

CENTRO DI FISIOTERAPIA SRL

“CARTA DEI SERVIZI”

Il presente documento è stato sottoposto alla valutazione ed approvazione da parte dell'ANISAP CAMPANIA

Sezione I – INTRODUZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

Il **CENTRO DI FISIOTERAPIA SRL** è una struttura sanitaria operante attraverso l'accreditamento col Servizio Sanitario Nazionale.

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, fisiatristi), terapisti della riabilitazione (t.d.r.) e massofisioterapisti, per la terapia fisica e riabilitativa.

Il **CENTRO DI FISIOTERAPIA SRL** opera a Cercola (Na) in Via Silvio Pellico n° 27.

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.

Prestazioni erogate

Eroga prestazioni, contrassegnate dalla lettera A sul Nomenclatore Tariffario BURC n° 19 del 7-4-98, per patologie minimali e/o transitorie quali algie vertebrali, artropatie segmentali, esiti di traumatismi vari.

Modalità di accesso alle prestazioni:

Trattamenti riabilitativi ambulatoriali.

- **1° Ciclo:** richiesta Medico di M.G. per un massimo di 3 cicli di prestazioni diverse per ricetta.
- **2° Ciclo e successivi:** il Medico di Base richiede, specificando la diagnosi ed i cicli di FKT già effettuati dal paziente, la consulenza dello specialista pubblico, per valutare la necessità di un trattamento più prolungato. Lo specialista, se ritiene necessaria la terapia, rilascia il piano terapeutico e la prima prescrizione su ricettario del S.S.N, inviando il tutto in busta chiusa al Medico curante del paziente, che prescrive poi gli eventuali cicli successivi.

In tal caso, il Medico di M.G. richiede, specificando la diagnosi ed i cicli di FKT già effettuati dal paziente, la consulenza dello specialista pubblico, che effettua le prescrizioni con le modalità già descritte nei trattamenti ambulatoriali e nei limiti previsti dal D.M. 20-10 98 o nel rispetto delle Linee Guida del Ministro della Sanità per le attività di riabilitazione (G.U. n° 124 del 30-5-98), quindi in busta chiusa con piano terapeutico e prima prescrizione.

In questo caso, però, copia del piano terapeutico formulato dallo specialista va inviata anche al **CENTRO DI FISIOTERAPIA SRL** insieme alle ricette redatte dal Medico di M.G..

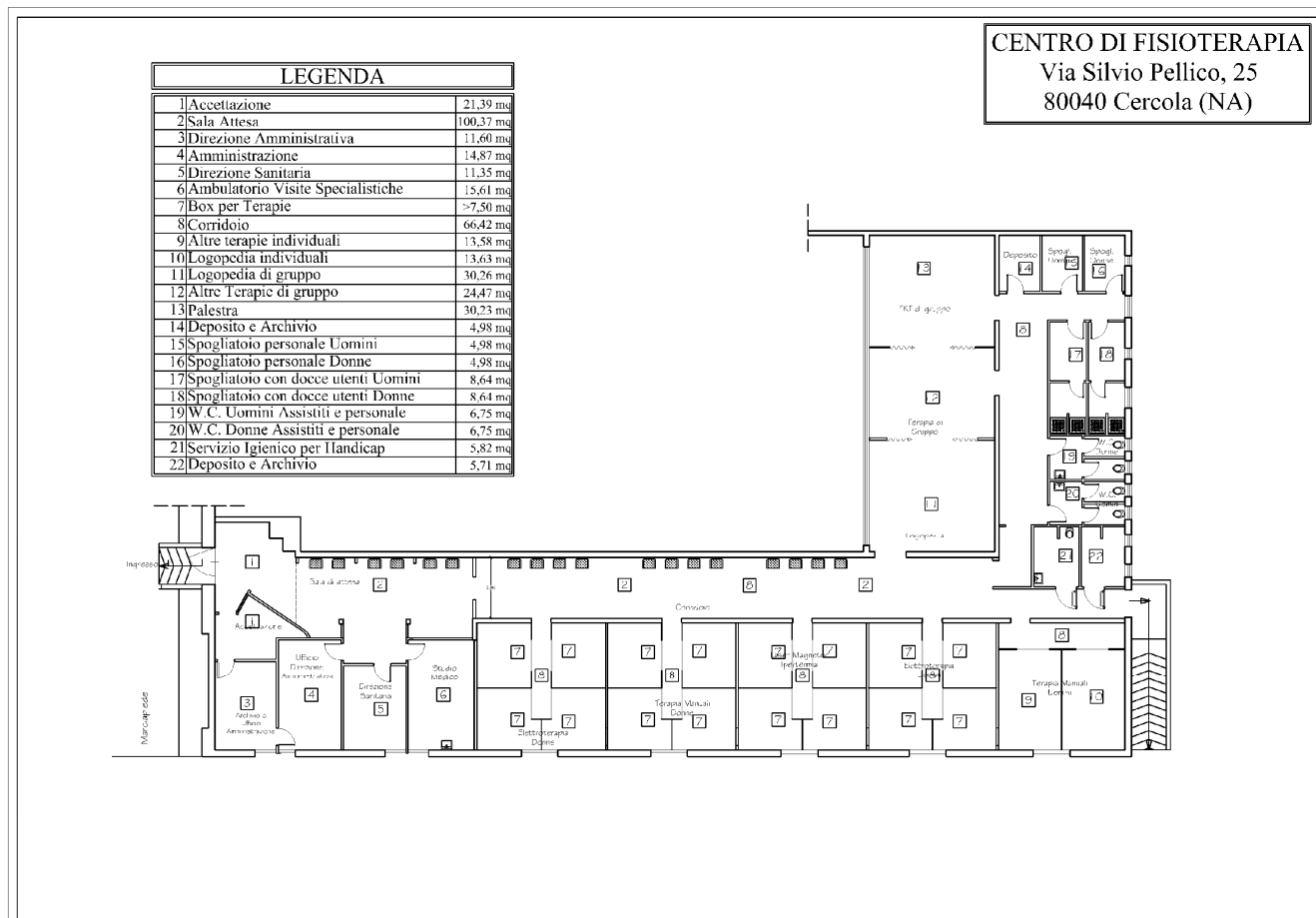
Il Medico di base è l'unico a poter controllare che non vi siano sovrapposizioni cioè prescrizioni di diversi specialisti

Sezione II – INFORMAZIONI SULL’ORGANIZZAZIONE E SUI SERVIZI FORNITI

La struttura

Il **CENTRO DI FISIOTERAPIA SRL** si estende su una superficie coperta di circa mq 600 e una superficie scoperta per parcheggio auto. La struttura è organizzata in aree diverse in rapporto al servizio offerto:

- terapia fisica
- riabilitazione.



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 osteomioarticolari post-traumatiche monodistrettuali o polidistrettuali;
- Patologie osteomioarticolari degenerative monodistrettuali e poidistrettuali;
- Patologie conseguenti ad esiti di ustioni e interventi chirurgici;
- Patologie legate a paramorfismi e dimorfismi nell’età evolutiva;
- Patologie cardio – respiratorie.

Le terapie erogate prevedono:

Riabilitazione: ginnastica correttiva (scoliosi, cifosi, ginocchio valgo, ginocchio valgo-varo, etc.), poliartrosi dell’anziano, artriti 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 accerta che la data di prescrizione non sia antecedente a trenta giorni;

Accessibilità

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 dalle 14.00 alle 18.00
il SABATO dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 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.

I dati relativi al trattamento

I dati relativi al trattamento di ciascun utente preso in carico, vengono debitamente annotati nella documentazione sanitaria individuale (Cartella Clinica) nella quale sono riportati:

- * le generalità dell'assistito,
- * la diagnosi clinica,
- * le disabilità rilevate,
- * il progetto riabilitativo individuale,
- * la tipologia e frequenza degli interventi praticati nel corso del trattamento,
- * le informazioni di carattere anamnestico e/o clinico ritenute rilevanti ai fini di una corretta impostazione del trattamento,
- * le valutazioni iniziale e finale relative agli esiti.

INFORMATIVA EX ART.13 D. LGS. 196/2003 PER IL TRATTAMENTO DI DATI SENSIBILI

- I dati sensibili forniti verranno trattati per le seguenti finalità: **gestione dell'attività di riabilitazione e della documentazione ad essa correlata.**

- Il trattamento sarà effettuato con le seguenti modalità: **manuale ed informatizzato.**

- Il conferimento dei dati è obbligatorio **per la compilazione della documentazione sanitaria ed amministrativa** e l'eventuale rifiuto a fornire tali comporta la mancata esecuzione del trattamento riabilitativo.

- I dati saranno comunicati alla **ASL, ai fini della rendicontazione delle prestazioni erogate, tramite cartaceo, floppy disk.**

Il titolare del trattamento è: **CENTRO DI FISIOTERAPIA SRL S.r.l.** ;

- Il responsabile del trattamento è **il Rappresentante Legale pro tempore**, che potrà essere contattato all'indirizzo e numeri di telefono/fax riportati in coda al presente documento;

- In ogni momento l'Utente potrà esercitare i propri diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'articolo 7 del D.lgs.196/2003.

Le responsabilità nel Presidio

La Direzione Sanitaria del **CENTRO DI FISIOTERAPIA SRL** è affidata ad un medico specialista in medicina fisica e riabilitazione (**Dott. Antonio Corbisiero**), 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, fisiatra, neurologi, cardiologi, neurofisiopatologi), terapisti della riabilitazione (t.d.r.), logopedisti, massofisioterapisti, cinesiologi per la terapia fisica e riabilitativa. Inoltre, l'organico si completa con ulteriori collaboratori amministrativi.

Sezione III – STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Politica della Qualità nel Servizio

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 qualità del Servizio

Al fine di garantire maggiore rispondenza ai bisogni dell'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.

Il **CENTRO DI FISIOTERAPIA SRL** garantisce l'attuazione degli obiettivi prefissati, attraverso indagini a campione, verifiche ispettive interne e somministrazione periodica di questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi offerti all'Utente.

OBIETTIVI	INDICATORE	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
L'Azienda si impegna a ridurre a zero le non conformità sul servizio erogato	Numero di non conformità Numero di Reclami	Verifica ispettiva interna
L'Azienda si impegna alla corretta compilazione della Cartella Clinica	Numero Cartelle Cliniche ben compilate / numero di cartelle visionate	Verifica a campione a cura del Direttore Tecnico
Nell'Azienda vengono eseguite indagini sulla soddisfazione	Indice di soddisfazione generale	Elaborazione semestrale dei risultati a cura del Responsabile della Qualità

OBIETTIVI	INDICATORE	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
dell'Utente		
Tutto il personale dell'Azienda a diretto contatto con l'Utente indossa la targhetta identificativa	Numero di dipendenti che indossano la divisa / numero di dipendenti totali	Verifiche a campione a cura del Responsabile della Qualità
Il personale operativo nel Centro è soggetto ad aggiornamento continuo relativamente agli aspetti di capacità professionale	Numero di ore/persona di aggiornamento e formazione effettuati nel corso dell'anno	Registrazioni del Sistema Qualità
L'Azienda si impegna a ridurre al minimo i tempi di attesa per l'inizio del trattamento al minimo possibile.	Giorni max di attesa fra presa in carico ed inizio trattamento	Registrazioni del Sistema Qualità
L'Azienda si impegna a prevenire la perdita, il danneggiamento o la diffusione dei dati personali e sensibili dei Pazienti	Emissione del Documento Programmatico per la Sicurezza dei Dati	Verifica ispettiva interna

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 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 più 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'accettazione e di ricevere adeguate e complete risposte alle domande proposte.

Sezione IV – MECCANISMI DI TUTELA 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.
3. 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.

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 7 giorni dalla data della stessa.

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

Diritti degli Utenti, partecipazione

La Direzione del **CENTRO DI FISIOTERAPIA SRL** invita i cittadini fruitori del servizio a segnalare tempestivamente eventuali problemi e a tal fine ricorda alcuni dei diritti fondamentali di ciascun utente:

- Essere adeguatamente informato sul tipo di trattamento e della sua durata: ogni prestazione ambulatoriale varia da un minimo di tempo a un massimo stabilito dagli standard validi a carattere nazionale
- Conoscere il nome degli operatori che avranno cura della sua persona
- Visitare il Centro
- Essere informato sul proprio progetto riabilitativo e sugli eventuali successivi aggiornamenti
- Essere tutelato nella propria privacy
- Ottenere comunicazione delle informazioni che lo riguardano
- Prendere visione in qualsiasi momento della documentazione clinica e concordare con la Direzione i tempi e le modalità di consegna dei referti.

Per consentire agli operatori di assicurare le migliori prestazioni possibili la Direzione invita i propri Utenti a:

- Rispettare gli orari concordati
- Comunicare tempestivamente al **CENTRO DI FISIOTERAPIA SRL** eventuali assenze
- Partecipare attivamente alle attività e alle sedute di terapia.

Gestione dei reclami

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:

1. la ricezione dei reclami è effettuata dal personale dell'Accettazione;
2. la segnalazione va prodotta entro 3 giorni dall'accaduto;
3. 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;
4. 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.

ASPETTI DEL SERVIZIO OGGETTO DI VALUTAZIONE
<i>Professionalità del personale di accettazione</i>
<i>Tempo di attesa per terapia</i>
<i>Professionalità e cordialità del terapeuta</i>
<i>Durata della terapia</i>
<i>Igiene della Struttura</i>
<i>Gradimento per la sostituzione dei Terapisti</i>

Libera scelta del servizio

Le impegnative relative ai singoli interventi e per i vari tipi di assistenza contemplati dalla presente convenzione sono rilasciate ... nel rispetto del diritto alla libera scelta dell'interessato ...

(cfr: Testo delle convenzioni tipo dei centri di riabilitazione accreditati)

La rimozione delle cause invalidanti, la promozione dell'autonomia e la realizzazione dell'integrazione sociale sono perseguite attraverso i seguenti obiettivi:

- garantire il diritto alla scelta dei servizi ritenuti più idonei anche al di fuori della circoscrizione territoriale ...

(cfr: Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate, n. 104/92 e successive modifiche ed integrazioni).

MODULO SEGNALAZIONE / RECLAMO

Del Sig / Sig.ra _____ Data _____
 Abitante a _____
 _____ Telefono _____

TIPOLOGIA DI SERVIZIO: Ambulatoriale Domiciliare

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:

DATA: _____

FIRMA: _____

 RISERVATO ALLA FUNZIONE QUALITÀ

• **TIPOLOGIA DI RECLAMO/SEGNALAZIONE:**

- SOSTITUZIONE TERAPISTA
- ORARIO TERAPIA
- DURATA TERAPIA
- TEMPO DI ATTESA
- IGIENE STRUTTURA
- PUNTUALITÀ TERAPISTA
- ALTRO _____

• **RIUNIONE CON RESPONSABILI:**

NO SI → _____
nomi e/o funzioni dei responsabili coinvolti

• **REGISTRATO SU INVENTARIO RECLAMI AL N° _____.**

DATA: _____ **FIRMA RQ:** _____

INDAGINE DI SODDISFAZIONE

DATA _____
 SESSO: M F
 ETÀ: _____

REGIME:

Ambulatoriale Domiciliare

GIUDIZI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO:

DOMANDE	RISPOSTE	
	si	no
Dalla presa in carico ha atteso meno di 1 settimana per iniziare il trattamento	si	no
Al primo incontro ha ricevuto spiegazioni chiare ed esaurienti	si	no
Il nostro personale di accettazione è professionale	si	no
Il nostro personale parasanitario e sanitario è professionale	si	no
In generale, si trova a Suo agio nei rapporti con noi (cordialità, accoglienza)	si	no
I cestini dei rifiuti sono funzionali ed a portata di mano*	si	no
Le stanze di terapia sono in condizioni igieniche adeguate*	si	no
I bagni sono in condizioni igieniche adeguate*	si	no

*non applicabile per regime domiciliare

EVENTUALI SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO:

Giudizio Complessivo sul Servizio: Soddisfatto Insoddisfatto

CENTRO DI FISIOTERAPIA S.R.L.

Sede legale ed operativa: Via Silvio Pellico, 25 – 80040 Cercola (Na)

Tel: 081.7331615 - **Fax:** 081.5552197

PEC: fisioterapia@legalmail.it