

Premessa

La “Carta dei Servizi” ha lo scopo di creare un collegamento tra la Struttura sanitaria ed il cittadino utente al fine di instaurare, fra le parti, un dialogo ed un rapporto di collaborazione di reciproco vantaggio.

Tale documento è portato a conoscenza di tutti i soggetti interessati sia interni all’organizzazione, affinché possano conformarsi a quanto in esso dichiarato, che esterni, affinché possano prendere contatto con il contesto aziendale.

Nella prima sezione l’Azienda presenta la sua realtà strutturale ed organizzativa.

La “Carta dei servizi” prosegue, poi, fornendo ai Clienti ed ai potenziali Clienti informazioni sulle prestazioni fornite dal Centro e sulle modalità di accesso alle stesse.

Nelle sezioni successive sono riportate le linee ed i principi che la Struttura intende seguire nell’erogazione dei servizi sanitari e gli impegni concreti che si assume nei confronti degli utenti.

L’ultima sezione, infine, è dedicata alla descrizione degli strumenti di cui il cittadino si può servire per rivendicare i suoi diritti e per comunicare le sue percezioni e le sue aspettative riguardo alle prestazioni ricevute e a quanto ruota intorno alle stesse.

In tal modo l’utente si rende parte attiva nel processo di miglioramento aziendale.

Allo scopo, poi, di facilitare la preliminare conoscenza della Struttura, presso l’accettazione è stato messo a disposizione del cliente un opuscolo informativo, estratto dalla “Carta dei Servizi”, che riporta le informazioni essenziali e le indicazioni di carattere maggiormente operativo.

La “Carta dei Servizi” è sottoposta a revisione annuale.

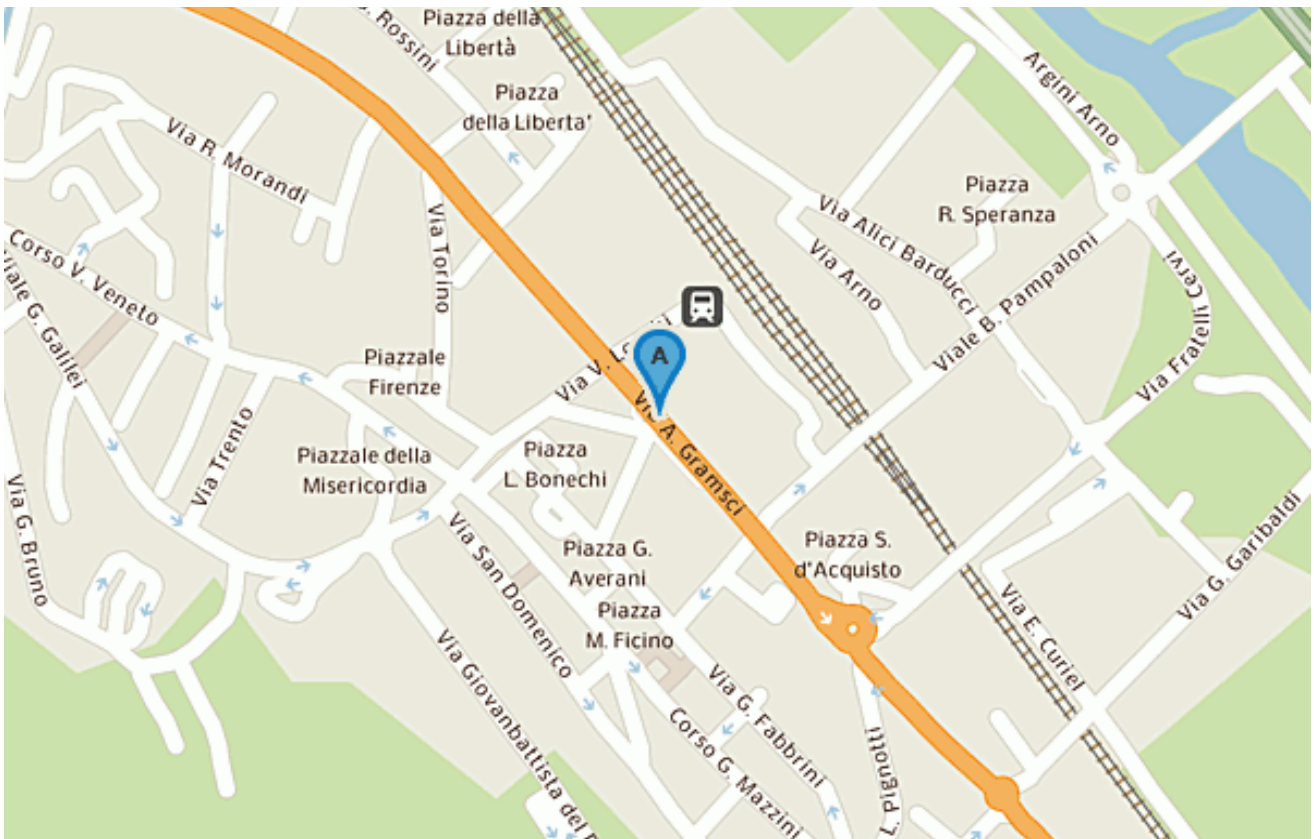
Presentazione dell'Ambulatorio

1. L'attività di Fisiochinesiterapia dell'Istituto Centro Medicina Riabilitativa ha sede in via G. Oberdan, 32 a Prato inserita all'interno dell'Istituto medesimo, il quale, attualmente, si rivolge all'utenza svolgendo attività sanitaria monospecialistica attraverso l'utilizzo di una serie di Studi Medici. L'attività di Fisiochinesiterapia è gestita da Centro Medicina Riabilitativa e da tutti gli specialisti previsti per tale disciplina.

Come si Raggiunge logisticamente il presidio

L'ambulatorio risiede a Prato, in via G. Oberdan al n 32 nei pressi dell'Ospedale vecchio. Per chi viene da fuori Prato è consigliabile l'uscita Prato Est dell'autostrada A11 la prosecuzione sul Viale Leonardo da Vinci in direzione Pistoia per poi dirigersi verso Ospedale vecchio oltrepassato il quale proseguire lungo strada statale per Vaiano/Vernio. Dopo il terzo semaforo, svoltando a sinistra, ci si trova in Via Oberdan. La struttura è sita a circa 300 metri dalla stazione ferroviaria ed è raggiungibile anche con i mezzi del servizio urbano di trasporto. La fermata è a circa 50 mt. dall'ambulatorio. Vi sono, inoltre, ampie possibilità di parcheggio sulla piazza davanti all'ingresso della Struttura.

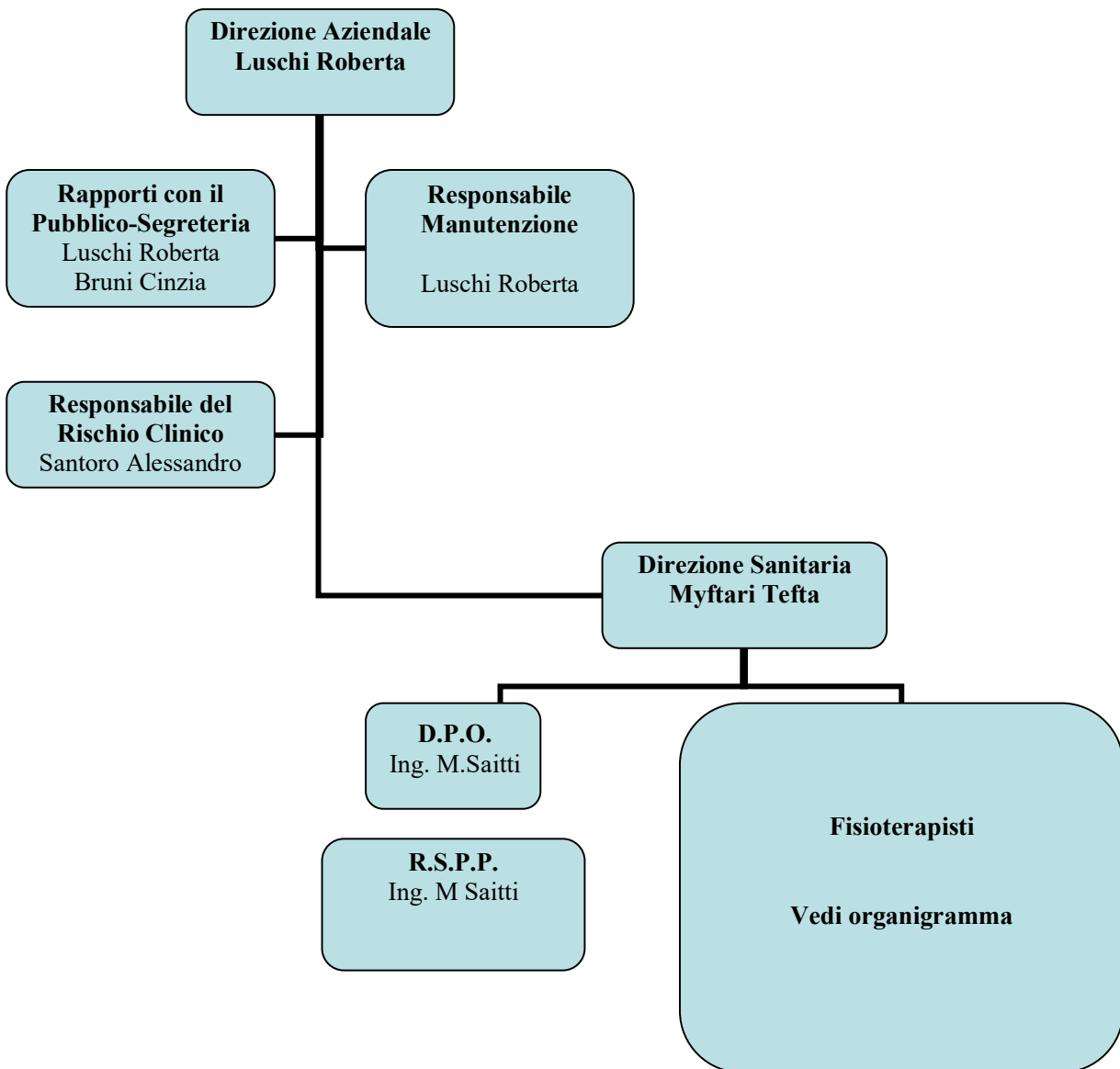
E' possibile contattare telefonicamente l'ambulatorio al numero **0574.37032** o **375.6747340**



Risorse strutturali

L'Azienda è dotata di due locali per l'esecuzione delle visite, della sala di attesa e dell'area di accettazione / informazioni , di box per l'esecuzione delle prestazioni e di una palestra. Dispone inoltre di servizi igienici accessibili ai portatori di disabilità motorie e altri accessori.

Organizzazione interna della Struttura Sanitaria



Tutti gli operatori stabili sono forniti di cartellino di riconoscimento con il nome e la qualifica professionale, al fine di rendere possibile al cliente di conoscere l'identità del proprio interlocutore.

Tipologie di prestazioni erogate dalla Struttura

Il Centro Medicina Riabilitativa svolge correntemente l'attività sanitaria in ambito ambulatoriale di terapia fisica t ed eroga le seguenti tipologie di prestazioni :

Visite mediche di Fisiatria

Terapie fisiche di :

- Laser CO2
- Laser Yag
- Elettroterapie
- Tecar
- Ginnastica motoria di gruppo
- Massaggio manuale
- Ultrasuoni
- Marconi e Radar
- Raggi infrarossi/U.V.
- Trazioni vertebrali
- Magnetoterapia
- Trattamenti riabilitativi individuali
- Bendaggi funzionali
- Taping neuromuscolare

- Percorsi terapeutici (percorso 2)
- Onda d'urto
- Osteopatia

Orari di apertura

Il presidio effettua i seguenti orari:

Prenotazioni visite / front office:

Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 14,30 alle ore 20,00

Martedì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle ore 18,30

La Struttura, al fine di garantire la continuità di accesso ai servizi, cerca di limitare, per quanto possibile, i giorni di chiusura al pubblico e di programmarli per l'intero anno, in maniera tale che l'utenza ne sia informata con largo anticipo.

L'ambulatorio rimane chiuso esclusivamente le domeniche, i giorni festivi infrasettimanali e un breve periodo per ferie estive.

Modalità di accesso alle prestazioni

La prenotazione per la visita fisiatrica potrà essere effettuata direttamente presso il servizio di accettazione o telefonicamente

Le prenotazioni per la Fisioterapia possono essere effettuate di persona rivolgendosi direttamente al Centro nell'orario di apertura o tramite CUP

CENTRO MEDICINA RIABILITATIVA

Sezione 0: Introduzione

Al momento dell'accettazione l'Utente dovrà fornire :

- Richiesta medica
- Documento di identità
- Tessera Sanitaria

se non altrimenti recuperabili :

- Cognome e nome
- Età
- Domicilio
- Recapito telefonico
- Codice fiscale

I prezzi per le prestazioni sono stabiliti dal nomenclatore tariffario regionale disponibile presso il personale dell'accettazione

Il personale addetto all'accettazione informerà accuratamente l'Utente in relazione ai suoi diritti e i suoi doveri fornendogli contestualmente l'apposito materiale informativo.

In particolare fornirà informazioni su :

Le tariffe relative delle prestazioni richieste in conformità a quanto stabilito dal tariffario regionale consultabile presso il personale dell'accettazione .

- Le modalità di pagamento
- La data di esecuzione della visita
- La data e l'ora d'inizio della terapia e il calendario temporale per tutta la durata della terapia
- Le modalità per l'acquisizione del Consenso Informato (dove necessario)
- Le modalità di compilazione del questionario di valutazione di qualità del servizio.

I tempi d'attesa per l'esecuzione della visita dal momento della prenotazione variano da 2 ad un massimo di 5 giorni.

La durata della visita, comprensiva della fase di amministrativa è di circa 45 minuti per le prestazioni di routine.

Per alcune situazioni particolari, sia per escludere la presenza di patologie specifiche che potrebbero controindicarne l'avvio alla pratica, sia per escludere possibili danni che la fisioterapia potrebbe arrecare si eseguono, avvalendosi di strutture esterne , ulteriori esami specialistici di protocollo.

L'inizio delle prestazioni è previsto entro tre giorni, possono avvenire variazioni legate alla richiesta di prestazioni in regime convenzionato al di fuori dei limiti concordati con la ASL.,

Comfort ambientale

Al fine di garantire un sufficiente comfort ambientale durante la breve attesa necessaria tra un paziente e l'altro per l'accettazione e visite specialistiche, è stata predisposta una saletta d'attesa opportunamente climatizzata per l'estate e per l'inverno, dotata di comode sedute, musica e riviste, a disposizione della clientela è disponibile anche un distributore di acqua.

Accesso alle prestazioni dei Cittadini Fragili

I cittadini fragili sono persone che in via temporanea o permanente, per vari motivi, non possono svolgere autonomamente (parzialmente o totalmente) le normali attività della vita quotidiana o che sono fisicamente impediti a recarsi presso le strutture sanitarie.

Anche il semplice portatore di disabilità motoria è considerato "fragile". L'ambulatorio è attrezzato per erogare le prestazioni ai disabili motori e per le altre disabilità.

Anche i bambini sono considerati Cittadini Fragili.

In ogni caso, l'ambulatorio privilegia con il diritto di precedenza assoluta questa tipologia di Utenza.

Principi fondamentali

L'Ambulatorio Centro Medicina Riabilitativa opera ispirandosi ai seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza

L'erogazione della prestazione sanitaria è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra gli utenti e l'Istituto e l'accesso alle prestazioni sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Viene altresì garantita, nell'ambito delle normative vigenti, la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio prestato, fra le diverse categorie o fasce di utenti. In particolare, l'eguaglianza viene intesa come assenza di ogni ingiustificata discriminazione.

Imparzialità

Il Centro ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale criterio si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

Continuità

L'erogazione del servizio, nell'ambito della normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. L'eventuale interruzione del servizio (es. ferie estive) viene comunicata agli utenti mediante appositi avvisi ed è programmata in modo da arrecare il minor disagio possibile.

Partecipazione

Il Centro garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione sanitaria, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione volta al costante miglioramento della prestazione nel suo complesso. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Ambulatorio che lo riguardano.

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla normativa vigente (L.241 del 7 agosto 1990). L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per migliorare il servizio. L'ambulatorio darà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e proposte formulate. L'utente è invitato a segnalare eventuali motivi di reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

La Direzione Sanitaria provvederà a dare immediata risposta al cittadino utente per le segnalazioni e i reclami che si presentino di immediata soluzione e predisporrà, se necessario, l'attività istruttoria secondo le procedure fissate dal regolamento di pubblica tutela.

Efficienza ed efficacia

L'Ambulatorio si impegna ad erogare il servizio in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia adottando tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Prevenzione degli atti di violenza

La Direzione aziendale ha implementato un programma di prevenzione della violenza, le cui finalità sono:

- diffondere una politica di tolleranza zero verso atti di violenza, fisica o verbale e assicurarsi che operatori, pazienti, visitatori siano a conoscenza di tale politica;
- incoraggiare il personale a segnalare prontamente gli episodi subiti e a suggerire le misure per ridurre o eliminare i rischi;
- facilitare il coordinamento con le Forze di Polizia o altri soggetti che possano fornire un valido supporto per identificare le strategie atte ad eliminare o attenuare la violenza nei servizi sanitari;
- assegnare la responsabilità della conduzione del programma a soggetti o gruppi di lavoro addestrati e qualificati e con disponibilità di risorse idonee in relazione ai rischi presenti. Il responsabile del programma è individuato nella figura del Direttore Sanitario;
- affermare l'impegno della Direzione per la sicurezza nelle proprie strutture. La Direzione Sanitaria, in collaborazione con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) e con il RLS: effettua l'analisi delle situazioni operative, al fine della identificazione di quelle a maggiore vulnerabilità; esamina i dati relativi agli eventuali episodi di violenza verificatisi nella struttura; definisce le misure di prevenzione e protezione da adottare; implementa le misure individuate nel programma di prevenzione della violenza.

Appropriatezza della cura

Le prestazioni sono erogate secondo i bisogni di salute della persona rispettando:

- le indicazioni cliniche per le quali è stata dimostrata l'efficacia;
- il momento più giusto di erogazione;
- le più opportune modalità di erogazione, rispetto alle condizioni di salute e sociali della persona assistita.

Sicurezza del paziente e rischio clinico

La gestione del rischio quale strumento del governo clinico è la metodologia che permette, attraverso analisi proattive e talora anche reattive degli errori commessi, l'individuazione, la valutazione dei rischi, la gestione dei processi decisionali e il controllo delle procedure, la riduzione degli stessi, garantendo la sicurezza del paziente, la "best practice", la "best organization" nel rispetto delle risorse economiche disponibili.

Il Centro ambulatoriale promuove la Gestione del Rischio Clinico nella consapevolezza che l'adozione di strategie operative finalizzate alla riduzione degli errori possa portare vantaggi, tra i quali:

- aumentare la sicurezza del paziente e contestualmente la tutela degli operatori;
- migliorare l'efficacia, l'efficienza, la qualità e l'immagine aziendale;
- contenere i costi assicurativi.

Standard di qualità

Nell'ottica della riorganizzazione, anche per mantenere un livello qualitativo idoneo ai fini dell'accreditamento al SSR, sono stati introdotti nella realtà aziendale i principi di gestione per la qualità e, con il più ampio coinvolgimento di tutto il personale, la Struttura si è assunta degli impegni poi concretizzati in obiettivi misurabili.

Si è, anche, provveduto, nell'ambito del piano di miglioramento, a definire gli orientamenti per i miglioramenti da apportare nel medio lungo periodo e a pianificare le linee da seguire per mettere in atto quanto programmato.

In questa sezione viene sommariamente descritto come l'Azienda intende muoversi per incrementare la qualità delle prestazioni erogate e dei servizi accessori, al fine di sensibilizzare il personale interno e l'utenza a collaborare all'ottimizzazione di tutti i processi interni.

Finalità dell'obiettivo	Obiettivo	Valore standard atteso	Strumento di verifica
<u>Qualità tecnica delle prestazioni</u>	<ul style="list-style-type: none">→ Assicurare la qualità e l'efficacia dei processi terapeutici attraverso:<ul style="list-style-type: none">- l'uso di personale qualificato- la sistematica manutenzione della apparecchiature- l'adozione di protocolli terapeutici validati e scientificamente approvati.	<ul style="list-style-type: none">→ Impiego di personale medico-sanitario in possesso del titolo abilitante per il ruolo funzionale ricoperto→ Manutenzione sistematica su tutte le apparecchiature elettromedicali in dotazione al presidio→ Uso di protocolli terapeutici per tutte le prestazioni→ Accurata valutazione dei fornitori ritenuti critici per l'organizzazione	<ul style="list-style-type: none">→ Registro dei titoli abilitanti del personale medico sanitario→ Piani di manutenzione preventiva delle apparecchiature e registrazione delle attività manutentive eseguite

Finalità dell'obiettivo	Obiettivo	Valore standard atteso	Strumento di verifica
<u>Sicurezza dell'operatore e degli altri utenti</u>	Utilizzo di strumentazione e impianti idonea e controllati sotto il profilo della sicurezza	Esecuzione sistematica delle verifiche dello stato di sicurezza delle apparecchiature e degli impianti	→ Registrazione delle verifiche periodiche effettuate su apparecchiature e impianti
	Formare e aggiornare con continuità il personale.	Sanare le necessità formative relative agli specifici ruoli funzionali con riferimento al programma nazionale di Educazione Continua Medica per il personale medico-sanitario	→ Attestati/dichiarazioni di formazione
<u>Soddisfazione degli utenti</u>	Raccogliere e valutare: → le percezioni del cliente sulla qualità del servizio erogato → i reclami	→ raccolta di circa 100 questionari di soddisfazione compilati → per ogni quesito punteggio ottenuto $\geq 80\%$ del punteggio ottenibile → risoluzione di tutti i reclami	→ Consuntivazione delle opinioni e segnalazioni degli utenti riportate sui modelli adottati internamente per raccogliere le comunicazioni esterne.

Arete di miglioramento

Nel piano di miglioramento a medio termine sono stati individuati i seguenti fattori di miglioramento:

- Continuo rinnovo e potenziamento dei dispositivi diagnostici
- Incrementare l'offerta di prestazioni qualificate

Meccanismi di controllo e verifica

I risultati conseguiti dall'organizzazione in termini di rispetto degli impegni presi, raggiungimento degli obiettivi e avanzamento dei piani di miglioramento vengono valutati annualmente dalla Direzione Sanitaria e formalizzati in un rapporto di sintesi dell'attività. Laddove si riscontrano divergenze tra quanto previsto e quanto effettivamente attuato, si provvede ad implementare opportune azioni correttive.

Rapporti con gli utenti

Il Centro si impegna a trattare gli utenti con il massimo rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I collaboratori dell'Ambulatorio sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche, ove richiesto. Per una più rapida identificazione degli operatori, gli stessi, durante l'orario di apertura dell'esercizio al pubblico, espongono il loro personale tesserino di riconoscimento mediante applicazione al vestiario. In particolare il Centro si impegna a: fornire agli utenti tutte le informazioni di cui necessitano nella più completa trasparenza coinvolgere attivamente i clienti nei processi di miglioramento aziendali attivare procedure semplici attraverso le quali i cittadini o rappresentanti designati possano fare valere i loro diritti e comunicare situazioni di disagio. Per la gestione dei rapporti con gli utenti è stato nominato come referente addetto ai rapporti con il pubblico le signore **Luschi Roberta e Bruni Cinzia**.

Informazioni agli utenti

Il Centro Medicina Riabilitativa assicura la piena informazione circa le modalità di prestazione del servizio. In particolare, l'ambulatorio si impegna ad informare gli utenti riguardo le norme concernenti la partecipazione dei cittadini alla spesa sanitaria, il diritto di esenzione ecc...

Gli utenti hanno diritto ad ottenere informazioni sulle modalità giuridiche e tecniche di espletamento del servizio e di accedere ai registri e archivi, nei modi e nei termini previsti dalle leggi e dai regolamenti in vigore.

Presso l'accettazione è inoltre a disposizione dei clienti l'opuscolo informativo, che ha lo scopo di facilitare la preliminare conoscenza della Struttura e di fornire tutte le indicazioni essenziali riguardo all'accesso alle prestazioni.

Documentazione clinica e refertazioni

Il Centro di Medicina Riabilitativa consegna di default la valutazione finale l'ultimo giorno di terapia con la descrizione del trattamento effettuato ed eventuale consigli sul proseguimento da effettuare, inoltre se richiesta a metà trattamento copia della scheda paziente verrà rilasciata nel tempo massimo di 5 gg.

Come da normativa vigente tutta la documentazione clinica viene conservata per almeno 5 anni.

Indagini sulla soddisfazione del Cliente

Nell'ottica di una sempre maggiore attenzione al cliente e alle sue esigenze, la Direzione ha creato un apposito questionario di soddisfazione che viene presentato all'utente dal personale dell'accettazione e che lo stesso può compilare, una volta ricevuta la prestazione, per esprimere il suo giudizio sulla qualità del servizio e di tutti gli aspetti ad esso collegati.

In tal modo si intende creare un rapporto di collaborazione fra le parti al fine di migliorare la realtà della Struttura e delle attività in essa svolte.

La Direzione si impegna personalmente ad esaminare i questionari compilati ed a prendere atto di quanto da essi emerge.

Una copia del questionario di soddisfazione è riportata nell'ultima pagina della sezione 5.

Raccolta dei reclami

Il Centro Medicina Riabilitativa, nell'intento di permettere, indifferentemente a tutti gli utenti, di comunicare eventuali problemi o situazioni di disagio, ha adottato procedure di reclamo molto semplici. Il cliente può effettuare il reclamo verbalmente a qualsiasi persona operante all'interno della Struttura, anche se sarebbe opportuno rivolgersi direttamente ai referenti addetti ai rapporti con il pubblico, o in forma scritta usufruendo del modulo di registrazione dei reclami esposto in vista presso i locali di accettazione.

La contestazione, se espressa oralmente, viene registrata sull'apposito modulo, da chi l'ha ricevuta e, in caso di possibile immediata soluzione, viene data subito la risposta.

Per reclami maggiormente complessi, viene effettuato un esame più approfondito della situazione verificatasi e viene studiata l'azione correttiva da implementare affinché il disagio non si ripeta. Il Direttore Sanitario si impegna ad accertarsi personalmente, nei termini stabiliti in sede di analisi, che quanto deciso in merito sia stato messo in atto e abbia rimosso la causa del reclamo.

TUTELA ASSICURATIVA

SARA ASSICURAZIONI

Polizza n. 50 22052CX

Polizza n. 71 14632HZ

Rapporti con Strutture esterne

Il Centro Medicina Riabilitativa si rende disponibile a comunicare su esplicita richiesta alla Azienda Sanitaria Pubblica, con cui sono stati instaurati i rapporti, le informazioni che consentano alla stessa di valutare il rispetto degli impegni assunti con particolare riferimento a informazione, trasparenza, partecipazione e tutela. La struttura si impegna anche a inviare copia del presente documento e a rispondere ad eventuali quesiti alle Associazioni rappresentative dell'utenza riportate nell'elenco sottostante. In un'ottica di collaborazione ai fini del miglioramento del servizio, inoltre, la Direzione ci tiene a precisare che tutti i suggerimenti e le proposte avanzate dalle Associazioni stesse sono ben graditi e prontamente valutati all'interno.

Elenco delle Associazioni rappresentative dell'utenza

Tribunale per i Diritti del Malato

C/o Ospedale di Prato

Coordinamento Diritti dei Cittadini

Via Suo Niccolina 20 Prato

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE - RECLAMI

Gentile Cliente, nel ringraziarLa per aver scelto la ns. struttura per la prestazione da Lei richiesta , vorremmo sottoporLe il presente questionario per consentirLe di esprimere un giudizio in relazione al servizio ricevuto.

(Frontespizio del Questionario)

CENTRO MEDICINA RIABILITATIVA

**Questionario per la rilevazione
del grado di soddisfazione degli Utenti**

Data di compilazione 08/01/2024

La preghiamo di esprimere il suo giudizio su alcuni aspetti dell'assistenza ricevuta dalla ns. struttura ambulatoriale.

La Direzione
Dr. Myftari Tefta.....

