

# **STEFANI SPORT**

**SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE SPORTIVA DILETTANTISTICA**

Iscritta al n. A228155 dell'Albo delle Cooperative

Iscritta al n. VI0153 dell'Albo Regionale delle Cooperative Sociali della Regione Veneto

**Via Fontana 42 – 36025 Noventa Vicentina (VI) – telefono 0444-760801, fax 0444-760817**

**Email: stefanisport@fondazionestefani.it - Posta certificata: pec@pec.stefanisport.it**

**CODICE FISCALE e PARTITA IVA: 03196950244**

## **CARTA DEI SERVIZI**

*dell'Ambulatorio di*

**Medicina fisica, Riabilitazione, Recupero e  
Rieducazione funzionale**

*sinteticamente denominato:*

## **Centro di Riabilitazione “Stefani Sport”**

Autorizzazione all'esercizio prot. n.0019452 del 10.10.2016 – Rinnovo - rilasciata dal

Responsabile del Servizio del Comune di Noventa Vicentina

Cod.B5/5 – Ambulatorio di medicina fisica, riabilitazione, recupero e rieducazione funzionale (L.R.

16.08.2002 n.22 – D.G.R. n.2501 del 06.08.2004)

**Direttore Sanitario: Dott. MARCO CONTI**

## Sommario

PREMESSA.....	3
La “CARTA DEI SERVIZI” del Centro di Riabilitazione “Stefani Sport” .....	3
I Principi Fondamentali di erogazione dei Servizi del Centro di Riabilitazione “Stefani Sport”.....	4
Le Finalità e la “Mission” della “Stefani Sport” Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica e del Centro di Riabilitazione.....	5
Autorizzazioni all’Esercizio .....	6
Dove si trova il Centro di Riabilitazione “Stefani Sport” .....	6
Orari di funzionamento e recapiti telefonici.....	7
Organigramma Direzionale.....	8
Descrizione della Sede del Centro di Riabilitazione.....	8
SERVIZI SANITARI presenti presso il Centro di Riabilitazione “Stefani Sport” .....	10
Modalità di Accesso e Tempi di Attesa per le Visite Mediche, le Prestazioni Riabilitative, le Terapie Fisiche, i Trattamenti sanitari gestiti direttamente dal Centro di Riabilitazione “Stefani Sport” .....	13
Modalità di accesso per Visite Mediche e Prestazioni sanitarie di Specialisti in Libera Professione.....	14
Costi delle prestazioni .....	15
Pagamento delle prestazioni.....	15
Avvisi e Raccomandazioni nell’Accesso alle Prestazioni Riabilitative .....	16
Avvisi e Raccomandazioni per Chi accede alla Riabilitazione in Acqua.....	16
Segnalazioni o Reclami da parte dei Pazienti.....	18
L’Impegno al Miglioramento continuo della Qualità da parte del Centro di Riabilitazione “Stefani Sport”.....	18
Gli Standard di Qualità per i quali si impegna il Centro di Riabilitazione “Stefani Sport”.....	19
SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL’UTENTE .....	22
Trattamento dei Dati Personali Comuni e Sensibili e Relativo Consenso al Trattamento.....	22
Etica organizzativa - Diritti e Doveri degli Utenti del Centro di Riabilitazione “Stefani Sport”.....	24
Diritti degli Utenti.....	24
Carta dei Diritti del Bambino in trattamento presso il Centro di Riabilitazione “Stefani Sport”.....	26
I Doveri degli Utenti .....	27
Regolamento di Tutela degli Utenti del Centro di Riabilitazione “Stefani Sport”: presentazione di osservazioni, opposizioni, denunce e reclami .....	29
Scheda per la segnalazione di disfunzioni - suggerimenti - reclami.....	30

---

## PREMESSA

---

### Cosa è la "CARTA DEI SERVIZI":

I soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari, anche in regime di concessione o mediante convenzione, sono chiamati ad adottare le relative "Carte dei servizi", ai sensi dell'articolo 2, comma 2, del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, sulla base dei principi indicati dalla *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994* e dello schema generale di riferimento di cui al *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995* (G.U. del 31 maggio 1995, supplemento n.65).

La **CARTA DEI SERVIZI SANITARI** è IL PATTO TRA LE STRUTTURE DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE E I CITTADINI, secondo i seguenti **principi informativi**:

- **imparzialità** nell'erogazione delle prestazioni e **uguaglianza** del diritto all'accesso ai servizi;
- **piena informazione** dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- **definizione di standard e assunzione di impegni** da parte dell'Amministrazione rispetto alla **promozione della qualità** del servizio e alla determinazione di modalità di **valutazione costante della qualità** stessa;
- organizzazione di modalità strutturate per la **tutela dei diritti dei cittadini**;
- **ascolto delle opinioni e dei giudizi**, sulla qualità del servizio, espressi dai cittadini direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano attraverso modalità e strumenti di **partecipazione e coinvolgimento**.

---

### La "CARTA DEI SERVIZI" del Centro di Riabilitazione "Stefani Sport"

---

La Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica "Stefani Sport" di Noventa Vicentina, pur operando in esclusivo regime privato, ha ritenuto comunque importante dotare il proprio Centro di Riabilitazione di una Carta dei Servizi che faccia riferimento alla Carta dei Servizi prevista dalla normativa per i soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari.

**Con la presente Carta dei Servizi, il Centro di Riabilitazione "Stefani Sport" intende costituire un patto scritto con i cittadini-utenti sulla qualità dei servizi erogati**, impegnandosi a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali in seguito riportati ed a renderlo sempre più conforme alle esigenze dei clienti.

Con tale Carta, il Centro di Riabilitazione "Stefani Sport" intende mettere a disposizione degli utenti del servizio una guida che illustri chiaramente:

- I servizi offerti
- Le modalità di accesso a questi servizi
- Le misure adottate a garanzia della qualità
- Gli strumenti messi a disposizione degli utenti per esprimere una valutazione dei servizi ottenuti e per esigere l'osservanza degli impegni di servizio e di qualità dichiarati dalla struttura.

Tutto ciò al fine di **favorire il continuo miglioramento del servizio, grazie anche al contributo diretto dei cittadini-utenti**, che potendo verificare e segnalare eventuali situazioni di disagio o disservizio, consentiranno al nostro Centro di adottare gli interventi mirati a risolvere i problemi ed a migliorare continuamente la qualità dell'attività.

---

## ***I Principi Fondamentali di erogazione dei Servizi del Centro di Riabilitazione “Stefani Sport”***

---

L'Ambulatorio di medicina fisica, riabilitazione, recupero e rieducazione funzionale della “Stefani Sport” Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica, sinteticamente denominato **Centro di riabilitazione “Stefani Sport”**, si propone una rigorosa etica gestionale nell'erogazione dei servizi sanitari offerti dalla propria struttura ai cittadini-utenti, ispirandosi ai seguenti **principi fondamentali**:

- **Eguaglianza**: a tutti i cittadini sono erogati servizi secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità. Tale principio di eguaglianza va inteso come assenza di ogni ingiustificata discriminazione e non come uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. Pertanto i servizi saranno erogati cercando di adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze particolari delle singole persone, soprattutto di coloro che si trovano in situazione particolare di disabilità.
- **Imparzialità**: a tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte di chiunque operi, a vario titolo, nei servizi.
- **Continuità**: ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi; in caso di urgenze o eventi imprevisti, qualora si renda necessario sospendere temporaneamente alcuni Servizi, verranno adottate idonee misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti.
- **Diritto di scelta**: a tutti i cittadini è riconosciuto il diritto di scegliere la sede e il soggetto erogatore del servizio.
- **Partecipazione**: a tutti gli utenti/clienti e alle associazioni di volontariato è garantita la possibilità di partecipare e collaborare al controllo quantitativo e qualitativo dei servizi. E' perciò garantito il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il Servizio. Il servizio adotterà periodicamente iniziative volte a raccogliere la valutazione degli utenti circa la qualità del servizio reso. L'utente ha inoltre il diritto di accedere alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano, esercitando tale diritto secondo le modalità disciplinate dalla vigente normativa.
- **Efficienza ed efficacia**: i servizi sono erogati garantendo criteri di efficienza e di efficacia mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente.
- **Rispetto della privacy**: è pienamente operante la normativa del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali - Consolidato con la legge 27 luglio 2004, n. 188 di conversione), che tutela la riservatezza dell'utente per i più significativi aspetti del trattamento dei suoi dati.
- **Diritto ad ambienti sicuri, confortevoli e puliti**: è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza degli ambienti, degli impianti e delle attrezzature, a tutela e garanzia della salute degli utenti e degli operatori dei servizi. Il Centro è inoltre impegnato a garantire standard elevati di confortevolezza e pulizia delle strutture dove si svolgono i diversi servizi.
- **Rispetto dell'Utente**: nei rapporti con l'utente viene riconosciuta l'inscindibile unitarietà e globalità della persona nei suoi aspetti fisici, psicologici, sociali e spirituali, ai quali viene attribuita pari attenzione e dignità. A tutti gli utenti deve essere riservato un trattamento rispettoso ed ispirato a cortesia, premura, ascolto e attenzione.
- **Orientamento e guida dell'Utente alle regole del servizio**: l'accoglienza dell'utente nei servizi viene favorita con iniziative atte, non solo a tutelarne i diritti, ma anche a dare consapevolezza dei doveri, il cui rispetto agevola la fruizione dei servizi stessi.

### **Riferimenti normativi della Carta dei Servizi Sanitari:**

- D.Lgs. 502 del 30/12/1992 “Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art.1 della Legge 23 Ottobre 1992 n° 421” in particolare l'art. 14;
- DPCM 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" pubblicato in G.U. n°43 del 22/02/1994;
- DPCM 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" pubblicato in G.U. n°125 il 31 maggio 1995;
- Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale LINEE-GUIDA N. 2/95 (supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 203 del 31 agosto 1995)

---

## **Le Finalità e la “Mission” della “Stefani Sport” Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica e del Centro di Riabilitazione**

---

La “Stefani Sport” Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica:

- è stata costituita il 14 maggio 2013, con atto del Notaio E. Mele di Vicenza;
- è Cooperativa Sociale di cui alla legge 8 novembre 1991, n. 381 per le tipologie A e B (cooperativa sociale a scopo plurimo)
- in quanto Cooperativa Sociale è onlus di diritto come previsto dall'art.10 comma 8 del Decreto Legislativo n° 460 del 1997;
- è iscritta all'Albo regionale delle Cooperative Sociali della Regione Venete alla posizione P/VI/0153;
- è iscritta alla Lega Nazionale delle Cooperative e Mutue con il n.27139;
- è affiliata al Centro Sportivo Italiano con codice n.EPSCSI03600189 e conseguentemente iscritta al Registro nazionale C.O.N.I. al n.8403;
- è affiliata a UISP (Unione Italiana Sport Per Tutti) con codice n. 15012352.

Come evidenziato nello Statuto, all'art.3:

- La cooperativa è retta dai principi della mutualità e non ha fini di lucro.
- La cooperativa intende onorare la memoria dei fratelli Giulio, Luigi, Ettore-Italo e Candida Stefani operando con finalità umane e cristiane nel servizio alle persone e al territorio con particolare attenzione per le persone in situazione di disabilità e di svantaggio.
- La cooperativa nel rispetto di quanto disposto dalla Legge 381/91 si propone di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso:
  - a) la gestione di servizi socio sanitari, educativi, assistenziali di cui all'art. 1 lett. A) della L. 381/91, ed in particolare l'esercizio e la promozione di attività socio-sanitarie finalizzate alla prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione funzionale e psico – fisica, nonché attività educative e didattiche, anche nell'ambito sportivo dilettantistico, rivolte a tutti i cittadini in ogni fascia d'età e nelle diverse categorie sociali, con una particolare attenzione ai minori, agli anziani e in generale alle persone con problematiche di disabilità e/o di svantaggio.
  - b) lo svolgimento di attività diverse - agricole, industriali, commerciali o di servizi - finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate di cui all'art. 1 lett. B) della L. 381/91.

La Cooperativa si potrà configurare pertanto anche come cooperativa sociale a scopo plurimo, in cui l'attività di gestione dei servizi socio sanitari, assistenziali ed educativi è funzionalmente collegata con quella di inclusione al lavoro di soggetti svantaggiati, o viceversa.

Ai sensi dell'art.4 dello Statuto: La gestione dei servizi di cui sopra potrà essere svolta anche mediante accordi di collaborazione, concessione e convenzione con Enti Locali, Provinciali e Regionali, Aziende locali socio-sanitarie, CONI, Federazioni sportive ed Enti di promozione sportiva, Società ed Associazioni sportive senza scopo di lucro, Istituzioni scolastiche ed ogni altra realtà pubblica o privata, zonale, nazionale o internazionale, interessata alla realizzazione delle finalità medesime.

### **La “Mission”**

L'Ambulatorio di Medicina Fisica, Riabilitazione, Recupero e Rieducazione funzionale, sinteticamente denominato **Centro di Riabilitazione “Stefani Sport”**, persegue come propria **“mission”**: **l'attuazione di attività sanitarie e socio-sanitarie di servizio alla salute pubblica dell'intera comunità locale, mediante iniziative e servizi di diagnosi, cura e riabilitazione, nonché di promozione e di prevenzione.**

Il Centro di Riabilitazione “Stefani Sport” rientra nella visione “olistica” e “sociale” che ispira la “Stefani Sport” Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica e che la orienta a promuovere il “benessere complessivo” delle persone e della comunità sociale, mediante un ampio **progetto di centro di servizi medico-riabilitativi e sportivi, con attività di riabilitazione, rieducazione, recupero funzionale, prevenzione, attività fisica per promuovere vari percorsi di salute rivolti al trattamento delle situazioni di disabilità (temporanee o permanenti), alla prevenzione primaria e secondaria dei rischi di patologie disabilitanti, nonché all'integrazione e all'inclusione sociale**, grazie all'apporto multi-professionale di medici specialisti, psicologi, fisioterapisti, psicomotricisti, logopedisti, dietisti, esperti in scienze motorie, istruttori sportivi, educatori e quant'altri possano contribuire con adeguate conoscenze e competenze.

A tale scopo il Centro di Riabilitazione “Stefani Sport” si mette a disposizione del territorio per collaborare negli ambiti della riabilitazione e della prevenzione delle disabilità, compresi anche gli aspetti di educazione alla salute, alla sicurezza e agli stili di vita sani.

---

## Autorizzazioni all'Esercizio

---

L'Ambulatorio di Medicina Fisica, Riabilitazione, Recupero e Rieducazione funzionale della "Stefani Sport" Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica è in possesso della seguente autorizzazione all'esercizio rilasciata ai sensi della Legge Regionale n.22/2002:

- **Autorizzazione all'esercizio prot. n.19452 del 10.10.2016 rilasciata dal Responsabile del Servizio del Comune di Noventa Vicentina per cod.B5/5 – Ambulatorio di medicina fisica, riabilitazione, recupero e rieducazione funzionale (L.R. 16.08.2002 n.22 – D.G.R. n.2501 del 06.08.2004).**

---

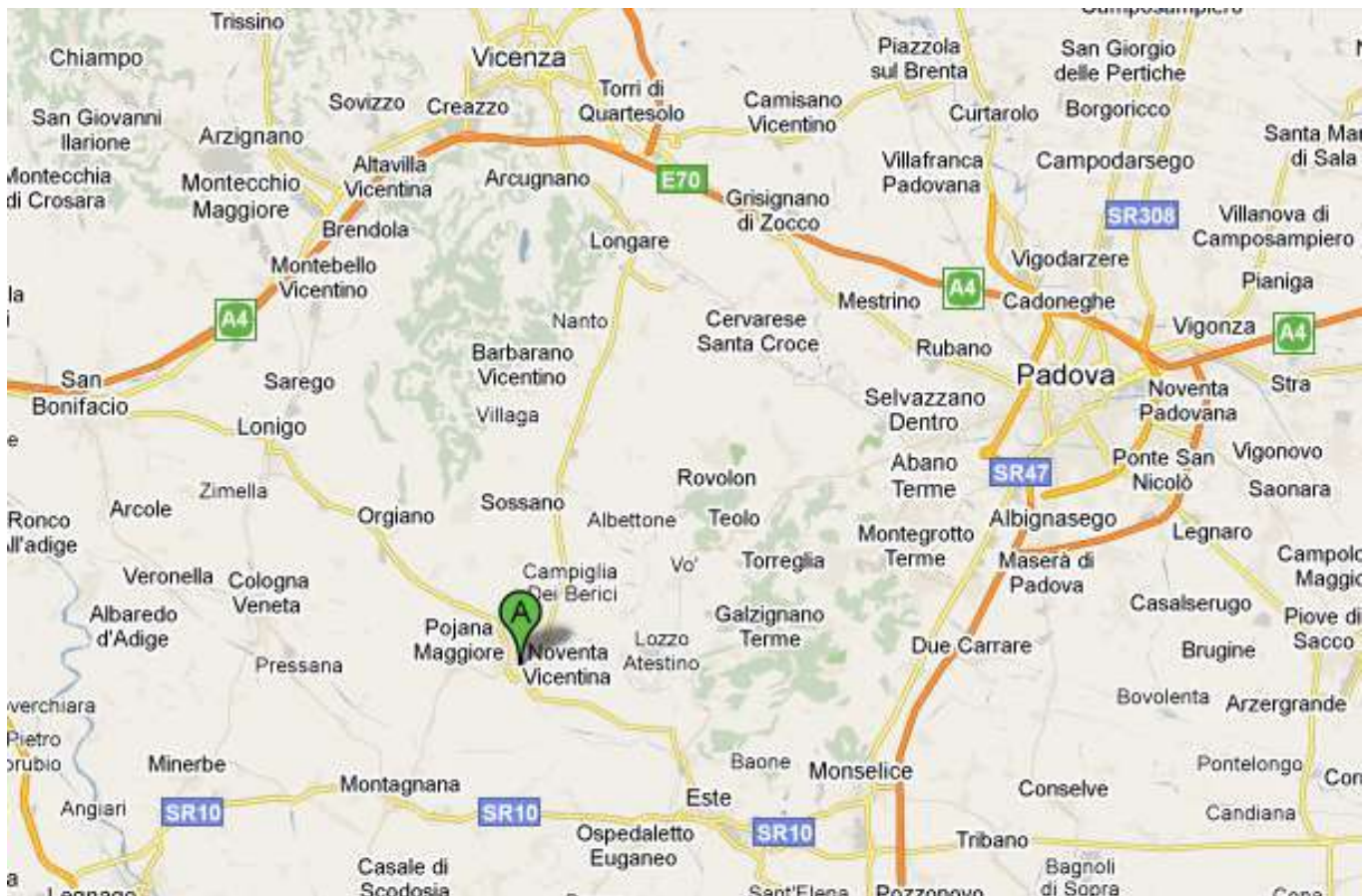
## Dove si trova il Centro di Riabilitazione "Stefani Sport"

---

**Il Centro di Riabilitazione "Stefani Sport" si trova in via Fontana n.42 a Noventa Vicentina, presso la struttura di proprietà della Fondazione "Stefani" onlus, nelle vicinanze dell'Ospedale di Noventa Vicentina,.**

**Il Centro di Riabilitazione è parte del complesso dei servizi riabilitativi e sportivi, con impianti di piscina e palestra, che la "Stefani Sport" Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica gestisce in questa sede.**

**Mapa di inquadramento dell'ubicazione di Noventa Vicentina.** Comune di circa 8.000 abitanti, situato a sud della provincia di Vicenza, dalla quale dista circa 40 km. Centri limitrofi di maggiore rilievo sono Lonigo (a 18 km), San Bonifacio (28 km), Cologna Veneta (15 km), Montagnana (12 km), Este (15 km), Monselice (22 km).



## Ubicazione del Centro di Riabilitazione “Stefani Sport” nel Comune di Noventa Vicentina:



### ***Orari di funzionamento e recapiti telefonici***

La Segreteria del Centro di Riabilitazione “Stefani Sport” è aperta nei seguenti giorni e orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.30
- il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.00.

Telefono **0444 760801** - Fax **0444 760817** – email: [stefanisport@fondazionestefani.it](mailto:stefanisport@fondazionestefani.it)

Indirizzo Posta certificata: [pec@pec.stefanisport.it](mailto:pec@pec.stefanisport.it)

Sito web: [www.stefanisport@fondazionestefani.it](http://www.stefanisport@fondazionestefani.it)

**I Servizi Riabilitativi sono aperti:** dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 20.00.

**Gli Ambulatori medici specialistici funzionano tutte le settimane** nei giorni ed orari fissati settimanalmente dai medici specialisti, con dettagli da chiedere presso la segreteria del Centro.

**E' prevista la chiusura parziale del Centro nel mese di agosto e nel periodo natalizio.**

---

## **Organigramma Direzionale**

---

- **Direttore sanitario** è il medico dott. Marco Conti;
- **Legale rappresentante legale della “Stefani Sport” Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica** è il sig. Andrea Bonato, in qualità di Presidente, che svolge anche funzioni direzionali di **Coordinamento organizzativo e di Ufficio Relazioni con il Pubblico**;
- **Coordinatrice dei riabilitatori / terapeuti** è la fisioterapista dott.ssa Stefania Trentin;
- **Coordinatori di segreteria** sono la sig.ra Ilenia Faggion ed il sig. Nicola Dotto.

---

## **Descrizione della Sede del Centro di Riabilitazione**

---

Il Centro di Riabilitazione è ubicato presso la struttura polifunzionale per persone disabili di proprietà della Fondazione “Stefani” onlus e presenta la seguente articolazione di spazi:

### **Piano terra esterno – accesso e parcheggi:**

Accesso dall'ingresso principale della struttura al civico n.42 di via Fontana.

L'ingresso presenta una zona coperta a portico dove è possibile la sosta di autoveicoli e lo svolgimento delle operazioni di discesa e/o salita dei pazienti al riparo dalle intemperie.

Subito in prossimità dell'ingresso sono predisposti n.2 posti di parcheggio auto riservati alle persone disabili.

Intorno alla struttura sono predisposti zone parcheggio per n. 52 posti auto.

Sul lato opposto della strada, la struttura è servita da un ulteriore parcheggio di n. 73 posti auto.

### **Piano terra interno – zona ingresso:**

Si accede all'interno della struttura tramite una porta a due ante con apertura automatica, che introduce ad un ampio corridoio.

Subito a sinistra per chi entra, si trova l'ufficio reception e la zona amministrativa - direzionale.

Il corridoio è dotato di poltroncine che consentono la sosta.

### **Piano terra interno – zona accesso al primo piano:**

A metà corridoio, sulla sinistra si trovano il vano ascensore e le scale che portano al primo piano dove hanno sede il locale ambulatorio medico per visite specialistiche e la palestra per i trattamenti riabilitativi, nonché al secondo piano dove si trovano ulteriori locali adibiti ad ambulatorio medico e attività riabilitative.

### **Piano terra interno – zona piscina riabilitativa:**

Proseguendo al piano terra, oltre la zona del vano scale e ascensore, il corridoio attraversa una compartimentazione antincendio e introduce ad un'area dove si trovano impianti di piscina e palestra.

Attraverso una porta vetrata scorrevole, collocata sulla parete di destra del corridoio principale, si imbecca il corridoio di distribuzione agli spogliatoi della zona piscine, tra cui lo spogliatoio riservato ai pazienti ammessi al trattamento riabilitativo in acqua (terza porta scorrevole a sinistra).

Lo spogliatoio di servizio alla vasca riabilitativa è dotato di due bagni attrezzati per persone disabili, ciascuno comprensivo di lavandino, wc, doccia con seggiolino, supportati da maniglioni a parete.

Dallo spogliatoio si accede direttamente al locale della vasca riabilitativa.

La **vasca riabilitativa**, denominata anche vasca assistita, ha dimensioni mt. 6,50 x 4,05 ed è profonda mt. 1,20.

E' realizzata parzialmente fuori terra ed è dotata di nuoto controcorrente, panche insufflanti con idromassaggio e geysers, idromassaggio a parete, spalliera svedese. Temperatura di esercizio: 32,5°C.

L'accesso alla vasca prevede le seguenti modalità:

- piccola rampa di scale di salita al pianerottolo e di discesa in vasca;
- sollevatore a bandiera con posizionamento del paziente su seggiola;
- sollevatore a soffitto con posizionamento del paziente su imbragatura.

### **Piano primo – zona ambulatori medici e palestra riabilitativa (e annessi bagni e spogliatoi del personale e dei pazienti)**

Dal corridoio d'ingresso del piano terra, attraverso l'ascensore e la rampa di scale, si perviene ad un pianerottolo e, attraversando una compartimentazione antincendio, si imbecca il corridoio di piano che, a sinistra, conduce verso gli ambulatori medici e la palestra del centro di riabilitazione.

Appena superata una ulteriore compartimentazione antincendio, dal corridoio di piano si dirama sulla sinistra un corridoio che svolge in parte funzioni di astanteria (vi sono predisposte delle poltroncine d'attesa) e impegna i seguenti



locali (descritti in ordine di successione per chi percorre il corridoio medesimo):

- ❖ Bagno riservato al personale (con antibagno)
- ❖ **Locale Ambulatorio** (con annesso bagno dedicato). [*Ambulatorio Visite Mediche Fisiatriche, Ambulatorio Riabilitazione Logopedica, Ambulatorio Riabilitazione Uroginecologica, Ambulatorio Consulenze Dietetiche, Ambulatorio Consulenze Audioprotesiche*].
- ❖ Bagno riservato agli utenti del servizio (bagno accessibile ai disabili).
- ❖ Spogliatoio riservato agli utenti del servizio.
- ❖ **Palestra riabilitativa**, strutturata in ampia zona per trattamenti di rieducazione funzionale individuali o di gruppo e zona box per trattamenti individualizzati e applicazione di apparecchiature elettromedicali. La zona box, pur essendo in comunicazione con la zona di rieducazione funzionale all'interno del locale palestra, è servita anche da una specifica porta di comunicazione con il corridoio principale del piano.

Proseguendo lungo il corridoio principale del piano, si perviene alla porta di accesso della **zona box terapie fisiche** della palestra. In corrispondenza della parete prossima a questa porta è disposta una serie di poltroncine per i pazienti in attesa di trattamento.

In fondo al corridoio si accede ad un **ulteriore locale adibito ad Ambulatorio del Tecnico Podologo**.

Infine si arriva alla zona spogliatoi del personale, distinti in maschi e femmine, con relativi bagni.

### **Piano secondo – zona ambulatorio medico e palestra riabilitativa**

Attraverso la rampa di scale e/o l'ascensore, si arriva al secondo piano dove, dopo aver attraversato la compartimentazione antincendio, incamminandosi verso sinistra, il corridoio principale di piano conduce alla zona medico riabilitativa, situata in fondo al corridoio medesimo, e così strutturata: zona ingresso astanteria, corridoio interno, zona palestra riabilitativa, spogliatoio, bagno, **ambulatorio medico** con bagno.

In questo comparto sono organizzate le seguenti attività mediche e riabilitative:

- **Ambulatorio per visite cardiologiche e polmonari;**
- **Centro Specialistico e Palestra Medica per la Prevenzione, Cura e Riabilitazione, mediante attività motoria medicalmente controllata, dei pazienti con malattie croniche stabilizzate;**
- **Ambulatorio per visite ginecologiche e uroginecologiche.**

La struttura che ospita il Centro di Riabilitazione è dotata di:

- **SISTEMI DI RILEVAZIONE INCENDI** che sorvegliano i diversi locali della struttura attraverso una centralina allarmi che, in caso di pericolo fa scattare l'allarme facendo chiudere le porte antincendio e attivando tempestivamente gli addetti all'emergenza.
- **SISTEMI DI ANTI-INTRUSIONE** che sorvegliano i locali nelle fasce orarie di chiusura delle attività.
- **SISTEMA DI VIDEOSORVEGLIANZA per scopi finalizzati alla sicurezza e tutela di persone e beni, prevenzione incendi, sicurezza sul lavoro e salvaguardia del patrimonio dell'ente.**



## **SERVIZI SANITARI presenti presso il Centro di Riabilitazione “Stefani Sport”**

Il Centro di Riabilitazione “Stefani Sport”:

- eroga direttamente **servizi sanitari di tipo riabilitativo in regime privato**. Il costo delle prestazioni sanitarie è pertanto completamente a carico del Cliente che ne fa richiesta. Qualora tali prestazioni siano richieste dal Cliente nell’ambito di convenzioni specifiche con Enti di Sanità Integrativa, si provvederà a seguire le modalità di addebito indicate da tali Enti.
- accoglie presso la propria struttura **anche servizi sanitari erogati da singoli specialisti medici e da singoli professionisti di area sanitaria che erogano le loro prestazioni in regime libero professionale**, fatturando direttamente le loro prestazioni al Cliente.

L'erogazione dei servizi è fondata sui seguenti principi operativi:

- professionalità di personale qualificato e specializzato;
- investimenti continui in formazione per valorizzare il personale come principale risorsa per un servizio di qualità;
- apparecchiature e attrezzature moderne, costantemente verificate per garantire efficienza e sicurezza di funzionamento.

A supporto dello svolgimento delle prestazioni sanitarie, il Centro di Riabilitazione “Stefani Sport” è impegnato ad assicurare al cliente **una efficiente organizzazione gestionale** fondata su:

- **un servizio di Segreteria** con funzioni di sportello informativo, prenotazione delle prestazioni, fatturazione e incasso dei pagamenti, unitamente a funzioni di ufficio relazioni con il pubblico per ricevere segnalazioni o reclami;
- **un servizio di Direzione** che coordina tutta l'organizzazione del Centro Medico Riabilitativo perseguendo il miglioramento continuo della qualità per la soddisfazione del cittadino-utente mediante obiettivi di efficienza ed efficacia del servizio. La Direzione assicura anche le funzioni di direzione dell'ufficio relazioni con il pubblico per ricevere e gestire segnalazioni o reclami da parte dei cittadini-utenti, attivando tutte le iniziative necessarie e possibili per rimediare alle cause di eventuali disagi e disservizi.

I servizi sanitari presenti presso il Centro Medico Riabilitativo “Stefani Sport” sono i seguenti:

Descrizione della tipologia di servizio	Prestazione fatturata al Cliente dal Centro di Riabilitazione <i>Fatti salvi i casi di Clienti che si avvalgono di convenzioni specifiche con Enti di Sanità Integrativa</i>	Prestazione fatturata al Cliente dal Singolo Specialista
• <b>Medicina Fisica, Riabilitazione e Rieducazione Funzionale, compresa Riabilitazione in acqua, e Terapie Fisiche</b>	X	
• <b>Riabilitazione Uroginecologica del Perineo</b>	X	
• <b>Rieducazione Logopedica</b>	X	
• <b>Terapia Riabilitativa neuro-psicomotoria per l'età evolutiva</b>	X	
• <b>Ambulatorio Medico Specialistico di Fisiatria</b>	<i>La Visita Medica Fisiatrica è fatturata dal Centro di Riabilitazione solo nei casi di convenzioni specifiche con Enti di Sanità Integrativa</i>	X
• <b>Ambulatorio Medico Specialistico di Ortopedia per la Schiena</b>		X
• <b>Ambulatorio Medico Specialistico di Cardio- pneumologia</b>		X
• <b>Ambulatorio Medico Specialistico di Uroginecologia e Riabilitazione Uroginecologica del Perineo</b>		X
• <b>Ambulatorio Specialistico di Psicoterapia</b>		X
• <b>Ambulatorio Specialistico di Neuropsicologia</b>		X
• <b>Ambulatorio di Podologia</b>		X
• <b>Ambulatorio di Dietistica</b>		X
• <b>Ambulatorio di Audioprotesista</b>		X

Descriviamo di seguito i dettagli delle prestazioni erogate dai suddetti ambulatori:

## **MEDICINA FISICA, RIABILITAZIONE E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE, COMPRESA RIABILITAZIONE IN ACQUA E TERAPIE FISICHE.**

*Servizio svolto dalle fisioterapiste dott.ssa Stefania Trentin, dott.ssa Elisa Crivellaro con la collaborazione della massofisioterapista dott.ssa Federica Gambalunga*

Le prestazioni erogate sono:

### **PRESTAZIONI DI MEDICINA RIABILITATIVA**

- Massoterapia schiena
- Massoterapia distrettuale
- Pompaggio cervicale
- Linfodrenaggio
- Rieducazione funzionale per patologia complessa
- Rieducazione funzionale per patologia semplice
- Riabilitazione neurologica
- Riabilitazione cardiorespiratoria
- Riabilitazione uroginecologica (riabilitazione perineale)
- Rieducazione neuropsicomotoria per l'età evolutiva
- Rieducazione logopedica
- Ginnastica per la schiena (Ginnastica posturale vertebrale) in gruppo

### **PRESTAZIONI DI RIABILITAZIONE IN ACQUA**

- Idrokinesiterapia (individualizzata o di gruppo) con idromassoterapia

### **PRESTAZIONI DI TERAPIE FISICHE**

- Correnti diadinamiche
- Correnti interferenziali
- Diatermia
- Elettrostimolazioni muscolari
- Idrogalvanoterapia
- Ionoforesi
- Laser
- Magnetoterapia
- Tens
- Ultrasuonoterapia
- Ultrasuonoterapia in acqua

### **TERAPIA RIABILITATIVA NEUROPSICOMOTORIA PER L'ETA' EVOLUTIVA**

Eroga attività sanitarie di trattamento riabilitativo di disturbi neurologici, disturbi generalizzati dello sviluppo, disturbi sensoriali e neuromotori (paralici cerebrali infantili, distrofie, paralisi ostetriche), disturbi della coordinazione motoria (disprassia evolutiva, disturbi dello spettro autistico, ritardi psicomotori e cognitivi, disturbi da iperattività e deficit dell'attenzione, disturbi specifici di linguaggio e di apprendimento (dislessia, disortografia, discalculia, disgrafia) sindromi genetiche.

*Terapista della neuropsicomotricità dell'età evolutiva dott. Denis Visentin e dott.ssa Andrea Serena Spanevello.*

### **RIEDUCAZIONE LOGOPEDICA**

Eroga attività sanitarie di trattamento riabilitativo per disturbi del linguaggio, disturbi apprendimento, (dislessia, disortografia, disgrafia), deglutizione atipica, sordità, balbuzie, disfonia, terapia miofunzionale per le problematiche ortodontiche di bambini e ragazzi.

*Logopedista dott.ssa Anna Andreose.*

### **Ambulatorio medico specialistico di FISIATRIA**

Eroga Visite fisiatriche e Trattamenti medici (infiltrazioni, mesoterapia, manipolazioni vertebrali, ozonoterapia), e svolge prescrizione e controllo di attività riabilitative.

*Specialisti medici: dott. Giuseppe Saffiotti, dott. Vincenzo Fiocca.*

### **Ambulatorio medico specialistico di ORTOPEDIA per problematiche vertebrali**

Eroga Visite ortopediche specialistiche per problematiche della schiena.

*Specialista medico: dott.ssa Marta Comisso (chirurgo ortopedico vertebrale).*

### **Ambulatorio medico specialistico di CARDIO-PNEUMOLOGIA**

Eroga Visite specialistiche con controlli strumentali con ecocardiografo color doppler, elettrocardiografo, spirometro, e svolge prescrizione e controllo di attività riabilitative.

Tale ambulatorio è sinergico al servizio di **Centro Specialistico e Palestra Medica per la Prevenzione, Cura e Riabilitazione, mediante attività motoria medicalmente controllata, dei pazienti con malattie croniche stabilizzate** (Cardiopatia ischemica - Scompenso cardiaco – Diabete tipo 1 e 2 - Obesità – Ipertensione – BPCO - Malattie cerebrovascolari).

*Specialista medico: dott. Walter Dalla Villa.*

### **Ambulatorio medico specialistico di URO-GINECOLOGIA (visite e riabilitazione)**

Eroga Visite specialistiche con controlli strumentali con ecocardiografo color doppler, e svolge prescrizione e controllo di attività riabilitative.

Tale ambulatorio è sinergico al servizio di **Centro di Riabilitazione del Perineo**: attività medica specialistica di uroginecologia per la diagnosi e la terapia dell'incontinenza urinaria intendendo per incontinenza urinaria ( IU) qualsiasi forma di perdita di urina che si verifichi in tempi e luoghi inappropriati.

*Specialista medico: dott. Fortunato Tommasi, coadiuvato da ostetriche e fisioterapiste specializzate.*

### **Ambulatorio specialistico di PSICOTERAPIA**

Attività sanitaria di Psicoterapia individuale o di gruppo.

*Specialisti psicologi psicoterapeuti: dott. Fabio Rossetto, dott.ssa Silvia Bagnara, dott. Cristian Stradiotto.*

### **Ambulatorio specialistico di NEUROPSICOLOGIA**

Eroga Visite specialistiche, Test e Riabilitazione di ambito neuropsicologico.

*Specialista neuropsicologa: dott.ssa Eleonora Florio.*

### **Ambulatorio di PODOLOGIA**

Eroga attività sanitarie di trattamento delle patologie del piede (escissione ipercheratosica cutanea, ortesi divaricatore, trattamento per onicopatia, onicofosi, onicogrifosi, onicocriptosi, verruca plantare, rieducazione ungueale con ortonixia, prestazione podologica).

*Specialisti podologi (laureato in podologia): dott. Riccardo Mantovani, dott. Mattia Todescato.*

### **Ambulatorio di DIETISTICA**

Eroga attività di consulenza dietistica per il recupero delle corrette abitudini alimentari in condizioni fisiologiche nell'infanzia, adolescenza, gravidanza, invecchiamento e attività fisica, nel trattamento del sovrappeso e obesità nell'adulto e in età pediatrica, nel diabetico, nella riabilitazione cardiologica, nel celiaco o altre forme di allergie alimentari. Svolge valutazione composizione corporea, valutazione nutrizionale e dietetica, stima dell'introito alimentare e dei fabbisogni, educazione e riabilitazione alimentare finalizzata alla acquisizione dei principi per una alimentazione sana ed equilibrata, riabilitazione nutrizionale nei disturbi del comportamento alimentare.

*Specialista dott.ssa Silvia Marchesin (laureata in dietistica)*

### **Ambulatorio di AUDIOPROTESISTA**

Svolge prove di valutazione protesica, test audiometrici al fine del rilevamento del campo dinamico residuo dell'udito (controllo dell'udito), adattamento, controllo dei presidi protesici per la prevenzione e correzione dei deficit uditivi, informazioni sulla fornitura di ausili uditivi per gli aventi diritto tramite Azienda ULSS o Inail, collaborazione con altre figure professionali ai programmi di prevenzione e di riabilitazione delle sordità mediante l'addestramento all'uso di presidi protesici.

*Specialista dott. Alessandro Riccò (laureato in tecniche audioprotesiche)*

---

## **Modalità di Accesso e Tempi di Attesa per le Visite Mediche, le Prestazioni Riabilitative, le Terapie Fisiche, i Trattamenti sanitari gestiti direttamente dal Centro di Riabilitazione “Stefani Sport”**

---

Per accedere alle visite mediche, alle prestazioni riabilitative, alle terapie fisiche e ai trattamenti sanitari erogati direttamente dal Centro di Riabilitazione “Stefani Sport”, o accolti presso la sede del centro medesimo, è necessario **rivolgersi alla Segreteria del Centro di riabilitazione, direttamente oppure a mezzo telefono al n.0444.760801, oppure via fax al n.0444.760817 oppure scrivendo una mail all’indirizzo: [stefanisport@fondazionestefani.it](mailto:stefanisport@fondazionestefani.it).**

**Per le richieste che ricadono nell’ambito di CONVENZIONI CON ENTI DI SANITÀ INTEGRATIVA**, si seguiranno le disposizioni operative dettate dalle specifiche convenzioni.

**Tutte le richieste saranno tempestivamente prese in carico**, fissando la data migliore in base alle preferenze del Cliente e alle disponibilità della figura specialistica richiesta.

**Per quanto concerne le richieste di Riabilitazione e Terapie Fisiche**, saranno tempestivamente inoltrate dalla Segreteria ai Terapisti, che provvederanno a prendere contatto in tempi brevi con gli interessati per dare ascolto alle problematiche e per dare corso alle prestazioni sanitarie necessarie al caso.

**L’eventuale PRESCRIZIONE MEDICA di cui disponesse il paziente dovrà essere recente (data non anteriore a 3 mesi)** e potrà essere inviata anche tramite fax al n. 0444.760817 oppure a mezzo email all’indirizzo [stefanisport@fondazionestefani.it](mailto:stefanisport@fondazionestefani.it).

**Prima di dare corso ai trattamenti si chiederà al paziente di DARE CONSENSO a svolgere presso la Segreteria i seguenti atti (senza tale consenso non è possibile attivare il servizio):**

- FOTOCOPIA DELLA PRESCRIZIONE MEDICA (la fotocopia viene fatta dalla segreteria del centro)
- COMUNICAZIONE DI DATI PERSONALI (nome cognome, data di nascita, codice fiscale, indirizzo, telefono personale, telefono di emergenza, preferenze di orario).
- INFORMATIVA IN MATERIA DI RACCOLTA E TRATTAMENTO DATI PERSONALI (comuni e sensibili) e AUTORIZZAZIONE SCRITTA DI CONSENSO AL TRATTAMENTO DATI ai sensi dell’art. 13 Regolamento UE n. 2016/679 (“GDPR”) e del Codice del D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” - “Codice Privacy”) e successive modifiche e integrazioni.
- SOTTOSCRIZIONE DEL REGOLAMENTO DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE per dichiarazione di conoscenza e accettazione. Tale regolamento prevede anche di:
  - **dare consenso ai riabilitatori / terapisti perché possano mettersi in contatto con il medico inviante, qualora lo ritengano necessario per approfondimenti relativi alla corretta impostazione del percorso riabilitativo;**
  - **dare consenso a fornire ai terapisti una serie di informazioni preventive sul proprio stato di salute, compilando e sottoscrivendo appositi questionari (Vedi Scheda DICHIARAZIONE PREVENTIVA AL TRATTAMENTO).**

---

### **Tempi di attesa, Azioni e Informazioni preventive**

---

L’ammissione dei pazienti alle prestazioni avviene di norma seguendo l’ordine cronologico di presentazione delle richieste di trattamento.

**Qualora la situazione evidenziasse uno stato particolare di urgenza**, il Centro riabilitativo si adopererà per dare il più tempestivo riscontro possibile al trattamento del caso, informando comunque il paziente in breve tempo in merito alle effettive possibilità ed ai tempi effettivi con cui si è in grado di iniziare il trattamento urgente, così da consentire al paziente di poter scegliere se accettare o cercare risposta altrove.

**Il Centro riabilitativo assume l’impegno che il paziente venga chiamato telefonicamente a casa da un terapeuta, entro 7 giorni dal momento della richiesta.**

In occasione di questa chiamata telefonica, il terapeuta provvederà a:

- sincerarsi che non ci siano problemi da approfondire a riguardo della situazione clinica del paziente (1\*);

- prevenire verbalmente al paziente i costi complessivi della riabilitazione e chiedere il suo assenso a procedere in base a tali spese;
- concordare il calendario e l'orario di inizio della riabilitazione, sentendo le disponibilità del paziente stesso e cercando di rispettare, per quanto possibile, i suoi ritmi di vita (impegni di lavoro, di famiglia, ecc) **(2\*)**;

**(1\*) Qualora il terapeuta ravvisasse che la situazione del paziente avesse necessità di ulteriori approfondimenti per poter organizzare al meglio la sua riabilitazione**, comunicherà questa necessità al paziente stesso e concorderà con lui:

- *Disponibilità e Autorizzazione a contattare il medico inviante per chiedere specifiche;*
- *Disponibilità ad un appuntamento preliminare presso il Centro riabilitativo per poter svolgere una osservazione del paziente utile alla valutazione di ammissione al trattamento.*

**(2\*) Qualora il paziente non fosse disponibile a svolgere la sua riabilitazione nei giorni e negli orari proposti dai Riabilitatori / Terapisti del Centro di Riabilitazione “Stefani Sport”, il paziente verrà informato che ciò comporterà inevitabilmente il prolungamento dei tempi di attesa per l'accesso alle prestazioni riabilitative.**

**Al primo appuntamento presso il Centro di riabilitazione**, i terapisti chiederanno al paziente:

- **la compilazione e sottoscrizione di un QUESTIONARIO DI RACCOLTA INFORMAZIONI** utili a verificare che non sussistano condizioni di rischio per lo svolgimento dei trattamenti, quali ad esempio impianti di protesi metalliche, pace maker cardiaci, ecc.
- **la sottoscrizione di accettazione del preventivo di spesa per il ciclo personalizzato di trattamenti riabilitativi.**

**Nel caso di pazienti con quadri clinici complessi e conseguente necessità di piani di trattamento organizzati in modo particolare** (quanto a impegno di personale riabilitativo, tempi di trattamento, eventuale bisogno di figure assistenziali, ecc.) gli importi di preventivo saranno stimati in base alla particolarità della situazione e se ne darà dettaglio in forma scritta al paziente (o chi ne fa le veci) per ogni debita valutazione preliminare.

**I trattamenti saranno avviati solo dopo che il paziente (o chi ne fa le veci) avrà approvato il preventivo con firma di sottoscrizione.**

### ***Casi di impossibilità a svolgere le prestazioni riabilitative richieste***

**Qualora fossero richiesti trattamenti riabilitativi per situazioni particolari di pazienti, per la cui condizione il Centro di Riabilitazione “Stefani Sport” si ritenesse non sufficientemente organizzato con mezzi e professionalità specifiche per poter assicurare una adeguata ed efficace presa in carico a garanzia del paziente, il Centro si riserva di dichiarare la propria impossibilità a svolgere le prestazioni riabilitative richieste.**

In tal caso, si cercherà comunque di aiutare il paziente fornendogli, per quanto possibile, indirizzi e informazioni per contattare altri centri specialistici, più adeguati al caso.

### ***Modalità di accesso per Visite Mediche e Prestazioni sanitarie di Specialisti in Libera Professione***

Presso la struttura del Centro di Riabilitazione “Stefani Sport” sono ospitate attività ambulatoriali di Figure Mediche o di altri Specialisti sanitari che esercitano in libera professione, i quali provvedono a gestire direttamente il rapporto con il paziente, anche in termini di riscossione dell'onorario.

**Per la Prenotazione delle Visite e dei Trattamenti con Medici e Specialisti in Libera professione**, è necessario rivolgersi alla Segreteria del Centro di riabilitazione, direttamente oppure a mezzo telefono al n.0444.760801, oppure via fax al n.0444.760817 oppure scrivendo una mail all'indirizzo: stefanisport@fondazionestefani.it.

Gli addetti di segreteria rispondono alle domande del cliente, fornendo informazioni su orari di visita, costi e possibilità di prenotazione in calendario.

Se il cliente conferma la volontà di prenotazione, si procede a prenotare l'appuntamento sull'agenda del professionista, registrando il nominativo del paziente ed il suo recapito telefonico in corrispondenza del giorno e dell'orario concordati.

## ***Documentazione da portare al Medico al momento della Visita specialistica***

---

In occasione della visita con il medico specialista è importante portare con sé tutta la documentazione sanitaria che si ha disposizione: eventuali cartelle cliniche, radiografie, tac, risonanze o altri accertamenti eseguiti.

E' altresì importante che vengano comunicate al medico tutte le eventuali terapie in atto, l'utilizzo di pace-maker, situazioni fisiologiche particolari come la gravidanza.

## ***Pagamento della Visita o della Prestazione***

---

Il paziente provvederà a **pagare direttamente lo specialista subito al termine della prestazione ricevuta, su emissione di regolare documento fiscale da parte del professionista sanitario.**

**I Costi delle Visite specialistiche e dei Trattamenti sono pubblicati nel listino generale delle prestazioni esposto presso la Segreteria del Centro di Riabilitazione, fatto salvo per attività di consulenza personalizzate, per le quali lo specialista provvederà a definire il preventivo in base alla situazione specifica.**

---

## ***Costi delle prestazioni***

---

I costi delle prestazioni erogate dal Centro di Riabilitazione "Stefani Sport" sono **completamente a carico del paziente. Per le prestazioni che fossero erogate sulla base di specifiche convenzioni con Enti di Sanità Integrativa, si procederà ad addebitare tali costi in base alle disposizioni di tali Enti.**

I costi sono elencati nel **listino prezzi esposto al pubblico presso l'ufficio di segreteria** e disponibile anche in copia, su richiesta degli interessati. **I costi pubblicati si riferiscono a trattamenti standard.**

**Per situazioni che abbisognano di trattamenti particolarmente personalizzati, i costi delle prestazioni saranno valutati specificamente**

**Sono previsti sconti per categorie particolari:** bambini, anziani, persone con invalidità superiore al 74%. Sono previste anche eventuali agevolazioni di costo per altre categorie, sulla base di specifiche forme di intesa.

Da tali sconti sono esclusi in generale i costi delle prestazioni di riabilitazione in acqua, la ginnastica di gruppo, i trattamenti speciali per casi particolarmente complessi.

Prima di iniziare i trattamenti **viene presentato al paziente un preventivo scritto, che elenca i costi del suo ciclo di trattamenti.**

**La sottoscrizione di tale preventivo è necessaria per poter dare avvio alle terapie previste.**

---

## ***Pagamento delle prestazioni***

---

Le prestazioni sanitarie devono essere pagate presso la Segreteria del Centro di Riabilitazione con le seguenti tempistiche e modalità:

### ***PAGAMENTO CICLI DI RIABILITAZIONE INDIVIDUALI***

- **Il pagamento deve avvenire subito al termine del ciclo riabilitativo, lo stesso giorno in cui ha fine la riabilitazione.**
- **Nel caso di piani di riabilitazione prolungati che prevedano importi rilevanti (oltre 200,00 euro), saranno emesse fatture periodiche d'acconto, per le quali è richiesto il pagamento immediato, pena la sospensione del trattamento.**

### ***PAGAMENTO DELLE ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE IN CORSI DI GRUPPO***

- **Il pagamento deve avvenire all'atto dell'iscrizione, prima di iniziare il ciclo riabilitativo.**

***Per i pagamenti è disponibile anche il sistema con Carta Bancomat.***

---

### ***SITUAZIONI DI PAZIENTI CON DIFFICOLTÀ DI PAGAMENTO IMMEDIATO***

**SE IL PAZIENTE SI TROVASSE IN DIFFICOLTÀ PER PAGARE IN UNA SOLA VOLTA TUTTO L'IMPORTO DELLA SUA RIABILITAZIONE,** può chiedere alla Segreteria di concordare un piano personalizzato di pagamento a rate, senza interessi aggiuntivi.

La Direzione del Centro di Riabilitazione fisserà un colloquio con l'interessato per verificare la situazione di bisogno e la conseguente possibilità di concordare i termini e le modalità di attuazione di tale piano pagamento dilazionato.

---

## **Avvisi e Raccomandazioni nell'Accesso alle Prestazioni Riabilitative**

---

Per il buon svolgimento delle prestazioni riabilitative erogate dal Centro di Riabilitazione "Stefani Sport", i Clienti sono chiamati a conoscere e rispettare le seguenti regole:

### **L'Impegno nel Rispetto degli Appuntamenti concordati e il Trattamento delle Assenze**

---

E' necessario che il paziente rispetti l'orario e i giorni degli appuntamenti di riabilitazione concordati con i terapisti.

#### **IN CASO DI EVENTUALE IMPEDIMENTO DA PARTE DEL CLIENTE:**

- Il Cliente ha il dovere di **INFORMARE URGENTEMENTE** la Segreteria del Centro di Riabilitazione telefonando al n. 0444 – 760801, aperta dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 21.00 ed il sabato dalle 8.30 alle 12.00.

#### **IN CASO DI EVENTUALE IMPEDIMENTO DA PARTE DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE:**

- Il Centro di Riabilitazione si impegna ad informare tempestivamente il Cliente di eventuali variazioni o sospensioni del servizio dovute a difficoltà del Centro per imprevedibili cause di forza maggiore. In tal caso il Centro di Riabilitazione si impegna a concordare con il Cliente come e quando recuperare gli appuntamenti sospesi.

#### **TRATTAMENTO DELLE ASSENZE CAUSATE DAL CLIENTE:**

- Per le assenze causate dal Cliente il recupero degli appuntamenti persi non è dovuto. Il Centro di Riabilitazione valuterà volentieri la possibilità che il Cliente possa recuperare eventuali assenze, ma ciò sarà esclusivamente a discrezione del Centro di Riabilitazione e compatibilmente con le disponibilità nell'ambito della programmazione.
- Salvo assenze giustificate per motivi di estrema gravità, **SI PROCEDERÀ PERTANTO ALLA FATTURAZIONE DELL'INTERO PROGRAMMA DI RIABILITAZIONE CONCORDATO INIZIALMENTE, compresi gli appuntamenti persi per responsabilità del Cliente.**

---

## **Avvisi e Raccomandazioni per Chi accede alla Riabilitazione in Acqua**

---

### **Descrizione delle strutture per la riabilitazione in acqua:**

La Riabilitazione in acqua si svolge in una apposita vasca riabilitativa che è servita da uno specifico spogliatoio.

**Lo spogliatoio di servizio alla vasca riabilitativa** è dotato di due bagni attrezzati anche per le esigenze delle persone con disabilità e dotati di lavandino, tazza wc, doccia con seggiolino, maniglioni a parete.

Dallo spogliatoio si accede direttamente al locale della vasca riabilitativa.

**La vasca riabilitativa**, di dimensioni mt.6,50 x 4,05, profonda mt. 1,20, è realizzata parzialmente fuori terra ed è dotata di nuoto controcorrente, panche insufflanti con idromassaggio e geyser, idromassaggio a parete, spalliera svedese. La Temperatura di esercizio è di 32,5°C.

**L'accesso alla vasca avviene tramite una piccola rampa di scale servita da corrimano**, utilizzabile da chi non ha particolari difficoltà di spostamento.

**Per le persone con difficoltà motorie agli arti inferiori, l'accesso alla vasca è assistito da due tipi di sollevatori:**

- un sollevatore a bandiera con posizionamento del paziente su seggiola;
- un sollevatore a soffitto con posizionamento del paziente su imbragatura.



# ***Preparativi e Condizioni Obbligatorie da Rispettare da parte di Chi Utilizza il Servizio di Riabilitazione in Acqua***

---

## ***Informazioni preventive per evitare che sussistano elementi critici al trattamento***

La fase di ammissione alla riabilitazione in acqua prevede anche che i **terapisti chiedano preventivamente ad ogni paziente una serie di informazioni sul suo stato di salute al fine di evitare che possano sussistere elementi critici allo svolgimento dei trattamenti.** Tale richiesta di informazioni avviene tramite somministrazione di un questionario con cui il paziente comunica e dichiara la sua situazione.

## ***Condizioni e Regole da rispettare***

La riabilitazione in acqua produce molti benefici, ma **l'acqua della piscina è un ambiente molto delicato che tutti i pazienti devono impegnarsi a rispettare con comportamenti di pulizia e igiene personale.**

Per utilizzare il Servizio di Riabilitazione in Acqua è **obbligatorio osservare le seguenti raccomandazioni**

- Dotarsi di **ACCAPPATOIO, COSTUME DA BAGNO, CUFFIA, CIABATTE PULITE** da indossare negli spogliatoi e sul piano vasca.
- **AVER MANGIATO DA ALMENO DUE ORE;**
- Garantire la massima **IGIENE PERSONALE** (si raccomanda di fare la doccia con sapone prima di recarsi in vasca).

### **PRIMA DI ENTRARE NELLO SPOGLIATOIO è obbligatorio:**

- **TOGLIERSI LE SCARPE E INDOSSARE LE CIABATTE PULITE.**
- **E' VIETATO CAMMINARE A PIEDI NUDI.**
- Nel caso di persone disabili che fanno uso di carrozzine, **LE NORME IGIENICHE CONSIGLIANO DI NON ENTRARE NELLO SPOGLIATOIO CON LA PROPRIA CARROZZINA e RACCOMANDANO DI UTILIZZARE LE APPOSITE CARROZZINE DOCCIA** che il Centro di Riabilitazione mette a disposizione presso la zona delle piscine. E' evidente che se le esigenze del cliente con disabilità non consentono in nessun modo di poter osservare questa raccomandazione, egli potrà accedere allo spogliatoio con la propria carrozzina, informando il personale delle pulizie che provvederà a pulire l'eventuale sporco lasciato dalle ruote.
- **GLI EVENTUALI ACCOMPAGNATORI DEVONO INDOSSARE CIABATTE PULITE O COPRISCARPE IGIENICI** reperibili presso il personale delle pulizie.

### **PRIMA DI ENTRARE IN PISCINA è obbligatorio:**

- **FARE LA DOCCIA**
- **LAVARSI I PIEDI PRESSO L'APPOSITA DOCCETTA CON PRODOTTO ANTIMICOTICO**

### **IL PAZIENTE CHE NON RISPETTA LE REGOLE DI IGIENE:**

- **NON PUO' ENTRARE IN VASCA RIABILITATIVA.**

**I Terapisti del Centro di Riabilitazione hanno l'ordine di vigilare sul rispetto delle regole di igiene da parte dei clienti** e sono autorizzati a intervenire cortesemente nei casi in cui sia opportuno ricordare al cliente di farsi la doccia saponata prima di entrare in piscina.

---

## ***Segnalazioni o Reclami da parte dei Pazienti***

---

I Clienti che accedono al Centro di Riabilitazione “Stefani Sport” hanno **possibilità di avanzare segnalazioni o reclami in merito a presunti disagi subiti da parte di questo servizio.**

**Per esercitare questo diritto, i Clienti hanno a disposizione** presso il Centro di Riabilitazione “Stefani Sport” i seguenti servizi di ufficio relazioni con il pubblico:

- **La Segreteria**
- **La Direzione**

**Le segnalazioni o i reclami devono essere presentati in forma scritta secondo quanto previsto dal Regolamento di Tutela adottato e pubblicato nella presente Carta dei Servizi.**

Ogni caso segnalato sarà tempestivamente esaminato dalla Direzione del Centro di Riabilitazione al fine di assicurare al cliente interessato un rapido esame della situazione e individuare ogni possibile rimedio alle cause e alle eventuali conseguenze del disservizio subito dal cliente stesso.

---

## ***L’Impegno al Miglioramento continuo della Qualità da parte del Centro di Riabilitazione “Stefani Sport”***

---

La gestione del Centro di Riabilitazione “Stefani Sport” è orientata a **ricercare continuamente il miglioramento del livello di qualità nell’erogazione dei propri servizi** prestando attenzione sia al complesso del servizio e della struttura, sia alle singole prestazioni rese all’utente.

Questa ricerca si fonda innanzitutto nell’atteggiamento di **“mettersi nei panni” del cittadino-cliente che utilizza il servizio e ne fa esperienza diretta**, percorrendo come lui tutte le fasi attraverso cui egli è costretto a passare per avere le prestazioni di cui ha bisogno.

L’analisi di questa esperienza e di queste fasi consente di definire i **fattori di qualità** e gli **indicatori che riguardano il buon funzionamento del servizio.**

Per ogni indicatore di qualità, **il servizio si impegna ad assicurare uno standard, cioè un valore di qualità che può essere misurato** per verificare se la qualità dichiarata è effettivamente corrispondente a quella reale.

Per soddisfare le attese dell’utenza, **i principali aspetti di qualità che vengono costantemente monitorati** sono:

1. **gli aspetti legati al tempo**, come la tempestività (velocità del servizio, brevità delle liste e delle file di attesa, ecc.), la puntualità, la regolarità (rispetto di programmi prefissati e comunicati);
2. **gli aspetti legati alla semplicità delle procedure**, come la comodità di poter operare le richieste telefonicamente, o la facilità degli adempimenti amministrativi e di segreteria;
3. **gli aspetti legati all’informazione relativa al trattamento sanitario**: comprensibilità, chiarezza, completezza;
4. **gli aspetti legati all’orientamento e all’accoglienza all’ingresso nella struttura sanitaria**, comprensivi della segnaletica, del servizio di reception e della necessaria informazione generale sui servizi (orari e collocazione dei servizi, nomi dei responsabili, modalità di richiesta, ecc.);
5. **gli aspetti legati alle strutture fisiche e alle attrezzature**: il comfort, la pulizia e la sicurezza delle strutture alberghiere, dei servizi, delle sale di attesa, la sicurezza e la modernità delle attrezzature;
6. **gli aspetti legati alle relazioni sociali e umane**: la personalizzazione e l’umanizzazione del trattamento, la capacità di rassicurazione, la cortesia e il rispetto della dignità, la disponibilità di facilitazioni e/o sconti di pagamento in ragione di situazioni umane bisognose, ecc.
7. **gli aspetti legati alla professionalità e competenza del personale**: la formazione e l’aggiornamento costante degli operatori, specialmente degli operatori sanitari (corsi ecm di educazione continua in medicina).
8. **gli aspetti legati all’efficacia delle cure e dei trattamenti**: la registrazione dell’esito dei trattamenti e la verifica degli effettivi benefici riscontrati dai pazienti (medicina basata sull’evidenza).

---

## ***Gli Standard di Qualità per i quali si impegna il Centro di Riabilitazione “Stefani Sport”***

---

Il Centro di Riabilitazione “Stefani Sport” si impegna a garantire il rispetto dei seguenti standard di qualità:

- **Accoglienza, Cortesia e Disponibilità**
- **Semplicità nella prenotazione, Limitazione delle liste d'attesa, Puntualità**
- **Chiarezza di Informazione**
- **Riconoscibilità del personale**
- **Sicurezza, Accessibilità e Comfort degli ambienti**
- **Pulizia e igiene**
- **Personalizzazione e rispetto del Trattamento, Attenzione ai bambini e alle persone in condizioni di fragilità, Continuità assistenziale**
- **Personalizzazione del Pagamento delle prestazioni, senza interessi aggiuntivi, agevolazioni di prezzo per categorie speciali**
- **Tutela e Partecipazione degli utenti in merito alla Qualità del servizio**
- **Professionalità e Formazione continua del personale**
- **Piani di Miglioramento e Programmazione della Qualità**
- **Pubblicazione e Revisione della Carta dei Servizi.**

### ***Accoglienza, Cortesia e Disponibilità***

Il Centro di Riabilitazione si impegna a garantire un atteggiamento generale di accoglienza contrassegnato da cortesia, disponibilità, ascolto e attenzione alle esigenze personali del cittadino che chiede di accedere ai servizi erogati e all'utente che già ne usufruisce.

### ***Semplicità nella prenotazione, Limitazione delle liste d'attesa, Puntualità***

Si garantisce l'impegno a facilitare le modalità e i tempi per usufruire del servizio in tutte le sue fasi dal momento della prenotazione a quello della esecuzione delle prestazioni sanitarie, limitando al massimo i tempi di attesa e impegnandosi nella puntualità di esecuzione della prestazione rispetto all'orario fissato in prenotazione.

### ***Chiarezza di Informazione***

Il Centro di Riabilitazione si impegna a garantire trasparenza nella propria gestione amministrativa fornendo al pubblico ogni informazione utile, a riguardo della tipologia di prestazioni erogate, delle modalità per accedere al servizio, delle tariffe applicate, dei tempi di attesa, delle sedi, dei giorni e degli orari di servizio.

Il Centro di Riabilitazione predispone all'interno della struttura la segnaletica di orientamento che indica la sede dei diversi servizi.

Tutto il personale di servizio è impegnato a fornire cortese informazione agli utenti per agevolare il loro orientamento all'interno della struttura.

### ***Riconoscibilità del personale***

Il Centro di Riabilitazione si impegna a facilitare il riconoscimento del personale da parte dell'utente:

Fin dal primo contatto con l'Ambulatorio monospecialistico di Riabilitazione, il Paziente deve essere messo nelle condizioni di saper con chi sta parlando, in modo da avere chiarezza del personale che è al suo servizio. Pertanto:

#### **Il personale di segreteria si qualifica:**

- allo sportello, tramite esposizione del nome dell'operatore in servizio;
- al telefono, tramite comunicazione del nome all'atto di ricezione della telefonata.

**Il personale medico si qualifica nominativamente** presentandosi all'utente in occasione della prima visita.

**Il personale di riabilitazione si qualifica nominativamente** presentandosi all'utente sia nella prima fase di contatto telefonico per la predisposizione del calendario delle sedute riabilitative sia al momento dell'incontro diretto con l'utente nella prima seduta.

### ***Sicurezza, Accessibilità e Comfort degli ambienti e del servizio***

Il Centro di Riabilitazione è impegnato a dare **rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza degli ambienti, degli impianti e delle attrezzature**, a tutela e garanzia della salute degli utenti e degli operatori dei servizi.

Il Centro è dotato di **presidi di primo soccorso**, compreso il **Defibrillatore Automatico Esterno (DAE)** da usare in

caso di necessità di rianimazione cardiopolmonare, da parte di personale adeguatamente formato per le fasi di primo soccorso.

La struttura che ospita il Centro di Riabilitazione è dotata di:

- **sistemi di rilevazione incendi** che sorvegliano i diversi locali della struttura attraverso una centralina allarmi che, in caso di pericolo fa scattare l'allarme facendo chiudere le porte antincendio e attivando tempestivamente gli addetti all'emergenza.
- **sistema di videosorveglianza per scopi finalizzati alla sicurezza e tutela di persone e beni, prevenzione incendi, sicurezza sul lavoro e salvaguardia del patrimonio dell'ente.**

Il Centro garantisce **condizioni di piena accessibilità di tutta la struttura di servizio alle persone con limitazioni motorie** e si impegna a dare ascolto ad eventuali necessità particolari che i singoli pazienti con disabilità possono avere per quanto riguarda la loro accessibilità alle strutture del centro stesso, cercando la miglior soluzione possibile per facilitare la situazione di accesso agli ambienti di servizio.

In prossimità dell'ingresso sono predisposti **n.2 posti di parcheggio auto riservati alle persone disabili.**

All'ingresso della struttura è fruibile **una zona coperta a portico dove è possibile la sosta di autoveicoli e lo svolgimento delle operazioni di discesa e/o salita dei pazienti al riparo dalle intemperie.**

Subito all'ingresso, chiedendo alla segreteria, **sono disponibili gratuitamente delle carrozzine ad uso di pazienti che ne avessero bisogno per i loro movimenti nella struttura del centro di riabilitazione.** La gestione della carrozzina è affidata all'accompagnatore. La carrozzina va restituita alla segreteria, in uscita dalla struttura, al termine di ogni singola seduta di riabilitazione.

La struttura è dotata di **ascensore per i percorsi verticali.**

Tutti i servizi igienici del centro di riabilitazione sono accessibili alle persone con disabilità.

**La piscina riabilitativa è dotata di n.2 sollevatori** per facilitare l'ingresso in vasca delle persone con disabilità:

- sollevatore a bandiera con posizionamento del paziente su seggiola;
- sollevatore a soffitto con posizionamento del paziente su imbragatura.

**Presso lo spogliatoio riabilitativo è reperibile una barella doccia** che consente di facilitare le operazioni di assistenza a persone con disabilità grave.

La struttura è dotata di **impianto di climatizzazione** che garantisce una temperatura confortevole durante tutto il periodo estivo.

La struttura è dotata di **servizio bar** tramite distributori automatici di bevande e merendine.

**Tutto il personale è impegnato a fornire massima cortesia e disponibilità ai clienti per favorire l'accessibilità e la confortevolezza** dei locali e dei servizi erogati, mettendosi a disposizione per ogni necessità di informazione e di risposta alle diverse esigenze.

La struttura è dotata di **servizio bar tramite distributori automatici di bevande e merendine.**

### ***Pulizia e igiene***

Si garantisce la pulizia e l'igiene degli ambienti attraverso la programmazione specifica di almeno un intervento quotidiano di pulizia e igiene in tutti i locali.

Nelle zone dedicate alla riabilitazione in acqua è assicurata la presenza in servizio costante di addetti, che si occupano della pulizia costante di quest'area.

Viene anche garantita la capacità di pronto intervento per risolvere necessità impreviste di pulizia in tutti gli ambienti del Centro di riabilitazione.

### ***Personalizzazione e rispetto del trattamento riabilitativo, Attenzione ai Bambini e alle Persone in condizioni di fragilità, Continuità assistenziale***

Il Centro di Riabilitazione si impegna a seguire i pazienti con un trattamento quanto più personalizzato, che possa mettere a proprio agio le persone, anche cercando di favorire e rispettare, per quanto possibile,

- i ritmi di vita e le abitudini del paziente (impegni di lavoro, di famiglia, ecc).
- eventuali aspetti particolari di riservatezza, pudore, valori, credenze che il paziente sentisse importanti sul piano personale.

In queste sue esigenze, il Paziente dovrà comunque tenere conto che il Centro di Riabilitazione potrà garantire ogni

possibile attenzione solo in quadro di compatibilità con le esigenze più generali di funzionamento del servizio e di attenzione anche agli altri pazienti.

Particolare attenzione è riservata ai bambini e alle persone in condizioni di fragilità (persone in situazione di disabilità, persone fragili mentali, anziani) per le quali si concorderà con gli accompagnatori il miglior modo per consentire lo svolgimento del servizio riabilitativo rispettando i loro bisogni di avere accanto a sé una figura di riferimento.

Per assicurare un trattamento personalizzato, si farà in modo che il paziente venga seguito dallo stesso terapeuta per tutto il ciclo riabilitativo.

Si assume anche l'impegno che il terapeuta, durante i trattamenti, possa dedicarsi completamente ai pazienti senza venire disturbato da telefonate o da richieste di prenotazione.

Il Centro di Riabilitazione si impegna ad operare secondo il principio di continuità assistenziale per cui, previo accordo con il paziente, il personale riabilitativo è disponibile per prendere contatto e collaborare con le figure mediche, e/o sanitarie in genere, che hanno in cura e/o in esame il paziente stesso.

### ***Personalizzazione del pagamento delle prestazioni, senza interessi aggiuntivi***

#### ***Agevolazioni di prezzo per categorie speciali***

Il paziente, che si trova in difficoltà per pagare in una sola volta tutto l'importo della sua riabilitazione, può fare richiesta di concordare un piano di pagamento a rate. La Direzione del Centro di Riabilitazione "Stefani Sport" valuterà la possibilità di concordare con l'interessato un piano personalizzato di pagamento, che non preveda interessi aggiuntivi.

Sono previste agevolazioni di prezzo **per categorie particolari**: bambini, anziani, persone con invalidità superiore al 74%. Sono previste anche eventuali agevolazioni di costo per altre categorie, sulla base di specifiche forme di intesa.

Da tali sconti sono esclusi in generale i costi delle prestazioni di riabilitazione in acqua, la ginnastica di gruppo, i trattamenti speciali per casi particolarmente complessi.

### ***Professionalità e Formazione continua del personale***

Il Centro di Riabilitazione si impegna a offrire personale professionalmente formato e competente, specialmente per quanto concerne gli operatori sanitari, che sono annualmente impegnati in corsi formativi di aggiornamento ecm (educazione continua in medicina).

### ***Piani di miglioramento e programmazione della Qualità***

Il Centro di Riabilitazione si impegna a perseguire il maggior livello possibile di Qualità nell'erogazione dei propri servizi, monitorando costantemente i principali fattori di qualità, rilevabili negli aspetti concreti di cui fa esperienza il cittadino-utente durante le diverse fasi di accesso e fruizione dei servizi erogati.

Tale impegno si concretizza nella sollecitudine di esaminare e correggere possibili disservizi ed errori, assumendo le eventuali criticità come stimolo al miglioramento.

### ***Tutela e partecipazione degli utenti in merito alla Qualità del servizio***

Il Centro di Riabilitazione adotta, nell'ambito del proprio Sistema Qualità, idonee procedure per la valutazione del grado di soddisfazione del cittadino-utente fruitore dei servizi erogati e per garantire al cittadino-utente la possibilità di esprimere osservazioni, suggerimenti, reclami finalizzati a stimolare ed esigere un servizio di qualità.

Al fine di favorire la partecipazione del cittadino-utente nel processo di valutazione e controllo degli standard di qualità, il Centro di Riabilitazione si impegna a:

- garantire ai clienti massima disponibilità di ascolto in merito ad ogni tipo di comunicazione (osservazioni, richieste, lamentele);
- mettere a disposizione dei clienti un apposito **"Questionario di soddisfazione dell'utente"** da poter compilare e consegnare in forma anonima, elaborando poi e rendendo disponibile al pubblico il rapporto annuale sulla soddisfazione del cittadino utente che deriverà dai risultati di tali questionari;
- mettere a disposizione dei clienti un'apposita **"Scheda di segnalazione o reclamo"** da poter compilare in forma nominativa da parte di chi vuole avanzare un esposto;
- garantire al cittadino-utente un esame tempestivo di ogni eventuale osservazione o reclamo.

### ***Pubblicazione e Revisione della Carta dei Servizi***

Tutti i cittadini-utenti ricevono un estratto della presente Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi nella versione integrale è a disposizione presso la sede del Centro di Riabilitazione e sul sito [www.stefanisport.it](http://www.stefanisport.it) per tutti i cittadini-utenti nonché per le Istituzioni pubbliche, per le Associazioni di tutela dei diritti dei cittadini, per chiunque altro fosse interessato.

Il Centro di Riabilitazione "Stefani Sport" è impegnato nella revisione periodica della presente Carta dei Servizi, aggiornandola nel tempo, in base ai diversi sviluppi e cambiamenti.

---

## **SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE**

---

Il Centro di Riabilitazione "Stefani Sport" persegue la tutela degli utenti attraverso:

1. **un modello organizzativo che pone come obiettivo primario l'attenzione all'utente e alla sua soddisfazione e tutela** durante tutte le sue fasi di esperienza presso il Centro di Riabilitazione, sia attraverso:
  2. l'osservanza delle normative e dei controlli in materia di sicurezza e prevenzione su strutture, impianti, formazione del personale;
  3. l'osservanza delle normative in materia di informativa sul trattamento dati e richiesta di consenso;
  4. **un Ufficio relazioni con il pubblico, le cui funzioni vengono svolte dalla Segreteria e dalla Direzione del Centro di Riabilitazione** con i seguenti servizi:
    - organizzazione di **un sistema di informazione e di orientamento dell'utenza**, mediante la presenza di personale disponibile e preparato, la predisposizione di strumenti cartacei che il cliente può facilmente reperire e prelevare presso la reception del servizio, trovando la descrizione di tutte le prestazioni erogate e delle relative modalità di accesso;
    - promozione di tutte le possibili iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi e, in particolare, **disponibilità immediata di ascoltare e annotare osservazioni, segnalazioni e reclami provenienti dagli utenti**, con garanzia di un esame tempestivo finalizzato a poter dare adeguate risposte alle eventuali problematiche manifestate;
    - la somministrazione di questionari di soddisfazione per raccogliere i pareri degli utenti in ordine al servizio fruito;
    - definizione e pubblicizzazione, attraverso la Carta dei Servizi, dei **Sistemi e Procedure di Tutela dell'Utente**, dei **Diritti e dei Doveri degli Utenti**, del **Regolamento di Tutela**.
2. La massima disponibilità a interagire con tutte le Istituzioni di controllo e con le Associazioni di tutela della salute dei cittadini.

---

### **Trattamento dei Dati Personali Comuni e Sensibili e Relativo Consenso al Trattamento**

ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679 ("GDPR") e del Codice del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni ("Codice in materia di protezione dei dati personali" – "Codice Privacy")

Fin dai primi contatti con il Centro di Riabilitazione "Stefani Sport", il Cliente riceve chiare indicazioni sulla finalità, liceità e pertinenza dei dati che verranno trattati presso la "Stefani Sport Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica" per l'esercizio del servizio sanitario. Tutto il personale, amministrativo e sanitario, è formato costantemente sulle modalità di trattamento dei dati e sulle novità normative in materia.

La "STEFANI SPORT" Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica, in qualità di Titolare del trattamento, informa ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679 ("GDPR") che i dati personali del Cliente saranno trattati con le modalità e per le finalità di seguito indicate.

Secondo le norme del GDPR e del Codice del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni ("Codice Privacy"), i trattamenti effettuati dalla "STEFANI SPORT" Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica, saranno improntati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e saranno svolti nell'osservanza dei principi di pertinenza, completezza, non eccedenza e di tutela della riservatezza.

#### **Finalità di trattamento e Natura del conferimento dei dati e conseguenze del rifiuto di rispondere**

I dati personali saranno trattati in via primaria esclusivamente per finalità strettamente connesse e strumentali al regolare svolgimento delle attività organizzate e promosse dalla "STEFANI SPORT" Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica e/o all'adempimento delle obbligazioni contrattuali di cui il Cliente è parte e costituiscono la base giuridica del trattamento ai sensi dell'art. 13, comma 1, lettera c) del GDPR. Tali finalità risultano essere in particolare:

- concludere i contratti per i servizi offerti dal Titolare;
- adempiere agli obblighi contrattuali amministrativi e fiscali derivanti da rapporti con il Cliente in essere;
- partecipare alle attività della "STEFANI SPORT" Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica (attività riabilitative e/o di rieducazione, educative, ludico ricreative e sportive, che si tengano all'interno od all'esterno delle strutture del centro);
- esigenze di tipo operativo, organizzativo, gestionale, fiscale, finanziario, assicurativo e contabile relative al rapporto contrattuale e/o precontrattuale instaurato;
- adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità (come ad esempio in materia di antiriciclaggio);
- esercitare i diritti del Titolare, ad esempio il diritto di difesa in giudizio.

Il trattamento di tali dati avverrà **senza bisogno del consenso espresso dal Cliente** (art. 6 lett. b), e) GDPR) ed è obbligatorio. In assenza di tale conferimento, non si potrà garantire l'instaurazione e l'esecuzione dei rapporti contrattuali per i servizi offerti dal Titolare.

#### **Modalità di trattamento**

Il trattamento verrà svolto in via manuale (es: raccolta moduli cartacei) e in via elettronica o comunque con l'ausilio di strumenti elettronici, informatici e telematici idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi in conformità a quanto stabilito dall'art. 32 GDPR e dal Codice Privacy. Nello svolgimento delle operazioni di trattamento saranno, comunque, sempre adottate tutte le misure tecniche, informatiche, organizzative, logistiche e procedurali di sicurezza, in modo che sia garantito il livello minimo di protezione dei dati previsto dalla legge.

#### **Durata del trattamento**

Il Titolare tratterà i dati personali per il tempo necessario per adempiere alle finalità di cui sopra e comunque per non oltre 10 anni dalla cessazione del rapporto per le Finalità primarie e per non oltre 2 anni dalla fine dell'esigenze di trattamento dei dati per le Finalità di Marketing. Le immagini saranno tenute senza limiti di tempo e conservati negli archivi per avere una memoria storica degli eventi. La verifica sulla obsolescenza dei dati conservati in relazione alle finalità per cui sono stati raccolti viene effettuata periodicamente.

#### **Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati:**

I dati personali del Cliente potranno essere comunicati a:

- dipendenti del Titolare nella loro qualità di incaricati e/o responsabili interni del trattamento e/o amministratori di sistema;
- a liberi professionisti e consulenti amministrativi e fiscali per i necessari adempimenti di legge, che svolgono attività in outsourcing per conto del Titolare, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento;
- a Enti pubblici e privati che svolgono servizi socio sanitari
- a Organismi di vigilanza, Autorità giudiziarie, a società di assicurazione per la prestazione di servizi assicurativi, nonché a quei soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge per l'espletamento delle finalità dette.
- per investigazioni difensive o per far valere o difendere diritti in sede giudiziaria, purché esclusivamente e strettamente inerenti tale finalità.

#### **Trasferimento dati**

Il Titolare del trattamento non trasferirà i dati personali del Cliente ad un paese terzo o ad una organizzazione internazionale.

#### **Diritti dell'interessato**

Nella Sua qualità di interessato, il Cliente ha i diritti di cui all' art. 15 GDPR e precisamente i diritti di ottenere dal Titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle seguenti informazioni: a) finalità del trattamento; b) categorie di dati personali in questione; c) i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali; d) quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo; e) diritto di chiedere al Titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento; f) il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo; g) qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine; h) l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione e, almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato. Ove applicabili, ha altresì i diritti di cui agli artt. 16-21 GDPR (Diritto di rettifica, diritto all'oblio, diritto di limitazione di trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione), nonché il diritto di reclamo all'Autorità Garante seguendo le procedure e le indicazioni pubblicate sul sito web ufficiale dell'Autorità su [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it).

#### **Modalità di esercizio dei diritti**

Il Cliente potrà in qualsiasi momento esercitare i Suoi diritti inviando una raccomandata a "STEFANI SPORT" Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica, Via Fontana n. 42, 36025 Noventa Vicentina (VI), inviando una e-mail all'indirizzo [stefanisport@fondazionestefani.it](mailto:stefanisport@fondazionestefani.it) oppure posta certificata [pec@pec.stefanisport.it](mailto:pec@pec.stefanisport.it)

#### **Titolare del trattamento**

Titolare del trattamento dati personali forniti dal Cliente è la "STEFANI SPORT" Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica, con sede in Noventa Vicentina, Via Fontana n. 42, mail [stefanisport@fondazionestefani.it](mailto:stefanisport@fondazionestefani.it)

Gli articoli da 15 a 23 del GDPR sono consultabili a questo link: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=IT>

All'esterno e all'interno dello stabile che ospita il Centro di Riabilitazione sono affissi cartelli che comunicano la presenza di un **SISTEMA DI VIDEOSORVEGLIANZA per scopi finalizzati alla sicurezza e tutela di persone e beni, prevenzione incendi, sicurezza sul lavoro e salvaguardia del patrimonio dell'ente**. Ai sensi dell'art.13 Regolamento UE 2016/679 e art. 13 D.LGS. 196/2003 si informa che la struttura in cui opera il Centro Sportivo e Riabilitativo "Stefani



Sport” è **area videosorvegliata** e che le immagini saranno trattate in modo corretto, lecito e trasparente **per finalità legate alla sicurezza del lavoro e per la tutela del patrimonio aziendale**. Le immagini saranno **conservate per un periodo di tempo non superiore a 24 ore** e i dati dei Clienti potranno essere comunicati a: Organismi di vigilanza, Autorità giudiziarie, nonché a quei soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge per l’espletamento delle finalità dette; per investigazioni difensive, per far valere difendere diritti in sede giudiziaria, purché esclusivamente e strettamente inerenti tale finalità. Il Titolare del trattamento non trasferirà i dati personali dei Clienti ad un paese terzo o ad una organizzazione internazionale. Nella sua qualità di interessato, il Cliente potrà esercitare i diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del Regolamento UE ed i diritti di cui all’art.7 del D.LGS. 196/2003. Potrà in qualsiasi momento esercitare i Suoi diritti inviando una raccomandata a FONDAZIONE “CANDIDA STEFANI E FRATELLI” ONLUS, con sede in Noventa Vicentina, Via Fontana n. 42, P. IVA 00882820244, o inviando una e-mail all’indirizzo [segreteria@fondazionestefani.it](mailto:segreteria@fondazionestefani.it) **Titolare del trattamento** dei dati di videosorveglianza è la **FONDAZIONE “CANDIDA STEFANI E FRATELLI” ONLUS**, nella persona del legale rappresentante, con sede in Noventa Vicentina, Via Fontana n. 42, mail: [segreteria@fondazionestefani.it](mailto:segreteria@fondazionestefani.it).

---

## **Etica organizzativa - Diritti e Doveri degli Utenti del Centro di Riabilitazione “Stefani Sport”**

---

L’attività del Centro di Riabilitazione “Stefani Sport” si ispira e si indirizza al più rigoroso rispetto delle norme etiche, morali, professionali, sanitarie e giuridiche inerenti l’esercizio della medicina in tutte le sue articolazioni.

Il Centro di Riabilitazione si ispira alla Carta dei diritti e doveri del bambino in ospedale, alla Carta Europea dei Diritti del Malato (15 novembre 2002), al Protocollo di intesa tra Associazione Italiana Fisioterapisti e Cittadinanza Attiva – Tribunale dei Diritti del Malato (22 ottobre 2005), alla Carta di Ottawa per la Promozione della Salute (21 novembre 1986), alla Convenzione internazionale sui diritti delle persone con disabilità (approvata dall’Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 13 dicembre 2006),

---

### **Diritti degli Utenti**

---

Il Centro di Riabilitazione “Stefani Sport” riconosce i seguenti diritti ai Cittadini che si rivolgono ai suoi servizi per cure ed assistenza:

#### **DIRITTO ALL’IDENTITÀ E ALLA DIGNITÀ DI PERSONA**

La dignità della persona del paziente deve essere costantemente rispettata da tutti sotto l’aspetto fisico, morale e spirituale.

La persona assistita ha diritto:

- di essere sempre individuata con il proprio nome e cognome anziché, col numero o con il nome della propria malattia;
- di essere assistita e curata con premura ed attenzione, con un piano quanto più personalizzato possibile, rispettando la sua dignità, la sua riservatezza e ed il suo il pudore, anche in ordine alle convinzioni filosofiche e religiose.
- nel caso delle persone straniere con una scarsa padronanza della lingua italiana, il Centro di Riabilitazione si impegna ad attivare ogni possibile modalità per facilitare la comunicazione e la comprensione riguardante il funzionamento del servizio.

#### **DIRITTO AD UNA VISIONE GLOBALE (OLISTICA) DELLA PERSONA E ALLA CONTINUITÀ ASSISTENZIALE**

Il Centro di Riabilitazione “Stefani Sport” riconosce al Paziente il diritto di essere considerato come Persona nella sua interezza globale (visione “olistica” del paziente-cliente).

Le diverse fasi della presa in carico e del trattamento vengono pertanto svolte con attenzione al complesso e alla complessità della persona paziente e della rete di persone e servizi che interagiscono con il paziente stesso e possono avere un ruolo importante nella gestione della sua salute.

Previo consenso del paziente, il Centro di Riabilitazione “Stefani Sport” prevede di promuovere e valorizzare tutti i contatti utili per garantire fluidità e organicità alla gestione della salute del paziente-cliente, favorendo la continuità assistenziale tra i diversi servizi e operatori che si occupano della persona interessata.

In particolare, è prevista l’adozione delle seguenti possibili modalità operative da parte dei riabilitatori:

- possibilità di contattare il medico inviante o il medico di base, qualora il caso ne evidenziasse la necessità;
- a fine del ciclo dei trattamenti, possibilità di consegnare al paziente una relazione sintetica sui trattamenti applicati e sugli esiti.



## **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E AL CONSENSO**

La persona assistita, o chi ha la patria potestà o la tutela, ha diritto:

- di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze;
- di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura;
- di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi;
- di ricevere notizie che permettano di esprimere un consenso effettivamente informato, prima di essere sottoposto a terapie od interventi, che implicino un rischio per la salute. Le informazioni dovranno chiaramente spiegare i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'impossibilità o della inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria. Prima di sottoporre il paziente a dette indagini diagnostiche e/o interventi terapeutici, che implicino un rischio per la salute, dovrà dunque essere dichiarato in forma scritta il consenso informato, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute.
- di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.

## **DIRITTO ALLA RISERVATEZZA - PRIVACY**

Il diritto alla riservatezza da parte del paziente, viene garantito dal Centro di Riabilitazione:

- raccogliendo con la massima discrezione possibile le notizie sulla persona e sulle sue condizioni cliniche, nel pieno rispetto della normativa vigente per il trattamento dei dati comuni e sensibili;
- effettuando gli interventi diagnostico-terapeutici nel rispetto del suo pudore.

Il diritto alla riservatezza comporta, da parte degli operatori sanitari, il dovere del segreto professionale o d'ufficio intorno a tutte le notizie riguardanti il paziente.

Informazioni sul suo stato di salute e sull'andamento delle cure praticate verranno date solo al paziente; mentre potranno essere comunicate ad altre persone, compresi i familiari, solo previo consenso scritto dell'interessato.

Nel caso dei pazienti minorenni, le informazioni vengono date ai genitori o coloro che esercitano patria potestà.

Nel caso di pazienti con incapacità di intendere e volere, le informazioni vengono date al tutore o all'amministratore di sostegno, chiaramente individuati con atti documentali o autodichiarazione di liberatoria.

## **DIRITTO DI RINUNCIA E RECESSO**

E' possibile da parte del paziente comunicare ai sanitari di non essere disposto a sottoporsi ai trattamenti e/o terapie proposte, rinunciando perciò ai trattamenti proposti o scegliendo di interromperli, se già avviati.

Qualora decidesse di interrompere i trattamenti in corso, gli verrà chiesto di firmare una dichiarazione che comprovi questa sua volontà.

## **DIRITTI DEI BAMBINI**

Durante l'espletamento dei trattamenti, i bambini e gli adolescenti hanno il diritto di avere accanto un proprio genitore o comunque persona familiare e/o di fiducia, autorizzata dai genitori o da chi ne fa le veci.

Nella Carta dei Servizi dell'Ambulatorio di Riabilitazione "Stefani Sport" è definita anche una specifica **"Carta dei diritti del bambino in trattamento"**.

## **DIRITTI DEGLI ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI**

Durante l'espletamento dei trattamenti, gli Anziani non autosufficienti hanno il diritto di avere accanto un proprio familiare (o accompagnatore di fiducia, autorizzato in qualità di tutore, curatore o amministratore di sostegno o persona delegata).

## **DIRITTI PER LE PERSONE IN SITUAZIONE DI DISABILITÀ (O IN GENERALE DI FRAGILITÀ A CAUSA DI PATOLOGIE O PROBLEMATICHE A LIVELLO ORGANICO E/O PSICO-EMOTIVO)**

Durante l'espletamento dei trattamenti, le Persone in situazione di disabilità ( di fragilità più in generale a causa di patologie o problematiche a livello organico e/o psico-emotivo) hanno il diritto di avere accanto un proprio genitore o familiare (o accompagnatore di fiducia, autorizzato in qualità di tutore, curatore o amministratore di sostegno o persona delegata).

Nei casi in cui il trattamento mirasse a favorire l'autonomia del Paziente, tra Centro di Riabilitazione e accompagnatori si esaminerà preventivamente l'opportunità che durante il trattamento si stabilisca una "distanza" tra il Paziente e la figura o le figure familiari che lo accompagnano, così che si possa favorire il percorso riabilitativo di riattivazione e conquista delle autonomie.

## **DIRITTO ALLA SICUREZZA**

Il Centro di Riabilitazione “Stefani Sport” garantisce il diritto degli utenti ad avere un servizio e un trattamento sicuro rispetto alle strutture, alle attrezzature e al personale.

Viene perciò assicurato:

- il rispetto degli adempimenti e dei controlli previsti dalle normative sulla sicurezza delle strutture e degli impianti, nonché attraverso il continuo monitoraggio dei fattori di rischio;
- la verifica periodica delle apparecchiature elettromedicali da parte di ditte specializzate;
- la preparazione del personale in materia di primo soccorso e di gestione delle emergenze.

## **DIRITTO AL RISPETTO DEGLI IMPEGNI ASSUNTI DAL CENTRO DI RIABILITAZIONE NELLA CARTA DEI SERVIZI**

Nella Carta dei Servizi, il Centro di Riabilitazione si è impegnato a garantire una serie di standard di qualità "dal lato degli utenti" nell'erogazione delle proprie prestazioni. L'utente ha diritto a pretenderne il rispetto.

## **DIRITTO A SEGNALARE LA PROPRIA INSODDISFAZIONE E AD AVANZARE RECLAMI**

L'utente che, nel corso della sua esperienza in rapporto al Centro di Riabilitazione, venga a trovarsi in una situazione di disagio, ha diritto:

- di manifestare la propria insoddisfazione e di sporgere reclamo all'Amministrazione dell'Ente;
- di vedere sollecitamente esaminato il proprio reclamo e di essere tempestivamente informato sul suo esito.

---

## **Carta dei Diritti del Bambino in trattamento presso il Centro di Riabilitazione “Stefani Sport”**

---

*Ispirata alla “Carta dei diritti del bambino in trattamento” contenuta nella Carta dei Servizi dell’Associazione “La Nostra Famiglia” ed a sua volta riferita alla “Carta dei diritti dei bambini e delle bambine in ospedale” promulgata dalla Assemblea generale dell’European Association for Children in Hospital nel mese di maggio 2000.*

### **Il Bambino ha diritto ad un aiuto ed a un’assistenza particolari.**

La malattia può costituire per il minore un momento critico di dipendenza sia fisica che psicologica dagli adulti se non un ostacolo al suo percorso di crescita.

Nella dichiarazione universale dei diritti dell’uomo delle Nazioni Unite si afferma che l’infanzia ha diritto ad un aiuto particolare e si riconosce il ruolo peculiare e centrale della famiglia per l’armonico sviluppo e per il benessere del minore.

Il bambino ha il diritto di vivere in un ambiente familiare in un clima di felicità, amore e comprensione.

Tutto il personale del Centro di Riabilitazione si impegna a rispettare i diritti enunciati nella presente Carta ed a garantirli a tutti i minori che fruiscono delle prestazioni sanitarie riabilitative erogate dal centro, senza alcuna distinzione ed a prescindere da ogni considerazione di razza, di colore, di sesso, di lingua, di religione, di ogni opinione politica o altra del fanciullo o dei suoi genitori o rappresentanti legali, dalla loro origine nazionale, etnica o sociale, dalla loro situazione finanziaria, dalla loro incapacità, dalla loro nascita o da ogni altra circostanza.

### **Il Bambino ha diritto ad essere assistito in modo “globale”.**

L’assistenza del personale si esprime oltre che nella “cura” anche nel “prendersi cura” delle condizioni generali del bambino e del suo contesto di vita.

Il personale opererà integrandosi in sintonia con le altre strutture sanitarie, educative e sociali competenti, esistenti nel territorio.

### **Il Bambino ha diritto al rispetto della propria identità.**

Tutto il personale ha il dovere di identificare il bambino con il suo nome in tutte le circostanze legate alla sua permanenza in ambiente sanitario e di non sostituire il nome con termini che rimandino alla sua patologia.

### **Il Bambino ha diritto al rispetto della propria riservatezza e privacy.**

Tutto il personale si adopera per creare le condizioni atte a garantire il rispetto del pudore e della riservatezza di cui hanno bisogno i bambini ed i loro familiari.

Una particolare attenzione sarà dedicata alle esigenze degli adolescenti.

Il personale è tenuto a rispettare l’obbligo del segreto professionale e del segreto d’ufficio.

Il trattamento dei dati “sensibili” deve essere conforme a quanto disposto dalla normativa vigente.

### ***Il Bambino ha diritto ad essere informato***

Il bambino ha diritto ad essere informato sulle proprie condizioni di salute e sulle procedure a cui verrà sottoposto, con un linguaggio comprensibile ed adeguato al suo sviluppo ed alla sua maturazione.

Ha diritto ad esprimere liberamente la sua opinione su ogni questione che lo interessa.

Le opinioni del bambino devono essere prese in considerazione tenendo conto della sua età e del grado di maturazione.

Il personale si impegna ad instaurare con il bambino e la sua famiglia una relazione improntata sul rispetto e sulla collaborazione.

Lo spazio per l'ascolto, i tempi, le modalità e gli strumenti comunicativi più idonei andranno sempre ricercati.

Si utilizzerà un linguaggio quanto più vicino a quello del bambino ricorrendo anche al gioco, alle narrazioni, ai disegni, alle immagini.

### ***Il Bambino ha diritto ad essere coinvolto nel processo di espressione del consenso/dissenso alle pratiche sanitarie che lo riguardano.***

Un consenso/dissenso progressivamente consapevoli in rapporto alla maturazione del minore andranno sempre promossi e ricercati e soprattutto attraverso le relazioni familiari.

Il bambino non ha tutti gli strumenti per utilizzare appieno un'informazione adeguata ad esprimere un consenso in merito a decisioni legate alla malattia, tuttavia il silenzio aumenta le paure.

Pertanto, prima che per un'istanza giuridica, per l'imperativo etico di una cura qualitativamente adeguata, in cui anche gli aspetti emotivi sono presi in considerazione, occorre parlare al bambino di quanto gli sta accadendo, tenendo conto delle sue capacità di comprensione: è opportuno presentare gli scenari possibili, i cui confini rientrano nella sua pensabilità.

Ciò comporta un consenso su atti concreti vicini alla sua esperienza.

Il consenso nel caso del bambino è da intendersi soprattutto come un'alleanza con l'adulto.

### ***Il Bambino ha diritto di modificare il proprio disagio e la propria sofferenza.***

Il bambino ha diritto di modificare il proprio disagio e la propria sofferenza, venendo sottoposto agli interventi meno invasivi e dolorosi.

Una specifica attenzione del personale sanitario è dedicata alla prevenzione e alle manifestazioni del dolore del bambino. Vengono adottate tutte le precauzioni atte a prevenirne l'insorgenza e a ridurne al minimo la percezione, nonché tutti gli accorgimenti necessari a ridurre le situazioni di paura, ansia e stress, anche attraverso il coinvolgimento attivo dei familiari.

Un supporto particolare, sarà fornito ai familiari al fine di favorire la comprensione ed il contenimento del dolore dei propri figli.

---

## ***I Doveri degli Utenti***

---

Per usufruire pienamente dei propri diritti, si chiede agli Utenti l'impegno di **assumere la responsabilità personale di rispettare alcuni doveri**, che significa:

- dovere di rispetto verso la comunità sociale e le sue risorse
- dovere di rispetto verso i servizi sanitari
- dovere di rispetto verso gli altri cittadini che hanno bisogno dei servizi sanitari o li stanno già frequentando.
- dovere di agevolare lo svolgimento dei servizi sanitari e di contribuire, per quanto possibile, per migliorarne la qualità.

**Il cittadino che accede per bisogno di cure al Centro di Riabilitazione "Stefani Sport" è perciò invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento**, nel rispetto e nella comprensione dei diritti altrui, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico, con la direzione sanitaria, con il personale amministrativo di segreteria e con la direzione amministrativa.

### ***IL DOVERE DI UN RAPPORTO DI FIDUCIA E DI RISPETTO***

La richiesta di accedere al Centro di Riabilitazione "Stefani Sport" da parte del cittadino-paziente deve basarsi su un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, in quanto presupposto indispensabile per impostare un positivo programma terapeutico e assistenziale.

Tale rapporto di fiducia e di rispetto è anche fondamentale per favorire un clima favorevole di comunicazione e di dialogo tra Utenti e Centro di Riabilitazione.

### ***IL DOVERE DI COMUNICARE TEMPESTIVAMENTE L'EVENTUALE RINUNCIA AI TRATTAMENTI***

E' un dovere di ogni paziente, o di chi ha la patria potestà o la tutela, informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate, così che possano essere evitati sprechi di tempi e di risorse.

### ***IL DOVERE DI RISPETTARE LE PERSONE, GLI AMBIENTI, LE ATTREZZATURE***

Il cittadino-utente è tenuto al rispetto degli spazi, degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi della struttura sanitaria. Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti.

### ***IL DIVIETO DI ACCEDERE A LOCALI CHE NON RIGUARDANO L'UTENTE***

Il cittadino-utente ha il dovere di recarsi solo nei locali dove è previsto lo svolgimento dei servizi che lo riguardano, evitando di introdursi in locali e servizi a lui non attinenti.

### ***IL DIVIETO DI FUMARE***

**E' vietato fumare** in tutta la struttura che ospita il Centro di Riabilitazione. Il rispetto di tale disposizione, oltre che essere imposto dall'applicazione della legge 16 gennaio 2003 n.3 "Tutela della salute dei non fumatori", è un principio di sicurezza per prevenire il rischio incendi nella struttura sanitaria.

### ***IL DOVERE DI RISPETTARE L'ORGANIZZAZIONE E GLI ORARI***

**L'organizzazione e gli orari previsti dal Centro di Riabilitazione devono essere rispettati in ogni circostanza.** La mancanza di rispetto per i tempi e i modi con cui i clienti devono usufruire delle prestazioni del Centro di Riabilitazione causano disagi per tutta l'utenza.

**Tutto il personale, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le regole del Centro di Riabilitazione** al fine di assicurare il buon andamento del servizio nell'interesse dei clienti-utenti.

### ***IL DOVERE DI CHIEDERE INFORMAZIONI***

Pur avendo diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione del Centro di Riabilitazione, **il cittadino-utente ha anche il preciso dovere di chiedere informazioni nei tempi e nelle sedi opportune.**

### ***IL DOVERE DI FORNIRE INFORMAZIONI SUL PROPRIO STATO DI SALUTE***

Per impostare un positivo programma terapeutico e assistenziale ed evitare situazioni di rischio, il Paziente ha il dovere di fornire tutte le informazioni utili sul suo stato di salute, tra cui la presenza di protesi, pacemaker e quant'altro potrebbe generare rischi durante le terapie.

### ***IL DOVERE DI INFORMARE E CHIEDERE ATTENZIONE SU EVENTUALI ASPETTI DI RISERVATEZZA, PUDORE, VALORI, CREDENZE CHE SONO SENTITI PERSONALMENTE IMPORTANTI***

Per consentire al Centro di Riabilitazione di prestare ogni possibile attenzione al paziente per quanto riguarda anche eventuali aspetti particolari di riservatezza, pudore, valori, credenze che egli sentisse importanti sul piano personale, il paziente ha il dovere di comunicare queste sue eventuali esigenze al terapeuta che lo prende in carico. In queste sue esigenze, il paziente dovrà comunque tenere conto che il Centro di Riabilitazione, pur garantendo ogni possibile attenzione, potrà riservare solo quelle soluzioni di attenzione che siano compatibili con le attività del personale e con il servizio in favore degli altri pazienti.

### ***IL DOVERE DI ONORARE GLI IMPEGNI DI PAGAMENTO***

**I cittadini che chiedono di accedere alle prestazioni sanitarie rese in regime privato sono preventivamente informati che devono assumersi tutte le spese delle prestazioni sanitarie di cui usufruiscono e perciò si assumono il dovere di pagare tutti i costi delle prestazioni di cui hanno beneficiato.**

**In caso di difficoltà economiche per poter pagare le prestazioni subito alla fine del servizio, poiché è riconosciuto loro il diritto di pagare a rate senza interessi, hanno il dovere di avvisare la Direzione del Centro di riabilitazione e di concordare un piano di pagamenti dilazionato nel tempo.**

---

## **Regolamento di Tutela degli Utenti del Centro di Riabilitazione “Stefani Sport”: presentazione di osservazioni, opposizioni, denunce e reclami**

---

Con riferimento alla normativa vigente, il Centro di Riabilitazione “Stefani Sport” si impegna a garantire agli utenti il rispetto dei seguenti diritti:

- il diritto di avanzare proposte, osservazioni, segnalazioni ed eventualmente reclami rispetto alla qualità delle prestazioni fruiti, ai comportamenti subiti, al mancato rispetto degli impegni dichiarati nella Carta dei Servizi;
- il diritto di essere ascoltati e di ricevere debita attenzione;
- il diritto di poter ricevere entro un tempo ragionevole una risposta scritta agli esposti;
- il diritto di poter esprimere eventuale insoddisfazione anche rispetto alla risposta ricevuta.

Il Centro di Riabilitazione “Stefani Sport”, prendendo a riferimento la normativa vigente per l'erogazione di servizi pubblici di ambito sanitario (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", Decreto Del Presidente Del Consiglio Dei Ministri 19 maggio 1995 - Schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”) adotta il seguente **Regolamento di Tutela** dei sigg. Utenti per la presentazione di osservazioni, opposizioni, denunce e reclami.

### **Regolamento di Tutela degli Utenti**

#### **PRESENTAZIONE DI OSSERVAZIONI, OPPOSIZIONI, DENUNCE E RECLAMI**

Gli utenti, parenti o affini, possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami verso atti o comportamenti che ritengano aver limitato la fruibilità delle prestazioni presso il Centro di Riabilitazione “Stefani Sport”.

**Tali osservazioni, opposizioni, denunce o reclami sono da presentarsi entro quindici giorni**, dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui intende osservare od opporsi, da parte dell'interessato, dei suoi parenti o affini, con le seguenti modalità di segnalazione:

- 1) Lettera in carta semplice, sottoscritta dall'utente, indirizzata e inviata a mezzo posta alla **“Stefani Sport” società cooperativa sociale sportiva dilettantistica - Via Fontana 42 – cap. 36025 Noventa Vicentina** oppure consegnata presso gli Uffici con sede allo stesso indirizzo;
- 2) Compilazione di apposito modello sottoscritto dall'utente e reperibile presso gli Uffici oppure sul sito della “Stefani Sport” società cooperativa sociale sportiva dilettantistica (il modello è in calce alla presente carta dei servizi);
- 3) Segnalazione telefonica al n. **0444.760801**;
- 4) Segnalazione a mezzo fax al n. **0444.760817**;
- 5) Segnalazione a mezzo posta elettronica: **stefanisport@fondazionestefani.it**
- 6) Segnalazione a mezzo posta elettronica certificata: **pec@pec.stefanisport.it**
- 7) Colloquio con il Rappresentante Legale: sig. Andrea Bonato.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà fatta apposita scheda verbale, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito.

La segnalazione verbale sarà acquisita in presenza di un testimone.

Nella predisposizione del reclamo, l'utente può avvalersi dell'assistenza dei nostri uffici.

A seguito di presentazione del reclamo saranno attivati tempestivamente i debiti accertamenti, che saranno coordinati dal Rappresentante Legale della Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica “Stefani Sport”.

E' impegno del Centro di Riabilitazione “Stefani Sport” riferire all'utente con la massima celerità:

- 1) **entro quindici giorni** dalla presentazione del reclamo per informare l'utente circa lo stato di avanzamento dell'indagine;
- 2) **non oltre trenta giorni** per informare l'utente circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali si provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato.

La presentazione delle anzidette osservazioni ed opposizioni, non impedisce, né preclude da parte dell'utente la proposizione di impugnative in via giurisdizionale.

## Scheda per la segnalazione di disfunzioni - suggerimenti - reclami

### **STEFANI SPORT SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE SPORTIVA DILETTANTISTICA**

Via Fontana 42 – 36025 Noventa Vicentina (VI) – telefono 0444-760801, fax 0444-760817

Email: stefanisport@fondazionestefani.it - Posta certificata: pec@pec.stefanisport.it

CODICE FISCALE e PARTITA IVA: 03196950244

### Scheda per la segnalazione di disfunzioni - suggerimenti - reclami

#### MODALITA DI SEGNALAZIONE:

<input type="checkbox"/> VERBALE	<input type="checkbox"/> TELEFONICA	<input type="checkbox"/> PRESENTE MODULO
<input type="checkbox"/> FAX (allegato)	<input type="checkbox"/> E-mail (allegata)	<input type="checkbox"/> LETTERA (allegata)

#### DATI DEL DIRETTO INTERESSATO (la persona direttamente coinvolta nel fatto segnalato)

Cognome:	Nome:	
Codice Fiscale:		
Domicilio in via	n.	
Città	cap	Provincia
Telefono	Cellulare	
E-mail		
<b>Informativa sulla privacy:</b> Dichiaro di essere a conoscenza dell'informativa ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679 "GDPR" e del Codice del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni ("Codice Privacy") riportata in calce.	<b>Firma per Informativa sulla privacy</b>	
<b>In caso di DELEGA:</b> 1) <b>Mettere la FIRMA PER DELEGA ed allegare fotocopia del proprio Documento di Identità;</b> 2) <b>Compilare i Dati della Persona delegata, che dovrà presentarsi con Documento di Identità.</b>	<b>FIRMA PER DELEGA ALLA PERSONA DI SEGUITO INDICATA (*)</b>	

#### (\*) DATI DELLA PERSONA che provvede alla SEGNALAZIONE SU DELEGA del diretto interessato

Cognome:	Nome:	
Codice Fiscale:		
Domicilio in via	n.	
Città	cap	Provincia
Telefono	Cellulare	
E-mail		
<b>Informativa sulla privacy:</b> Dichiaro di essere a conoscenza dell'informativa ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679 "GDPR" e del Codice del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni ("Codice Privacy") riportata in calce.	<b>Firma per Informativa sulla privacy</b>	

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:

RECLAMO  SUGGERIMENTO  APPREZZAMENTO

Per quanto segue:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Spazio riservato all'Ufficio del Centro di Riabilitazione "Stefani Sport"**

DATA di ricevimento segnalazione		Addetto "Stefani Sport" che ha ricevuto la Segnalazione	Cognome Nome	Firma
DATA di presa visione di un Responsabile		Responsabile che ha preso in carico la Segnalazione		
<b>Contatti con l'Utente</b>				
DATA		Responsabile che tiene i contatti		
DATA		Responsabile che tiene i contatti		
DATA		Responsabile che tiene i contatti		

**INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**  
**(Art. 13 del Regolamento Generale UE sulla protezione dei dati personali n. 679/2016)**

La "STEFANI SPORT" Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica, con sede in Noventa Vicentina, Via Fontana n. 42, P. IVA e C.F. 03196950244, (in seguito, "Titolare"), in qualità di Titolare del trattamento, La informa ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679 (in seguito, "GDPR") che i Suoi dati personali saranno trattati con le modalità e per le finalità di seguito indicate.

Secondo le norme del GDPR e del Codice del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni (in seguito "Codice Privacy"), i trattamenti effettuati dalla "STEFANI SPORT" Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica, saranno improntati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e saranno svolti nell'osservanza dei principi di pertinenza, completezza, non eccedenza e di tutela della riservatezza.

**Finalità di trattamento e Natura del conferimento dei dati e conseguenze del rifiuto di rispondere**

1. I dati personali saranno trattati in via primaria esclusivamente per finalità strettamente connesse e strumentali al regolare svolgimento delle attività organizzate e promosse dalla "STEFANI SPORT" Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica e/o all'adempimento delle obbligazioni contrattuali di cui Lei è parte e costituiscono la base giuridica del trattamento ai sensi dell'art. 13, comma 1, lettera c) del GDPR. Tali finalità risultano essere in particolare:

- concludere i contratti per i servizi offerti dal Titolare;
- adempiere agli obblighi contrattuali amministrativi e fiscali derivanti da rapporti con Lei in essere;
- partecipare alle attività della "STEFANI SPORT" Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica (attività riabilitative e/o di rieducazione, educative, ludico ricreative e sportive, che si tengano all'interno od all'esterno delle strutture del centro) ;
- esigenze di tipo operativo, organizzativo, gestionale, fiscale, finanziario, assicurativo e contabile relative al rapporto contrattuale e/o precontrattuale instaurato;
- adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità (come ad esempio in materia di antiriciclaggio);
- esercitare i diritti del Titolare, ad esempio il diritto di difesa in giudizio.

Il trattamento di tali dati avverrà **senza bisogno del Suo consenso espresso** (art. 6 lett. b), e) GDPR) ed è obbligatorio. In assenza di tale conferimento, non potremo garantire l'instaurazione e l'esecuzione dei rapporti contrattuali per i servizi offerti dal Titolare.

2. I dati personali potranno essere trattati in via secondaria, **solo previo Suo specifico e distinto consenso** (art. 7 GDPR) per le seguenti finalità:
- a) marketing: inviarLe via e-mail, posta e/o sms e/o contatti telefonici, newsletter, comunicazioni commerciali e/o materiale pubblicitario su servizi offerti dal Titolare e rilevazione del grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi.

- b) Riprese ed uso del ritratto e dell'immagine fotografica e video: utilizzo e pubblicazione del ritratto in foto e/o video che verranno riprese durante le attività indicate all'art.1, nel sito internet o nella pagina Facebook della "STEFANI SPORT" Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica. Per tale finalità la società STEFANI SPORT-Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica assicura il massimo rispetto dei diritti relativi all'onore e alla reputazione dei dati. La posa e l'utilizzo delle immagini sono da considerarsi effettuate in forma gratuita.

La prestazione del consenso al Trattamento per le finalità di Marketing e per l'uso del ritratto e dell'immagine fotografica e video, per gli scopi e con le modalità sopra illustrate, sono assolutamente facoltativi ed opzionali (e comunque revocabili senza formalità anche successivamente alla prestazione) e il mancato conferimento non determinerà alcuna interferenza e/o conseguenza sul rapporto. In ogni caso, anche laddove abbia prestato il consenso per autorizzare "STEFANI SPORT" Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica a perseguire tutte le finalità menzionate sopra riportate, resterà comunque libero in ogni momento di revocarlo, inviando una mail con oggetto "cancellazione dall'elenco" e /o "cancellazione delle immagini" all'indirizzo [stefanisport@fondazione stefani.it](mailto:stefanisport@fondazione stefani.it) A seguito della ricezione di tale richiesta "STEFANI SPORT" Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica procederà tempestivamente alla rimozione e cancellazione dei dati dai database utilizzati per il Trattamento per le finalità di Marketing e/o dell'uso del ritratto e dell'immagine fotografica e video La semplice ricezione della richiesta di cancellazione varrà automaticamente quale conferma di avvenuta cancellazione.

**Modalità di trattamento**

Il trattamento verrà svolto in via manuale (es: raccolta moduli cartacei) e in via elettronica o comunque con l'ausilio di strumenti elettronici, informatici e telematici idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi in conformità a quanto stabilito dall'art. 32 GDPR e dal Codice Privacy. Nello svolgimento delle operazioni di trattamento saranno, comunque, sempre adottate tutte le misure tecniche, informatiche, organizzative, logistiche e procedurali di sicurezza, in modo che sia garantito il livello minimo di protezione dei dati previsto dalla legge.

**Durata del trattamento**

Il Titolare tratterà i dati personali per il tempo necessario per adempiere alle finalità di cui sopra e comunque per non oltre 10 anni dalla cessazione del rapporto per le Finalità primarie e per non oltre 2 anni dalla fine dell'esigenze di trattamento dei dati per le Finalità di Marketing. Le immagini saranno tenute senza limiti di tempo e conservati negli archivi per avere una memoria storica degli eventi. La verifica sulla obsolescenza dei dati conservati in relazione alle finalità per cui sono stati raccolti viene effettuata periodicamente.

**Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati:**

I Suoi dati personali potranno essere comunicati a:

- dipendenti del Titolare nella loro qualità di incaricati e/o responsabili interni del trattamento e/o amministratori di sistema;
- a liberi professionisti e consulenti amministrativi e fiscali per i necessari adempimenti di legge, che svolgono attività in outsourcing per conto del Titolare, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento;
- a Enti pubblici e privati che svolgono servizi socio sanitari
- a Organismi di vigilanza, Autorità giudiziarie, a società di assicurazione per la prestazione di servizi assicurativi, nonché a quei soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge per l'espletamento delle finalità dette.
- per investigazioni difensive o per far valere o difendere diritti in sede giudiziaria, purché esclusivamente e strettamente inerenti tale finalità.

**Trasferimento dati**

Il Titolare del trattamento non trasferirà i Suoi dati personali ad un paese terzo o ad una organizzazione internazionale.

**Diritti dell'interessato**

Nella Sua qualità di interessato, ha i diritti di cui all' art. 15 GDPR e precisamente i diritti di ottenere dal Titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che La riguardano e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle seguenti informazioni: a) finalità del trattamento; b) categorie di dati personali in questione; c) i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali; d) quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo; e) diritto di chiedere al Titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che La riguardano o di opporsi al loro trattamento; f) il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo;



g) qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine; h) l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione e, almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato. Ove applicabili, ha altresì i diritti di cui agli artt. 16-21 GDPR (Diritto di rettifica, diritto all'oblio, diritto di limitazione di trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione), nonché il diritto di reclamo all'Autorità Garante seguendo le procedure e le indicazioni pubblicate sul sito web ufficiale dell'Autorità su [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it).

**Modalità di esercizio dei diritti**

Potrà in qualsiasi momento esercitare i Suoi diritti inviando una raccomandata a "STEFANI SPORT" Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica, Via Fontana n. 42, 36025 Noventa Vicentina (VI), inviando una e-mail all'indirizzo [stefanisport@fondazionestefani.it](mailto:stefanisport@fondazionestefani.it)

**Titolare del trattamento**

Titolare del trattamento dati personali da Lei forniti è la "STEFANI SPORT" Società Cooperativa Sociale Sportiva Dilettantistica, con sede in Noventa Vicentina, Via Fontana n. 42, mail [stefanisport@fondazionestefani.it](mailto:stefanisport@fondazionestefani.it)

Gli articoli da 15 a 23 del GDPR sono consultabili a questo link: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=IT>

**Consenso al trattamento dei dati**

Il sottoscritto nome cognome \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_

il \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_

numero di telefono \_\_\_\_\_ e - mail \_\_\_\_\_

dichiara di aver ricevuto completa informativa ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679, ed accetta ed esprime il consenso al trattamento e alla comunicazione dei propri dati qualificati come personali (compresi i dati particolari ex art. 9 GDPR e dati giudiziari ex art.10 GDPR) dalla citata legge nei limiti, per le finalità precisate nell'informativa e per il tempo indicato.

Noventa Vicentina \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_