



# CARTA DEI SERVIZI

## “Centro Fisiokinesiterapico di Ficarelli Giuseppe & C. S.n.c.”

**Sede legale e operativa:**

Via A. Doria, n. 1  
17051- Andora (SV)  
Tel.: 0182-89151  
P.IVA: 00443450093

**E-mail:** [info@cftfisioterapia.it](mailto:info@cftfisioterapia.it)

**Sede operativa:**

Corso Europa, n. 8  
18013 - Diano Marina (IM)  
Tel.: 0183-498776

**E-mail:** [info@cftfisioterapia.it](mailto:info@cftfisioterapia.it)

Direttore Sanitario Dott. Francesco Praino, Spec. in Medicina Fisica e Riabilitativa

Aggiornata al 19/10/2020

La Direzione



## **L'UBICAZIONE E LA STRUTTURA**

Le sedi sono situate in zone centrali, facilmente raggiungibili sia con i mezzi pubblici, che con quelli privati, data l'ampia disponibilità di parcheggi nelle vicinanze. I locali sono concepiti ed arredati in modo funzionale ed accogliente, al fine di rendere meno "asettici" gli ambienti, sia nelle sale d'attesa che nei locali ove vengono effettuate le prestazioni.

La destinazione d'uso dei singoli locali è indicata dalla segnaletica interna e dalle piantine esposte nei vari locali. I centri erogano in regime ambulatoriale, prestazioni di rieducazione e riabilitazione funzionale.

## **ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO**

### **C. F.T. Centro Fisiokinesiterapico**

Via A. Doria 1 int. 2 - Tel. 0182 89151 - Andora

riabilitazione ambulatoriale **lunedì - venerdì** ore 08.30 - 13.00 e 14:30-18:00 **sabato chiuso**

### **A.D.F. Ambulatorio Fisioterapico Dianese**

Corso Europa 80 – Tel. 0183 498776 - Diano Marina

riabilitazione ambulatoriale **lunedì - venerdì** ore 08.30 - 13.00 e 14:30-18:00 **sabato chiuso**

## **LE PRESTAZIONI SANITARIE OFFERTE**

Il Centro svolge attività di riabilitazione, recupero e rieducazione funzionale.

## **PRENOTAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

Occorre distinguere tra prestazioni da effettuarsi in regime privatistico e quelle in convenzione col SSN.

Per le prime è sufficiente una prenotazione, sia di persona che telefonica, alla segreteria del centro con indicazione dei dati personali e delle terapie prescritte in un piano terapeutico o indicate in una ricetta che verrà poi verificata al momento dell'appuntamento.

Per le terapie in convenzione col SSN è necessaria una visita specialistica fisiatrica da effettuarsi esclusivamente dal medico fisiatra della struttura che nell'occasione redigerà un piano terapeutico in base al quale i terapisti eseguiranno il trattamento.



Tale visita deve essere prenotata telefonicamente al cup regionale o recandosi personalmente presso le sedi periferiche cup.

Le visite successive o di controllo non necessitano di prenotazione cup, ma vengono gestite direttamente dalle strutture.

Il paziente deve farsi prescrivere le terapie dal proprio medico generico, in base al piano terapeutico rilasciato dallo specialista.

Le prestazioni richieste in regime di urgenza godono di un percorso privilegiato ed immediato per l'accesso alle prestazioni. Le eventuali liste di attesa sono formate seguendo l'ordine cronologico di arrivo delle prenotazioni. È opportuno, e assai gradito, avvertire tempestivamente la segreteria del centro nel caso si voglia disdire un appuntamento.

## **ACCETTAZIONE**

I principali servizi offerti dal personale di reception sono:

- informazioni generali sul servizio,
- prenotazione prestazioni cicliche,
- riscossione fatture,
- informazione sulle convenzioni sanitarie e sulle relative modalità di fruizione.

## **LE CONVENZIONI SANITARIE**

La struttura è regolarmente autorizzata dal Comune allo svolgimento delle attività sanitarie ed è accreditata con il SSN.

La struttura ha inoltre provveduto a stabilire convenzioni con istituzioni od enti/società locali. Il personale di accettazione è a vostra disposizione per informazioni aggiornate sulle convenzioni in essere e per i chiarimenti sulle relative modalità di utilizzo.

## **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ**

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione, la strumentazione e l'operatività del presidio. I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati: professionalità, disponibilità e responsabilizzazione del personale,



efficienza ed efficacia organizzativa, coinvolgimento dell'utente. I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio sono descritti nella "Carta dei Servizi", predisposta dalla Direzione, resa disponibile al pubblico e comunicata a tutto il personale ed ai collaboratori interni, e costituiscono l'impegno assunto per mantenere attivo e migliorare il sistema di qualità adottato attraverso:

- l'impiego di risorse adeguate;
- la definizione della Politica aziendale e degli obiettivi;
- la formazione del personale e la diffusione della cultura della qualità;
- la comunicazione interna sull'importanza dell'attenzione alle esigenze ed alle aspettative dei clienti e del rispetto delle norme di osservanza obbligatoria;
- la valutazione periodica del Sistema qualità.

In questo quadro si inseriscono le definizioni di missione e visione di seguito riportate:

#### **MISSIONE**

Garantire la tutela del diritto alla salute offrendo un servizio di qualità teso a consentire sia la massima soddisfazione dell'utente che la cura del paziente attraverso il conseguimento del massimo recupero possibile delle funzioni lese in seguito ad eventi patogeni o lesionali, prevenendo le menomazioni secondarie, curando la disabilità e permettendo così una miglior qualità della vita della persona.

La Direzione si impegna ad offrire un servizio sempre rispondente alle aspettative della clientela attraverso il continuo miglioramento del servizio e dell'attrezzatura utilizzata, anche al fine di poter supportare e soddisfare adeguatamente l'impegno assunto nei confronti del SSN per il quale il centro svolge attività in regime di accreditamento.

#### **VISIONE**

Nel panorama degli erogatori di servizi sanitari pubblici e privati del territorio, essere identificata dalle istituzioni e dalla popolazione come una struttura sanitaria di riferimento, regolarmente autorizzata, professionalmente qualificata e riconosciuta per offrire servizi di qualità, rispondenti ai valori aziendali adottati, alle normative vigenti ed alle aspettative dei clienti. Intenzione della Direzione è quella di porre la massima attenzione ai bisogni assistenziali della popolazione, valutando, quando ne ricorrano i presupposti e le condizioni, l'attivazione di nuovi servizi volti a soddisfare dette necessità.



## **GLI STANDARD DI QUALITÀ -DEFINIZIONE E CONTENUTI-**

La “cultura della qualità del servizio” è la filosofia di lavoro del presidio. Questa si realizza nel mantenimento di ambienti accoglienti e confortevoli, nella pulizia ed igiene dei locali, nella cortesia del personale, nei controlli sulle forniture dei materiali sanitari, nella manutenzione programmata delle attrezzature riabilitative, nell’aggiornamento scientifico dei collaboratori, nell’organizzazione interna del lavoro.

### ***La valutazione del Cliente***

Nell’ottica del miglioramento continuo della qualità il centro ha necessità di conoscere le aspettative e le esigenze della propria Clientela. Per far ciò ha predisposto un apposito questionario informativo anonimo nel quale il Cliente può esprimere liberamente le osservazioni od i suggerimenti che riterrà utili. Ogni segnalazione viene immediatamente registrata ed analizzata dalla Direzione che provvederà a prendere gli opportuni provvedimenti del caso.

## **DIAGRAMMA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Vengono di seguito evidenziati gli indicatori di qualità individuati dal centro per l’erogazione dei propri servizi.

### **FASE DEL SERVIZIO**

### **INDICATORI DI QUALITA’**

#### **Richiesta dell’Utente**

#### **Informazioni**

- brevità dei tempi di attesa
- chiarezza e completezza delle informazioni
- cortesia del personale di contatto

#### **prenotazioni**

- tempi di attesa per la prestazione
- semplicità della procedura di prenotazione
- chiarezza e completezza delle informazioni



<u>Prestazioni sanitarie,</u>	- cortesia del personale di contatto
<b>accesso e attesa</b>	- chiarezza della segnaletica - comfort delle sale di attesa - orari di apertura - pulizia e accessibilità ai servizi igienici
<b>esecuzione dei trattamenti</b>	- comfort dell'ambulatorio - rispetto della privacy - tempi di attesa
<b>aspetti amministrativi</b>	- semplicità della procedura e dei mezzi di pagamento
<b>rapporti col personale</b>	- cortesia del personale - personalizzazione del servizio - aspetto del personale (divise, camici, , ecc.)
<u>Gestione del disservizio</u>	- facilità nell'inoltro dei reclami e nella raccolta dei questionari - tempi e modalità di risposta ai reclami - indagini per la valutazione dei livelli di soddisfazione dell'Utenza

Gli standard di qualità assicurati nell'erogazione del servizio sono i seguenti:

- Tempo medio di attesa in accettazione 10 minuti, tempo massimo 15 minuti
- Personale riconoscibile e identificabile tramite cartellino personale
- Possibilità di effettuare reclami o suggerimenti sugli appositi moduli in accettazione



## ***La Carta dei Servizi***

### **SIGNIFICATO E FUNZIONE**

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

- i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "carta dei servizi", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

### **LA CARTA DEI SERVIZI**

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", il centro presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto,
- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell'analisi partecipata della qualità (APQ),
- garantire al Cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il Cittadino, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, e va inquadrata nel Sistema Qualità del Centro.



## I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi sono:

**Eguaglianza ed imparzialità:** nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

**Rispetto:** gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

**Continuità:** l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.

**Diritto di scelta:** l'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

**Partecipazione:** la partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito.

**Efficienza ed efficacia:** il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico e rispondenti alle aspettative della Clientela.

## I DIRITTI E I DOVERI DEI CITTADINI-UTENTI

I diritti sotto riportati, dei quali garantiamo il rispetto, sono tra quelli indicati dal "Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove carte dei diritti del Cittadino", approvati il 14/06/95 dal Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del Malato.

- a) **Diritto al tempo:** ogni Cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo.
- b) **Diritto all'informazione ed alla documentazione sanitaria:** ogni Cittadino ha diritto di ricevere le informazioni e la documentazione di cui necessita e ad entrare in possesso di tutti gli altri atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
- c) **Diritto alla sicurezza:** chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione ed a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture o dei servizi.
- d) **Diritto alla protezione:** la struttura sanitaria ha il dovere di proteggere ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in condizione di debolezza.



- e) **Diritto alla certezza:** ogni Cittadino ha diritto ad avere la certezza del trattamento appropriato ed a non essere vittima di conflitti professionali ed organizzativi.
- f) **Diritto alla fiducia:** Ogni Cittadino ha diritto ad essere trattato come un soggetto degno di fiducia.
- g) **Diritto alla qualità:** ogni Cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità.
- h) **Diritto alla differenza:** ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.
- i) **Diritto alla normalità:** ogni Cittadino ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.
- j) **Diritto alla decisione:** il Cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.
- k) **Diritto alla riparazione dei torti:** ogni Cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi ed in misura congrua.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Ottemperare ad un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Per questi motivi invitiamo i Clienti al rispetto di queste poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti.

- a) Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- b) È opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri utenti della struttura.
- c) Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.
- d) Nei centri sanitari è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri ed un sano stile di vita.
- e) Per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali.