



assistiamocasa

Gruppo Società Dolce





Sommario

Premessa.....	4
I nostri principi e valori	5
La nostra Vision	8
Il nostro impegno	8
La nostra Mission	8
Il CAR Spazio Salute.....	10
La storia del centro	10
Finalità	11
Destinatari	11
Il nostro modello di cura.....	11
Obiettivi.....	11
Modalità di erogazione	13
Le prestazioni.....	13
Come raggiungerci	14
Modalità di attivazione	15
Contatti.....	15
Orari di apertura.....	15
Diritti e Doveri dei Fruitori	16
Reclami e suggerimenti.....	19
Modalità di presentazione dei suggerimenti e reclami	19
Standard di Qualità	22
Strumenti di monitoraggio e miglioramento continuo	25
Obiettivi di miglioramento	25
Aggiornamento della carta dei servizi	25
Allegati	26

Premessa

La Carta dei Servizi è un documento fondamentale che rappresenta l'impegno di Assistiamo Casa srl nei confronti dei suoi Fruitori. Questo strumento ha l'obiettivo di garantire trasparenza, qualità e affidabilità nell'erogazione dei servizi offerti.

Significato della Carta dei Servizi: la Carta dei Servizi è un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra Assistiamo Casa srl e il Fruitore delle attività, nel quale vengono delineati i servizi offerti, gli standard di qualità, i diritti e i doveri di entrambe le parti. Rappresenta una dichiarazione formale dell'ente riguardo agli impegni presi per assicurare un servizio efficiente e orientato al soddisfacimento delle esigenze dei Beneficiari.

Valore della Carta dei Servizi: il valore di questo documento risiede nella sua capacità di rendere i processi Ed i servizi dell'ente trasparenti e verificabili. I Fruitori possono accedere ad informazioni dettagliate sui servizi disponibili, sui tempi di erogazione, sugli standard di qualità garantiti e sulle procedure per eventuali reclami. Questo livello di trasparenza è essenziale per costruire e mantenere la fiducia tra l'Organizzazione e i Fruitori del servizio.

I principi fondamentali esplicitati nella Carta dei Servizi: rappresentano le linee guida essenziali che governano la progettazione, l'erogazione e la valutazione dei servizi offerti. Questi principi garantiscono che i servizi siano forniti in modo equo, continuo e di alta qualità, rispettando i diritti dei beneficiari e promuovendo la trasparenza e la partecipazione.

Vantaggi per il Fruitore

La Carta dei Servizi garantisce:

- **Trasparenza:** comunicando informazioni chiare e dettagliate sui servizi e facilitando la comprensione delle modalità di accesso e delle caratteristiche delle prestazioni offerte.
- **Qualità e affidabilità:** informando sugli standard di qualità specifici e permettendo agli Utenti di sapere cosa aspettarsi e di verificare che i servizi siano erogati secondo quanto promesso.
- **Partecipazione:** incoraggiando la Persona a partecipare attivamente per fornire feedback e suggerimenti che possano contribuire al miglioramento continuo dei servizi.
- **Tutela dei diritti:** definendo chiaramente i Diritti dei Fruitori, inclusi i meccanismi di tutela in caso di disservizi, garantendo che

gli Utenti li possano far valere in modo efficace.

- **Responsabilità:** stabilendo i doveri dell'ente e gli obblighi di ciascuna parte per promuovere una relazione basata sulla fiducia e sul rispetto reciproco tra Fruitore e Fornitore.

I nostri principi e valori

Assistiamo Casa srl adotta il codice etico di Società Dolce: <https://www.grupposocietadolce.it/wp-content/uploads/2018/06/Codice-Etico-con-regolamento.pdf> e si ispira ai seguenti principi e valori:

I principi

Principio dell'Uguaglianza: tutti i Fruitori hanno gli stessi diritti indipendentemente dalle rispettive caratteristiche personali: origine etnica, età, sesso, religione o altre peculiarità personali.

Parità di Trattamento: è garantita la parità di trattamento nel rispetto del precedente Principio di Uguaglianza.

Continuità e Regolarità dei Servizi: i servizi sono erogati in maniera regolare e prevenendo eventuali interruzioni degli stessi.

Oggettività, Giustizia e Imparzialità: i Fruitori devono essere trattati in modo equanime.

Appropriatezza: ogni intervento assistenziale, socio-sanitario, educativo, sanitario (valutativo, diagnostico, terapeutico, infermieristico, riabilitativo) deve essere garantito nei modi più adeguati a rispondere al bisogno.

Co-Progettazione e

Partecipazione: la Persona, con la sua storia e le sue relazioni è al centro dell'intervento ed è considerata Soggetto attivo da ascoltare e coinvolgere nella definizione e realizzazione del Piano Assistenziale Individuale o del Progetto Riabilitativo Individuale.

Efficienza: intesa come capacità di rispondere in modo tempestivo alla richiesta di assistenza.

Efficacia: intesa come attività di formazione ed aggiornamento continuo del personale mirata all'apprendimento di nuove tecniche e di modalità tecnologiche innovative per l'erogazione di servizi.

Gentilezza ed empatia: a garanzia del rispetto della dignità della Persona, attraverso una comunicazione improntata alla disponibilità, comprensione e trasparenza.

Riservatezza: per rispettare quanto previsto dagli obblighi normativi e deontologici che impongono di non divulgare notizie riguardanti la condizione della Persona, le caratteristiche dei

servizi erogati, o altre informazioni acquisite.

I Valori a cui ci riferiamo sono:

- ✔ centralità della Persona, con i suoi diritti, bisogni, emozioni e sentimenti,
- ✔ promozione di condizioni di lavoro sicure attraverso la definizione di iniziative in diversi ambiti funzionali (tecnologico, normativo, organizzativo, etc.) finalizzate a promuovere il benessere fisico, psicologico e sociale dei propri lavoratori e collaboratori;
- ✔ promozione dello sviluppo locale;
- ✔ competenza, innovazione e flessibilità;
- ✔ gestione democratica e partecipata;
- ✔ sostenibilità ambientale attraverso l'adozione di tecnologie pulite e rispettose dell'ambiente nell'ambito dei propri processi di lavoro diretti ed indiretti
- ✔ promozione dell'uguaglianza di opportunità, dell'inclusione e della diversità, l'equità retributiva e il bilanciamento tra vita professionale e personale, creando un ambiente di lavoro giusto e inclusivo che valorizzi tutte le persone indipendentemente dal loro genere.

Origini e sviluppo

Assistiamo Casa S.r.l. nasce dall'esperienza di Società Dolce, realtà con oltre 38 anni di attività nella gestione di servizi socio-assistenziali e sanitari domiciliari, in

collaborazione con enti pubblici
<https://www.grupposocietadolce.it/la-storia/>

Dal 2013, con la creazione del servizio Assistiamo Casa, Società Dolce ha scelto di offrire supporto diretto alle famiglie, rispondendo alla crescente difficoltà di chi si trova solo di fronte alla cura o alla fragilità di un proprio caro. L'assistenza domiciliare è stato il primo passo: un servizio pensato per offrire supporto sanitario e sociale direttamente a casa, riducendo il senso di isolamento e garantendo continuità di cura nell'ambito del proprio domicilio.

Negli anni, questo impegno si è consolidato con un rafforzamento della rete territoriale e una maggiore integrazione tra servizi sanitari e sociali. Il percorso intrapreso ha portato alla nascita di una vera e propria filiera della presa in carico, con la collaborazione di professionisti sanitari, strutture specialistiche e realtà territoriali.

Nel 2025, questa missione si concretizza con la nascita di Assistiamo Casa S.r.l., una società che porta avanti i valori originari di Società Dolce, con l'obiettivo di integrare in modo strutturato l'assistenza sanitaria e sociale attraverso un modello innovativo e vicino alle persone, capace di garantire cure qualificate e personalizzate, sia a domicilio che sul territorio, affinché utenti e

famiglie si sentano realmente accompagnati in ogni fase del percorso di cura.

Assistiamo Casa S.r.l., è composta da 3 servizi:

- AssistiamoCasa – Cure Domiciliari Bologna.
- Poliambulatorio Spazio Salute.
- Punto Prelievi.

Questi tre servizi, in forma integrata, garantiscono, attraverso un team multidisciplinare e una gamma di servizi che spaziano dall'assistenza infermieristica alla riabilitazione, fino alla teleriabilitazione e ai progetti con le farmacie, un nuovo punto di riferimento nel panorama dei servizi alla Persona, con un forte radicamento nel territorio e un'attenzione costante ai bisogni delle persone.

Chi siamo

Assistiamo Casa S.r.l. nasce dal desiderio di Società Dolce di prendersi cura, con professionalità e umanità, di utenti e famiglie, accompagnandoli nel percorso di salute e investendo con fiducia nelle persone che ogni giorno rendono possibile un servizio di qualità.

L'obiettivo è costruire un modello di cura innovativo, sostenibile e accessibile, che metta al centro la persona, la sua qualità della vita e il benessere della famiglia. Operiamo attraverso servizi domiciliari e

ambulatoriali, con un approccio personalizzato e orientato alla prossimità.

Le nostre radici affondano in due esperienze consolidate di Società Dolce:

- Assistiamo Casa, attivo dal 2013, che garantisce cure domiciliari multidisciplinari di qualità;
- Poliambulatorio Spazio Salute, il cui Centro Ambulatoriale di Riabilitazione, operativo dal 2016, si è ampliato nel 2025 con l'apertura del Punto Prelievi, diventando un vero e proprio Poliambulatorio.

Con la nascita di Assistiamo Casa S.r.l., questo modello si evolve, integrando soluzioni digitali e potenziando i servizi di prossimità. Il nostro team multidisciplinare è composto da fisiatristi, geriatri, infermieri, fisioterapisti, operatori socio-sanitari, psicologi, neuropsicologi, logopedisti, educatori e animatori sociali, che lavorano insieme per offrire una presa in carico globale, integrata e continuativa.

Ogni intervento è costruito intorno alla Persona, per rispondere in modo puntuale ai suoi bisogni e valorizzare le sue risorse e le sue scelte.

Innovazione e prossimità guidano ogni nostro servizio: dalla cura domiciliare alla riabilitazione ambulatoriale, fino alla teleriabilitazione, che consente di seguire percorsi riabilitativi direttamente da casa, garantendo continuità di cura e un supporto

efficace nella transizione dalla struttura al domicilio.

Il team multidisciplinare, s'impegna a erogare servizi domiciliari e ambulatoriali, con l'obiettivo di:

- portare la cura direttamente alle persone;
- promuovere un modello innovativo e sostenibile;
- favorire maggiore qualità di vita e miglior benessere familiare.

La nostra Vision

Vogliamo essere un punto di riferimento nella prevenzione, cura e riabilitazione e nella promozione del benessere, capace di coniugare storia e innovazione, valorizzando un patrimonio umano costruito su decenni di impegno, ricerca e solidarietà.

La nostra visione è quella di una sanità in cui la cura non è solo tecnica, ma anche relazione: un sistema in cui ogni Persona è accolta, compresa e sostenuta nel proprio percorso riabilitativo, in un ambiente professionale, accogliente e rispettoso.

Il nostro impegno

Portare la cura dove serve. Vicino alla persona.

Crediamo in un modello di assistenza diffusa e integrata che, con professionalità e umanità, tuteli dignità, autonomia e benessere. Assistiamo Casa Srl vuole portare la cura nel luogo più naturale in cui riceverla: la propria casa. Con l'idea

di un vero e proprio "Ospedale diffuso", trasformiamo l'abitazione nel primo spazio di salute e migliore qualità della vita, costruendo una rete di servizi vicina alle persone e accessibile a tutti.

La nostra Mission

Con interventi personalizzati ed integrati, che uniscono prestazioni assistenziali, sanitarie e riabilitative, rispondiamo ai bisogni delle persone con professionalità, umanità e attenzione, permettendo loro di restare nel proprio ambiente di vita, circondate dagli affetti e dalle proprie abitudini.

Assistiamo Casa srl garantisce quindi servizi accessibili e qualificati di prossimità attraverso:

- promozione della domiciliarità e prevenzione dei ricoveri.
- Sostegno alle famiglie alleggerendone il carico assistenziale, con interventi pensati su misura.
- Integrazione delle prestazioni sociosanitarie, garantendo continuità e coordinamento tra i diversi professionisti.
- Modelli innovativi e sostenibili.
- Valorizzazione della prossimità anche tramite strumenti digitali, quali la teleriabilitazione.



I Servizi di Assistiamo casa Srl

Assistiamo Casa S.r.l. eroga servizi sanitari, socio-sanitari e diagnostici integrati, progettati per rispondere in modo flessibile e personalizzato ai bisogni delle persone e delle loro famiglie.

I servizi operano in modo coordinato, garantendo continuità assistenziale tra domicilio, ambulatorio e territorio.

Il Caregiver è considerato parte attiva del percorso di cura e viene costantemente informato, coinvolto e supportato.

Assistiamo Casa S.r.l, è composta da 3 servizi:

- ◄ **Assistiamocasa – Cure Domiciliari Bologna**
- ◄ **Poliambulatorio Spazio Salute**
- ◄ **Punto Prelievi.**



Il CAR Spazio Salute

La storia del centro

Il "Centro di riabilitazione neuromotoria per ragazzi spastici", gestito dall'omonima Onlus, fu fondato nel 1968, grazie alla generosità di diverse famiglie agiate di Bologna. La struttura, d'ispirazione confessionale cattolica, all'epoca si trovava nei pressi dell'ospedale Sant'Orsola. Promossa su iniziativa della famiglia Sassoli de' Bianchi e del Comitato Femminile presieduto dalla signora Agostina Tarenzi Gravano, fu inaugurata dall'allora Ministro della Sanità. Lo scopo era di dare un aiuto efficace a ragazzi e giovani portatori di disabilità dovuta a paralisi cerebrali infantili e alle loro famiglie. Famiglie "intraprendenti" capaci di trovare risorse e soluzioni ancora prima che altri tentassero di cercarle.

Si era negli anni di profondi cambiamenti politici e sociali in cui, oltre alla contestazione, finalmente si faceva strada un nuovo modo di educare, di dare valore alle persone

e alle loro difficoltà. All'epoca, a Bologna, il Centro era già un fiore all'occhiello della Riabilitazione, ma anche un punto d'incontro pomeridiano per tanti giovani con disabilità, che da qui muovevano i primi passi per una vita indipendente, promuovendo una nuova cultura ed un diverso approccio alla disabilità, in un'ottica di partecipazione e inclusione. Il Centro fu riconosciuto Ente Morale nel 1969 e nel 1971 fu trasferito nell'attuale sede di via Bernardi, diventando "Centro Bernardi", un luogo con ampi spazi per i trattamenti e la presenza di una vasca per la riabilitazione in acqua. Nel 2007 ottenne lo statuto di Onlus e nel 2010 fu accreditato col Servizio Sanitario Regionale. Acquisito dalla cooperativa sociale Società Dolce nel 2016, il CAR - Centro Ambulatoriale di Riabilitazione, è stato ristrutturato e ha preso il nome di "Spazio Salute", aperto a tutti i Cittadini che necessitano di Attività di Medicina Fisica e Riabilitazione, per brevi o lunghi periodi, temporaneamente o continuativamente. Società Dolce ha saputo valorizzare e conservare la storia del Centro, mantenendone lo spirito e l'anima di accoglienza, oltre che di cura, in un'ottica di continuità. Una gestione che nel 2018 ha portato il precedente gestore e proprietario a cedere gratuitamente alla cooperativa il diritto di proprietà dell'immobile. Dal 2025 il centro è stato acquisito da Assistiamo Casa SRL, società controllata dal Gruppo Società Dolce.

Nel 2025, si è anche realizzata l'apertura del Punto Prelievi che ha trasformato il C.A.R in un vero e proprio Poliambulatorio.

Finalità

Spazio Salute, gestito da Assistiamo Casa S.r.l., prosegue una storia iniziata oltre 50 anni fa, fondata sull'inclusione e sul rispetto della dignità della Persona. Oggi è una struttura accreditata ("convenzionata" secondo la vecchia dicitura), aperta a tutti coloro che necessitano di riabilitazione motoria, logopedica e cognitiva, offrendo percorsi personalizzati. La nostra missione è prenderci cura delle persone, non solo somministrando trattamenti, ma accompagnando ciascun paziente nel tentare il recupero delle proprie capacità e nella riconquista della maggiore autonomia possibile, attraverso:

- competenze specialistiche in tutte le aree della Medicina Fisica e Riabilitazione;
- approccio multidisciplinare e integrato coordinato dalla Direzione Sanitaria;
- ascolto empatico del Paziente e partecipazione attiva sua e dei suoi Familiari.

Destinatari

Persone (Minori e Adulti) affette dalle più varie Patologie o in condizioni di Fragilità.

Il nostro modello di cura

Vogliamo essere un Centro di riferimento nella Riabilitazione e nella promozione del benessere, capace di coniugare storia e innovazione, valorizzando un patrimonio umano costruito su decenni di impegno, ricerca e solidarietà.

La nostra visione è quella di una presa in carico che non è solo tecnica, ma globale: un sistema in cui ogni Persona sia accolta, compresa e sostenuta nel proprio percorso riabilitativo, in un ambiente professionale competente, accogliente e rispettoso.

Obiettivi

- Garantire prestazioni di Medicina Fisica e Riabilitazione appropriate, efficaci e sicure, nel rispetto degli standard regionali di qualità e accreditamento.
- Assicurare la presa in carico globale della Persona, secondo un modello bio-psico-sociale, orientato al recupero funzionale e al miglioramento della qualità della vita.

- Promuovere la maggiore autonomia possibile, la partecipazione e l'inclusione sociale delle persone con disabilità o limitazioni funzionali temporanee o permanenti.
- Operare in integrazione con il Servizio Sanitario Regionale e la rete dei servizi territoriali, garantendo continuità assistenziale.
- Valorizzare la centralità della Persona e della Famiglia nel percorso di cura, nel rispetto dei diritti, della dignità e dell'autodeterminazione individuali.

Obiettivi specifici

- Erogare prestazioni riabilitative ambulatoriali a favore di Persone in età evolutiva, adulta e anziana avanzata affette da patologie neurologiche, neuromotorie e muscoloscheletriche, secondo indicazione clinica.
- Elaborare e attuare Progetti Riabilitativi Individuali (PRI), definiti dall'équipe

multiprofessionale, basati sulla valutazione funzionale e sugli obiettivi condivisi con il Paziente e/o la Famiglia.

- Utilizzare metodologie e tecniche riabilitative validate, comprese terapie in vasca terapeutica, nel rispetto delle linee guida e delle buone pratiche cliniche.
- Garantire l'appropriatezza delle prestazioni, la tracciabilità degli interventi e la documentazione sanitaria conforme alle disposizioni regionali.
- Favorire il recupero, il mantenimento o il compenso delle funzioni compromesse, riducendo la disabilità e prevenendo l'aggravamento delle condizioni cliniche.
- Supportare la Famiglia e il Caregiver tramite l'informazione costante ed il loro coinvolgimento attivo nel percorso riabilitativo.
- Assicurare la continuità dei percorsi assistenziali, attraverso il raccordo con i servizi ospedalieri, territoriali, sociali

ed educativi della realtà territoriale.

- Promuovere il miglioramento continuo della qualità, attraverso la formazione del personale, la valutazione degli esiti e il monitoraggio dei processi.
- Garantire il rispetto delle norme in materia di sicurezza, privacy e tutela dell'Utente, in coerenza con la normativa regionale e nazionale.



Modalità di erogazione

Presso il C.A.R. Spazio Salute si possono effettuare percorsi e Progetti Riabilitativi Individuali e personalizzati, che mirano al recupero di abilità e competenze, al mantenimento e potenziamento di quelle residue e a sviluppare il miglior progetto di autonomia dopo l'acquisizione di una disabilità.

IL PROGETTO RIABILITATIVO

L'équipe multidisciplinare mette a punto un progetto di trattamento individualizzato. I progetti, condivisi col Paziente e i suoi Familiari, sono

monitorati e valutati regolarmente e in ogni momento è possibile ridefinire le azioni per il raggiungimento degli obiettivi.

Le prestazioni

- Visita Fisiatrica
- Rieducazione Motoria Individuale in acqua (Vasca Terapeutica) ed in Palestra
- Attività Riabilitative di gruppo
- Valutazione e Riabilitazione Neuropsicologica di Persone con deficit cognitivi
- Colloqui psicologici e psicoterapia
- Terapia Strumentale (Te.Ca.R-terapia, Ultrasuonoterapia, Elettroterapia Eccitomotoria)
- Valutazione / Riabilitazione Logopedica per Disturbi del Linguaggio e delle Funzioni Deglutitorie




Come raggiungerci

Il **CAR Spazio Salute** si trova in **Via Elio Bernardi 7/H, 40133 Bologna (BO)**, in una zona ben collegata della città, facilmente raggiungibile sia in auto che con i mezzi pubblici.

www.poliambulatoriospaziosalute.it




 A piedi


Se arrivi dalla zona di **Borgo Panigale** o **Santa Viola**, la struttura è raggiungibile in pochi minuti a piedi dalle fermate più vicine dei mezzi pubblici. Moovit

 Con i mezzi pubblici (bus)

Le principali linee urbane e suburbane del trasporto pubblico TPER che fermano nelle vicinanze di *Spazio Salute* sono:

Linee consigliate:




-  **Bus 19** – percorre la città con fermate strategiche verso Casteldebole e Riva di Reno; Moovit
-  **Bus 23** – collega diverse zone urbane passando vicino alla struttura; Moovit
-  **Linee 87, 91 e Q** – servono ampie porzioni di Bologna e fermano nelle vicinanze; Moovit

 *Consigliamo di consultare gli orari aggiornati sul sito TPER o tramite app dedicate per pianificare*


il tuo tragitto in base al tuo punto di partenza. tper.it

 Fermate più vicine


Le fermate dei bus più comode per raggiungere *Spazio Salute* sono:

-  **Bernardi** – ca. 3 minuti a piedi;
-  **Santa Viola** – ca. 5 minuti a piedi;
-  **Giorgione** – ca. 5 minuti a piedi.

Queste fermate sono ideali per chi arriva con mezzi urbani, anche dalle principali stazioni o dal centro città. Moovit

 Con il treno

Se arrivi in treno, la stazione **Bologna Borgo Panigale** è la più vicina a circa **20–25 minuti a piedi** oppure raggiungibile con una breve tratta di bus urbano; La stazione principale **Bologna Centrale FS** è collegata con molti bus verso le linee 87, 91 o Q che possono condurti in direzione *Spazio Salute*. Moovit

 In auto

La struttura è facilmente accessibile anche in auto, con possibilità di parcheggio nelle vicinanze delle vie limitrofe (supermercato Aldi).

L'indirizzo completo è utile per impostare il navigatore:
!! Via Elio Bernardi 7/H, 40133

Bologna (BO)
www.poliambulatoriospaziosalute.it

Modalità di attivazione In regime privato

tramite accesso diretto, rivolgendosi alla segreteria del Poliambulatorio Spazio Salute, per fissare una visita specialistica da effettuarsi con il medico Fisiatra dell'ambulatorio.

In accreditamento con l'Azienda USL (in "convenzione"):

L'accesso in regime accreditato avviene a seguito di una prescrizione medico specialistica effettuata, previa visita da parte di un Fisiatra dell'Azienda USL di Bologna, successivamente attivata dai Punti di Valutazione Fisioterapici

(PVF) distrettuali della stessa Azienda USL di Bologna.

Un'ulteriore modalità è la prescrizione, previa visita da parte di un medico specialista Fisiatra, di un'altra Azienda USL della Regione Emilia Romagna da far pervenire direttamente alla segreteria del Poliambulatorio Spazio Salute

Le suddette visite Visite Specialistiche Fisiatriche devono essere richieste dal Medico di Medicina Generale.

Contatti

Telefono:
051380567

Email:
spaziosalute@assistiamocasa.it

Sito web:
www.poliambulatoriospaziosalute.it

Orari di apertura

Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:30

Diritti e Doveri dei Fruitori

DIRITTI GARANTITI AI FRUITORI

Assistiamocasa Srl, si impegna a garantire una serie di diritti fondamentali ai Fruitori e/o Familiari del servizio, assicurando un trattamento equo, rispettoso e professionale. I diritti garantiti includono:

- Diritto all'Informazione: i Fruitori e/o Familiari hanno il diritto di ricevere informazioni chiare, complete e trasparenti riguardo ai servizi offerti, alle modalità di accesso e agli standard di qualità garantiti.
- Diritto alla Qualità del Servizio: i Fruitori e/o Familiari hanno diritto a servizi che rispettino elevati standard di qualità, definiti e misurati per garantire un miglioramento continuo degli stessi.
- Diritto alla Sicurezza e alla Privacy (tutela dei dati personali e dei dati sensibili): in conformità con le normative vigenti in materia di privacy.
- Diritto alla Partecipazione: i Fruitori e/o Familiari hanno il diritto di esprimere la loro opinione sui servizi ricevuti e di partecipare attivamente al processo di miglioramento, fornendo feedback, eventuali

reclami e suggerimenti nonché co-progettando il Progetto Riabilitativo Individuale con tutte le figure che compongono lo staff multi-professionale.

DOVERI DEI FRUITORI E/O FAMILIARI PER USUFRUIRE CORRETTAMENTE DEI SERVIZI

Per garantire il corretto funzionamento e l'efficacia dei servizi offerti, i Fruitori e/o Familiari sono tenuti a rispettare una serie di doveri. Questi doveri aiutano a stabilire e mantenere un clima rispettoso e collaborativo:

- **Dovere di Rispetto:** i Fruitori e/o Familiari devono trattare con rispetto il personale di Assistiamocasa Srl.
- **Dovere di Collaborazione:** i Fruitori e/o Familiari sono tenuti a collaborare attivamente con il personale, fornendo informazioni accurate e tempestive necessarie per l'erogazione dei servizi. Nello specifico è doveroso informare tempestivamente la Coordinatrice del C.A.R. e l'eventuale Case Manager di riferimento dell'intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni programmate; altresì è doveroso comunicare agli operatori tutte le informazioni

relative ad improvvisi cambiamenti riguardanti condizioni di salute, variazioni di terapie farmacologiche o altro.

- Doveri di Segnalazione: i Fruitori e/o Familiari devono segnalare tempestivamente eventuali disservizi, reclami o suggerimenti, utilizzando i canali predisposti da Assistingo Casa Srl per contribuire al miglioramento continuo dei servizi.

Rispettando questi diritti e doveri, l'organizzazione unitamente ai Fruitori e/o Caregiver, garantiscono un servizio di alta qualità, sicuro e soddisfacente per tutti.

COME TI GARANTIAMO

Assistingo Casa Srl assicura la qualità dell'assistenza, la competenza degli operatori e la soddisfazione della Persona assistita e/o del suo Caregiver attraverso:

- personale qualificato e in continuo aggiornamento;
- trasferimento chiaro e puntuale di informazioni sulle prestazioni e sulle modalità di erogazione;
- chiara e puntuale attività di orientamento ai servizi territoriali per facilitare l'accesso alle risorse disponibili;
- coinvolgimento attivo della Persona assistita e dei suoi Familiari nella definizione e realizzazione dell'intervento

sanitario o del percorso socio-sanitario;

- controlli interni periodici e momenti di valutazione partecipata anche grazie al Comitato Consultivo Misto Assistingocasa – Cure Domiciliari (CCMA);
- verifiche di qualità secondo gli standard internazionali di Accreditation Canada;
- monitoraggio costante del grado di soddisfazione dei Fruitori e/o dei Caregiver tramite questionari e feedback strutturati;
- gestione rapida e trasparente di eventuali segnalazioni, reclami o suggerimenti, con impegno al miglioramento continuo;
- utilizzo di protocolli condivisi e strumenti digitali per garantire continuità, sicurezza e tracciabilità dell'assistenza;
- attenzione alla personalizzazione dei Progetti Riabilitativi Individuali, per rispondere in modo mirato ai bisogni socio sanitari.

CANALI DI CONTATTO E COMUNICAZIONE DISPONIBILI PER I FRUITORI E MODALITÀ PER ACCEDERE ALLE INFORMAZIONI SUI SERVIZI.

Assistingo Casa Srl, garantisce la trasparenza e facilità di accesso a tutte le informazioni riguardanti i servizi disponibili, le modalità di erogazione e le condizioni di utilizzo. L'obiettivo è mettere a disposizione degli Utenti, dei

Familiari e dei Caregiver strumenti diversificati, in grado di rispondere a esigenze comunicative differenti.

Le modalità di accesso alle informazioni comprendono

🍃 **Sito web ufficiale** – www.assistiamocasa.it:

costantemente aggiornato, rappresenta un punto di riferimento per la consultazione delle principali informazioni sui servizi.

🍃 **Numero Verde 800 63 70 73**: canale diretto e gratuito per ricevere orientamento e chiarimenti.

🍃 **Email bologna@assistiamocasa.it** – strumento utile per richieste scritte, invio di documentazione o domande di approfondimento.

🍃 **Sportello informativo** – presso la sede amministrativa di Assistiamo Casa, accessibile al pubblico dal lunedì al giovedì, dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00. Lo sportello consente di confrontarsi direttamente con il personale per ricevere spiegazioni puntuali e supporto operativo.

🍃 **Materiale informativo cartaceo**: brochure, Carta dei Servizi e modulistica sono disponibili in sede organizzativa ed operativa per consultazione o ritiro, così da garantire una conoscenza chiara e completa dell'offerta.

🍃 **Comunicazioni dirette durante l'erogazione del**

servizio: durante tutto il percorso assistenziale, l'utente può ricevere aggiornamenti, chiarimenti o modifiche al servizio direttamente dagli operatori incaricati o dal Case manager di riferimento.

Risarcimenti

Tutti i servizi sono coperti da polizza assicurativa RCT/RCO con massimali adeguati. In caso di danni per i quali vi sia una comprovata responsabilità della Società, o del suo personale, si procederà al risarcimento del danno secondo le condizioni assicurative di polizza e nel rispetto della procedura interna sui sinistri.

Condizioni e procedure per il risarcimento

Assistiamo Casa S.r.l. si impegna a garantire il rispetto degli standard di qualità definiti nella Carta dei Servizi. Tuttavia, in caso di mancato rispetto di tali standard, i Fruitori e/o Familiari hanno diritto a richiedere un risarcimento.

→ Condizioni per il Risarcimento:

🍃 I Fruitori e/o Familiari possono richiedere un risarcimento quando i servizi erogati non rispettano gli standard di qualità promessi, come definiti nella Carta dei Servizi.

🍃 Il risarcimento può essere richiesto anche in caso di disservizi prolungati o gravi che

com promettono significativamente la qualità del servizio.

→ Procedure per il Risarcimento:

a) **Presentazione del Reclamo:** il Fruitore e/o Familiare deve presentare un reclamo formale, specificando i dettagli del disservizio e fornendo eventuali prove o documentazioni a supporto della richiesta.

b) **Valutazione del Reclamo:** l'Organizzazione esaminerà il reclamo entro 30 giorni, valutando la richiesta e verificando i fatti.

c) **Comunicazione dell'Esito:** il Fruitore e/o Familiare riceverà una comunicazione scritta con l'esito della valutazione del reclamo e, se giustificato, le modalità del risarcimento.

d) **Erogazione del Risarcimento:** il risarcimento potrà essere erogato sotto forma di rimborso, servizio sostitutivo o altre forme concordate con l'Utente e/o Familiare, entro un termine definito.

Reclami e suggerimenti

L'organizzazione è impegnata a garantire la massima qualità dei servizi offerti e a rispondere prontamente alle esigenze dei Fruitori, dei Familiari e di tutte le parti interessate. A tal fine, abbiamo implementato un sistema strutturato per la gestione dei

reclami e dei suggerimenti, che consente di raccogliere feedback preziosi e migliorare continuamente i nostri servizi.

Modalità di presentazione dei suggerimenti e reclami

A. Canali di Presentazione

- **Modulo Online:** i fruitori possono presentare reclami e suggerimenti tramite il link <https://forms.office.com/e/gpj3FYxmrr?origin=lprLink> (**segnalazione/reclamo**) - <https://forms.office.com/e/ePwuQapVbZ?origin=lprLink> (**elogio/suggerimento**) e allegati alla Carta dei servizi.
- **Modulo Cartaceo:** i fruitori possono presentare reclami e suggerimenti tramite il modulo o allegato alla Carta dei servizi.
- **Email:** è possibile inviare reclami e suggerimenti all'indirizzo email dedicato: bologna@assistiamocasa.it e/o qualitaeservizi@assistiamocasa.it spaziosalute@assistiamocasa.it
- **Telefono:** gli utenti possono contattare lo 051/6441218 durante gli orari di apertura o l'Ufficio Qualità e Sistemi di Gestione - 051/6441211)
- **Uffici Fisici:** presso la sede organizzativa di Assistiamo Casa Srl, è possibile compilare e consegnare moduli cartacei per reclami e suggerimenti.

E' possibile inviare i propri elogi

e suggerimenti e reclami utilizzando il QR Code:

Elogi e Suggerimenti



Reclami



B. Informazioni necessarie

Per agevolare la gestione dei reclami e dei suggerimenti, è importante fornire:

- Nome e cognome dell'Utente/Familiare/parte interessata
- Contatti (telefono e/o email)

- Descrizione dettagliata del reclamo o del suggerimento
- Eventuale documentazione di supporto

C. Tempistiche di Gestione

- Conferma di ricezione: Entro n. 15 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo o suggerimento, il fruitore/familiare/parte interessata riceverà una conferma di ricezione con un numero di protocollo per il tracciamento.
- Valutazione e risposta: il reclamo o suggerimento verrà esaminato entro 15 giorni lavorativi. Durante questo periodo, il fruitore / familiare / parte interessata potrà essere contattato per ulteriori informazioni o chiarimenti.
- Risoluzione: entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo, la gestione fornirà una risposta formale al fruitore, illustrando le azioni intraprese per risolvere il problema o implementare il suggerimento.
- Modalità di Risoluzione
- Azioni Correttive: se il reclamo è fondato, verranno attuate misure correttive per risolvere il problema segnalato.
- Aggiornamenti agli Utenti: i fruitori verranno informati sulle azioni intraprese e, se necessario, verranno coinvolti nel monitoraggio delle soluzioni implementate.
- Feedback continuo: i fruitori sono incoraggiati a fornire ulteriori feedback per garantire che le

soluzioni adottate siano efficaci e soddisfacenti. I reclami e i suggerimenti dei fruitori /familiari/parti interessate sono fondamentali per il miglioramento continuo dei servizi offerti. Ogni feedback è trattato con la massima attenzione e considerazione, poiché rappresenta un'opportunità per migliorare la qualità dei nostri servizi e rispondere in modo sempre più adeguato alle esigenze della comunità.

Invitiamo tutti i Fruitori a utilizzare questi canali per condividere le loro esperienze, contribuendo così a costruire insieme un servizio sempre migliore e più efficiente.

Standard di Qualità

Gli standard di qualità rappresentano un elemento fondamentale per garantire l'eccellenza nell'erogazione dei servizi offerti. Assistiamo Casa Srl si impegna a rispettare rigorosi standard di qualità, che sono definiti attraverso indicatori specifici e monitorati costantemente per assicurare che gli obiettivi prefissati siano raggiunti.

Gli standard di qualità coprono vari aspetti del servizio, inclusi i tempi di risposta, l'efficienza delle operazioni, la soddisfazione degli utenti e la conformità alle normative vigenti. Per ogni standard, vengono stabiliti indicatori di performance chiari e misurabili, che permettono di valutare in modo oggettivo il livello di servizio offerto.

Gli indicatori specifici includono, ma non si limitano a quanto segue:

FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD	INDICATORE	RISULTATO ATTESO 2026
Informazione / accoglienza	La Carta dei Servizi è distribuita a tutti gli utenti	Tutti i pazienti hanno ricevuto la Carta dei Servizi	100%
	Disponibilità di personale medico al colloquio con i pazienti e familiari massimo entro 48-72 ore	N.° richieste soddisfatte entro le 48-72 ore	100%
Accoglienza e accompagnamento da parte del personale della struttura	Presenza del personale dedicato per l'accoglienza e accompagnamento	Presenza del personale dedicato per tutto il tempo di apertura del servizio	100%
Accessibilità alla struttura	Assenza di barriere architettoniche e	Ausili per la movimentazione e lo spostamento	100%
Rispetto della privacy	Viene garantito il rispetto della privacy ad ogni paziente secondo la normativa vigente	N.° di moduli firmati della privacy / N.° di utenti che hanno usufruito di prestazioni	100%
Consenso	Firma del consenso a	N.° di consensi al	100%

informato	inizio trattamento	trattamento firmati / N.° di utenti che hanno usufruito di prestazioni	
Riconoscibilità del personale	Garantire la massima riconoscibilità del personale del servizio	N.° di professionisti che indossano la divisa / N.° totale dipendenti	100%
Formazione/ addestrament o degli operatori	Analisi annuale del fabbisogno formativo e redazione piano annuale	Redazione documenti attestanti fabbisogno formativo Redazione Piano annuale di formazione	SI SI
	Realizzazione attività formative pianificate	N.° attività formative realizzate/totale attività formative pianificate	100%
Inserimento- affiancament o personale neo-assunto	Si garantisce l'affiancamento a tutto il personale neo/assunto	N.° affiancamenti personale neo-assunto/totale personale assunto	100%
Gestione dei reclami e delle segnalazioni	Possibilità di presentare osservazioni/suggerimenti/reclami e osservazioni di gradimento.	Facilità di presentazione delle Osservazioni/suggerimenti/reclami per tutti gli utenti	Presenza c/o gli spazi di attesa del CAR della cassetta di suggerimenti e reclami
	La Direzione nell'ambito dei reclami scritti e firmati assicura sempre una risposta all'utente entro (massimo) 30gg	N.° risposte a reclami/segnalazioni entro 30 giorni dal ricevimento / Totale segnalazioni e reclami	100%
Indagini di soddisfazione dei pazienti	Impegno a somministrare ad ogni utente un questionario di soddisfazione	N.° di questionari somministrati / N.° di utenti che hanno fruito di prestazione (in un dato periodo)	100%
		N.° questionari restituiti compilati da paziente o caregiver / N.°	90%

		questionari consegnati	
Disponibilità servizi accessori	Disponibilità di distributori automatici di bevande calde e fredde e snack salati e dolci.	Presenza di distributori automatici di bevande calde e fredde e snack salati e dolci.	Si

Strumenti di monitoraggio e miglioramento continuo

Per garantire la qualità dei servizi, vengono adottati i seguenti strumenti:

- **Raccolta e analisi dati** tramite sistemi informatici in tempo reale sugli indicatori definiti.
- **Analisi semestrale:** analisi periodica dei dati raccolti per identificare trend e aree di miglioramento.
- **Verifiche a campione** da parte Comitato Consultivo Misto Assistiamo.
- **Audit Interni:** verifiche periodiche interne per valutare la conformità agli standard di qualità.
- **Controlli degli enti certificatori** Accreditation Canada.
- **Supervisione dei fornitori esterni:** valutazione costante della qualità dei professionisti messi a disposizione, mediante controlli documentali, feedback utenti e audit in itinere.
- **Comitato Etico e Comitato Comunicazione incidenti di Società Dolce:** organismi indipendente e multidisciplinari che garantiscono la tutela dei diritti, la sicurezza e il benessere delle persone assistite e degli operatori.

Feedback degli Utenti e Caregiver: raccolta tramite questionari di soddisfazione, gestione reclami e suggerimenti, monitoraggi a domicilio.

Valutazione operatori: analisi periodica del livello di professionalità, competenze e soddisfazione del personale interno.

Attraverso l'adozione di questi standard e metodi di monitoraggio, Assistiamo Casa srl si impegna a mantenere un elevato livello di qualità, rispondendo in modo efficace e tempestivo alle esigenze delle parti interessate e migliorando continuamente le proprie prestazioni.

Obiettivi di miglioramento

Gli obiettivi di miglioramento per l'anno 2026 sono i seguenti:

- Implementazione del sistema di gestione della qualità ISO 9001:2015 e UNI/PdR 125: 2022 (Parità di Genere)
- Potenziamento del servizio di Telemedicina e Teleriabilitazione
- Rinnovo degli ambienti all'interno delle palestre

Aggiornamento della carta dei servizi

La Carta dei Servizi di Assistiamo Casa Srl, viene aggiornata con cadenza annuale, al fine di garantire che il documento rimanga sempre allineato alle evoluzioni normative, ai cambiamenti nei servizi offerti e alle nuove esigenze degli utenti. Questo processo di

aggiornamento è essenziale per mantenere la rilevanza e l'efficacia della Carta dei Servizi, assicurando che i principi di trasparenza, qualità e affidabilità siano sempre rispettati.

Allegati

Modulo segnalazione e reclamo






Modulo elogio e suggerimenti

Prestazioni e tariffe.



COME PRESENTARE UN ELOGIO/SUGGERIMENTO

Può presentare il modulo Elogio/Suggerimento in diversi modi:

-  attraverso le cassette di raccolta delle segnalazioni che trovano in tutti gli uffici e servizi gestiti da Assistiamo Casa Srl
-  online all'indirizzo a qualitaeservizi@assistiamocasa.it
-  per posta ordinaria a Assistiamo Casa Srl in Via Cristina da Pizzano n.5 - 40133 Bologna
-  di persona presso la sede legale di Assistiamo Casa Srl o presso le altre sedi territoriali.
-  telefonare al numero 051/644.12.11 – Ufficio Qualità

GRAZIE PER LE INFORMAZIONI / CONSIGLI CONDIVISI

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ricezione e gestione ringraziamenti, encomi, suggerimenti.

1. Finalità e base giuridica del trattamento: i dati personali verranno trattati da Assistiamo casa Srl per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali inerenti alla segnalazione/il reclamo presentato dall'interessato. La base giuridica che legittima il trattamento è l'adozione di una misura precontrattuale richiesta dall'interessato ovvero l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte (art. 6, par. 1 lett. b), Reg. UE 2016/679), nonché l'adempimento di un obbligo di legge a cui è soggetto il Titolare (art. 6, par. 1 lett. b), Reg. UE 2016/679).

2. Natura del conferimento: il conferimento dei dati personali è obbligatorio, in quanto in mancanza di esso non sarà possibile dare inizio al procedimento e provvedere all'emanazione del provvedimento conclusivo dello stesso.

3. Modalità del trattamento: in relazione alle finalità di cui sopra, il trattamento dei dati personali avverrà con modalità informatiche e manuali, in modo da garantire la riservatezza, l'integrità e la sicurezza degli stessi. I dati non saranno in alcun caso diffusi e potranno essere eventualmente utilizzati in forma anonima e aggregata per finalità statistiche e di monitoraggio del servizio. I Suoi dati sono conservati per il tempo necessario al perseguimento della finalità per la quale sono trattati e comunque per un periodo non superiore a 10 anni dal momento della raccolta.

4. Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati: potranno venire a conoscenza dei dati personali i dipendenti e i collaboratori del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alla finalità di cui sopra. Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda. I dati raccolti dal Titolare non verranno altrimenti diffusi, trasferiti e/o ceduti a terzi, a Paesi terzi ovvero ad Organizzazioni internazionali.

5. Diritti dell'interessato: in qualsiasi momento, entro i parametri e nei casi previsti dal Capo III del Regolamento Europeo 2016/679 (artt. 12 e da 15 a 22), Lei ha il diritto di ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che La riguardano e di conoscerne le finalità, il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettifica.. Gli interessati hanno altresì il diritto di chiedere, nei casi previsti, la cancellazione, la limitazione del trattamento, nonché di opporsi, per motivi connessi alla propria situazione particolare, al trattamento. L'interessato ha infine il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 141 D.Lgs n. 196 del 2003 e art. 77 Reg. UE 2016/679. Per l'esercizio di tali diritti, l'interessato può rivolgersi al Titolare del trattamento dei dati.

6. Titolare del trattamento Assistiamo Casa S.r.l., con sede in Via Cristina da Pizzano 5, 40133 Bologna, e-mail: privacy@assistiamocasa.it, è il Titolare del Trattamento dei dati personali.

7. Il Responsabile della Protezione Il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) è raggiungibile al seguente indirizzo e-mail: dpo@assistiamocasa.it.

Ogni ulteriore informazione riguardante il trattamento dei dati è reperibile sul sito istituzionale di Assistiamo Casa Srl oppure scrivendo alla email privacy@assistiamocasa.it.






CHIEDO INOLTRE *(indicare che cosa chiede, propone o suggerisce alla Società Dolce)*

SONO CONSAPEVOLE

della responsabilità e delle sanzioni stabilite dalla legge per false attestazioni e che mendaci dichiarazioni, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi, costituiscono reato punito ai sensi del Codice Penale e delle leggi speciali in materia.

COME PRESENTARE UN RECLAMO

Può presentare il modulo di segnalazione/reclamo in diversi modi:

-  attraverso le cassette di raccolta delle segnalazioni che trovano in tutti gli uffici e servizi gestiti da Assistiamo Casa Srl
-  online all'indirizzo a qualitaeservizi@assistiamocasa.it
-  per posta ordinaria a Assistiamo Casa Srl in Via Cristina da Pizzano n.5 - 40133 Bologna
-  di persona presso la sede legale di Assistiamo Casa Srl o presso le altre sedi territoriali.
-  telefonare al numero 051/644.12.11 – Ufficio Qualità

TEMPI DELLA RISPOSTA

Assistiamo Casa Srl si impegna a fornire riscontro in merito alla segnalazione/ reclamo entro 30 giorno dalla data di ricevimento.

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ricezione e gestione segnalazioni/reclami

1. Finalità e base giuridica del trattamento: i dati personali verranno trattati da Assistiamo casa Srl per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali inerenti alla segnalazione/il reclamo presentato dall'interessato. La base giuridica che legittima il trattamento è l'adozione di una misura precontrattuale richiesta dall'interessato ovvero l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte (art. 6, par. 1 lett. b), Reg. UE 2016/679), nonché l'adempimento di un obbligo di legge a cui è soggetto il Titolare (art. 6, par. 1 lett. b), Reg. UE 2016/679).

2. Natura del conferimento: il conferimento dei dati personali è obbligatorio, in quanto in mancanza di esso non sarà possibile dare inizio al procedimento e provvedere all'emanazione del provvedimento conclusivo dello stesso.

3. Modalità del trattamento: in relazione alle finalità di cui sopra, il trattamento dei dati personali avverrà con modalità informatiche e manuali, in modo da garantire la riservatezza, l'integrità e la sicurezza degli stessi. I dati non saranno in alcun caso diffusi e potranno essere eventualmente utilizzati in forma anonima e aggregata per finalità statistiche e di monitoraggio del servizio. I Suoi dati sono conservati per il tempo necessario al perseguimento della finalità per la quale sono trattati e comunque per un periodo non superiore a 10 anni dal momento della raccolta.

4. Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati: potranno venire a conoscenza dei dati personali i dipendenti e i collaboratori del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alla finalità di cui sopra. Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I dati personali potranno essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda. I dati raccolti dal Titolare non verranno altrimenti diffusi, trasferiti e/o ceduti a terzi, a Paesi terzi ovvero ad Organizzazioni internazionali.

5. Diritti dell'interessato: in qualsiasi momento, entro i parametri e nei casi previsti dal Capo III del Regolamento Europeo 2016/679 (artt. 12 e da 15 a 22), Lei ha il diritto di ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che La riguardano e di conoscerne le finalità, il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettifica.. Gli interessati hanno altresì il diritto di chiedere, nei casi previsti, la cancellazione, la limitazione del trattamento, nonché di opporsi, per motivi connessi alla propria situazione particolare, al trattamento. L'interessato ha infine il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 141 D.Lgs n. 196 del 2003 e art. 77 Reg. UE 2016/679. Per l'esercizio di tali diritti, l'interessato può rivolgersi al Titolare del trattamento dei dati.

6. Titolare del trattamento Assistiamo Casa S.r.L., con sede in Via Cristina da Pizzano 5, 40133 Bologna, e-mail: privacy@assistiamocasa.it, è il Titolare del Trattamento dei dati personali.

7. Il Responsabile della Protezione Il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) è raggiungibile al seguente indirizzo e-mail: dpo@assistiamocasa.it.

Ogni ulteriore informazione riguardante il trattamento dei dati è reperibile sul sito istituzionale di Assistiamo Casa Srl oppure scrivendo alla email privacy@assistiamocasa.it.

***TARIFFARIO POLIAMBULATORIO SPAZIO SALUTE dal 23/01/2026 Prestazioni Riabilitative e Sanitarie**

POLIAMBULATORIO SPAZIO SALUTE - PRESTAZIONI	TARIFFA comprensiva di IVA se dovuta	Tipologia prestazione	**Scontistiche /promozioni
Chinesiterapia (45')	C 45,00	ambulatoriale	
Chinesiterapia (30')	C 30,00	ambulatoriale	
Elettroterapia Antalgica Tens 1 tratto (20')	C 15,00	ambulatoriale	
Elettroterapia Antalgica Tens 2 tratti (40')	C 28,00	ambulatoriale	
Elettroterapia di rinforzo (elettrostimolazione) 1 tratto	C 15,00	ambulatoriale	
Elettroterapia di rinforzo (elettrostimolazione) 2 tratti	C 28,00	ambulatoriale	
Idrokinesiterapia individuale 30'	C 50,00	ambulatoriale	
Idrokinesiterapia di gruppo (minimo 3 persone, 45'). Costo a persona	C 25,00	ambulatoriale	
Ginnastica dolce di gruppo in acqua (minimo 5 persone, 45'). Costo a persona	C 15,00	ambulatoriale	
Laser ad alta potenza 1 tratto	C 30,00	ambulatoriale	
Laser ad alta potenza 2 tratti	C 50,00	ambulatoriale	
Manipolazione - 1° valutazione	C 70,00	ambulatoriale	
Massaggio terapeutico 15'	C 25,00	ambulatoriale	
Massaggio terapeutico 30'	C 40,00	ambulatoriale	
Massaggio terapeutico 45'	C 60,00	ambulatoriale	
Riabilitazione neuromotoria 50'	C 45,00	ambulatoriale	
Riabilitazione a domicilio 50'	C 60,00	domiciliare	
Riabilitazione di gruppo (minimo 4 persone, 60'). Costo a persona	C 20,00	ambulatoriale	
Ginnastica dolce di gruppo (minimo 5 persone, 45'). Costo a persona	C 10,00	ambulatoriale	
Tecarterapia + massaggio	C 50,00	ambulatoriale	
Tecarterapia 1 tratto	C 30,00	ambulatoriale	
Tecarterapia 2 tratti	C 50,00	ambulatoriale	
Ultrasuoni	C 30,00	ambulatoriale	
Visita specialistica fisiatrica 1° visita	C 120,00	ambulatoriale	
Visita specialistica fisiatrica di controllo	C 77,00	ambulatoriale	
Visita specialistica fisiatrica a domicilio	C 160,00	domiciliare	
Nutrizionista 1 visita	C 130,00	ambulatoriale	
Nutrizionista monitoraggio	C 80,00	ambulatoriale	
Trattamento podologico	C 60,00	ambulatoriale	
NEUROPSICOLOGO seduta individuale	C 80,00	ambulatoriale	
NEUROPSICOLOGO Sedute di valutazione neuropsicologica con somministrazioni di test e valutazione finale	C 180,00	ambulatoriale	
LOGOPEDIA seduta individuale	C 50,00	ambulatoriale	
LOGOPEDIA Sedute di Valutazione logopedica con somministrazione di test e relazione finale	C 150,00	ambulatoriale	
Valutazione infermieristica	C 37,00	ambulatoriale	
Elettrocardiogramma a riposo (ECG)	C 35,00	ambulatoriale	
Holter cardiaco 24 h	C 70,00	ambulatoriale	
Holter cardiaco da 48 h a 5 giorni	C 100,00	ambulatoriale	
Holter pressorio 24 h	C 45,00	ambulatoriale	
Singola iniezione	C 10,00	ambulatoriale	
Ciclo di iniezioni (minimo di tre iniezioni)	C 8,00 cad.	ambulatoriale	
Singola iniezione	C 23,00	domiciliare	
Ciclo di iniezioni (minimo di tre iniezioni)	C18 ,00 cad.	domiciliare	
Gestione cateterismi vescicali	C 40,00	ambulatoriale	
Medicazione complessa	C 37,00	ambulatoriale	
Medicazione semplice/bendaggio	C 30,00	ambulatoriale	
Bendaggio vascolare/Bendaggio Elastocompressivo	C 35,00	ambulatoriale	
Rimozione punti di sutura con medicazione	C 35,00	ambulatoriale	
Rilevazione/Monitoraggio dei parametri vitali	C 10,00	ambulatoriale	
Prelievi ematici/esami di laboratorio a cui aggiungere costo listino analisi	C 8,00	ambulatoriale	
Prelievi ematici/esami di laboratorio a cui aggiungere costo listino analisi	C 28,00	domiciliare	
MICROBIOTA PROFILE NGS (Accurate dysbiosis test)	C 300,00	ambulatoriale	
Breath Test - Lattosio	C 84,00	ambulatoriale	
Urea Breath Test - Helicobacter Pylori	C 59,50	ambulatoriale	
Gestione stomia / nefrostomia /UCS (ureterocutaneostomia)	C 35,00	ambulatoriale	
Tampone faringeo per esame culturale	C 20,00	ambulatoriale	
Ricerca molecolare RNA CORONAVIRUS (COVID-19) tampone - PCR	C 35,00	ambulatoriale	
Test Rapido Covid ricerca Antigene Sars-Cov-2	C 11,50	ambulatoriale	
Altre prestazioni/attività concordate con paziente			

*le tariffe si intendono valide dal 23/01/2026

** per le convenzioni attive rivolgersi direttamente in segreteria o visionare il sito