

CARTA DEI SERVIZI  
ATTIVITA'  
di  
FISIOTERAPIA  
e  
MASSOTERAPIA



Studio eQuilibrium  
Tirano viale Italia n. 168  
Grosio via Giorgio Pruneri n. 19



## *San Michele Società cooperativa sociale*

*P.zza Basilica, 15 - 23037 - Tirano (SO)*

Tel. 0342.704334 – Fax 0342.714768 | E-mail [info@coopsanmichele.com](mailto:info@coopsanmichele.com)  
Part. IVA 00785150145

### **INDICE**

#### **PREMESSA: COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

- **LA COOPERATIVA**  
Mission della San Michele Società cooperativa sociale
- **INFORMAZIONI GENERALI: PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**  
Professione fisioterapista  
Ambiti professionali di competenza  
Metodologie utilizzate  
Accesso alle prestazioni
- **LE STRUTTURE**
- **ORGANIZZAZIONE E RUOLI**
- **ACCESSO ALLE PRESTAZIONI**
- **ORARI DI APERTURA**
- **RAPPORTO CON GLI UTENTI**  
Diritti e doveri del Professionista  
Diritti degli utenti  
Doveri degli utenti
- **PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI**
- **PRIVACY**
- **STANDARD DI QUALITÀ'**





- ALLEGATI:
  - A. Codice Deontologico Fisioterapista
  - A1 Codice Deontologico Massoterapista
  - B. Consenso dati sensibili
  - C. Scheda d'Ingresso fisioterapica
  - D. Tariffario Studio fisioterapico
  - E. Consenso informato al trattamento fisioterapico
  - E1 Consenso informato al trattamento massoterapico

### ***PREMESSA: COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI***

La carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra l'Ente che eroga servizi ed i suoi utenti. Essa è stata introdotta da una direttiva dal Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1997, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" con lo scopo preciso di:

- Tutelare il diritto degli utenti;
- Tutelare l'immagine dell'Ente descrivendo i servizi offerti in ottemperanza alle norme e i servizi supplementari assicurati per capacità professionali dall'Ente;
- Promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La carta dei Servizi, è un documento dinamico, che presenta il senso e la finalità del servizio, delinea gli obiettivi, esplicita metodologie e strumenti, stabilisce le responsabilità e i compiti degli operatori impegnati; può essere considerata la carta d'identità del servizio, il documento basilare frutto di riflessioni e considerazioni interne, che dà linee, orienta e favorisce l'azione di tutti coloro che operano, a vario titolo, nell'organizzazione.

Il documento contiene informazioni su:

- I Servizi forniti;
- Le modalità di partecipazione dell'utente al servizio;
- Gli standard di qualità cui l'Ente intende uniformarsi.

La San Michele Società cooperativa sociale si impegna, per i servizi erogati, a garantirne la qualità, a mantenerla e a verificarla.

### ***LA COOPERATIVA SAN MICHELE***

La San Michele Società cooperativa sociale ha sede a Tirano (So) in Piazza Basilica, 15. La Cooperativa, di tipo A, è iscritta all'Albo delle Società cooperative al numero A111626, gestisce in proprio o per conto terzi e senza fini di lucro servizi nel campo dell'assistenza sociale, socio sanitaria, sanitaria ed educativa a favore di persone fragili.





## ***Mission della San Michele Società cooperativa sociale***

*“Se un uomo non sa verso quale porto è diretto, nessun vento è quello giusto”*

Seneca

*La Cooperativa Sociale San Michele nasce a Tirano nell'anno 2001 per iniziativa di operatori e volontari legati alle attività sociali dell'Opera Don Guanella. Con la spinta e il sostegno del territorio, delle istituzioni e della stessa Congregazione religiosa abbiamo ritenuto opportuno proseguire l'attività svolta per oltre venti anni nel cinquecentesco palazzo San Michele e non disperdere un patrimonio umano di esperienza e professionalità acquisite.*

*Ci riconosciamo nei valori della democrazia, dell'uguaglianza, della solidarietà e dell'equità; il nostro operato è eticamente orientato all'onestà, trasparenza, pari opportunità, responsabilità e giustizia sociale.*

*Guardiamo a questi valori accogliendo i principi propri della cooperazione: l'adesione è libera e volontaria; la nostra cooperativa è un'organizzazione democratica (un socio, un voto), è autonoma ed indipendente, non ha fini di lucro soggettivo, si basa sull'aiuto reciproco dei propri membri, opera attivamente nella comunità locale, collaborando anche con altre cooperative e consorzi.*

*Intendiamo svolgere la nostra attività protesi a migliorare la qualità della vita e il ben-essere di quanti a noi si rivolgono, siano essi fruitori, operatori o risorse libere; privilegiamo la persona e la sua unicità, ispirandoci a principi di solidarietà umana e cristiana, tenendo sempre presente la centralità della persona, senza alcuna distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinione politica e di condizioni personali e sociali.*

*Nell'ambito delle nostre attività offriamo servizi ad alto contenuto relazionale, diversificati ed efficaci, a singole persone, famiglie e comunità. Interagiamo attivamente, come risorsa e stimolo culturale, con il territorio di appartenenza, il mondo della cooperazione e le istituzioni.*

*Promuoviamo il miglioramento costante della qualità nei nostri servizi e attività, anche attraverso la formazione, gli scambi con altre realtà territoriali, la ricerca e lo sviluppo. Siamo aperti a nuove esperienze e nuovi progetti che promuovano i valori e principi enunciati e contribuiscano alla crescita umana e professionale dei soci.*

### **INFORMAZIONI GENERALI: PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

#### ***Professione fisioterapista***

Il fisioterapista è un professionista della Sanità in possesso del diploma di Laurea o titolo equipollente che, in stretto rapporto con la persona assistita, pianifica ed attua interventi specifici trattando le disfunzioni presenti nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori e viscerali conseguenti ad eventi patologici, a varia eziologia, congenita o acquisita.

Secondo il D.M. 741/94 il Fisioterapista:

- elabora, anche in equipe multidisciplinare, la stesura del programma riabilitativo volto all'individuazione dei problemi ed al raggiungimento dello stato di salute e benessere della persona;





- pratica autonomamente attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche e occupazionali;
- propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia;
- verifica il raggiungimento degli obiettivi del programma riabilitativo in base al recupero funzionale;
- svolge attività di studio, didattica e consulenza professionale, nei servizi sanitari ed in quelli dove si richiedono le sue competenze professionali;
- svolge la sua attività professionale in strutture sanitarie pubbliche e private in regime di dipendenza o libero-professionale.

### ***Ambiti professionali di competenza***

**Ambito ortopedico:** la fisioterapia in ambito ortopedico e traumatologico si basa sull'utilizzo di apparecchiature elettromedicali e di metodologie manuali studiate appositamente per ottenere effetti biologici atti a migliorare e/o guarire particolari condizioni fisiche viziate da **atteggiamenti posturali** scorretti, da traumi contusivi, da interventi chirurgici oppure dovute alla sedentarietà o alla vecchiaia. I campi di applicazione della fisioterapia ortopedica riguardano:

- Lombalgie, dorsalgie e cervicalgie
- Protesi di anca, ginocchio, spalla
- Distorsioni e lussazioni
- Fratture ossee
- Esiti di intervento chirurgico
- Dolori articolari e artrosi
- Dolori muscolari
- Tendiniti e borsiti
- Scompensi posturali

Il fisioterapista utilizza strumenti come **la terapia manuale** per ripristinare movimenti articolari scorretti, **esercizi** per riattivare le funzioni neuro-muscolari, la **terapia fisica** per la diminuzione di dolore e infiammazione, i **bendaggi tradizionali e Kinesiotaping**, particolarmente indicati per la decongestione locale ed un risultato coordinativo senza limitazione di movimento.

Vengono proposte anche **attività correttive di gruppo**, utili per controllare quelle patologie talvolta non severe, ma croniche oppure semplicemente simili tra diversi pazienti; in questo caso i programmi conterranno elementi di yoga, pilates, ginnastica classica e posturologia. Spesso viene impiegato il **massaggio terapeutico** col significato di ottenere risultati analgesici e decontratturanti. Il Fisioterapista segue anche gli **sportivi** in caso di traumi o semplicemente per ciò che riguarda la preparazione atletica.





**Ambito neurologico:** La fisioterapia in ambito neurologico si occupa del recupero di invalidità conseguenti a patologie del sistema nervoso sia centrale che periferico e comprende una vasta gamma di malattie che si prestano all'applicazione di diverse metodiche riabilitative come il "Bobath" e "Perfetti". L'obiettivo comune è comunque quello di un recupero delle funzioni compromesse dalla malattia seguendo un adeguato ragionamento clinico. Il recupero, anche parziale, di queste funzioni incide in maniera determinante sulla qualità della vita della persona e sul mantenimento della sua autonomia nello svolgimento delle attività di vita quotidiana. La fisioterapia neurologica trova, come detto, applicazione in diversi ambiti tra i quali:

- Disordini del sistema nervoso centrale
- Malattie demielinizzanti come la Sclerosi Multipla
- Vascolopatie cerebrali come l'Ictus ischemico o emorragico
- Atassie
- Malattie degenerative come la Sclerosi laterale amiotrofica
- Disturbi del movimento quali il Morbo di Parkinson, le Distonie, le Coree
- Neuropatie
- Malattie neuromuscolari come le Distrofie muscolari.
- Paralisi cerebrale infantili
- Postumi di interventi di neurochirurgia

Se le condizioni cliniche lo impongono i trattamenti possono esser eseguiti anche **a domicilio**.

### ***Professione massoterapista***

Il "Massaggiatore e capo bagnino degli stabilimenti idroterapici" comunemente conosciuto come "massoterapista" è un operatore sanitario. Figura professionale istituita dal Ministero della Salute abilitato ad esercitare un'Arte ausiliaria delle Professioni sanitarie (art. 1 R.D, n. 1334 del 31/05/1928 – art. 99 R.D, n, 1265 del 27/07/1934 – art. 1 D.P.R. n. 10 del 15/01/1972) che opera nell'ambito del massaggio terapeutico, sportivo e del benessere, in autonomia e/o in collaborazione con le altre figure dell'ambito sanitario e riabilitativo.

### ***Metodologie utilizzate***

I metodi qui elencati sono stati appresi attraverso una formazione dedicata successiva al percorso di laurea/diploma o all'interno del percorso universitario. Si possono considerare adeguati per la presa in carico di ogni tipo di patologia, attività (o pratica sportiva) ed età, ossia per il recupero di patologie vertebrali o di altre articolazioni, muscolari, tendinee, cartilaginee, neurologiche (centrali o periferiche) e posturali. La fisioterapia è utile all'utenza nel periodo pre o post-operatorio in ambito ortopedico, neurologico, toracico o viscerale.

- **Posturologia applicata:** prende in considerazione i recettori podalici, oculari, stomatognostici, la simmetria della postura ed eventuali ostacoli permettendo di andare al di là della risoluzione sintomatica della patologia. Questo per sviluppare una corretta ricerca delle cause che si trovano quasi esclusivamente nei difetti posturali. Questo tipo di lavoro può interessare in particolare gli sportivi dove l'impegno atletico mette frequentemente a





- rischio di recidive e poi soprattutto per ottenere gesti atletici sicuramente più potenti e precisi.
- **Mezieres**: studia esclusivamente i difetti di postura prestando enorme importanza alla catena cinetica posteriore la quale se accorciata o mal gestita costringe ad atteggiamenti forzati che offrono un terreno fertile per molte patologie muscoloscheletriche.
  - **Valutazione podologica**: permette di analizzare la distribuzione del peso sulla base d'appoggio e la forma del piede.
  - **Bendaggio funzionale**: si tratta di fasciature che, in presenza di traumi fisiologiche importanti, escludono ad un'articolazione quei movimenti che provocano il dolore lasciandola libera per i rimanenti. E' un presidio importantissimo soprattutto per gli sportivi.
  - La **massoterapia** è il massaggio terapeutico dei muscoli e dei tessuti connettivali, praticato con le mani e volto principalmente a prevenire le malattie dell'apparato muscolo-scheletrico o riabilitare i soggetti che ne sono affetti. Trova applicazione nel dolore muscolare, nella muscolatura contratta, nelle contratture e gli indurimenti tendinei, nella ritenzione idrica, lo stress psichico e psico-fisico, nel trattamento e riduzione della cellulite.
  - **Massaggio sportivo**: pre-gara, massaggio stimolante con lo scopo di preparare l'atleta al gesto atletico svolge un'azione diretta sui tessuti ed una indiretta sul sistema neurovegetativo; infra-gara eseguito durante le pause di una competizione o tra un impegno agonistico e l'altro nella stessa giornata è utili per ripristinare una più ideale condizione fisiologica nel brevissimo tempo; post-gara, differenziato con un trattamento, nell'immediato termine della prestazione, con la finalità di eliminare lo stato di affaticamento dei tessuti, una più veloce riduzione dei DOMS, ridurre i cataboliti prodotti dall'attività e accelerare i tempi di recupero; dopo le 48 ore il trattamento diventa più profondo con il compito di riportare i muscoli, tendini e articolazioni in una condizione fisiologica normale, decongestionare e rielasticizzare i tessuti, risolvere contratture e rigidità.
  - **Drenaggio linfatico manuale o Linfodrenaggio**: trattamento specifico per ridurre gli accumuli di liquidi e gli edemi; ha un effetto rilassante, rinforza le difese immunitarie e tonifica la muscolatura liscia dei vasi sanguigni favorendo la circolazione periferica. È particolarmente indicato nel trattamento post-chirurgico delle donne mastectomizzate, nelle persone diabetiche, su cicatrici, ulcerazioni e nel trattamento e riduzione della ritenzione idrica e della cellulite.
  - **Perfetti**: serie di principi fisiologici al servizio del recupero propriocettivo e della coordinazione. Indispensabile ed utilizzatissimo in ambito neurologico, soprattutto per l'adulto ma molto utile anche nelle problematiche ortopediche. E' fondato sul principio di richiesta informativo da parte del cervello alla periferia e viceversa costringendo l'infoltimento delle fibre nervose atte a migliorare il movimento.
  - **Bobath**: essenzialmente utilizzato per il paziente neurologico sviluppa le tecniche più idonee atte ad ottenere la massima resa funzionale per le esigenze più comuni della vita quotidiana
  - **Manipolazione fasciale secondo Stecco**: Fibre muscolari e Fascia formano le unità funzionali (denominate Unità MioFasciali) del modello biomeccanico descritto da Stecco. L'intervento manipolativo, mirato a specifici punti nel corpo chiamati da Stecco "Centri di Coordinazione", restituisce al tessuto connettivo visco-elasticità e adattabilità durante i movimenti dei segmenti corporei. Alla fine di ogni seduta è quindi possibile valutare:





- riduzione del dolore, aumento del ROM e della forza, riallineamento posturale, miglior controllo propriocettivo.
- **Valutazione e disfunzione dei sistemi di movimenti; concetto Sahrman:** La premessa teorica principale è che i movimenti ripetuti e le posture prolungate causino alterazioni, anche minime, nella precisione del movimento, generando microtraumi ai tessuti articolari e periarticolari e, se non interrotta, conduce a macrotraumi e dolore. Il Fisioterapista, di conseguenza: *analizza* le posture e i movimenti per ricercare le alterazioni del Percorso del Centro Istantaneo di Rotazione (PICR) delle articolazioni; *corregge* le disfunzioni del movimento durante l'esecuzione di attività funzionali, lavorative, ricreative; *inserisce* gli esercizi nelle attività quotidiane così da far capire alla persona come *controllare attivamente* i fattori che producono i suoi sintomi in modo che non diventi dipendente da un trattamento passivo del sistema di cura.
  - **Maitland:** tecnica di trattamento passivo dolce mediante oscillazioni ritmiche passive eseguite entro o al limite dell'escursione articolare così da restituire alle strutture la loro fisiologica posizione e l'eliminazione del dolore.
  - **La Fibrolisi meccanica:** è una tecnica che si propone di trattare i tessuti molli tramite mezzi fisici quali fibrolisori (ganci, specilli, lamine etc.) senza soluzione di continuo della cute, vibrazioni meccaniche e vacuum meccanico atta a rilasciare il sistema miofasciale, rompere le aderenze cicatriziali, ridurre il dolore, aumentare la mobilità e veicolare i tessuti verso un naturale processo di guarigione.

## LE STRUTTURE

La Cooperativa San Michele ha due studi fisioterapici situati in Tirano (SO) viale Italia 168 e a Grosio (SO) in Via Giorgio Pruneri 19. Le strutture sono facilmente raggiungibili, ben servite da zone di parcheggio per le autovetture e organizzate in modo tale da permettere un adeguato grado di privacy degli utenti che vi accedono.

## ORGANIZZAZIONE E RUOLI

Per il corretto funzionamento del servizio sono previste le seguenti figure professionali:

- **Direttore Generale:** ha la massima responsabilità circa l'andamento della Cooperativa;
- **Direttore Sanitario:** è il responsabile dell'organizzazione tecnico-funzionale;
- **Responsabile di Area:** cura la definizione, la gestione e la valutazione del sistema dei servizi afferenti alla propria Area, in stretta collaborazione con il CdA e la Direzione Generale;
- **Coordinatore di Servizio:** attiva, promuove e raccorda le risorse umane e strumentali per il buon funzionamento del Servizio stesso, in stretta collaborazione con il Responsabile di Area;
- **Fisioterapista:** è il professionista che prende in carico la persona ed è responsabile del trattamento riabilitativo. Svolge un compito di diagnosi, cura e monitoraggio della condizione fisica degli utenti;





- **Massoterapista:** è la figura che si occupa del massaggio al cliente, in via subordinata ad altra professione sanitaria (massaggio terapeutico prescritto) o in autonomia (massaggio sportivo, benessere).

## ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Alle prestazioni si accede solo per appuntamento, mentre le eventuali emergenze verranno trattate come tali, ossia con la massima urgenza.

La persona che intende usufruire delle prestazioni erogate dagli studi eEquilibrium può:

- telefonare alla segreteria della Cooperativa allo **0342 - 704334**;
- telefonare al Coordinatore di servizio al **346 - 3099580**;
- inviare una email ai seguenti recapiti: [equilibrium@coopsanmichele.com](mailto:equilibrium@coopsanmichele.com)  
[fkt@coopsanmichele.com](mailto:fkt@coopsanmichele.com)  
[info@coopsanmichele.com](mailto:info@coopsanmichele.com)

In caso di mancata risposta telefonica è possibile lasciare i propri dati e il proprio recapito telefonico presso la segreteria telefonica per essere ricontattati al più presto.

Il Coordinatore di servizio rimane a disposizione per eventuali informazioni, compatibilmente con gli impegni lavorativi.

## ORARI DI APERTURA DEL SERVIZIO

Gli studi fisioterapici sono aperti dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 18.00;  
il martedì, giovedì e venerdì con prolungamento serale fino alle 20,30.

## RAPPORTO CON GLI UTENTI

### *Diritti e doveri del Professionista*

I diritti e doveri del Fisioterapista sono elencati all'interno del Codice Deontologico (ved. Allegato A).

### *I diritti dell'Utente*

1. Il cliente ha diritto di essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni fisiologiche e religiose.
2. In particolare ha diritto ed essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e di essere interpellato con la particella pronominale "Lei".
3. Il cliente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
4. Il cliente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.





5. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il cliente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettono di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie.
6. Il cliente ha altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.
7. Il cliente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia rimangano segreti.
8. Il cliente ha diritto di proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

### ***I doveri dell'Utente***

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti: l'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini; ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.

1. Il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri, con la volontà di collaborare con il personale della sede sanitaria in cui si trova.
2. L'utente ha il dovere di dare in modo preciso e puntuale ogni informazione circa il suo stato di salute, il motivo della richiesta di trattamento, e ogni altra informazione di carattere sanitario che il terapeuta responsabile riterrà opportuna e necessaria per l'efficacia del trattamento, dovrà inoltre presentare referti medici, radiografici e similari riferibili alla patologia per la quale si richiede il trattamento, ovvero quelli che saranno ritenuti necessari dal terapeuta stesso.
3. L'accesso nella struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-persona un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico assistenziale.
4. E' un dovere di ogni persona informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni sanitarie programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
5. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.
6. Chiunque si trovi nella struttura sanitaria è chiamato al rispetto dell'orario degli appuntamenti stabiliti al fine di permettere lo svolgimento della normale attività terapeutica.
7. Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri pazienti (rumori, luci, accese, radioline con volume alto, telefoni cellulari ecc.)
8. Nello studio è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere.
9. Ogni cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.
10. Alla prima seduta l'utente è tenuto a rilasciare il proprio consenso scritto al trattamento dei dati personali e sensibili, nonché il consenso al trattamento.

La durata del trattamento è completamente gestita dal terapeuta che sceglie le tecniche ed i loro ritmi secondo i propri limiti terapeutici ed organizzativi. Tale norma può occasionalmente recar danno al cliente successivo in termini di orario.





Vengono favoriti i casi di urgenza ed emergenza per i quali vengono riservate particolari precedenze che possono arrecare disagio alla rimanente utenza.

Si ribadisce, come da codice deontologico, che nel caso il terapeuta trovi particolar difficoltà nella pratica a causa della mancata fiducia dell'utente può liberamente rinunciare alla presa in carico dello stesso.

## **PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI**

Il pagamento, con emissione di fattura, verrà effettuato al termine del ciclo terapeutico (vedi allegato D - tariffario delle prestazioni).

## **PRIVACY**

La San Michele Società cooperativa sociale si è dotata, a norma di legge, del Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati; ne rispetta i contenuti e le determinazioni mettendo in atto quanto ivi prescritto. Il documento si applica al trattamento dei dati personali raccolti dalla Cooperativa nell'ambito delle proprie finalità istituzionali. La normativa alla quale si fa riferimento è la seguente: D.Lgs 196/03 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e, in particolare, "Trattamento dei dati personali in ambito sanitario": Parte II°, Titolo V°, artt. dal 75 al 94; allegato B (al decreto suddetto) "Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza".

## **STANDARD DI QUALITÀ**

Gli ambiti di raccolta delle informazioni circa la qualità delle prestazioni erogate sono:

- informale, legato alla capacità di ascolto delle istanze che provengono dall'utenza, dalle famiglie, dal personale e da chiunque abbia modo di accostarsi alla realtà del nostro Servizio;

Tirano (SO), 12 aprile 2018

Il Coordinatore  
Andrea Rinaldi

