

Fondazione CASA SERENA ~ LEFFE Onlus	CARTA DEI SERVIZI AMBULATORIO GERIATRICO	Doc. 8.2.1-07 Rev. 00 del 19/04/23 Pag. 1 di 5
---	---	--

Premessa

L'Ambulatorio di Geriatria di Fondazione Casa Serena - Leffe Onlus ha come obiettivo quello di aprirsi al territorio offrendo a tutti i cittadini visite specialistiche geriatriche, mediante approccio multidimensionale, mirate alla valutazione globale del soggetto anziano (ultrasessantacinquenne). Per valutazione multidimensionale si intende un processo diagnostico a più livelli, che quantifica i problemi clinici, psicosociali e la capacità funzionale dell'anziano, al fine di giungere a un piano globale coordinato di terapia e follow-up a breve e lungo termine.

Il servizio nasce da un'indagine di contesto zonale, dalla quale emerge un numero sempre più elevato di popolazione ultrasessantacinquenne, all'interno della quale un numero sempre più crescente di persone con disturbi cognitivi, funzionali e motori, con conseguente riduzione del grado di autonomia.

L'ambulatorio vuole rispondere a bisogni concreti degli anziani del territorio, in particolare supportare i loro caregiver e fornire indicazioni mirate ad una migliore gestione quotidiana dell'anziano al domicilio.

In particolare è destinato a chi necessità di:

- Visite specialistiche geriatriche con valutazione multidimensionale
- Valutazioni geriatriche con somministrazione di test, finalizzate al riconoscimento di:
 - indennità di invalidità
 - indennità di accompagnamento
 - agevolazioni previste dalla Legge 5 febbraio 1992 n. 104
 - fornitura presidi di assorbenza
 - altro

Locali e attrezzature

I locali destinati all'Ambulatorio si trovano presso il piano terra della sede della Fondazione con ingresso indipendente da Via dei Mulini e sono costituiti da: un locale destinato ad ambulatorio, con superficie utile di circa 14 mq, una propria sala d'attesa con superficie di circa 7 mq e una parte da utilizzarsi in comune con gli ambulatori della medicina di base costituita invece da corridoio centrale e servizi igienici a norma.

I locali sono dotati di arredo, lavandino ed impianto elettrico a norma.

Tutti i Dispositivi medici, in particolare le attrezzature biomediche, sono periodicamente verificati.

Destinatari

Le attività del Poliambulatorio sono destinate a tutti i cittadini ultrasessantacinquenni.



Sistema di Gestione della Qualità Certificato UNI EN ISO 9001:2015

Fondazione CASA SERENA ~ LEFFE Onlus	CARTA DEI SERVIZI AMBULATORIO GERIATRICO	Doc. 8.2.1-07 Rev. 00 del 19/04/23 Pag. 2 di 5
---	---	--

Modalità di accesso

Il Servizio è aperto nei seguenti orari:

- Mercoledì dalle 15:00 alle 18:30
- Venerdì dalle 8:30 alle 12:00
- Eventuali aperture straordinarie, previo appuntamento, da concordare con il personale della Fondazione

Le prenotazioni possono essere effettuate contattando telefonicamente il numero 035731544 dal Lunedì al Venerdì (festivi esclusi) dalle ore 9:00 alle ore 12:30.

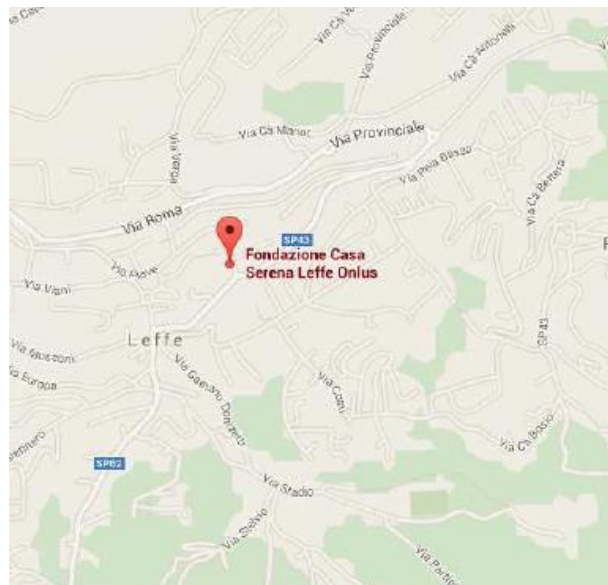
Le richieste saranno inserite in agenda secondo l'ordine cronologico di presentazione della domanda, in base alla disponibilità del trattamento e dell'utente stesso.

Al momento dell'accettazione vengono richiesti i seguenti documenti:

1. Carta d'identità
2. Codice Fiscale.

All'Utente viene richiesto di inoltrare copia dei documenti via mail all'indirizzo della Fondazione info@casaserenaleffe.it precedentemente all'accesso, oppure di presentarsi con copia fotostatica degli stessi al primo accesso.

L'accesso avviene al piano terra della sede della Fondazione da Via dei Mulini, 2 (accesso agli ambulatori dei Medici di Medicina Generale).



Sistema di Gestione della Qualità Certificato UNI EN ISO 9001:2015

Fondazione CASA SERENA ~ LEFFE Onlus	CARTA DEI SERVIZI AMBULATORIO GERIATRICO	Doc. 8.2.1-07 Rev. 00 del 19/04/23 Pag. 3 di 5
---	---	--

Servizi e prestazioni

Le prestazioni mediche offerte dall'Ambulatorio sono:

- Visite specialistiche geriatriche con valutazione multidimensionale (incluse valutazioni testistiche MMSE, ADL, IADL, scala Tinetti, Indice di Barthel, ...)
- Valutazioni geriatriche con somministrazione di test, finalizzate al riconoscimento di:
 - indennità di invalidità
 - indennità di accompagnamento
 - agevolazioni previste dalla Legge 5 febbraio 1992 n. 104
 - fornitura presidi di assorbenza
 - altro

Il tariffario è indicato nel Mod. AmbE-01 "Prestazioni ambulatorio geriatrico", è esposto nella sala d'attesa dell'ambulatorio e allegato alla presente.

Pagamento prestazioni

Il pagamento delle prestazioni viene effettuato direttamente presso l'Ambulatorio. 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 personale medico, specializzato in Geriatria, già in servizio presso la R.S.A negli orari dedicati. Viene garantito che le prestazioni rese all'utenza esterna con il concorso del personale sono svolte oltre l'orario di servizio in R.S.A. e in modo che non si verifichino sovrapposizioni.

Le idoneità e l'aggiornamento del personale impiegato sono costantemente verificati.

Le attività si svolgono sotto la responsabilità della Direzione Sanitaria.

L'elenco del personale che eroga le prestazioni all'interno dell'ambulatorio è riportato nell'allegato Mod. AmbE-01 Prestazioni ambulatorio geriatrico.

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. AmbE-05) allegato in fac-simile alla presente e sempre disponibile nella sala d'attesa del Poliambulatorio.

I questionari di soddisfazione vengono annualmente analizzati e i risultati pubblicati nella bacheca e sul sito internet della Fondazione, sezione Amministrazione trasparente.

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.



Sistema di Gestione della Qualità Certificato UNI EN ISO 9001:2015

Fondazione CASA SERENA ~ LEFFE Onlus	CARTA DEI SERVIZI AMBULATORIO GERIATRICO	Doc. 8.2.1-07 Rev. 00 del 19/04/23 Pag. 4 di 5
---	---	--

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.

L'informativa è sempre a disposizione presso la sala d'attesa.

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 (Doc. 8.2.1-04 Regolamento accesso atti) 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 (MOGC) ed ha emanato un Codice Etico 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 MOGC ed il sistema sanzionatorio sono esposti presso la bacheca della R.S.A. o 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. È presente una squadra per le emergenze ed una 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.



Sistema di Gestione della Qualità Certificato UNI EN ISO 9001:2015

Fondazione CASA SERENA ~ LEFFE Onlus	CARTA DEI SERVIZI AMBULATORIO GERIATRICO	Doc. 8.2.1-07 Rev. 00 del 19/04/23 Pag. 5 di 5
---	---	--

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 presso la bacheca dell'ambulatorio, disponibile sul portale web della Fondazione e richiedibile in copia presso l'ambulatorio stesso.

Documentazione allegata:

- Mod. AmbE-01 Prestazioni ambulatorio geriatrico.
- Questionario di soddisfazione Mod. AmbE-05.
- Segnalazione/Lamentela formale/Apprezzamento Mod. 9.2.1-02.

LA PRESIDENTE
Paola Maria Merelli



Sistema di Gestione della Qualità Certificato UNI EN ISO 9001:2015