

# ***CARTA DEI SERVIZI***

## **Centro di Fisioterapia S.R.L.**

Conforme al D.P.C.M. del 19/05/1995

Verificata da Direzione

REV n. 0 del 22/07/2024

**CENTRO DI FISIOTERAPIA** s.r.l.

Sede Legale e Operativa:

Via Silvio Pellico, 25 - 80040 Carcola (Na)

Tel. 081.7331615 - 081.5552197 Fax 081.5554982

Partita IVA 01346011214

L'AMMINISTRATORE



## INDICE

INTRODUZIONE.....	3
SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	4
RIF.NORMATIVI.....	6
IMPORTANZA DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	8
LA STRUTTURA.....	9
ORGANIGRAMMA GENERALE.....	13
LA "MISSION".....	15
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	18
DIRITTI E DOVERI.....	20
LE MODALITÀ DI RECLAMO.....	23
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI.....	24
MECCANISMI DI TUTELA, PARTECIPAZIONE E VERIFICA.....	26
MECCANISMO DI TUTELA E VERIFICA DELL'UTENTE.....	28
INFORMAZIONE E PRIVACY.....	29
LA SICUREZZA E LA SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO.....	30

## INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi sanitari rappresenta per il Centro di Fisioterapia S.R.L. una ulteriore occasione di conferma della volontà di proseguire nel cammino, già intrapreso, di una gestione che tenga conto delle necessità e delle aspettative degli utenti.

La Carta dei Servizi nasce dalla consapevolezza degli impegni che il Centro tende ad assumere; essi vanno sia nella direzione del costante miglioramento della qualità dei servizi erogati, sia in quella di rendere attuale il processo di partecipazione.

La Carta dei Servizi viene ad essere pertanto uno degli strumenti attraverso i quali si può conoscere meglio la Struttura nel suo aspetto strutturale e in quello operativo.

### L'ENTE GESTORE

Il CENTRO DI FISIOTERAPIA SRL è una struttura sanitaria operante attraverso l'accreditamento col Servizio Sanitario Nazionale. con sede legale e amministrativa a Cercola (Na) in Via Silvio Pellico n 25.

Le prestazioni sanitarie vengono erogate del tutto gratuitamente agli aventi diritto e col pagamento del ticket per gli altri.

Il CENTRO DI FISIOTERAPIA SRL si avvale esclusivamente di personale di provata esperienza e competenza: lo staff è composto da medici specialisti (ortopedici, fisiatra), terapisti della riabilitazione (t.d.r.) e massofisioterapisti, per la terapia fisica e riabilitativa.

Al fine di garantire maggiore rispondenza ai bisogni dell'utente, il CENTRO DI FISIOTERAPIA SRL, si impegna ad umanizzare il rapporto operatore-utente mediante un'accoglienza ed un'accettazione che rispetti la sua dignità riuscendo a cogliere e a decodificare in maniera corretta le sue reali esigenze relativamente alla gamma delle prestazioni e dei servizi offerti.

## SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento volto alla tutela dei diritti del cittadino, formulata ai sensi e sulla base dei principi del DPCM del 19 maggio 1995 e s.m.i., nel quale è enunciato lo schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari".

La Carta dei Servizi è inoltre redatta secondo le indicazioni della delibera n.369 del 23 marzo 2010 – Linee Guida per la Carta dei Servizi Sanitari.

La Carta dei Servizi aggiornata e redatta con l'apporto di categorie professionali e delle associazioni di tutela e di volontariato rappresentative della collettività e dell'utenza.

Del processo di consultazione esiste documentazione scritta al fine di preservare l'evidenza del contributo di ognuno.

Il presente documento è soggetto a periodica rivalutazione da parte della direzione con l'apporto delle associazioni di tutela dei cittadini, dei malati e del volontariato.

La Carta dei Servizi ha introdotto nella Pubblica Amministrazione il concetto di "standard di qualità", che rappresenta essenzialmente un punto di riferimento per orientare l'attività dei servizi pubblici verso la loro "missione" che è quella di fornire un servizio di buona qualità ai cittadini utenti, garantendo i seguenti principi:

- a) **imparzialità** nell'erogazione delle prestazioni ed uguaglianza nel diritto all'accesso ai servizi;
- b) **piena informazione** dei cittadini utenti sui servizi offerti e la modalità di erogazione degli stessi;
- c) **definizione degli standard** e assunzione di impegni da parte dell'amministrazione rispetto alla promozione del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa;
- d) **organizzazione** di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini;
- e) **ascolto** delle opinioni e dei giudizi espressi dai cittadini direttamente o attraverso le associazioni che li rappresentano.

Gli standard della Carta dei Servizi rappresentano la direzione di miglioramento verso il quale tutto il Centro è impegnato. Essi sono un punto

di riferimento sia per i cittadini che per gli operatori:

- ✓ i cittadini hanno a disposizione una guida ai livelli di qualità del servizio e possono utilizzare gli standard per orientarsi nella scelta sanitaria a cui si rivolgono;
- ✓ gli operatori possono trovare un elemento di rafforzamento dell'identità del Centro, dato che tutto il personale contribuisce al rispetto degli impegni assunti con i cittadini utenti.

Gli standard della Carta dei Servizi sono obiettivi dichiarati dalla direzione e costituiscono forme di garanzia all'utente sul tema del servizio.

Possono essere espressi in diversi modi:

- ✓ quantitativamente, sulla base di indicatori misurabili;
- ✓ qualitativamente, sulla base di affermazioni di impegno verificabili.

## RIFERIMENTI NORMATIVI

- Costituzione della Repubblica Italiana, articolo 97
- Legge del 7 Agosto 1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”, art. 7
- Decreto Legislativo del 30 Dicembre 1992 n.502 “Riordino della disciplina in materia Sanitaria” a norma dell’articolo 1 della Legge 23 Ottobre 1992, n. 421, articolo 14
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 Ottobre 1994 “Principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 12 Maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”
- Circolare del Ministero della Sanità n. 2/95 “Linee guida per l’attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale”
- Legge 196/2003 (legge sulla Privacy). Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Trattamento di tutti i dati relativi ai pazienti che siano ascrivibili nella categoria dei dati sensibili.
- Decreto Legislativo 10 agosto 2018 n. 101 Disposizioni per l’adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).
- Decreto commissaria ad acta n.51 del 4 luglio 2019 Integrazione requisiti per l’accreditamento istituzionale delle strutture pubbliche e private (Deliberazione del Consiglio dei ministri luglio 2017, punto ix: “corretta conclusione delle procedure di accreditamento degli erogatori in coerenza con le osservazioni ministeriali”).
- Delibera della Giunta Regionale n. 269 del 16 maggio 2023 Requisiti ulteriori specifici per l’accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e sociosanitarie della Regione Campania. Modifiche alla D.G.R.C. n. 169 del 4 aprile.

- Delibera della Giunta Regionale n. 284 del 24 maggio 2023 Manuale Operativo Tecnicamente Accreditante.
- Delibera della Giunta Regionale n. 291 del 25 maggio 2023 “Procedure per l’inoltro, la gestione delle istanze ed il rilascio/rinnovo/ variazione dell’accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e sociosanitarie della Regione Campania e.s.m.i.”

## IMPORTANZA DELLA CARTA DEI SERVIZI

- ✓ La Carta dei Servizi è un documento adottato da questo Centro per stabilire le linee di indirizzo, i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità dei servizi.
- ✓ La Carta dei Servizi è un documento che va interpretato in chiave dinamica, soggetto quindi a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.
- ✓ La Carta dei Servizi elenca i criteri, le metodologie e le procedure ai quali gli operatori devono attenersi.
- ✓ La Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto alla salute che attribuisce al Cittadino Paziente la possibilità di controllo effettivo sui servizi erogati, sulla loro qualità e sulla quantità.



## ***I SERVIZI FORNITI***

Il CENTRO DI FISIOTERAPIA SRL è in grado di assicurare prestazioni di elevato livello specialistico riabilitativo di FKT per una vasta gamma di patologie e per tutte le fasce di età:

- ✓ Patologie del sistema nervoso centrale e periferico in fase cronica e/o stabilizzata;
- ✓ Patologie osteomi articolari post-traumatiche monodistrettuali o polidistrettuali;
- ✓ Patologie osteomi articolari degenerative monodistrettuali e poli distrettuali;
- ✓ Patologie conseguenti ad esiti di ustioni e interventi chirurgici;
- ✓ Patologie legate a paramorfismi e dimorfismi nell'età evolutiva;
- ✓ Patologie cardio — respiratorie.

## ***LE ATTIVITA' EROGATE***

- **Riabilitazione:** ginnastica correttiva (scoliosi, cifosi, ginocchio valgo, ginocchio valgo-varo, etc.), poli artrosi dell'anziano, attriti e periartriti, esiti di fratture, trattamento riabilitativo post-intervento chirurgico.
- **Terapia fisica:** radar terapia, ionoforesi, diadinamiche, elettrostimolazioni, ultrasuoni, laser, magnetoterapia, trazioni, manipolazioni vertebrali, infrarossi, ultravioletti, pressoterapia, ipertermia, tecarterapia.

## **ACCESSO AL SERVIZIO**

Alla richiesta del Paziente, qualora sussistano tutti i presupposti previsti dalla legge di riferimento, segue direttamente l'accettazione e quindi l'inizio del trattamento.

Le terapie possono avere una durata massima di 10 trattamenti e possono ripetersi per un massimo di 3 cicli rinnovabili a seconda delle esigenze.

Per l'accesso alle prestazioni ex art. 44, il **CENTRO DI FISIOTERAPIA SRL** si accetta che la data di prescrizione non sia antecedente a trenta giorni;

## **ACCESSIBILITA'**

Al fine di assicurare un servizio adeguato, si precisa che hanno diritto alle prestazioni del **CENTRO DI FISIOTERAPIA SRL** tutte le persone che a causa di una malattia, o di un evento traumatico, hanno bisogno di trattamenti riabilitativi (anche complessi).

Per accedere alle prestazioni del **CENTRO DI FISIOTERAPIA SRL** non è richiesto il possesso di alcun titolo di invalidità.

Le prestazioni vengono erogate secondo il seguente orario:

***dal LUNEDI al VENERDI dalle 09:00 alle 13:00 e alle 14.00 alle 18.00  
il SABATO dalle 09:00 alle 13;00 alle 14.00 alle 18.00 solo su  
appuntamento***

Per migliorare qualitativamente la comunicazione e l'accessibilità la Direzione si impegna:

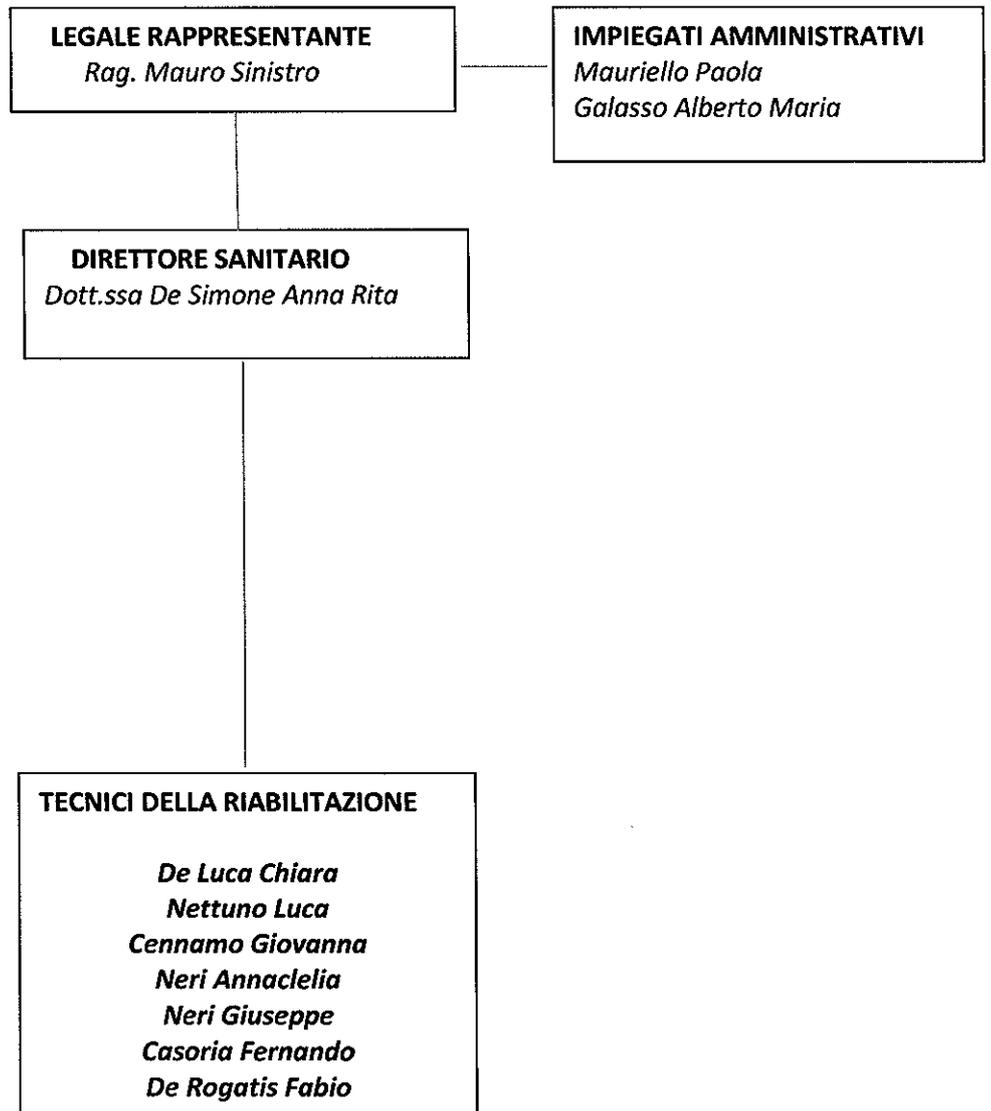
- a mantenere adeguati i livelli informativi e di aggiornamento ai cambiamenti organizzativi e gestionali;
- potenziare i livelli di informazione attraverso ogni soggetto attivo del Centro;
- realizzare e divulgare materiale informativo (depliant, guide, Carta dei Servizi) per gli Utenti.
- informare il paziente su: 1) tipologia, disponibilità e realizzazione del percorso assistenziale; 2) gli eventuali oneri a carico del paziente; 3) la possibilità da parte di quest'ultimo di contribuire a migliorare la qualità del servizio.

In particolare, l'Utente (o il suo tutore) vengono costantemente informati sulla malattia, sulle eventuali disabilità ad essa correlate, sulle possibili

evenienze della fase successiva al percorso assistenziale/amministrativo, in modo che sia in grado di gestire tale fase. Per tal motivo ogni paziente manifesta il proprio consenso informato e partecipa, per quanto possibile, alla definizione del percorso assistenziale. L'informazione della persona viene garantita con: 1) informazioni alla persona e a suoi familiari i delegati sulla codifica della gravità assegnata; 2) identificazione dell'operatore referente (di norma il Direttore Sanitario e/o il Coordinatore); 3) informazione dei tempi e dei luoghi per effettuare l'informazione.

Il **CENTRO DI FISIOTERAPIA SRL** è facilmente raggiungibile ed è adiacente al Comune di Cercola, in prossimità di fermate di autobus, adiacente a stazione della circumvesuviana, è dotato di parcheggio riservato.

# ORGANIGRAMMA GENERALE



## **DIREZIONE SANITARIA**

Il servizio è diretto dalla Direzione Sanitaria del CENTRO DI FISIOTERAPIA SRL è affidata ad un medico specialista in medicina fisica e riabilitazione ( **Dott.ssa De Simone Anna Rita**) le prestazioni sono prescritte da medici specialisti del settore ed erogate da professionisti della riabilitazione che vengono selezionati e valutati da specialisti del settore: lo staff è composto da medici specialisti (ortopedici, fisiatristi, neurologi, cardiologi, neurofisiopatologi), terapisti della riabilitazione (t.d.r.), logopedisti, massofisioterapisti, cinesilogi per la terapia fisica e riabilitativa.

Inoltre, l'organico si completa con ulteriori collaboratori amministrativi.

## LA “MISSION”

La mission, cioè la ragione di essere del CENTRO DI FISIOTERAPIA SRL è quella di affiancare il S.S.R. per gli utenti bisognosi di cure in alcuni campi prioritari d'azione nell'ampia sfera delle malattie reumatiche, ortopediche, traumatologiche in tutte le fasce d'età in fase acuta, sub acuta, cronica ed evolutiva. Tutto ciò in considerazione dell'alta percentuale di casi relativi a tali patologie sempre in aumento ed in relazione alla prevenzione, all'aumento dell'aspettativa media di vita e degli stili di vita sempre più soggetti a traumatismi a cui la programmazione sanitaria regionale dovrà far fronte. Tutto ciò garantendo, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, la migliore qualità di vita possibile al proprio Paziente, sia dal punto di vista fisico che funzionale, considerandone gli specifici bisogni, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi territoriali.

La Politica per la Qualità che ne deriva, vede impegnato il CENTRO DI FISIOTERAPIA SRL a:

Garantire un ottimale rapporto tra risorse previste dalla normativa regionale e risorse impegnate, attività progettata e attività svolte, risultati progettati e risultati ottenuti;

Mantenere i tempi d'attesa per le prese in carico al minimo possibile, avendo avuto cura di progettare e stabilire standard aziendali comunque bassi;

Fornire informazioni documentate, corrette e chiare sui servizi offerti mediante la diffusione di una Carta dei Servizi;

Garantire la sicurezza sia nei confronti degli operatori sia degli utenti, garantendo anche il rispetto dell'ambiente;

Assicurare che tutte le persone dell' Azienda siano informate e coinvolte nelle attività di miglioramento della Qualità in termini di obiettivi specifici e quantificati;

Assicurare, attraverso apposite verifiche ispettive interne, la continua efficacia del Sistema Qualità;

Tenere in massima considerazione le indicazioni provenienti dalle Parti Interessate (Pazienti, ASL, Istituzioni, Associazioni di Categoria, etc.),

prestando la massima attenzione ai suggerimenti delle stesse ed agli eventuali reclami al fine di mantenerne ed aumentarne il livello di soddisfazione.

**Il CENTRO DI FISIOTERAPIA SRL** pone quindi il fondamento delle sue attività oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e sull'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale del Paziente risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

La Direzione Aziendale sostiene la presente Politica, gli obiettivi e il piano di attività ad essa correlati, garantendo la disponibilità delle risorse e dei mezzi necessari e assicurandosi, mediante specifiche attività di sensibilizzazione, che il personale coinvolto la sostenga, la comprenda e la attui, essendo consapevole che in un'organizzazione che eroga servizi, le singole persone costituiscono una risorsa molto importante e il comportamento e le prestazioni influiscono direttamente sulla qualità dei servizi erogati.

## STANDARD DI QUALITA' E DI SERVIZI

Al fine di garantire maggiore rispondenza ai bisogni del l'Utente il CENTRO DI FISIOTERAPIA SRL s'impegna ad umanizzare il rapporto operatore-utente, mediante un'accoglienza ed un'accettazione che rispetti la sua dignità riuscendo a cogliere e a decodificare in maniera corretta le sue reali esigenze relativamente alla gamma delle prestazioni e dei servizi offerti.

Per migliorare qualitativamente la comunicazione sia con gli utenti sia tra gli operatori, il CENTRO DI FISIOTERAPIA SRL si impegna:

- a mantenere adeguati i livelli informativi e di aggiornamento ai cambiamenti organizzativi e gestionali, potenziando i livelli di informazione;

- favorire la formazione e l'aggiornamento di tutto il personale attraverso corsi/seminari, giornate studio interni ed

  - esterni alla struttura;

- realizzare e divulgare materiale informativo (depliant, guide, etc.) per gli Utenti.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

Nella Carta dei Servizi, gli utenti possono trovare notizie utili alla fruizione dei servizi forniti dal Centro, nonché informazioni circa le procedure di accesso ai servizi.

Gli impegni che il Centro assume tramite la “Carta dei Servizi” consistono essenzialmente:

offrire servizi efficaci ed efficienti;

nel dare informazioni corrette ed aggiornate che agevolino il “percorso riabilitativo”;

nel garantire la tutela rispetto i possibili disservizi dando agli utenti la possibilità di formalizzare i reclami.

Il cittadino-paziente viene messo nella condizione di percepire l'efficacia dei servizi a tutti i livelli, senza condizionamenti materiali e morali. L'attività è orientata, secondo il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995, ai seguenti “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”:

### ***Eguaglianza:***

questo principio trae fondamento dall'Art. 3 della Costituzione ed impegna le Istituzioni al rispetto della dignità della persona senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Coerentemente con questo principio la Struttura Sanitaria deve informare la propria azione al rispetto di esigenze particolari, quali sono quelle rappresentate da soggetti deboli che si rivolgono ai suoi servizi;

### ***Imparzialità:***

è riferito al modello comportamentale e relazionale tra gli erogatori del Servizio Sanitario ed i clienti che, se pur assimilabile al principio di eguaglianza, è funzionale ad evitare comportamenti e trattamenti non omogenei nei confronti dei cittadini, ed a promuovere una più compiuta umanizzazione dei rapporti;

Rispetto dell'utente – nel suo valore di utente e cittadino:

rappresenta questo il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale che opera all'interno del Centro;

**Privacy:**

rispetto della privacy e della dignità umana. Al Cittadino Utente che si rivolge al Centro sono fornite informazioni sul suo stato di salute garantendo la massima riservatezza secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy;

**Diritto di scelta:**

è espressione della libertà personale che, mutuata in ambito sanitario, sancisce il diritto del cittadino utente di essere assistito nei suoi bisogni ovunque sul territorio nazionale;

**Partecipazione:**

i combinati disposti della L. 241/90 e dell'art. 14 del decreto legislativo n. 502/92 sanciscono il diritto di informazione e di tutela del cittadino nei confronti dei Servizi Pubblici. L'ultima sezione della Carta dei servizi affronta compiutamente questo aspetto con particolare riferimento agli strumenti che l'Azienda mette a disposizione dei cittadini a tutela e salvaguardia dei propri diritti.

**Efficienza ed efficacia:**

la qualità delle prestazioni, il grado di soddisfazione del cliente, il livello di informazione e di partecipazione dei cittadini, il risultato delle azioni di prevenzione, cura e riabilitazione, sono conseguenza del raggiungimento degli obiettivi descritti. Il grado di efficacia e di efficienza delle prestazioni erogate si misura attraverso questi indicatori, che saranno meglio illustrate nella sezione dedicata agli standard di qualità.

## DIRITTI E DOVERI

Il paziente ha diritto a:

- trattamenti appropriati;
- segretezza di tutti i dati relativi alla propria patologia ed alla privacy personale;
- informazioni esaurienti e comprensibili in merito alle patologie ed ai trattamenti riabilitativi prestati;
- informazioni sulle prestazioni e sul personale sanitario;
- presentazione di reclami, suggerimenti e proposte con la garanzia della risposta.

Il paziente ha il dovere di collaborare con i medici ed il personale sanitario per rendere efficace il trattamento riabilitativo e di rispettare le regole di civile convivenza ed i regolamenti interni.

## LISTA DI ATTESA E SUOI CRITERI DI GESTIONE

La lista di attesa è un problema che coinvolge tutti i sistemi sanitari, specie quelli a prevalente finanziamento pubblico. Il tempo di attesa non è altro che il risultato espresso in giorni della risposta della struttura sanitaria alle richieste di assistenza da parte del cittadino e alla combinazione di molteplici fattori, alcuni dei quali dipendono dalle scelte intraprese dall'azienda, altri sono totalmente indipendenti dall'azienda stessa.

Le variabili di ambiente dipendenti sono rappresentate da:

- Spazio/tempo (spazio e tempo messo a disposizione nell'agenda di prenotazione)
- Risorse umane (personale medico ed infermieristico)
- Tecnologia

La variabile indipendente è rappresentata dal numero di richieste effettuate dai pazienti.

La distinzione tra variabili dipendenti e indipendenti ha senso se pensiamo che sulle prime l'azienda sanitaria è in grado di apportare dei cambiamenti, sulle seconde invece può solo controllarne l'andamento, ma quest'ultimo è del tutto imprevedibile.

Per tale motivo, il CENTRO DI FISIOTERAPIA SRL si è dotato di idonee risorse tecnologiche e di personale specializzato il che, oltre a migliorare l'accessibilità, rappresenta un elemento qualificante dell'attività e condizione indispensabile per determinare l'efficienza della struttura.

Al fine di garantire una trasparente gestione delle liste di attesa nel rispetto delle norme e a tutela della Privacy, il CENTRO DI FISIOTERAPIA SRL ha adottato il "*Registro delle prenotazioni*" che contiene:

- data di richiesta della prenotazione da parte del cittadino;
- cognome e nome;
- indirizzo e recapito telefonico;
- tipo di prestazione richiesta;
- medico proponente.

Di volta in volta i nominativi delle persone in lista d'attesa da inserire nel processo terapeutico del CENTRO DI FISIOTERAPIA SRL, sono individuati

dal Direttore Sanitario che tiene conto dei seguenti criteri:

- a) tipo di trattamento che si è reso disponibile
- b) numero progressivo e data di arrivo della richiesta registrati sulle liste specifiche dei trattamenti
- c) necessità da parte della persona di monoterapia che richiede il coinvolgimento di un solo operatore; o di terapie combinate che coinvolge due o piú operatori
- d) fascia oraria disponibile e sua compatibilità con le esigenze del disabile e/o della sua famiglia.

Nell'ottica di soddisfare i bisogni dell'utente, va segnalato che, quando l'attesa si prolunga, nel periodo intercorrente tra la prenotazione e l'erogazione della prestazione viene data la possibilità ai cittadini di comunicare con l'accezzazione e di ricevere adeguate e complete risposte alle domande pro

## **LE MODALITÀ DI RECLAMO**

Un reclamo è espressione di una insoddisfazione che a sua volta richiede una risposta. Le segnalazioni inoltre sono utili per conoscere i problemi esistenti, eventuali disfunzioni del servizio e per prevedere possibili e adeguate azioni di miglioramento delle prestazioni.

Nel Centro la procedura per la raccolta dei reclami è la seguente:

la ricezione dei reclami è effettuata dal personale dell'Accettazione;

la segnalazione va prodotta entro 3 giorni dall'accaduto;

la segnalazione può avvenire in via verbale, telefonica o scritta; per la necessaria formalizzazione si chiede comunque la compilazione dell'apposita scheda, eventualmente correlata da relazioni o documenti;

la risposta al reclamo sarà comunque garantita e, per disfunzioni di rilevante entità, sarà scritta e inviata entro 7 giorni dalla segnalazione.

## ***VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE***

Ai pazienti verrà inoltre consegnato un questionario rigorosamente anonimo riguardante il gradimento dei servizi fruiti. Il questionario dovrà essere compilato con cura in tutte le sue parti ed essere inserito nelle apposite cassette.

Il questionario sarà utilizzato per individuare punti critici nell'organizzazione dei servizi che potranno così essere costantemente migliorati anche nell'ottica della soddisfazione dell'Utente.

Questo strumento consentirà l'elaborazione della relazione di autovalutazione con la quale il Centro esamina i risultati

conseguiti in rapporto agli impegni assunti e al grado di soddisfazione dell'Utenza.

## STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

Fin dalla costituzione del presidio riabilitativo, il Centro si è posto l'obiettivo di offrire servizi e prestazioni di alto livello qualitativo. In epoca recente, l'impegno qualitativo è stato esteso all'apparato organizzativo e alle singole attività.

Gli standard di qualità sono garantiti da:

il controllo periodico dei servizi da parte della Direzione e del Direttore Sanitario;

le attrezzature tecnologiche sono verificate periodicamente da ditte esterne con supervisione del Responsabile della Sicurezza.

Per la qualità del servizio e delle prestazioni, le politiche del Centro, inoltre, si sono orientate in varie direzioni:

l'assunzione in proprio del compito della formazione degli operatori per offrire loro strumenti culturali e tecnico-pratici specifici di perfezionamento;

l'impostazione del lavoro non solo sull'utente principale, ma prendendo in considerazione anche la famiglia, le caratteristiche e le risorse dell'ambiente di appartenenza, i rapporti con i servizi territoriali.

Ritornando alla qualità dell'organizzazione il Centro ha considerato principalmente:

- utilizzare come occasione per il miglioramento della qualità gestionale i provvedimenti in ottemperanza alle nuove prescrizioni di legge, quali quelle previste in materia di sicurezza dalla legge 81/2008 e di tutela della privacy presente nel Regolamento UE 2016/679 e s.m.i.;
- conoscere e valutare il grado di soddisfazione del cliente- utente per la qualità dei servizi utilizzati e delle prestazioni fruite;
- apportare all'impostazione gestionale quelle revisioni che vengono via via richieste e suggerite dalla nuova normativa in materia di sanità e servizi pubblici (procedure di accreditamento, linee guida, ecc.);
- prevenire disfunzioni e situazioni di criticità, monitorate le diverse fasi dell'erogazione di servizi e prestazioni;

- sviluppare efficaci modalità di partecipazione di tutto il personale alla qualità delle attività istituzionali, mediante ulteriori iniziative di formazione, attribuzione di più precise responsabilità ai diversi livelli professionali, ottimizzazione della qualità di comunicazione con l'utente.

Al fine di garantire maggiore rispondenza ai bisogni dell'utente il Centro s'impegna ad umanizzare il rapporto operatore-utente, mediante un'accoglienza ed un'accettazione che rispetti la sua dignità riuscendo a cogliere e a decodificare in maniera corretta le sue reali esigenze relativamente alla gamma delle prestazioni e dei servizi offerti.

Per migliorare qualitativamente la comunicazione sia con gli utenti sia tra gli operatori, il Centro si impegna a:

- adeguare i livelli informativi e di aggiornamento ai cambiamenti organizzativi e gestionali;

- potenziare i livelli di informazione;

- realizzare e divulgare materiale informativo (depliant, guide, opuscoli, ecc.) per gli utenti.

Il Centro si avvale di operatori che valuteranno i vari e diversi aspetti legati alla qualità dei vari servizi offerti.

Gli aspetti da valutare sono quelli legati:

- all'informazione (comprensibilità, chiarezza e completezza);

- all'orientamento e accoglienza (orari e collocazione dei servizi);

- al comfort delle strutture fisiche;

- alle relazioni sociali ed umane.

## **MECCANISMI DI TUTELA, PARTECIPAZIONE E VERIFICA**

Il CENTRO DI FISIOTERAPIA SRL garantisce la tutela nei confronti degli Utenti:

1. I rapporti con le Associazioni rappresentative dell'utenza sono favoriti attraverso la condivisione della Carta dei Servizi, che viene loro inviata.
2. Il personale dell'Accettazione è incaricato dei rapporti con il pubblico e preposto a ricevere suggerimenti e reclami. Inoltre, sono presenti appositi moduli e cassette per eventuali suggerimenti.

Per ogni Paziente viene individuato un Case Manager, il cui nominativo è comunicato al momento della presa in carico, responsabile della gestione generale del Progetto riabilitativo individuale e della comunicazione con la famiglia del Paziente. La Carta dei Servizi è periodicamente revisionata tenendo conto dell'analisi dei questionari di *Customer Satisfaction* redatti con l'apporto dell'utenza del Centro.

### **ACCESSO ALLE INFORMAZIONI CLINICHE DA PARTE DEGLI UTENTI**

Gli Utenti possono accedere alle informazioni cliniche che li interessano:

- mediante un colloquio con il Case-Manager;
- mediante la richiesta di copia della documentazione sanitaria che li riguarda previa richiesta scritta da presentare in Accettazione su apposita modulistica del Centro; il tempo massimo per rispondere alla richiesta è di sette giorni dalla data della stessa.

Solo previo consenso dell'Utente, gli Operatori possono fornire informazioni o documentazioni cliniche ai familiari.

In Accettazione è possibile utilizzare l'apposita cassetta, per indirizzare reclami scritti, che saranno presentati alla Direzione al fine di migliorare i rapporti con i pazienti.

Il livello di soddisfazione degli utenti viene periodicamente valutato, con il Questionario apposito, dalla Direzione e dal Responsabile della Qualità.

Il Centro garantisce una continua indagine promovendo la distribuzione della presente, la distribuzione dei questionari e la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti.

La valutazione dei reclami e dei questionari ricevuti sarà un prezioso ed utile monitoraggio che permetterà alla Direzione di mantenere e migliorare la qualità dei servizi forniti.

## **MECCANISMO DI TUTELA E VERIFICA DELL'UTENTE**

Il Centro si avvale di verifiche ispettive interne, che hanno lo scopo di controllare l'efficacia e efficienza dei vari processi, ed in particolare di rilevare eventuali scostamenti da quanto previsto dal percorso riabilitativo, consentendo di determinare l'introduzione di provvedimenti correttivi o migliorativi.

Tutto ciò finalizzato ad una maggiore tutela dell'utente ed ad una costante applicazione del concetto di miglioramento continuo.

## **INFORMAZIONE E PRIVACY**

Il diritto alla privacy è garantito dal rispetto delle vigenti leggi in materia di trattamento e comunicazione dei dati personali secondo il Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), DLgs 101/2018 e s.m.i.

## LA SICUREZZA E LA SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO

Le disposizioni di cui al D.Lgs. 81/2008 hanno richiesto alle Direzioni di aziende ed enti un notevole impegno di verifiche e controlli, di adeguamenti organizzativi, di informazione e preparazione del personale, di gestione del controllo sanitario e di attribuzione di competenze e responsabilità a vari livelli per ridurre i rischi di incidenti e danni alla salute nei luoghi di lavoro.

Il recepimento delle direttive comunitarie in materia ha portato innovazioni sostanziali (rispetto alla previgente normativa) che esigono non solo interventi specifici di prevenzione e tutela, ma anche profondi cambiamenti nel modo di concepire la sicurezza, da cui discendono linee guida per revisioni organizzative e allargamento delle responsabilità e del dovere di iniziativa.

Il Centro ha deciso quindi di adeguarsi alla suddetta normativa e di assumersi una serie di responsabilità:

- identificare, conoscere, valutare, controllare i rischi tipici di ciascun ambiente di lavoro e di predisporre i relativi piani di intervento;

- creare un servizio di prevenzione e protezione e di altri organismi aziendali incaricati della gestione dell'emergenza e delle misure di pronto soccorso;

- collaborare con il Servizio di Prevenzione e Protezione nella valutazione dei rischi e di darne ampia informazione;

- segnalare deficienze, pericoli e di collaborare all'individuazione dei rischi.