carità - Casa di Riposo ONLUS” in Casalbuttano (CR) intende essere uno strumento di conoscenza delle attività gestite dalla Fondazione e - al tempo stesso - un mezzo per tutelare i diritti degli utenti, attribuendo loro la possibilità di verificare in prima persona la qualità dei servizi erogati.

La Carta contiene indicazioni circa l'organizzazione dei servizi, le procedure d'accesso, le modalità di erogazione, le figure professionali, i diritti degli utenti in termini d'informazione, accoglienza, tutela e consapevolezza delle rispettive prerogative e doveri. Gli Uffici della Fondazione sono a disposizione per ogni ulteriore approfondimento e chiarimento.

Ubicazione della Struttura:  
Via Marconi n.1 - Casalbuttano (CR)  
Telefono: 0374.361118 – Fax: 0374.361878  
Mail: [info@rsacasalbuttano.eu](mailto:info@rsacasalbuttano.eu)

## **Indice**

### Presentazione

- 1) La Fondazione “Ospedale della Carità Onlus”
- 2) Missione e principi fondamentali
- 3) Unità di offerta
- 4) Organizzazione del “Servizio Ambulatoriale di fisioterapia, terapie fisiche e riabilitazione per esterni”
- 5) Modalità di prenotazione ed accesso
- 6) Diritti e doveri
- 7) Prestazioni
- 8) Privacy e sicurezza
- 9) Questionario di gradimento / Reclami e suggerimenti

### Allegati:

- n.1 - Tabella tariffe in vigore
- n.2 - Questionario di gradimento
- n.3 - Modulo reclami/suggerimenti

## Presentazione

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo d'informare l'utente/cliente (effettivo o potenziale) circa i servizi offerti da Fondazione "Ospedale della Carità ONLUS". Con questo strumento s'intende fornire al cittadino utente/cliente interessato la piena conoscenza dei propri diritti soggettivi e delle modalità di riconoscimento degli stessi da parte di Fondazione, sulla base di un chiaro e preciso rapporto contrattuale tra le parti.

La *mission* di Fondazione è la gestione di servizi e prestazioni socio-assistenziali e socio-sanitarie rivolte alle persone anziane e non anziane. In tale ambito l'obiettivo ultimo del "Servizio Ambulatoriale" è quello di programmare ed erogare interventi di fisiokinesiterapia, massoterapia e terapie fisiche ad utenti esterni che ne facciano richiesta per soddisfare un bisogno di benessere e salute.

L'impegno che Fondazione si assume è dato dal verificare – in modo costante e periodico - il livello di apprezzamento espresso da parte degli utenti per le prestazioni ricevute, sia mediante l'adozione ed il monitoraggio di standard qualitativi, sia con la somministrazione di questionari di soddisfazione, volti alla misurazione della c.d. qualità percepita, così da recepire possibili indicazioni per un ulteriore miglioramento in qualità/quantità delle prestazioni rese, secondo la specificità delle esigenze ed attese dei nostri utenti/clienti.

Fondazione è consapevole che le risorse impiegate sono messe a disposizione principalmente e direttamente dagli stessi cittadini/utenti. Ciò configura il diritto del cittadino/utente di vedere utilizzate al meglio le risorse utilizzate a suo favore, in puntuale osservanza delle prescrizioni di leggi nazionali e regionali vigenti.

Si vuole infine confermare che l'adozione della Carta dei Servizi viene intesa come la stipula di un "patto fiduciario" secondo condizioni suscettibili di revisione, in un contesto di verifica permanente dell'efficacia e dell'efficienza delle prestazioni erogate, nell'ottica della ricerca del miglioramento continuo della qualità assistenziale offerta.

Casalbuttano, 31/03/2024

Il Presidente di Fondazione  
Ospedale della Carità ONLUS

## 1) La Fondazione “Ospedale della Carità Onlus”

L'Ospedale della Carità venne aperto in Casalbuttano il 1 agosto 1888. A seguito della trasformazione delle Istituzioni di Pubblica assistenza e beneficenza, ai sensi della legge Regionale n.1 del 13/2/2003, l'Ospedale assunse la veste giuridica di “Fondazione Ospedale della Carità ONLUS”. La Fondazione svolge la propria opera senza scopo di lucro ed è iscritta nel Registro dell'Agenzia delle Entrate delle organizzazioni non lucrative di utilità sociale. La Fondazione è proprietaria dell'immobile in cui sono situati sia la RSA che il CDI in via Marconi n.1 a Casalbuttano ed Uniti. La Fondazione è diretta da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri in carica cinque anni; il Consiglio nomina al suo interno il Presidente - che è il Rappresentante Legale della Fondazione - ed il Vice Presidente. Il CdA nomina altresì il Direttore Generale dell'Ente.

## 2) Missione e principi fondamentali

La Fondazione, nel solco della tradizione dell'Ospedale della Carità e in corrispondenza agli scopi statutari, identifica la propria missione nell'organizzare e gestire – in forma diretta o indiretta; in forma associata con altri soggetti pubblici e/o privati – prestazioni di servizio a favore delle persone anziane non autosufficienti o a rischio di fragilità e perdita d'autonomia, in regime residenziale, semiresidenziale o domiciliare. La presa in carico e la gestione della relazione con l'utente ed il suo familiare avviene in modo personalizzato, con l'obiettivo di fornire una risposta aderente ai bisogni sociali, relazionali, sanitari, assistenziali e riabilitativi del singolo.

I principi fondamentali sulla base dei quali la Fondazione svolge le attività sono:

- eguaglianza: ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione alcuna;
- imparzialità: i comportamenti degli operatori verso gli Ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità;
- continuità: è assicurata la continuità e la regolarità dei servizi; in caso di difficoltà si adottano misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti;
- partecipazione: l'utente può esercitare una personale azione di verifica della correttezza e tempestività con le quali sono erogate le prestazioni, avvalendosi anche di Associazioni di Volontariato e/o di soggetti privati o pubblici preposti alla tutela dei diritti delle persone anziane;
- qualità della vita: l'anziano viene inserito in una nuova comunità ma ha diritto a conservare le sue abitudini di vita e la sua privacy, attraverso il riconoscimento da parte dell'organizzazione delle proprie inclinazioni, dei gusti, dei tempi e ritmi di vita personale, della dignità della persona e dei suoi valori;
- efficacia ed efficienza: il servizio è erogato in modo da garantire sia l'efficacia che l'efficienza.

La traduzione dei principi ispiratori di cui sopra determina valenze di tipo culturale, etico, sociale e di comportamento espresse nel "Codice Etico" adottato sin dal 2010 dalla Fondazione, al quale tutti gli esponenti aziendali si devono attenere. Per l'effettivo raggiungimento delle anzidette finalità la Fondazione impiega tutte le figure professionali necessarie.

### 3) Unità d'Offerta

La Fondazione provvede al perseguimento dei propri scopi di cui ai punti precedenti mediante l'organizzazione e la gestione delle seguenti unità di offerta:

- **Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA):** preposta all'accoglienza a tempo indeterminato oppure per periodi a termine, di persone ultrasessantacinquenni in condizioni di non autosufficienza totale o parziale, non assistibili a domicilio. La RSA dispone di 300 posti letto accreditati, articolati in 12 Nuclei residenziali.
- **Centro diurno integrato (CDI):** accoglie durante le ore diurne persone anziane con residua capacità di vita autonoma al proprio domicilio ma che necessitano di sostegno nelle attività di vita quotidiana, di socializzazione e di controllo delle condizioni di benessere fisiopsichico. Il Centro accoglie 30 utenti.
- **Servizio Ambulatoriale di fisioterapia, terapie fisiche e riabilitazione per esterni:** servizio non convenzionato col Sistema Sanitario, che eroga fisiokinesiterapia, massoterapia e terapie fisiche a utenti esterni, che possono accedere direttamente alla struttura con oneri a proprio carico.
- **Servizio Cure Domiciliari:** è un servizio finalizzato ad erogare prestazioni sia di natura socio-sanitaria (mediche, infermieristiche, riabilitative, educative, etc.) che sociali a rilievo sanitario (assistenza tutelare e di cura della persona), rese in modo integrato al domicilio della persona con bisogni complessi. Fondazione - in convenzione con il SSR - eroga questo servizio gratuitamente, utilizzando propri dipendenti o collaboratori liberi professionisti.
- **Servizio RSA Aperta:** la misura si caratterizza per l'offerta di interventi di natura prioritariamente socio-sanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da demenza certificata o di anziani di età pari o superiore a 75 anni, in condizioni di non autosufficienza.

### 4) Organizzazione del Servizio Ambulatoriale

Il Servizio Ambulatoriale di Fondazione Ospedale della Carità di Casalbuttano rappresenta un valido aiuto per tutte le persone che necessitano di seguire percorsi di fisioterapia o rieducazione funzionale. Il Servizio si avvale di personale specializzato: i nostri professionisti collaborano in stretta sinergia, avendo come principale obiettivo la presa in carico globale del paziente. Chi si rivolge al nostro Ambulatorio può contare su di un programma riabilitativo personalizzato al fine di recuperare le funzionalità quotidiane perdute. Il personale è attento a tutte le esigenze dei pazienti e si impegna ogni giorno per assicurare un servizio di qualità.

#### Orari del Servizio

Il Servizio è attivo da lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle 9:30 e dalle ore 12:00 alle 14:30.

#### Risorse Umane

Tutti gli operatori del nostro ambulatorio – impegnati a rispondere con un approccio globale ai bisogni della persona – sono dotati della qualifica richiesta per il ruolo ricoperto. Presso il Servizio operano le seguenti figure professionali:

- n.1 Direttore Sanitario
- n.1 Coordinatore del Servizio
- n.7 Fisioterapisti
- n.1 Massofisioterapista

## 5) Modalità di prenotazione e accesso

È possibile prenotare i nostri servizi contattando lo Sportello Accettazione – URP al numero telefonico 0374 561118 – int. 205 (da lunedì a venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 17:00) oppure inviando un'email a ospiti@rsacasalbuttano.eu

*Data l'attuale fase post-emergenza, l'accesso ai nostri ambulatori è subordinato al rispetto delle regole di volta in volta definite a livello nazionale e/o regionale, coerentemente con la situazione sanitaria territoriale o interna a Fondazione.*

Per alcune prestazioni (elettrostimolazione; TENS; ionoforesi; laser; magnetoterapia; ultrasuono; radarterapia; linfodrenaggio) è richiesta la preventiva prescrizione su "ricetta bianca" da parte del proprio MMG – Medico di Medicina Generale, Medico Specialista o Direttore Sanitario di Fondazione Ospedale della Carità. Tale prescrizione dovrà contenere le seguenti indicazioni: nome dell'assistito; diagnosi; tipo della prestazione richiesta; data.

Il pagamento va effettuato anticipatamente – ossia prima di accedere al servizio – recandosi presso lo Sportello Accettazioni – URP (piano terra, di fronte alla portineria/reception). È possibile pagare attraverso POS-Bancomat ai fini delle detrazioni fiscali. È necessario dotarsi del proprio Codice Fiscale per la fatturazione delle prestazioni acquistate.

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato ai sensi del Reg. 679/2016/UE in materia di protezione dei dati personali/sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla tutela della Privacy.

## 6) Diritti e doveri dell'utente/cliente

– Diritti dell'utente/cliente: essere assistito e rispettato, con attenzione e premura; ricevere, in modo professionale, cure adeguate ai bisogni individuali; ricevere rispetto, considerazione, valorizzazione individuale, privacy e riservatezza; rifiutare trattamenti sanitari; ricevere informazioni comprensibili e complete; rivolgere comunicazioni, ivi compresi eventuali reclami e lamentele. Il compendio dei diritti dell'Utente è compiutamente definito nella "Carta dei Diritti della Persona Anziana", che ne costituisce parte integrante e sostanziale

– Doveri dell'utente/cliente: collaborare con il personale; non recare disturbo agli altri ospiti/utenti, né al personale o ad altri frequentatori della Struttura; rispettare il lavoro del personale; non pretendere trattamenti di favore o discriminanti verso altri ospiti/utenti; custodire e ben conservare arredi e dotazioni della Struttura; rispettare la privacy e la riservatezza degli altri ospiti/utenti; rispettare l'organizzazione (orari, locali, etc.) del personale e della Struttura; segnalare eventuali circostanze dannose per altri ospiti/utenti.

## 7) Prestazioni erogate

– Terapie strumentali: laser; magnetoterapia; ultrasuoni; TENS; Ionoforesi; elettrostimolazioni; TECAR

– Terapie manuali (linfodrenaggio uno o due arti; massoterapia; mobilizzazioni vertebrali; etc.)

– Kinesiterapia, ginnastica geriatrica ed interventi rieducativi (rieducazione neuromotoria; rieducazione motoria segmentale e globale; rieducazione post-operatoria; rieducazione propriocettiva; rieducazione posturale individuale; rieducazione per patologie reumatiche)

## 8) Privacy e sicurezza

### Rispetto della privacy e consenso informato

La Fondazione applica il Reg. 679/2016/UE in materia di protezione dei dati personali/privacy e le successive modifiche e integrazioni; l'utilizzo dei dati personali viene autorizzato attraverso sottoscrizione di apposito modulo.

### Sicurezza

A tutela dell'incolumità degli operatori, degli ospiti e visitatori, Fondazione è dotata delle attrezzature e degli impianti tecnologici e dei sistemi di sicurezza rispondenti alle prescrizioni di cui al D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni o integrazioni. La Fondazione ha adottato il "Documento di Valutazione dei Rischi - DVR" che viene periodicamente aggiornato secondo le norme; il personale partecipa ai corsi di formazione e aggiornamento per i rischi sul luogo di lavoro e la gestione delle emergenze.

## 9) Questionario di gradimento / Reclami e suggerimenti

Una volta concluso il proprio percorso fisioterapico (singola prestazione o ciclo di prestazioni), l'utente/cliente ha la possibilità di compilare e consegnare in forma anonima (tramite un punto di raccolta presso la Reception dell'Ambulatorio) un questionario di gradimento, attraverso cui esprimere il proprio parere rispetto al servizio ricevuto.

L'utente/cliente ha inoltre facoltà di formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente tramite la compilazione del modulo allegato da riconsegnare:

- a mano all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (lunedì-venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00)
- a mezzo e-mail all'indirizzo [info@rsacasalbuttano.eu](mailto:info@rsacasalbuttano.eu)
- a mezzo fax al numero 0374-361878

Fondazione prenderà in carico tali segnalazioni e si impegna a darne riscontro nel merito entro e non oltre i 30 giorni successivi la data di invio.