



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

**POLIAMBULATORIO ASPEF**

**CARTA DEI SERVIZI**



## AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

### Dichiarazione d'impegno

Con questa Carta dei servizi, ASPEF per i servizi da essa gestiti e qui descritti, si impegna:

- ad adottare gli standard di quantità e qualità definiti nella Carta dei servizi;
- ad informare degli standard adottati, oltre che l'Amministrazione Pubblica, anche i fruitori del servizio;
- a verificare annualmente il rispetto degli standard e il grado di soddisfazione degli utenti.

La Carta dei servizi è un documento dinamico, che subirà miglioramenti e integrazioni in base all'esito dei momenti di verifica e in funzione dell'evoluzione dei diversi servizi.

### Principi fondamentali

Come principi generali per la Carta dei servizi l'Azienda fa riferimento a quelli indicati nella Direttiva Ciampi del 27 gennaio 1994:

**1• uguaglianza:** i servizi offerti si basano sul principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini-clienti, fondato a sua volta sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche;

**2• imparzialità e trasparenza:** la Azienda svolge la propria attività secondo criteri di trasparenza, obiettività, giustizia e imparzialità. La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso il quale ci impegniamo, con l'Amministrazione Pubblica e con i cittadini/clienti, a dichiarare il nostro mandato e le modalità con le quali monitoriamo e valutiamo, con il concorso dei nostri interlocutori, i nostri interventi e il livello di gradimento degli stessi;

**3• continuità:** La Azienda garantisce, attraverso le proprie strutture, la regolarità e la continuità dei servizi offerti, adottando le necessarie misure per evitare i disagi derivanti dall'interruzione o dal mal funzionamento dei servizi stessi;

**4• diritto di scelta** La Azienda prevede che l'accesso sia il più possibile semplificato, privo di appesantimenti burocratici

**5• partecipazione:** i cittadini che usufruiscono del nostro servizio hanno potere consultivo e decisionale sul proprio intervento, nel rispetto della nostra filosofia del servizio che considera l'orientamento al cliente non solo un dovere etico ma anche un prerequisito dell'intervento in un'ottica di continua attenzione ai bisogni e di produzione congiunta dei percorsi;

**6• efficienza ed efficacia:** La Azienda fornisce i propri servizi prestando la massima attenzione all'efficienza della propria azione e alla sua efficacia, nell'attuazione dei progetti.

### Chi siamo

ASPEF (Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia) è impresa sociale territoriale, Ente Strumentale del Comune di Mantova per la promozione e la gestione dei servizi alla persona e alla famiglia, ed ha come fine la cura, il consolidamento e la crescita del benessere personale, relazionale e sociale dei cittadini. Essa possiede personalità giuridica ed autonomia finanziaria e contabile, organizzativa, negoziale e processuale.

Il Comune di Mantova, espressione della comunità locale, coerentemente con i principi costituzionali della solidarietà, della partecipazione, del rispetto e della valorizzazione di ogni persona, ha istituito l'Azienda a far tempo dal 1° gennaio 1998 prevedendone la durata sino al 31 dicembre 2025. L'Azienda ha sede in Mantova, P.le Michelangelo n° 1.

Il Comune rispetta l'autonomia gestionale dell'Azienda, che deve essere amministrata e diretta secondo logiche imprenditoriali, nel rispetto dei principi dell'economicità, dell'efficacia e dell'efficienza gestionale.

L'Azienda ha l'obbligo del pareggio di bilancio, da perseguire attraverso l'equilibrio dei costi e dei ricavi, compresi i trasferimenti.

L'Azienda ha per oggetto delle proprie attività la gestione dei servizi pubblici riferiti ai bisogni della persona e della famiglia, tra i quali il Servizio di Assistenza Domiciliare e l'erogazione di prestazioni socio sanitarie (voucher a partire dal gennaio 2004) ed educative a domicilio.

**Con l'apertura del nuovo poliambulatorio di Viale Pompilio n. 28/D, in Mantova, ASPEF mette a disposizione della comunità prestazioni medico specialistiche, infermieristiche e servizi di riabilitazione.**

### Cosa facciamo



## AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

ASPeF fornisce:

- prestazioni assistenziali alle persone anziane e portatrici di handicap in regime residenziale, semi residenziale.
- Assistenza domiciliare e domiciliare integrata a soggetti disabili e “fragili” che necessitano di assistenza per rimanere al proprio domicilio (anziani, portatori di handicap, minori)
- Terapia fisica e riabilitazione
- Centro di aggregazione giovanile
- Area integrazione: studentato, pensionato e dormitorio

### Dove siamo

#### SEDE ASPEF

La Azienda ha sede legale in Mantova, P.le Michelangelo n° 1 .  
Telefono : 0376/357811; Fax 0376/360608; e-mail aspef@aspefmantova.it

#### SEDE POLIAMBULATORIO ASPEF

VIALE POMPILIO 28/D – SOPRA FARMACIE DUE PINI – MANTOVA

Orario Segreteria Front Office: dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 13

Apertura Centro Poliambulatorio: dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 19:30. Sabato mattina dalle 8 alle 12

Referente: D.ssa Raffaella Sala

Telefono: 0376.357840 - 0376.323661

Il Poliambulatorio è raggiungibile:

- con mezzi propri con possibilità di parcheggio nelle vicinanze
- con mezzi pubblici autobus n 4S, 4C, fermate Due Pini Ospedale e San Clemente (entrambi i lati),
- per il trasporto è possibile anche contattare l'Associazione di volontariato “TRASPORTO PROTETTO CITTA' DI MANTOVA ONLUS”. Per informazioni: 0376.357806 dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 12,00

### Organizzazione del servizio di Poliambulatorio ASPEF

#### Le attività.

Grazie alla collaborazione con medici e professionisti sanitari il poliambulatorio multi specialistico di diagnosi medica garantirà le seguenti attività sanitarie specialistiche:

- Riabilitazione e rieducazione fisica
- Geriatria
- Neurologia
- Anestesia e Rianimazione
- Cardiologia
- Radiologia

#### Riabilitazione e rieducazione fisica

La riabilitazione consiste in un processo di elaborazione dei problemi e di rieducazione, nel corso del quale la persona disabile è aiutata a raggiungere una migliore qualità di vita sul piano psico-fisico e sociale. Le azioni positive mirano a garantire al paziente, la massima indipendenza e la massima partecipazione alla vita sociale ed economica del paese.

Nel contesto ambulatoriale verranno erogate le seguenti prestazioni:

- Visita medica (È consigliabile presentarsi alla visita con la eventuale documentazione clinica in possesso e gli esami, possibilmente recenti, correlati alla patologia)
- Mesoterapia



## AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

- Infiltrazioni intrarticolari
- Ossigeno ozono terapia
- Onde d'urto focali manu medica
- Rieducazione funzionale
- Rieducazione neuromotoria
- Rieducazione posturale globale
- Esercizi posturali propriocettivi
- Trattamento scoliotico individuale e di gruppo
- Training deambulatorio
- Pompage articolare
- Massoterapia decontratturante
- Massoterapia drenante
- Laserterapia ad alta potenza
- Diatermia
- Ultrasuonoterapia
- Elettroterapia Antalgica

### Geriatrics

Monitoraggio e sostegno delle situazioni di bisogno e di deficit dell'autonomia negli persone anziane , operando con un approccio multidisciplinare, che prevede la cooperazione tra medico geriatra, medico fisiatra, neurologo, infermiere professionale e terapista della riabilitazione. È consigliabile presentarsi alla visita con la eventuale documentazione clinica in possesso e gli esami, possibilmente recenti, correlati alla patologia.

- Visita Medica.

Prestazioni infermieristiche in erogazione:

- Misurazione di uno o più dei seguenti parametri vitali e valori (temperatura, polso arterioso, pressione arteriosa, atti respiratori, diuresi, peso corporeo, misure antropometriche)
- Effettuazione di ECG
- Somministrazione dei medicinali prescritti per via enterale
- Somministrazione dei medicinali prescritti per via parenterale intramuscolo
- Somministrazione dei medicinali prescritti per via parenterale endovena
- Fleboclisi e terapia endovena
- Perfusioni - incanalare una vena superficiale delle membra o epicranica con ago o catetere corto
- Perfusioni in bolo
- Somministrazione dei medicinali prescritti per via topica
- Somministrazione dei medicinali prescritti o di sostanze non medicinali per via inalatoria
- Somministrazione dei medicinali prescritti per altra via
- Bendaggio semplice
- Bendaggio complesso
- Ablazione di un gesso o di altra immobilizzazione
- Posa di un cerotto alla tubercolina o effettuazione di altri test connessi alla TBC
- Manipolazione e controllo di drenaggi
- Medicazione semplice
- Medicazione complessa
- Esecuzione di vaccinazioni prescritte
- Raccolta sterile e non sterile di escreti o secreti (ad eccezione di quelli descritti specificatamente di seguito)
- Instillazioni e irrigazioni di cavità, fistole e stomie
- Controllo domiciliare di un paziente
- Controllo dell'epettorato



## AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

- Controllo e registrazione della dieta del paziente, del suo bilancio alimentare, del suo peso e del suo stato di idratazione
- Controllo dell'igiene dentale
- Controllo ed assistenza delle stomie delle vie urinarie
- Posizionamento di un catetere vescicale a permanenza
- Assistenza ordinaria ad un paziente portatore di catetere vescicale
- Instillazioni o irrigazioni vescicali o intrauretrali
- Installazione di drenaggio urinario esterno
- Messa in sito di assorbenti/pannoloni
- Gestione dei presidi utilizzati per facilitare la funzione di eliminazione (es. controllo, sostituzione e rimozione delle sacche di raccolta della diuresi)
- Controllo e cure ordinarie della pelle e/o delle mucose attorno a drenaggi, cateteri e sonde
- Controllo ed assistenza corrente a stomie delle vie intestinali
- Clistere (per ogni scopo)
- Prevenzione non medicinale delle trombosi
- Pianificazione ed esecuzione di esercizi fisici semplici
- Cure igieniche di apparecchi correttivi e protesi
- Individuazione delle parassitosi esterne e assistenza alle persone colpite

### **Neurologia.**

- Visita medica.

La neurologia è la branca della medicina che si occupa del sistema nervoso, centrale e periferico. La visita neurologica permette quindi di riscontrare eventuali disturbi o patologie che possono coinvolgere il sistema nervoso centrale o periferico, ossia il cervello, il cervelletto, il tronco encefalico, il midollo spinale, le radici, i gangli, etc,

La visita neurologica non presenta controindicazioni e non richiede una preparazione particolare. È consigliabile presentarsi alla visita con la eventuale documentazione clinica in possesso e gli esami, possibilmente recenti, correlati alla patologia.

### **Anestesia e Rianimazione.**

L'ambulatorio anestesilogico ha più obiettivi

Prestare consulenza anestesilogica per coloro i quali devono sottoporsi ad un intervento chirurgico .

Offrire Consulenza nutrizionale a pazienti Fragili oncologici, neurologici, ,cardiopatici gravi, disabili, affetti da malnutrizione legata alla malattia o sua complicanza

Valutare i pazienti che necessitano di alimentazione artificiale poiché non riescono ad alimentarsi per via naturale.

Evidenziare sospetto di DISFAGIA ( segni,sintomi, esordio con complicanze), per avviare un percorso di screening prima di somministrare alimenti e/o bevande.

È consigliabile presentarsi alla visita con la eventuale documentazione clinica in possesso e gli esami, possibilmente recenti, correlati alla patologia.

- Visita medica.

### **Cardiologia.**

- Visita medica.
- Elettrocardiogramma
- Holter
- Ecocardiogramma
- Eco-doppler tronchi sovra-aortici

È consigliabile presentarsi alla visita con la eventuale documentazione clinica in possesso e gli esami, possibilmente recenti, correlati alla patologia.



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

### **Radiologia.**

- Ecografia addominale
- Ecografia muscolo tendinea/osteoarticolare
- Ecografia collo/tiroide/linfonodi
- Ecografia cute e sottocute
- Ecocolordoppler tronchi sovraortici
- Ecocolordoppler venoso ed arterioso arti inferiori
- Ecografia delle mammella bilaterale

È consigliabile presentarsi alla visita con la eventuale documentazione clinica in possesso e gli esami, possibilmente recenti, correlati alla patologia.

**Tutti i professionisti sanitari presenti nella struttura progettano il loro intervento diagnostico o riabilitativo avendo come linee guida protocolli clinici e valutativi in continuo aggiornamento.**

### **Chi assistiamo**

Il Poliambulatorio multi specialistico ASPEF si vale della collaborazione di medici e professionisti specializzati in grado di garantire diverse attività sanitarie specialistiche ( Riabilitazione e rieducazione fisica, Geriatria, Neurologia, Anestesia e Rianimazione, Cardiologia, Radiologia) ad utenti interessati a visite specialistiche e/o terapia e cure specialistiche.

### **Come si accede al servizio: Modalità Prenotazione, accoglienza, presa in carico, referti**

#### **Accesso e Prenotazione**

Si accede ai servizi mediante prenotazione.

Le modalità di prenotazione sono di seguito indicate:

Direttamente presso la segreteria, aperta al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 13.00, il martedì ed il venerdì dalle 14.30 alle 17.30.

Per telefono, dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 13.00 e dalle 13.30 alle 17.00.

Mediante invio di mail al seguente indirizzo [riabilitazione@aspefmantova.it](mailto:riabilitazione@aspefmantova.it)

Mediante la compilazione di apposito format sul sito web di ASPEF.

#### **Accoglienza e Presa in Carico dell'utente**

Al momento dell'accesso al servizio e della presa in carico l'utente deve prendere visione dei seguenti moduli:

- Modulo per il consenso informato.
- Questionario per la Soddisfazione.
- Scheda Informativa personale dell'utente (da riconsegnare firmata).

Per accedere alle visite mediche e alle attività di diagnostica per immagine ogni utente dovrà presentare:

- Codice fiscale;
- Documento di identità in corso di validità.

Ogni utente che necessita di cure fisiche e riabilitative potrà accedere al servizio presentando:

- Prescrizione medica specialistica (Medico Ortopedico, Medico Fisiatra, Medico Neurologo, Medico Reumatologo)
- del Medico di Medicina Generale valida per l'anno in corso;

Se l'utente è sprovvisto di prescrizione specialistica può usufruire del servizio di Diagnosi presso il nostro ambulatorio fisiatrico.

Al termine del ciclo di trattamento è prevista:



## AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

- una rivalutazione: fisiatrica se necessaria o richiesta dal paziente, e fisioterapia;
- una verifica sul raggiungimento degli obiettivi.

Alla fase di accoglienza segue la stesura di un Piano Riabilitativo personalizzato discusso in equipe, all'interno della quale viene elaborato il programma riabilitativo da seguire, gli obiettivi a breve-medio e lungo termine da perseguire da condividere con i pazienti per una personalizzazione delle prestazioni coerente con il loro stato di salute ed i loro stili di vita. Tale progetto riabilitativo è finalizzato a migliorare la qualità di vita dell'utente attraverso il recupero delle abilità perdute o rendendo il più possibile indipendente la persona disabile.

### **Referti.**

Il referto viene consegnato al paziente al termine della visita specialistica o dell'esame strumentale. Nel caso gli accertamenti strumentali richiedano tempi tecnici differiti (es. Holter) l'utente potrà ritirare il referto direttamente, o per tramite di persona formalmente delegata, presso la segreteria dal lunedì al venerdì dalla 8.00 alle 13.00. A richiesta i referti potranno essere inviati alla mail indicata dal paziente.

### **Orari del servizio**

Le prestazioni saranno erogate nelle seguenti fasce orarie: dal lunedì al venerdì dalla ore 8.00 alle 19.00 e il sabato mattina dalle 08:00 alle 12:00

### **Tariffe.**

Le tariffe, totalmente a carico degli utenti, sono sottoposte all'approvazione dal Consiglio Comunale di Mantova nell'ambito Piano programma annuale di Aspef. Vengono annualmente pubblicate sul sito di ASPF, [www.aspefmantova.it](http://www.aspefmantova.it)

Il pagamento delle visite mediche deve essere effettuato dopo la prestazione.

Il pagamento delle prestazioni di riabilitazione e rieducazione deve essere effettuato all'atto della prenotazione di ogni ciclo di cura.

La segreteria e/o il professionista emetteranno e rilasceranno all'utente regolare fattura.

### **Personale**

Professionisti:

SALA RAFFAELLA	DIRETTORE SANITARIO DEL POLIAMBULATORIO
	MEDICO FISIATRA
FABRI PONCEMI FABRIZIO	MEDICO FISIATRA
ARVATI MARCO	MEDICO GERIATRA
BERBARDONI PAOLO	MEDICO NEUROLOGO
ADORNINI GIOVANNI	MEDICO CARDIOLOGO
BARBALACE GIACOMO	MEDICO RADIOLOGO
PICARONE MAURO	MEDICO ANESTESIA E RIANIMAZIONE
MARI KATIA	INFERMIERE
MAGGI MARIANNA	TECNICO DI FISIPATOLG. CARDIOCIRC.
ANGELO ALICE	TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE
BOMPIERI CESARE	TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE
BRAGHIROLI FAUSTA	TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE
FRASSONI ELISA	TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE
BOTTURA ROBERTO	TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE
CORBELLANI CLARA	TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE
PELIZZOLA DIEGO	TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE
CITTADINI GUIDO	TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE
ZANONI RICCARDO	TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

ROSSI MADDALENA	TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE
-----------------	--------------------------------

**Tutela e partecipazione dei fruitori dei servizi: gestione dei reclami**

La Azienda garantisce la funzione di tutela dei cittadini clienti dei propri servizi attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, comportamento o modalità d' intervento che abbiano negato o limitato l'accesso al servizio offerto e dichiarato.

L'interlocazione diretta è uno dei canali migliori per la gestione di queste criticità che non sono solamente un modo per gestire eventuali conflitti, bensì costituiscono parte integrante del miglioramento continuo dei nostri interventi e delle nostre strutture. **A tal fine è possibile contattare al n° telefonico 0376/357811 oppure inviare un fax al n° 0376/360608**  
**È attiva anche una casella di posta elettronica il cui indirizzo è: [direzione.generale@aspefmantova.it](mailto:direzione.generale@aspefmantova.it)**

Una volta presentato il reclamo, la direzione si riserva di analizzare lo stesso per individuarne le cause nel corso dei 10 giorni successivi, impegnandosi, comunque, a formulare una prima risposta all'indirizzo che ci verrà fornito nel reclamo. Successivamente all'analisi del reclamo verranno attivate, se ritenute necessarie, le misure atte a modificare le criticità rilevate. In ogni caso, gli interventi andranno a integrare il piano di miglioramento previsto. Ci impegniamo a dare comunicazione formale all'utente segnalatore del disservizio sia delle azioni che degli esiti. Annualmente verranno redatte statistiche dei reclami evidenziando le aree interessate, i processi coinvolti, le azioni intraprese, le modalità di monitoraggio di efficacia previste e gli esiti di ogni intervento.

**Soddisfazione del cliente.**

Per il monitoraggio continuo del gradimento da parte degli utenti del poliambulatorio e l'acquisizione di indicazioni utili al miglioramento della qualità dei servizi, viene messo a disposizione del pubblico presso la sala di attesa del poliambulatorio il questionario di gradimento, che potrà essere compilato in forma anonima e riposto nella cassetta all'ingresso.



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

ALLEGATO: Modulo reclami



DATA \_\_\_\_\_

NOME \_\_\_\_\_ COGNOME \_\_\_\_\_

**RAPPORTO CON L'ORGANIZZAZIONE**

- UTENTE
- FAMILIARE
- VOLONTARIO
- ALTRO \_\_\_\_\_

**RECLAMO**

OGGETTO \_\_\_\_\_

DESCRIZIONE

---

---

---

**CLASSIFICAZIONE RECLAMO (A CURA DELLA AZIENDA)**

- RECLAMO CHE A SEGUITO DI VERIFICA SI DIMOSTRA PRIVO DI RISCONTRO
- RECLAMO CHE EVIDENZIA UN PRODOTTO/SERVIZIO NON CONFORME
- RECLAMO CHE EVIDENZIA UN PROBLEMA

**OSSERVAZIONI**

---

---

---

Firme \_\_\_\_\_



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

---