



CARTA DEI SERVIZI

Mod 7.2.G

Rev. 0 del 26-01-2008

POLIAMBULATORIO FISIOTERAPICO E RIABILITATIVO
SAN TERENCE di LERICI (SP)

CARTA DEI SERVIZI



CARTA DEI SERVIZI

Mod 7.2.G

Rev. 0 del 26-01-2008

Gentile Signore/Signora,

Il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.

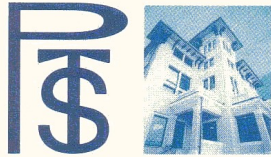
Si tratta di un documento importante che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità.

Si tratta quindi soprattutto di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che il Poliambulatorio offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo, e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A diposizione per ogni chiarimento.

La Direzione



PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Si tratta di una dichiarazione “**trasparente**” dei Servizi offerti e delle modalità di erogazione degli stessi.

Essendo la prima Carta dei Servizi non pretende certamente di essere esaustiva ma vuole, soprattutto, rispondere all’obiettivo di fornire agli utenti, alle Aziende Sanitarie, alle Istituzioni regionali e locali e, non da ultimo, agli operatori interni un quadro più completo possibile dei servizi e delle prestazioni offerte ma anche dei traguardi verso i quali siamo proiettati e che rappresentano il nostro futuro.

Proprio perché questo documento non deve essere un obbligo formale ma uno strumento di “**comunicazione esterna**” delle nostre conoscenze e competenze tecniche, della nostra professionalità e della nostra lunga esperienza oltre che del nostro interesse al mondo della Fisioterapia e della Riabilitazione.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull’erogazione dei servizi pubblici* e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, *Schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”*.

Ulteriori riferimenti normativi sono:

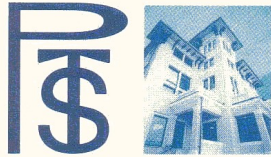
- **L. 7 agosto 1990, n.241** – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi.
- **Ministero della Sanità – Linee Guida n. 2/95** – attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale.
- **Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996** – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l’umanizzazione dell’assistenza, il diritto all’informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché all’andamento delle attività di prevenzione delle malattie.
- **D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196** – Codice in materia di protezione dei dati personali.

PRINCIPI SULL’EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il POLIAMBULATORIO SAN TERENCE intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all’erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull’erogazione dei servizi pubblici*.

- **EGUAGLIANZA**

L’erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L’eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei clienti.



CARTA DEI SERVIZI

Mod 7.2.G

Rev. 0 del 26-01-2008

Il POLIAMBULATORIO fa proprio tale principio considerando ciascun cliente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

- **IMPARZIALITA'**

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Il POLIAMBULATORIO fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

- **CONTINUITA'**

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

Il POLIAMBULATORIO fa proprio tale principio garantendo un servizio di erogazione delle prestazioni specifiche riabilitative.

- **DIRITTO DI SCELTA**

Il cliente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.

Il POLIAMBULATORIO fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia del cliente, ma tenendo presente che *relazione di cura* significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione del cliente.

- **PARTECIPAZIONE**

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione del cliente alla prestazione. Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Il POLIAMBULATORIO fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando il cliente nella realizzazione dei piani individualizzati creando in tal modo i presupposti affinché tra clienti ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali dei clienti, tra operatori e professionisti e tra professionisti ed utenti.

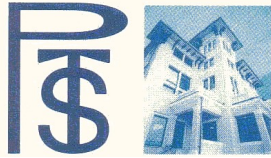
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.

Il POLIAMBULATORIO fa proprio il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'utente siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute.

Inoltre, il POLIAMBULATORIO SAN TERENCE mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni riabilitative, come espresso più in dettaglio nella politica per la qualità dichiarata dalla Direzione.

MISSION



CARTA DEI SERVIZI

Mod 7.2.G

Rev. 0 del 26-01-2008

Il POLIAMBULATORIO SAN TERENCE ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, con l'attenzione umana e la competenza professionale, nel rispetto della dignità e della privacy, necessaria a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura, attraverso un'equipe sempre volta all'analisi dei risultati e a perseguire il miglioramento della qualità, attraverso l'applicazione condivisa di principi etici.

VISION

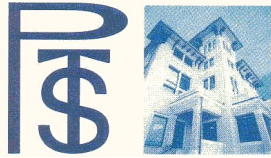
La qualità della vita degli utenti all'interno di un servizio è determinata principalmente dalla capacità dello stesso di rispondere in modo adeguato alla richiesta; dal punto di vista operativo ciò significa elaborare protocolli riabilitativi individualizzati, procedendo dall'analisi dei bisogni, identificando i relativi obiettivi e le conseguenti azioni assistenziali, le modalità ed i tempi in cui attuarle, nonché le risorse (umane e tecnologiche) necessarie alla loro realizzazione.

Il POLIAMBULATORIO SAN TERENCE intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, integrandosi con il Sistema Sanitario Regionale nella sfida continua volta all'abbattimento delle liste d'attesa delle prestazioni di diagnostica oltre che ad essere un punto di riferimento per le prestazioni di fisioterapia e rieducazione.

OBIETTIVI

Gli OBIETTIVI del POLIAMBULATORIO SAN TERENCE sono identificabili nei seguenti:

- Garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate.
- Adottare e mantenere un Sistema Qualità che porti all'accreditamento istituzionale e alla Certificazione di Qualità e al loro mantenimento.
- Soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, in collaborazione con le ASL per quanto riguarda le attività accreditate, nell'obiettivo comune di ridurre i tempi d'attesa, in particolare per le prestazioni diagnostiche ambulatoriali, nell'ambito della Programmazione Regionale. La corretta risposta gestionale al continuo modificarsi delle richieste fa ritenere il Poliambulatorio non sussidiario all'attività pubblica ma integrativo e complementare ad essa; pertanto devono essere costantemente monitorati e adeguati i fattori produttivi sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche.
- Garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
 - la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
 - tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
 - il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
 - la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;



CARTA DEI SERVIZI

Mod 7.2.G

Rev. 0 del 26-01-2008

- la refertazione immediata per le prestazioni diagnostiche;
 - un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
 - professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
 - il rispetto della privacy.
- Raggiungimento e mantenimento dello standard di prodotto e di servizio così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.

A tal fine le modalità organizzative identificate dal POLIAMBULATORIO SAN TERENCE, per il perseguimento della propria missione comprendono le seguenti attività peculiari:

- Introduzione e gestione di un sistema Certificato conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 in grado di mantenere l'attenzione sulla qualità del servizio e delle prestazioni anche rispetto all'analisi dei bisogni del cliente;
- Metodologia di lavoro che preveda strumenti sistematici di integrazione orizzontale e verticale (riunioni d'equipe e/o plenarie, di progetto, di staff, di direzione, ecc).
- Adozione e revisione periodica di metodologie assistenziali e cliniche basate sull'evidenza scientifica (EBM) estrapolate da linee guida nazionali ed internazionali di società scientifiche.

Tale tipologia si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale del cliente risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

Il sistema di gestione del POLIAMBULATORIO SAN TERENCE è attualmente ed in via sperimentale regolato da un sistema documentato e sottoposto a controlli periodici al fine di garantire che tale sistema "sulla carta" e realtà operativa siano fra loro coerenti e rispondano ai requisiti della normativa di riferimento (UNI EN ISO 9001:2008).

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il POLIAMBULATORIO SAN TERENCE è situato interamente al primo piano accessibile con ascensore idoneo per disabili e quindi senza alcuna barriera architettonica. È dotato di n. 3 ambulatori e di n. 2 box fisioterapia, un'accettazione dotata di una postazione presso l'entrata, una sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili come da norme cogenti.

Attualmente il POLIAMBULATORIO SAN TERENCE si caratterizza per l'ampia gamma di prestazioni offerte sia in regime di accreditamento che in regime di libera professione, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze degli utenti.



CARTA DEI SERVIZI

Mod 7.2.G

Rev. 0 del 26-01-2008

Il POLIAMBULATORIO SAN TERENCE si avvale di personale medico e paramedico altamente specializzato, di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, così da soddisfare pienamente ogni necessità di diagnosi.

COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO

Il POLIAMBULATORIO SAN TERENCE è situato in Via Paolo Mantegazza n.24 19032 San Terenzo, Lerici (SP).

La linea dell'autobus S o L consente di raggiungere agevolmente il POLIAMBULATORIO SAN TERENCE.

ORARI DI APERTURA

Il POLIAMBULATORIO SAN TERENCE è aperto dal LUNEDI' al VENERDI' dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00.

ORGANIZZAZIONE

Direttore Sanitario: Dott. Roberto Grolla
Amministratore: geom. Fontanella Luciano
Tel 0187/974058

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 8.00 alle ore 13.00 presso il Servizio Accettazione del POLIAMBULATORIO telefonicamente o via fax.

I pazienti possono accedere a tutti i servizi del POLIAMBULATORIO in regime di accreditamento tramite prenotazione CUP, eccezione fatta per le prestazioni private del centro.

Tutte le prestazioni erogate dal POLIAMBULATORIO sono prenotabili anche privatamente del paziente sempre dietro presentazione di ricetta medica.

Il paziente che accede alle prestazioni deve essere in possesso della richiesta medica compilata in tutte le sue parti, comprese le eventuali certificazioni di esenzione.

Al momento dell'accesso il paziente deve presentarsi in segreteria e consegnare la richiesta medica originale.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti o in assegno bancario. Non vengono accettate carte di credito, bancomat o banco posta.

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente o tramite fax ai numeri del centro durante gli orari di segreteria.



COMPITI DEL PERSONALE

Il personale è classificato in medico, paramedico, di segreteria e amministrativo.

Il personale medico si occupa delle visite specialistiche.

Il Direttore sanitario, Dott. Roberto Grolla, sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il personale paramedico è rappresentato dai fisioterapisti.

Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e loro riscossione secondo le direttive del Direttore Sanitario e del Direttore Amministrativo.

L'Amministratore unico è il legale rappresentante della struttura.

PRESTAZIONI DEL POLIAMBULATORIO

- TERAPIE RIABILITATIVE
- FISIOKINESI TERAPIA
- LASER TERAPIA
- MAGNETO TERAPIA
- ULTRASUONO TERAPIA
- TENS TERAPIA
- ELETTRICI TERAPIA
- DIODINAMICA TERAPIA
- IONOFRESI TERAPIA
- ELETTROSTIMOLAZIONE
- **PRESSOTERAPIA PER:**
 - **disturbi del circolo linfatico**
 - **disturbi del circolo venoso**
 - **alterazioni del pannicolo sottocutaneo**
 - **fibrosi**
 - **apidosi**
 - **inattività muscolare**
- Trattamento di patologie muscolo articolari con TAPING e massaggio
- Corsi di ginnastica per recupero posturale e articolare (tipo MCKENZIE, PILATES)
- Esercizi di propriocettività
- Ginnastica "dolce" di gruppo.

TEMPI DI ATTESA MASSIMI

Premesso che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni del centro, possiamo fornire una tabella dei tempi medi di attesa distinta per branca specialistica sulla base dell'esperienza degli anni scorsi.

TERAPIE FISICHE E RIABILITAZIONE PRIVATE
TERAPIE FISICHE E RIABILITAZIONE IN CONVENZIONE

3 GIORNI
da 6/8 mesi

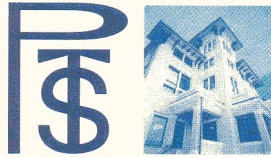


CARTA DEI SERVIZI

Mod 7.2.G

Rev. 0 del 26-01-2008

<u>OBIETTIVI</u>	<u>STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ</u>
<u>Identificabilità degli operatori</u>	Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.
<u>Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi del poliambulatorio</u>	Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.
<u>Rispettare la dignità e la privacy del paziente</u>	I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzazione e per motivazioni giustificate. Gli ambulatori e i box di terapia fisica, al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti costantemente chiusi. I servizi igienici sono separati per gli uomini e per le donne e predisposti per i disabili.
<u>Garantire professionalità</u>	Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate. Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.
<u>Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate</u>	Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto tecnici qualificati. La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.
<u>Recepire le esigenze del paziente</u>	Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.
<u>Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo</u>	Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato.



CARTA DEI SERVIZI

Mod 7.2.G

Rev. 0 del 26-01-2008

	Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.
--	---

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il POLIAMBULATORIO si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso l'accettazione.

La Direzione dopo aver fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni.

Il Modulo Segnalazioni e Reclami è allegato alla presente Carta dei Servizi.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Con frequenza semestrale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

Il questionario sulla soddisfazione del paziente è allegato alla presente Carta dei Servizi: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.



CARTA DEI SERVIZI

Mod 7.2.G

Rev. 0 del 26-01-2008