

REVISIONE MAGGIO 2017

FONDAZIONE ISTITUTO C. VISMARA - G. DE PETRI ONLUS
Servizi Accreditati di Assistenza, Cura e Riabilitazione
VIA VISMARA N. 10 26020 SAN BASSANO (CR)
Tel. 0374/373165 - fax 0374/381119
www.istitutovismara.it
e-mail: urp@istitutovismara.it

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO AMBULATORIALE DI TERAPIE FISICHE E RIABILITAZIONE



INDICE

Presentazione	Pg. 4
Servizi riabilitativi ambulatoriali	Pg. 5
Servizio di terapie fisiche e riabilitazione	Pg. 5
Personale e ambiente	Pg. 6
Modalità di accesso al servizio	Pg. 7
Giorni e orari di apertura	Pg. 8
Prestazioni offerte	Pg.10
Noleggio attrezzature e ausili	Pg.12
La qualità	Pg.13
Diritti e doveri dell'utenza	Pg.15

Presentazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi non è solo una guida, è soprattutto un elemento importante per la costruzione di un rapporto più immediato e aperto tra la Fondazione, la propria utenza e le loro famiglie; è un patto che si "sigla" tra erogatore e fruitore del servizio.

La Carta infatti:

- * informa sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e le tariffe vigenti,*
- * impegna il servizio a garantire l'erogazione di prestazioni a specifici livelli di qualità dichiarati nella Carta,*
- * individua i diritti e i doveri dell'utenza.*

In coda alla Carta trovate anche le informazioni necessarie per esprimere suggerimenti, reclami o apprezzamenti e le modalità della valutazione del servizio.

Questa componente consente alla Fondazione di ascoltare la propria utenza per meglio integrare e cercare di migliorare continuamente i propri servizi e prestazioni.

L'adozione della Carta dei Servizi rappresenta quindi per la Fondazione il primo strumento di avvio di un rapporto diretto e franco con la propria utenza, basato sulla definizione chiara di funzioni e responsabilità reciproche.

Il Direttore Generale della Fondazione

SERVIZI RIABILITATIVI AMBULATORIALI

La Fondazione Vismara De Petri è un struttura privata accreditata dal Servizio Sanitario Regionale, che eroga prestazioni riabilitative dirette al recupero funzionale dei soggetti affetti da disabilità fisiche di natura neuromotoria ed ortopedica.

La Fondazione garantisce i seguenti servizi di riabilitazione:

1. Unità operativa di degenza di Riabilitazione generale e geriatrica
2. Unità operativa di degenza di Riabilitazione di mantenimento -reinserimento
3. attività riabilitativa ambulatoriale erogata attraverso:
 - * Regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale;
 - * Regime privato (prestazioni in solvenza)

IL SERVIZIO DI TERAPIE FISICHE E RIABILITAZIONE: PRESENTAZIONE

Il Servizio di Terapie Fisiche e Riabilitazione (servizio FT) eroga una serie di prestazioni volte alla prevenzione, al mantenimento e al recupero di danni funzionali causati da patologie neurologiche, ortopediche ed internistiche.

Il nostro metodo di lavoro parte dalla definizione di un Progetto Individualizzato che tiene conto non solo dell'aspetto motorio, ma soprattutto della globalità della situazione dell'utente (dal punto di vista motorio, psicologico, relazionale, ecc.);

Obiettivo consiste nel recupero di tutta l'autonomia possibile della persona e il raggiungimento del miglior stato di benessere complessivo, rispetto alla situazione riscontrata all'ingresso.

Il nostro Servizio di Terapie Fisiche e Riabilitazione si rivolge a:

- * persone di qualsiasi età e residenza - utenza esterna - che necessitano di prestazioni di Fisioterapia; l'accesso alle prestazioni ambulatoriali può essere erogato (a seconda della patologia e dell'impegno riabilitativo) **in forma privata** (a pagamento) o **in forma accreditata** (con costi a carico del Servizio Sanitario Regionale e pagamento del solo ticket, se dovuto),
- * Utenza esterna che fruisce del servizio domiciliare di Vaoucher socio-sanitario riabilitativo (i costi di questa prestazione sono a carico del Servizio Sanitario Regionale),
- * tutte le persone che risiedono presso la nostra Fondazione (utenza interna); per questa fascia di utenza tutti i costi sono già compresi nella retta.

PERSONALE E AMBIENTE

Presso il nostro Servizio di Terapie Fisiche e Riabilitazione lavora un'equipe di personale qualificato, dipendente della Fondazione composta da:

- * 1 Medico Fisiatra,
- * 4 Fisioterapisti a tempo pieno,

Il servizio dispone di:

- * 1 palestre, al piano terreno,
- * 4/6 box terapie,
- * zona di attesa,
- * 1 ambulatori, al piano terreno, per il medico fisiatra
- * servizi igienici.

I locali sono arredati in modo semplice e funzionale e dispongono di attrezzature e apparecchiature elettromedicali, dotate di certificati di conformità alla normativa CEI.

Si accede al servizio dall'ingresso principale; gli utenti del servizio possono fruire dell'ampio parcheggio della Fondazione.

Nel rispetto della normativa vigente (Art.51 Legge 3/2003) e della salute di tutti è vietato fumare nei locali del Servizio di Terapie Fisiche e Riabilitazione.

Nel frequentare il servizio consigliamo ai nostri utenti di indossare un abbigliamento facile da togliere e rimettere, comodo e che permetta loro di muoversi agevolmente.

Per richiedere informazioni, preventivi e fissare appuntamenti è necessario rivolgersi all'Ufficio Segreteria, nei giorni e negli orari qui sotto riportati:

UFFICIO SEGRETERIA
Via Vismara 10 – 26020 San Bassano (CR)
dal **LUNEDÌ** al **VENERDÌ**
Dalle 9 alle 15
Tel. **0374-373165**

GIORNI E ORARI DI APERTURA

Il Servizio FKT è **aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 18.30.**

Il Servizio rimane chiuso nei giorni festivi.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN ACCREDITAMENTO (costi a carico del Servizio Sanitario Regionale)

Per accedere al servizio in accreditamento occorre essere in possesso di Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI).

Questo documento può essere rilasciato alternativamente da:

- * **Medico Fisiatra della Fondazione:** in questo caso è necessario prenotare la visita specialistica, presentando l'impegnativa compilata dal proprio medico di famiglia su ricettario regionale (ricetta rossa). L'impegnativa deve riportare la dicitura; "Visita fisiatrica per stesura del Progetto Riabilitativo Individuale". La visita è soggetta a ticket secondo la normativa vigente. Il medico Fisiatra visita **esclusivamente** su appuntamento; per prenotare una visita è necessario telefonare al numero 0374/373165 o recarsi personalmente presso la Fondazione Vismara - servizio di Fisioterapia dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 16.
- * **Medico specialista ospedaliero o di altro servizio accreditato** che stende il PRI e prescrive i trattamenti su ricettario regionale (ricetta rossa) con la dicitura: "Richiesta di trattamento riabilitativo, come PRI allegato". La documentazione (impegnativa e PRI) è sottoposta a convalida da parte del Medico Fisiatra della Fondazione **senza costi aggiuntivi**.
- * **Medico specialista non prescrittore (privato).** In questo caso la prescrizione di trattamento deve essere fatta dal proprio medico su ricettario regionale e deve riportare la seguente dicitura: "Richiesta di trattamento riabilitativo, come PRI allegato". La documentazione (impegnativa e PRI) è sottoposta a convalida da parte del Medico Fisiatra della Fondazione **senza costi aggiuntivi**.

Dopo la visita fisiatrica o la convalida della documentazione sarà possibile prenotare le prestazioni presso il servizio di Fisioterapia.

L'inizio dei trattamenti è determinato dalla lista di attesa redatta in base ai codici di priorità regionali e, **in subordine**, alla data di prenotazione.

Il costo del trattamento è a carico del servizio sanitario regionale, salvo, se dovuta, la quota a carico dell'utente (**ticket**) che deve essere versata presso **l'Ufficio Segreteria** della Fondazione entro il giorno di inizio dei trattamenti. Per poter accedere alle prestazioni sarà necessario presentare al servizio ricevuta di avvenuto pagamento.

UFFICIO SEGRETERIA
Via Vismara 10 – 26020 San Bassano (CR)
dal **LUNEDÌ** al **VENERDÌ**
dalle **9.00 alle 15.00**
Tel. **0374-373165**

Per il servizio di Riabilitazione ambulatoriale si applicano le norme di esenzione dal ticket previste dalla vigente normativa.

Documenti necessari per effettuare l'accettazione:

- * Tessera sanitaria;
- * Verbale di invalidità (se in possesso);
- * Carta d' identità;
- * Codice fiscale;
- * Impegnativa (per la visita e/o per le prestazioni).

Il servizio è aperto dalle 7.30 alle 18.30 di tutti i giorni feriali escluso il sabato.

PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN REGIME PRIVATO (costi a carico dell'utente)

Per poter fruire delle prestazioni occorre presentare al servizio FT della Fondazione:

- * La **richiesta** compilata dal medico curante (medico di medicina generale) su ricettario bianco (non la ricetta del S.S.R.), o dal medico specialista o da un servizio ospedaliero. La richiesta, per essere valida, deve riportare una data

risalente al massimo a 3 mesi prima del giorno in cui ci si reca al servizio;

- * **Codice fiscale**
- * **Ricevuta di avvenuto pagamento** da effettuarsi presso l'Ufficio Segreteria entro la data fissata per il primo appuntamento

L'Ufficio Segreteria è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 15

Costi delle prestazioni in regime privato

Per quanto riguarda le prestazioni in regime privato, il **tariffario** che riporta i costi di ciascuna prestazione è **esposto** presso il Servizio di Terapie Fisiche e Riabilitazione e presso l'Ufficio Segreteria della Fondazione.

Le terapie devono essere pagate prima dell'inizio dei trattamenti. Qualora non fosse possibile terminare il ciclo prescritto per motivi clinici attestati da certificato medico, il costo dei trattamenti non effettuati verrà rimborsato dalla Fondazione entro 30 giorni dalla consegna della richiesta scritta.

PRESTAZIONI OFFERTE

Presso il Servizio di Terapie Fisiche e Riabilitazione vengono erogate da personale qualificato le seguenti prestazioni:

- * **MASSOTERAPIA:** metodiche di massaggio manuale utili al trattamento del tono-trofismo muscolare, di disturbi vascolari linfatici e della cute. Presso il nostro servizio si eseguono i seguenti massaggi:
 - **Massaggio terapeutico distrettuale** della durata di circa 20 minuti;
 - **Massaggio terapeutico generale** della durata di circa 30 minuti;
 - **Massaggio connettivale** della durata di circa 30 minuti;
 - **Drenaggio linfatico manuale** che dura dai 30 ai 60 minuti a seconda dei casi.

- * **TERAPIE FISICHE e STRUMENTALI:**
 - **Radarterapia** della durata di circa 20 minuti;
 - **Ultrasuonoterapia**, della durata di 10-15 minuti circa;
 - **Laserterapia** della durata di 10 minuti circa;
 - **Raggi infrarossi** della durata di 10-15 minuti circa.

- * **ELETTROTHERAPIA** - tutti i trattamenti hanno una durata tra i 20 e i 30 minuti:
 - Ionoforesi, corrente galvanica;
 - Correnti **a media e bassa frequenza:**
 - Tens
 - Stimolazione muscolare
 - Interferenziale, Kotz, Traebert
 - Faradica
 - Diadinamiche

- * **RIEDUCAZIONE FUNZIONALE:**
 - **Kinesiterapia distrettuale**, della durata di 20-30 minuti circa e rivolta al trattamento di un solo distretto corporeo;
 - **Kinesiterapia globale**, volta a un recupero funzionale completo, che dura dai 45 ai 60 minuti a seconda dei casi e di cui fanno parte la:
 - **Rieducazione Posurale Globale (RPG);**
 - **Kinesiterapia posturale**
entrambe rivolte al trattamento di patologie del rachide e scoliosi.
 - **neuroriabilitazione**, per il recupero in esiti di patologie neurologiche e del sistema nervoso centrale e periferico;
 - **riabilitazione ortopedica**, per il recupero in esiti di patologie ortopediche, sindromi d'allettamento, disabilità, ecc.
 - **trazioni vertebrali manuali/pompage**, della durata di 15-20 minuti circa.

NOLEGGIO ATTREZZATURE SANITARIE E AUSILI RIABILITATIVI

La Fondazione offre un servizio di noleggio di attrezzature sanitarie ed ausili riabilitativi.

La **richiesta di noleggio** deve essere inoltrata all'**Ufficio Relazione con il Pubblico** (URP), dove, previa valutazione tecnica e verifica della disponibilità a cura del servizio FT, viene sottoscritto il modulo di presa in carico dell'attrezzatura.

Ai noleggi di attrezzature sanitarie e ausili riabilitativi si applica una **tariffa giornaliera**; la **restituzione** dell'attrezzatura sanitaria dovrà essere fatta tassativamente presso l'**Ufficio Relazione con il Pubblico** (URP), dove verrà apposta sul modulo di presa in carico dell'attrezzatura la data di restituzione. L'**Ufficio Segreteria** provvederà quindi all'**emissione della fattura** che potrà essere liquidata presso l'ufficio stesso.

Le attrezzature sanitarie e gli ausili riabilitativi a noleggio devono essere ben custoditi e riconsegnati puliti ed in buono stato; eventuali danni o rotture dovranno essere segnalate all'Ufficio Relazione con il Pubblico.

LA QUALITÀ CHE CI IMPEGNAMO A GARANTIRE

Per quanto concerne il Servizio di Terapie Fisiche e Riabilitazione la Fondazione si impegna a garantire:

- * La presenza di professionisti qualificati, inseriti in un processo di Formazione Continua (Piano Formativo Aziendale)
- * Un costante controllo e revisione delle apparecchiature e degli ausili
- * Una attenzione particolare del personale a rispondere in modo flessibile alle esigenze dei fruitori del servizio,

personalizzando gli orari di appuntamento così da venire il più possibile incontro alle necessità di ciascuno;

- * Una cura particolare alla personalizzazione degli interventi, rivedendo, dove necessario, il piano del trattamento anche grazie alla consulenza del Medico Fisiatra
- * Fornire informazioni chiare e complete alla propria utenza

LA TUTELA DEGLI UTENTI

Per consentire un costante miglioramento della qualità del servizio è necessario creare un utile scambio di idee e punti di vista tra gli utenti, l'équipe del Servizio di Terapie Fisiche e Riabilitazione e la Direzione della Fondazione. A tal fine, oltre alla possibilità, per tutti gli utenti, di avere colloqui diretti e personali con la Direzione, sono stati predisposti appositi strumenti e modalità:

La valutazione della qualità percepita

Per il servizio di Terapie Fisiche e Riabilitazione è stato predisposto **un questionario di valutazione del servizio** che viene consegnato a ciascun utente prima della fine dei trattamenti. Il questionario è anonimo e una volta compilato va inserito nell'apposita urna situata all'ingresso del Servizio FKT.

Il questionario è disponibile presso il Servizio FKT. Annualmente si elaborano i dati e i risultati sono disponibili e consultabili presso l'URP. Gli esiti della valutazione, assieme ai suggerimenti e alle idee espressi dagli utenti, sono per noi tutti una fonte e uno stimolo molto importante di miglioramento, per questo vi invitiamo a collaborare con noi fornendoci le vostre osservazioni, così da consentirci di rendere il nostro servizio sempre più aderente alle vostre necessità.

Il reclamo formale

Per la segnalazione di situazioni particolari negative (reclamo) o positive (complimenti) o l'esposizione di suggerimenti per

migliorare il servizio, la Fondazione ha predisposto un apposito **modulo, disponibile presso l'URP.**

Si sollecita pertanto l'utenza a compilare il modulo predisposto qualora abbia segnalazioni da far pervenire alla Fondazione e a inserirlo nell'apposita cassetta all'ingresso o di spedirlo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Nel modulo si chiede di descrivere la situazione negativa o positiva da segnalare (quando è accaduto, dove, chi era presente, cosa è successo, quali figure professionali erano presenti/erano implicate...).

Per ottenere una risposta deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali (Nome e cognome e indirizzo del segnalante).

La Fondazione sarà così in grado di fornire una risposta formale entro 15 giorni dalla data di ricevimento.

In relazione alla Decreto Legislativo 196 del 30/06/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali", si informa che **i dati personali forniti, verranno usati esclusivamente al fine di permettere alla Fondazione l'invio della risposta** alla segnalazione/reclamo.

Queste segnalazioni sono di estrema importanza per consentire alla Fondazione di intervenire tempestivamente correggendo eventuali situazioni inadeguate. Anche in questo caso, annualmente si elaborano i dati e i risultati sono consultabili presso l'URP.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA

La Fondazione "Istituto Vismara de Petri" ONLUS si impegna per il miglioramento della qualità dei servizi offerti e chiede alla propria utenza un attivo coinvolgimento in questo processo.

Nella fruizione del servizio gli utenti hanno **diritto**:

- * ad un'**informazione completa e chiara** relativa alle prestazioni a cui possono accedere, ai tempi alle procedure e

ai costi delle stesse. Hanno inoltre diritto a poter identificare facilmente gli operatori della Fondazione con cui si relazionano (cartellino di riconoscimento);

- * ad un **equo e imparziale trattamento** da parte della Fondazione, che non deve privilegiare nessuno, se non sulla base delle regole di accesso contenute nei regolamenti;
- * alla **privacy**, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di trattamento dei propri dati personali.

Nella fruizione del servizio gli utenti devono:

- * **rispettare le regole**, le procedure e gli orari dei servizi, accogliendo le indicazioni del personale;
- * **rispettare gli operatori e la loro professionalità**, rivolgendosi a loro con atteggiamento collaborativo e fiducia, rispettandone le scelte tecniche che sono sempre frutto della competenza professionale e del supporto dell'équipe;
- * **sostenere il costo** delle prestazioni erogate dal servizio, qualora si tratti di cure in regime privato.

