

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **Ygea S.r.l. - Centro Idrokin**

La Carta dei Servizi è uno strumento concepito per facilitare gli utenti all'utilizzo e alla conoscenza dei servizi offerti. È inoltre un fondamentale strumento a tutela del diritto dell'Utente che ha la possibilità di effettuare un controllo effettivo sui servizi erogati dalla struttura e la loro qualità, grazie agli standard di servizio che formano parte integrante della Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi del Centro Idrokin descrive chi siamo, dove e come lavoriamo, quali sono le esigenze e le aspettative che intendiamo soddisfare e gli impegni che ci assumiamo verso i nostri utenti.

La Carta dei Servizi è rivolta: agli Utenti, ai Professionisti che prestano opera presso il Centro e a tutti coloro, persone ed Enti, che sono interessati ai servizi del Centro Idrokin. Con questo documento vogliamo testimoniare il nostro impegno al miglioramento continuo dei servizi che offriamo, tramite una costante verifica della loro qualità.

#### **Fonti normative**

Le norme di riferimento fondamentali per la "carta dei servizi" sono:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994;
- l'art. 2, D.L. n. 163/1995 (convertito in legge, con modificazioni, dalla L. 273/1995);
- l'art. 11, D. Lgs. n. 286/1999 (che ha abrogato il D.L. 163/95);
- la legge 14/11/1995, n. 481.

In particolare, la direttiva del 27 gennaio 1994 ha fissato i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici:

- erogati direttamente dalle pubbliche amministrazioni
- svolti in regime di concessione tramite contratto di servizio

### **1. IL CENTRO IDROKIN**

#### **1.1 Chi siamo**

Ygea S.r.l. è una società a totale partecipazione pubblica del Comune di Treviglio affidataria del servizio farmacie comunali, del servizio di assistenza scolastica a disabili e del Centro Polivalente "A. Mezzanotti" che comprende il Centro Diurno Integrato e il Centro Idrokin.

Il Centro Idrokin di Ygea S.r.l. è una struttura dedicata alla riabilitazione motoria ed è presente nella città di Treviglio dal 2006. Il Centro è caratterizzato dall'offerta di diverse prestazioni, con una particolare attenzione all'ambito della fisiochinesiterapia di prevenzione e riabilitazione motoria. Di particolare pregio, il Centro comprende una vasca per idrochinesiterapia, unica realtà presente nel territorio della bassa bergamasca. Il Centro non è attualmente convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale.

#### **1.2 I nostri principi**

Il Centro Idrokin ha elaborato la propria Carta dei Servizi perché sia un reale strumento di partecipazione. La Carta dei Servizi, oltre a fornire informazioni dettagliate e puntuali sui servizi offerti dal Centro e sulle modalità di accesso, consente all'Utente di valutare la qualità dei servizi e di formulare proposte in merito, tramite i canali dedicati. La finalità è di consentire una continua verifica dei servizi e di poter intervenire in modo mirato per la correzione di situazioni di disagio, di incomprensioni o di disservizio che dovessero manifestarsi. Cerchiamo in questo modo di perseguire il miglioramento continuo dei nostri servizi, utilizzando canali di comunicazione corretti e procedure efficaci.

I principi fondamentali ai quali la presente Carta dei Servizi si ispira sono:

### Uguaglianza e Imparzialità

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.

### Rispetto

Il Centro Idrokin si impegna a considerare e ad assistere ogni Utente con premura, cortesia ed attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità.

### Diritto di Scelta

L'Utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.

### Partecipazione

L'Utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.

### Continuità

L'erogazione delle prestazioni è garantita con carattere di continuità e senza interruzioni, fatte salve le chiusure annue programmate. Qualora si renda necessario, per imprescindibili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni servizi, saranno adottate misure volte ad alleviare i disagi degli Utenti.

### Efficacia ed Efficienza

I servizi e le prestazioni sono forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo standard qualitativi in continuo miglioramento. Il Centro Idrokin si impegna ad operare con efficienza e flessibilità nella gestione ed erogazione dei propri servizi. L'impegno è garantito da:

- L'impiego di figure professionali dotate del titolo professionale necessario per esercitare le relative attività, ovvero figure specializzate ed esperte nell'ambito di riferimento.
- Qualità delle prestazioni, tramite protocolli di esecuzione delle prestazioni.
- Utilizzo di tecnologie moderne e adeguate alle prestazioni effettuate.
- Rispetto delle norme di igiene e sicurezza nell'esecuzione di terapie riabilitative.
- Tempi di attesa contenuti al minimo.
- Disponibilità a fornire chiare informazioni sugli aspetti relativi alle terapie o su aspetti di ordine amministrativo.

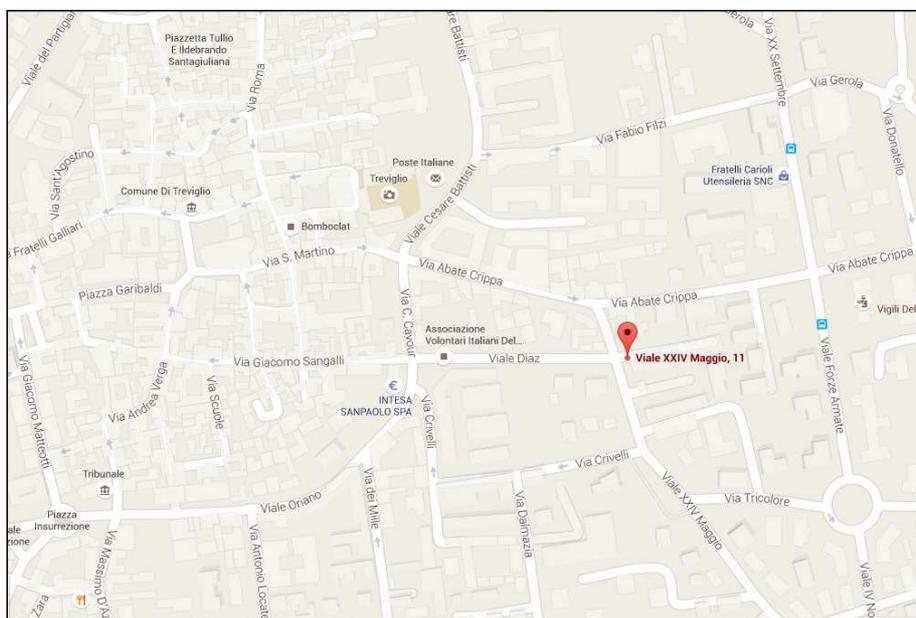
## 2. LA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI

### 2. Informazioni sulla Struttura

#### 2.1 Dove siamo e come arrivare

Il Centro Idrokin si trova nel centro della città, in Viale XXIV Maggio n. 11, all'interno di un edificio completamente ristrutturato, destinato in passato al Distretto Militare di Treviglio ed oggi sede di un Centro Polivalente dove si trovano, oltre al Centro Idrokin, il Centro Diurno Integrato e gli uffici dei Servizi Sociali del Comune di Treviglio.

Grazie alla sua posizione strategica, il Centro Idrokin è comodamente raggiungibile da entrambe le stazioni ferroviarie di Treviglio, in auto o a piedi.



#### 2.2 I nostri recapiti

Centro Idrokin Ygea S.r.l. viale XXIV Maggio n. 11, 24047 Treviglio (BG)

Telefono 0363-681019

Indirizzo e-mail [centroidrokin@ygea.it](mailto:centroidrokin@ygea.it)

Al telefono risponde il personale addetto all'accoglienza, adeguatamente preparato per dare risposta alle informazioni richieste. Qualora richiesto o necessario, gli operatori potranno trasferire la comunicazione ai fisioterapisti di riferimento o al personale amministrativo di Ygea s.r.l.

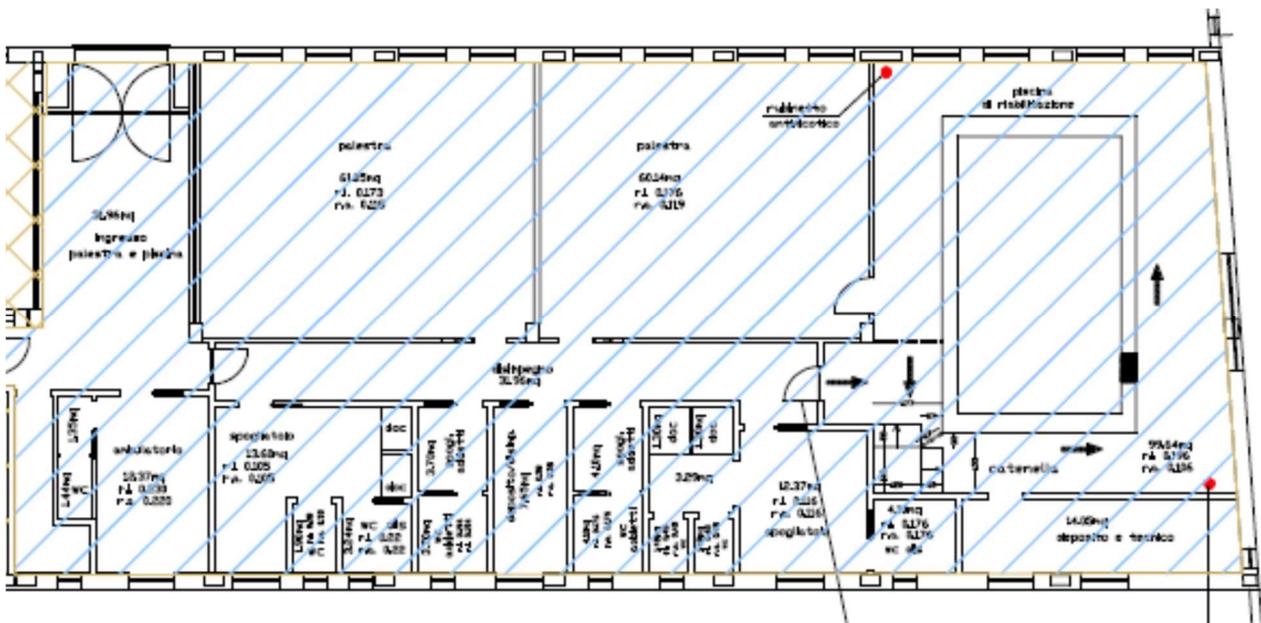
Gli orari della reception sono:

Lunedì:	09:00 - 12:30 e 14:00 - 19:30
Martedì:	09:00 - 12:30 e 15:30 - 19:30
Mercoledì:	09:00 - 12:30 e 15:30 - 19:30
Giovedì:	09:00 - 12:30 e 14:00 - 19:30
Venerdì:	09:00 - 12:30 e 15:30 - 19:30

Sabato: 09:00 - 12:00  
Domenica: Chiuso

## 2.3 La Struttura

Il Centro Idrokin si sviluppa per circa 400 mq interamente al piano terra. Entrando si trova il servizio di accoglienza con l'accettazione e la sala d'attesa, da quest'ultima si accede alla sala visite e all'area della fisiochinesiterapia dotata di due palestre di circa 60 mq l'una: la prima palestra è utilizzata prevalentemente per corsi collettivi di attività motoria o altre attività affini all'area del benessere (yoga, Pilates...); la seconda palestra è invece utilizzata principalmente per la rieducazione funzionale. Segue l'area adibita alla riabilitazione in acqua: la vasca riabilitativa delle dimensioni di 28 mq con profondità minima di 1,30 m e massima di 1,60 m, riscaldata a 33°C è dotata di sollevatori e ausili per lo spostamento verso la vasca e all'interno della stessa degli utenti con disabilità. Le due palestre e la vasca riabilitativa sono dotate di spogliatoi e servizi dedicati.



## 2.4 Tipologia delle prestazioni fornite e modalità di usufruizione

Il Centro Idrokin offre servizi di riabilitazione e di fisiochinesiterapia. Tra le prestazioni fornite ci sono:

Area salute:

- Idrochinesiterapia individuale
- Idrochinesiterapia collettiva
- Acquapsicomotricità
- Idrochinesiterapia Post-mastectomia
- Attività motoria specialistica disabili individuale
- Attività motoria specialistica disabili collettiva
- Rieducazione Posturale Globale
- Corso di Ginnastica Posturale
- Linfodrenaggio Manuale Terapeutico
- Bendaggio post-linfodrenaggio
- Massaggio decontratturante

- Panca ad inversione
- Ginnastica correttiva
- Fisiokinesiterapia

#### Area benessere:

- Acquamotricità Infanzia ("Corso Cuccioli") (3 mesi - 3 anni)
- Acquaticità gestanti
- Corso idroantalgica
- Corso Idrogym
- Attività Motoria under 60
- Attività Motoria over 60

#### Riabilitazione a secco

Il Centro dispone di un'equipe polispecialistica che cura, secondo un'attenta metodologia educativo-riabilitativa, la presa in carico, supervisione e verifica del progetto individuale. La specializzazione del centro verte soprattutto sulla prevenzione e riabilitazione motoria, sia in caso di utenti affetti da patologie acute (post-chirurgici, traumatizzati), sia in caso di utenti affetti da patologie croniche (artrosi, dolore muscolo scheletrico cronico, disabilità gravi). L'attività riabilitativa viene svolta da personale qualificato che si avvale dell'utilizzo di protocolli standardizzati per il recupero del tonotrofismo muscolare e dell'articolari del segmento corporeo interessato. I protocolli sono adattati alle esigenze di ogni Utente al fine di ottenere il maggior grado di recupero o di autonomia possibile.

#### Riabilitazione in acqua

Il Centro è dotato di un'ampia vasca per i trattamenti in acqua concepita per fare fronte alle molteplici esigenze imposte dal lavoro in acqua. L'idrokinesiterapia è un modello riabilitativo che si basa sul movimento in acqua e rappresenta l'unione di tecniche diverse per trattamenti terapeutici eseguiti in acqua riscaldata. L'Idrokinesiterapia si propone di curare i disturbi del movimento attraverso l'acqua; la piscina riabilitativa è una vasca appositamente studiata per consentire il movimento terapeutico in acqua in maniera confortevole e sicura, senza che sia necessario saper nuotare. Gli effetti della terapia in piscina riuniscono quelli relativi all'azione dell'acqua con quelli dell'esercizio fisico. La terapia in acqua presenta infatti molteplici qualità:

- Le qualità dell'acqua (galleggiamento, viscosità, pressione) influiscono positivamente sui sistemi muscoloscheletrico, cardiovascolare, nervoso e respiratorio;
- la temperatura (>33° C) permette un maggiore rilassamento muscolare e una maggiore riduzione del dolore;
- l'assenza quasi totale del peso corporeo permette al paziente di effettuare esercizi riabilitativi che a secco risulterebbero particolarmente difficoltosi e dolorosi;
- la temperatura dell'acqua è in grado di stimolare il flusso circolatorio e linfatico.

Presso il centro sono inoltre disponibili corsi di vario genere tutti coerenti con il concetto di salute e benessere attivati da varie associazioni nella palestra ad essi dedicati.

## **2.5 Modalità di accesso**

### Area Benessere e corsi

Gli utenti possono accedere alle prestazioni erogate in questo ambito tramite iscrizione diretta presso il servizio di accoglienza sito presso la struttura.

### Area Salute

Gli utenti possono accedere alle prestazioni erogate in questo ambito tramite iscrizione diretta presso il servizio di accoglienza sito presso la struttura.

Per l'iscrizione gli utenti devono essere sottoposti a visita fisiatrica presso il Centro Idrokin avvalendosi del fisiatra messo a disposizione a prezzi calmierati, a meno che l'utente disponga di idonea e recente prescrizione prodotta da apposito specialista accompagnata dalla documentazione medica di riferimento (ad esempio: esami radiologici).

In caso di terapia continuativa, ovvero uguale o superiore a 12 mesi, l'Utente deve consegnare idonea prescrizione specialistica ogni 12 mesi, resa da professionista esterno oppure effettuata tramite professionista interno al Centro. In caso di terapia post-traumi o interventi è sempre necessaria la prescrizione da parte dello specialista.

### **Modalità di prenotazione e pagamento delle prestazioni**

La prenotazione viene eseguita presso la reception dall'operatore incaricato.

Il pagamento deve essere effettuato contestualmente all'acquisto delle terapie o comunque entro la prima seduta e può essere effettuato presso la reception tramite:

- contanti
- carta di credito

Il pagamento può essere inoltre effettuato tramite bonifico bancario all'IBAN IT68C0889953640000000024500. In questo caso, l'Utente deve comunicare il CRO alla reception ovvero portare ricevuta di avvenuto pagamento prima o contestualmente alla prima prestazione da effettuare.

### **Verifica dei tempi di attesa**

La verifica dei tempi di attesa viene effettuata presso la *reception*. Di norma i tempi di attesa non superano i 5 giorni lavorativi.

### **Privacy**

Ygea S.r.l. rispetta scrupolosamente la normativa vigente riguardante il trattamento dei dati personali (Codice della *Privacy* - D. lgs. n. 196/2003). Informazioni dettagliate sono riportate nel modulo di autorizzazione al trattamento dei dati personali e nella procedura interna del Centro Idrokin.

### **Modalità di funzionamento**

Al primo accesso in struttura l'utente si rivolge alla *reception* fornendo:

- dati anagrafici;
- codice fiscale;
- recapito telefonico per eventuali comunicazioni.

L'utente, contestualmente, fornisce il proprio consenso tramite la firma sull'apposito documento di tutela della *privacy*.

Le prenotazioni possono essere effettuate tutti i giorni dal lunedì al sabato rivolgendosi direttamente alla reception. Telefonicamente è consentito solo effettuare la prenotazione del primo appuntamento del ciclo di trattamento oppure della visita. Le prestazioni vengono di norma erogate entro pochi giorni dalla prenotazione.

I tempi necessari per l'accettazione sono mediamente di 10 minuti. Ad accettazione effettuata viene consegnata all'utente la tessera con l'indicazione della prestazione da effettuare, il giorno e l'ora dell'appuntamento e copia del presente regolamento. Il Centro Idrokin si impegna costantemente affinché i tempi per la presa in carico dell'utente siano i più brevi possibili.

L'utente deve presentarsi presso il Centro 15 minuti prima dell'orario fissato per le prestazioni prenotate e consegnare ad ogni accesso la tessera al personale della reception. Al termine della seduta, sarà riconsegnata la tessera aggiornata all'utente.

Qualora l'utente non si presenti per usufruire del trattamento prenotato, la seduta potrà essere recuperata, e quindi l'utente potrà usufruirne in altra data, esclusivamente se l'utente effettua disdetta con un preavviso di almeno 24 ore. La mancata disdetta entro i termini sopra descritti comporta il pagamento integrale del costo della prestazione.

L'assenza improvvisa a causa di malattia può essere recuperata se documentata da apposito certificato medico. La comunicazione di modifica o annullamento degli appuntamenti deve essere effettuata presso la reception.

La gestione degli spostamenti di orario è soggetta alla disponibilità di posti all'interno della stessa tipologia di corso.

### **Agevolazioni e scontistiche per la disabilità**

Al fine di favorire l'accesso ai servizi, con particolare riferimento all'area salute, gli utenti disabili dal 75% al 100%, anche a causa del prolungarsi nel tempo degli interventi necessari in relazione a patologie invalidanti, eventi traumatici o situazioni di cronicità, possono rivolgersi all'Amministrazione comunale di Treviglio ed accedere ad interventi di sostegno economico per le prestazioni in oggetto, ai sensi della regolamentazione vigente.

L'Amministrazione Comunale rende fruibili tali interventi di sostegno economico anche attraverso l'indizione di appositi bandi, di cui è data apposita informativa diretta agli utenti del Centro oltre che informativa generale attraverso il sito dell'Ente e ogni altro mezzo di comunicazione ritenuto idoneo ed opportuno.

Il tariffario delle prestazioni prevede altresì "scontistiche" particolari, così come approvate annualmente dall'Amministrazione Comunale di Treviglio, con particolare riguardo agli utenti portatori di disabilità.

### **3. La tutela del cittadino - diritto di accesso e reclami**

Ai sensi della legislazione vigente, il diritto di accesso di cui all'art. 22 della legge 7 agosto 1990 n. 241, si esercita anche nei confronti della Società Ygea S.r.l., in quanto gestore di pubblico servizio.

La Carta Dei Servizi è parte integrante del Contratto di Servizio stipulato tra il Comune di Treviglio e la società Ygea S.r.l. ed è soggetta a revisione almeno triennale, di concerto con il Comune di Treviglio.

Con la Carta dei Servizi, oltre alle garanzie previste per i consumatori dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale, il Centro Idrokin di Treviglio si impegna a realizzare e rendere operative ulteriori forme di tutela. Ogni Utente del Centro Idrokin ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi ed in particolare l'osservanza dei Principi Fondamentali e degli Standard di Qualità.

Come esercitare questo diritto?

In ogni momento l'Utente e chiunque abbia un legittimo interesse può avanzare reclami, segnalazioni o suggerimenti al Responsabile del Servizio ovvero l'Amministratore Unico di Ygea S.r.l.

La risposta scritta viene sempre fornita nel termine massimo di 10 giorni dal formale reclamo.

Al fine di favorire la partecipazione attiva è possibile reperire all'ingresso del Idrokin una scheda per reclami, segnalazioni e suggerimenti che l'interessato può imbucare nell'apposita cassetta, oppure utilizzare la scheda allegata alla Carta dei Servizi o disponibile on line sul sito istituzionale di Ygea S.r.l., area Centro Idrokin.

Si intende:

Segnalazione: ogni comunicazione, presentata in qualsiasi forma e modalità, allo scopo di far presente una situazione che potrebbe compromettere l'efficacia del servizio;

Reclamo: ogni comunicazione presentata in forma scritta e firmata allo scopo di informare di un danno prodotto da un disservizio;

Suggerimento: ogni comunicazione presentata in qualsiasi forma e modalità, che contiene indicazioni utili per migliorare un servizio e renderlo più vicino alle aspettative dell'Utente.

Sia il reclamo, sia la segnalazione devono contenere tutte le informazioni fondamentali per permettere di verificare la situazione.

Segnalazioni, reclami e suggerimenti possono essere comunicati:

- rivolgendosi direttamente al Direttore Sanitario del Centro Idrokin, anche in forma riservata e, qualora il Direttore Sanitario non fosse presente o disponibile, chiedere di essere contattato direttamente, entro un tempo massimo di 3 giorni.
- rivolgendosi all'Amministratore Unico tramite e-mail o nota scritta, con possibilità di mantenere riservata la propria identità nei confronti del soggetto interessato dal reclamo, tramite e-mail all'indirizzo direzione@ygea.it oppure tramite posta ordinaria indirizzata a: Amministratore Unico Ygea S.r.l. – viale Piave 43, 24047 Treviglio (BG).
- utilizzando il modulo allegato alla Carta dei servizi o presente presso il Centro Idrokin depositandolo nei raccoglitori appositamente previsti.

#### **4. Diritti e doveri dell'Utente**

Diritti dell'Utente

- Diritto alla libertà di scelta:
  - scelta del luogo di cura
  - conoscenza delle prestazioni, dei servizi offerti dal Centro Idrokin e delle relative modalità e regole di accesso
  - accesso alle prestazioni nel più breve tempo possibile
  - informazione corretta ed esaustiva e di scelta in merito alle prestazioni sanitarie proposte
  - riconoscimento del personale addetto alle cure
  - diritto alla riservatezza (rispetto del codice della privacy)
- Diritto a ricevere cure e assistenza di qualità:
  - trattamento cortese, accogliente e centrato sulla persona
  - sicurezza ed efficacia delle prestazioni diagnostiche, terapeutiche ed assistenziali
  - prestazioni fornite da operatori adeguatamente formati ed aggiornati, e soggette a continua verifica della qualità
  - percorsi definiti e chiari per l'inoltro di reclami e osservazioni e per conoscerne l'esito.

#### Doveri dell'Utente

- mantenere un comportamento tale da non creare disagio od arrecare disturbo
- evitare conversazioni ad alta voce
- rispettare il bisogno di privacy degli altri utenti
- rispettare gli orari degli appuntamenti
- informare tempestivamente la struttura sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, alle prestazioni programmate
- rispettare gli ambienti dei quali si è ospiti
- non fumare all'interno dei locali
- non parcheggiare nel cortile interno
- accedere alla vasca idroterapica con idonee ciabatte, avendo fatto la doccia o comunque avendo rimosso creme e unguenti
- utilizzare gli ausili in dotazione al centro per la propria sicurezza.

### 5. Gli standard di qualità

Al fine di misurare e verificare in modo oggettivo il livello di qualità offerto, il Centro Idrokin ha individuato, per ognuno dei servizi, uno o più standard di qualità e i relativi valori obiettivo garantiti. Con standard si intende un indicatore oggettivo in grado di misurare le attività svolte dal Centro Idrokin in modo da garantire un livello di qualità il più alto possibile. Il livello di qualità garantito può variare nel tempo e Ygea S.r.l. si impegna a verificare periodicamente il raggiungimento degli standard stessi e a comunicare le variazioni degli standard o dei valori obiettivo inizialmente previsti.

PARAMETRO	STANDARD	INDICATORE	VALORE ATTESO
Accoglienza	presenza costante di operatori	N. di operatori proporzionato al volume e/o richieste dell'utenza	Livello di gradimento questionari $\geq$ buono pari al 80% dei

			questionari di ritorno
Accesso	Tempi di attesa contenuti	Tempo di attesa inferiore a 10 minuti	Livello di gradimento questionari $\geq$ buono pari al 80% dei questionari di ritorno
Erogazione prestazione	Tempi di attesa contenuti	N. giorni di attesa dalla richiesta di prenotazione	uguale o inferiore a 5 giorni lavorativi
Presa in carico	programmi individualizzati e coerenti ai bisogni reali della persona	valutazione della qualità del trattamento	Livello di gradimento questionari $\geq$ buono pari al 80% dei questionari di ritorno
Continuità assistenziale	presenza di un sistema interno di confronto tra operatori - attuazione di incontri periodici di programmazione e verifica con le persone coinvolte	N. incontri effettuati/12 mesi	numero incontri non inferiore a n. 2
Partecipazione /coinvolgimento	presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio	N° reclami ricevuti/numero di accessi	Valore atteso reclami < 10% del numero accessi totale.
Igiene	Rispetto delle norme in materia di igiene e sanificazione dei locali	N. rilevazioni prescrittive negative dell'autorità preposta/N. ispezioni annue	Valore atteso 0

### Validità

Tutti gli standard di erogazione dei servizi sono da considerarsi validi in condizioni "normali" con esclusione quindi di eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti delle Autorità Pubbliche.

Questo documento può essere soggetto a variazioni in relazione alle disposizioni di legge e direttive emanate da parte delle Autorità competenti in materia; in ogni caso viene aggiornato, con cadenza almeno triennale.

### **Pubblicazione della carta dei servizi**

La struttura si impegna a mettere a disposizione dei propri clienti la carta dei servizi presso la propria sede e sul sito internet [www.ygea.it](http://www.ygea.it).

## Allegato 1 - "OSSERVAZIONI E RECLAMI DEGLI UTENTI" – Centro Idrokin

Nome e Cognome: \_\_\_\_\_

Indirizzo: \_\_\_\_\_

Telefono: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_

Codice Fiscale \_\_\_\_\_

### Motivo dell'osservazione:

- Tempi di attesa per la prestazione richiesta
- Informazione sulla prestazione richiesta
- Qualità della prestazione erogata
- Modalità di prenotazione della prestazione richiesta
- Segnalazione sulla struttura
- Segnalazione sul livello di igiene della struttura
- Reception
- Operatori erogatori della prestazione
- Contatti con personale Ygea
- Altro

### Descrizione dell'osservazione:

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_