

<b>Fondazione CASA SERENA ~ LEFFE Onlus</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI RIABILITAZIONE E TERAPIA FISICA UTENTI ESTERNI</b>	Doc. 8.2.1-06 Rev. 01 del 17/09/18 Pag. 1 di 4
---	---	--

### Premessa

Il Servizio di Riabilitazione e Terapia Fisica della Fondazione Casa Serena - Leffe Onlus ha come obiettivo quello di offrire competenze, professionalità ed attrezzature al fine di perseguire il mantenimento delle funzioni motorie o il recupero funzionale fisico.

### Locali e attrezzature

Il Servizio è collocato al piano seminterrato della R.S.A. ed è composto da:

- N. 2 ambulatori,
- Sala d'attesa,
- Servizi igienici a norma,
- Palestra (in condivisione alternata con la R.S.A.).

I locali sono dotati di arredo, lavandino ed impianto elettrico a norma per l'utilizzo di apparecchiature elettromedicali.

Presso i locali suddetti sono presenti le seguenti apparecchiature elettromedicali in condivisione alternata con la R.S.A.:

- ✓ N. 1 Tecarterapia,
- ✓ N. 1 Radarterapia,
- ✓ N. 1 Combinato Ultrasuono ed Elettroterapia,
- ✓ N. 1 Elettroterapia,
- ✓ N. 1 Ultrasuonoterapia,
- ✓ N. 1 Magnetoterapia a placche,
- ✓ N. 1 Magnetoterapia a lettino.

Tutte le apparecchiature elettromedicali sono sottoposte a verifiche periodiche annuali secondo le normative vigenti dello stato elettrico e funzionale da parte di società esterna specializzata ed in possesso di requisiti idonei.

### Destinatari

Il servizio è destinato a tutti i cittadini e garantisce agevolazioni economiche ai soggetti ultrasessantacinquenni o svantaggiati che si trovino in condizioni di disagio con disabilità e per il personale della Fondazione.

### Modalità di accesso

Il Servizio di Riabilitazione e Terapia Fisica è aperto su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30 e dalle 14.00 alle ore 16.00. E' prevista inoltre la possibilità di accedere al servizio in orari diversi da concordare previo appuntamento. Le prenotazioni possono essere effettuate direttamente presso gli ambulatori negli orari di apertura oppure contattando telefonicamente il numero 035731544.



Sistema di Gestione della Qualità Certificato UNI EN ISO 9001:2015 Registrazione No.: 0312523-01

<p align="center"><b>Fondazione CASA SERENA ~ LEFFE Onlus</b></p>	<p align="center"><b>CARTA DEI SERVIZI RIABILITAZIONE E TERAPIA FISICA UTENTI ESTERNI</b></p>	<p align="center">Doc. 8.2.1-06 Rev. 01 del 17/09/18 Pag. 2 di 4</p>
---	---	--

Le richieste saranno inserite in agenda secondo un ordine cronologico di presentazione della domanda, in base alla disponibilità del trattamento e dell'utente stesso

Al momento dell'accettazione vengono richiesti i seguenti documenti:

1. Prescrizione del medico di medicina generale o dello specialista salvo se non necessaria al trattamento (validità 1 anno dal rilascio);
2. Carta d'identità;
3. Codice Fiscale.



### Servizi e prestazioni

Le terapie e i trattamenti offerti sono:

- Tecarterapia
- Magnetoterapia a placche o a lettino
- Tens
- Diadinamiche
- Ultrasuoni
- Galvanoterapia
- Ionoforesi
- Radarterapia
- Elettrostimolazione
- Trazione cervicale
- Seduta di fisioterapia
- Massaggio parziale
- Massaggio completo.



Sistema di Gestione della Qualità Certificato UNI EN ISO 9001:2015 Registrazione No.: 0312523-01

“Fondazione CASA SERENA – LEFFE Onlus” Via P. D’Albertoni 65 – 24026 Leffe (BG) – P.IVA 03114570165  
C.F. 81002130169 - Tel 035.731.544 – Fax 035.731.429 - [info@casaserenaleffe.it](mailto:info@casaserenaleffe.it) – [www.casaserenaleffe.it](http://www.casaserenaleffe.it)

<b>Fondazione CASA SERENA ~ LEFFE Onlus</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI RIABILITAZIONE E TERAPIA FISICA UTENTI ESTERNI</b>	Doc. 8.2.1-06 Rev. 01 del 17/09/18 Pag. 3 di 4
---	---	--

### **Pagamento prestazioni**

Il pagamento delle prestazioni viene effettuato direttamente presso gli ambulatori del Servizio e gli Uffici Amministrativi rilasceranno regolare documento fiscale. Le prestazioni sono esenti IVA art. 10 punto 21. Le spese sono detraibili secondo quanto previsto dall'art. 15 comma 1 lettera c) del D.P.R. 917 del 22.12.1986 e s.m.i..

### **Personale impiegato**

Le prestazioni sono erogate da figure professionali afferenti al settore della riabilitazione ed in possesso di regolare qualifica (fisioterapista e/o massofisioterapista). Viene garantito che le prestazioni rese all'utenza esterna con il concorso del personale di R.S.A. sono svolte oltre l'orario di servizio in R.S.A. e in modo che non si verificano sovrapposizioni. Le idoneità e l'aggiornamento del personale impiegato sono costantemente verificati. Le attività si svolgono sotto la responsabilità della Direzione Sanitaria della R.S.A..

### **Valutazione della soddisfazione e gestione dei reclami**

Tutti i servizi offerti possono essere valutati dagli utenti, in forma anonima, attraverso un questionario di soddisfazione (Mod. FktE-04) allegato in fac-simile alla presente e sempre disponibile nella sala d'attesa degli ambulatori del Servizio di Riabilitazione e Terapia fisica. I questionari di soddisfazione vengono annualmente analizzati e i risultati pubblicati nella bacheca. In qualsiasi momento gli utenti possono presentare una comunicazione di segnalazione generica/lamentela formale o reclamo/apprezzamento utilizzando l'apposito modulo (Mod. 9.1.2-02) allegato in fac-simile alla presente e sempre a disposizione presso la sala d'attesa.

### **Privacy**

La Fondazione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale. All'atto dell'accettazione l'utente legge l'informativa ed appone la propria firma al consenso per il trattamento dei dati personali ai sensi del Reg. UE 2016/679.

### **Accesso agli atti amministrativi**

In ottemperanza a quanto previsto dalla Legge 241/90 e s.m.i. in materia di trasparenza dell'attività amministrativa questa Fondazione ha adottato un proprio Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi esposto nella bacheca e disponibile per chiunque ne faccia richiesta presso gli Uffici.

### **Codice Etico e D.Lgs. 231/2001**

La Fondazione, al fine di recepire le indicazioni di cui al D.lgs. 231/01 e s.m.i., ha adottato un proprio Modello di organizzazione, gestione e controllo (MOC) ed ha emanato un Codice Etico



Sistema di Gestione della Qualità Certificato UNI EN ISO 9001:2015 Registrazione No.: 0312523-01

<b>Fondazione CASA SERENA ~ LEFFE Onlus</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI RIABILITAZIONE E TERAPIA FISICA UTENTI ESTERNI</b>	Doc. 8.2.1-06 Rev. 01 del 17/09/18 Pag. 4 di 4
---	---	--

contenente l'insieme dei valori e dei principi che orientano, regolano e guidano il comportamento e l'agire professionale di tutti i soggetti, a tutti i livelli di responsabilità, che operano all'interno della Fondazione. Il Codice Etico in particolare definisce con chiarezza e trasparenza l'insieme dei valori ai quali la Fondazione stessa si ispira per raggiungere i propri fini istituzionali, adottare procedure e comportamenti finalizzati a prevenire attività illecite o illegittime, migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'attività della Fondazione, per garantire il soddisfacimento dei bisogni dei destinatari dell'attività svolta. Il Codice Etico, la parte generale del MOC ed il sistema sanzionatorio sono esposti presso la bacheca della R.S.A. e disponibili sul portale web della Fondazione.

### **Sicurezza ed emergenza**

La Struttura è provvista del Certificato Prevenzione Incendi, rilasciato dal Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco. E' presente una squadra per le emergenze ed un squadra per il primo soccorso, composta da personale dipendente adeguatamente formato ed addestrato, per il controllo delle situazioni di emergenza e per la tutela della sicurezza di tutti gli Utenti della Struttura.

La Fondazione ha stipulato idonea polizza assicurativa a copertura della responsabilità civile a garanzia di danni, imputabili alla propria responsabilità o dei soggetti di cui la Fondazione stessa risponde, nei confronti di Utenti, Operatori o altri soggetti terzi.

### **Disposizione finale**

La presente Carta dei Servizi è approvata dal Consiglio di Amministrazione che si riserva la facoltà di modificarla. Copia della Carta dei Servizi è esposta al pubblico nella sala d'attesa degli ambulatori, richiedibile presso gli ambulatori stessi e disponibile sul portale web della Fondazione.

#### **Documentazione allegata:**

- Tariffe Mod. FktE-01.
- Questionario di soddisfazione Mod. FktE-04.
- Segnalazione/Lamentela formale/Apprezzamento Mod. 9.1.2-02.

**IL PRESIDENTE**  
Sergio Cazzamali



Sistema di Gestione della Qualità Certificato UNI EN ISO 9001:2015 Registrazione No.: 0312523-01