

Gentile Signora/e,

desideriamo presentarLe la nostra "Carta dei Servizi", un importante strumento che Le permetterà di conoscere a fondo la nostra struttura sanitaria, i servizi disponibili, e le modalità per accedervi.

Non si tratta quindi di un semplice opuscolo informativo, ma di uno strumento che, anche grazie anche alla sua partecipazione e collaborazione, ci permetterà di poterLe offrire un servizio in continua evoluzione nell'intento di garantire la migliore qualità assistenziale possibile.

E' nostro desiderio che la "Carta dei Servizi", che si appresta a leggere, possa esserLe da guida e di aiuto per approfondire la realtà del nostro centro. Con quest'auspicio, La invitiamo fin d'ora ad avvalersi del questionario di soddisfazione per esprimere le Sue opinioni e i Suoi suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione del servizio.

I nostri migliori saluti,

la Direzione

*Massimiliano Baffa*

Il Centro Medico **FISIOTER**, autorizzato con Decreto n. 228/2002 e confermato con Decreto n. U00163 del 04.05.15, si propone sin dal 1973 come Presidio Fisioterapico e Riabilitativo.

Il Centro si distingue per l'infrastruttura moderna, innovativa e perfettamente attrezzata che supporta i metodi diagnostici e terapeutici universalmente riconosciuti. Le prestazioni offerte coniugano i continui progressi tecnologici e scientifici con la salute del paziente, avvalendosi di macchinari e metodologie all'avanguardia e delle migliori risorse umane.

La struttura, di oltre 800 mq, è in grado di offrire ai propri pazienti molteplici prestazioni:

- Visite e Controlli Fisiatrici
- Infiltrazioni e Mesoterapia
- Trattamenti Riabilitativi per patologie ortopediche e neurologiche
- Prestazioni di Terapia Fisica e Manuale

All'interno della grande palestra di circa 300 Mq, attrezzata con macchinari Technogym di ultima generazione, è possibile effettuare diversi programmi di intervento motorio personalizzati, in maniera individuale e di gruppo:

- Rieducazione Posturale Globale Individuale (metodiche Mezieres; Souchard; Mackenzie)
- Ginnastica Generale e Stretching
- Ginnastica Cardiovascolare
- Protocolli di Intervento Motorio per obesità, ipertensione, diabete
- Valutazione della Composizione Corporea

Nel Centro è presente inoltre una piscina riabilitativa riscaldata, all'interno della quale è possibile usufruire dei preziosi benefici apportati da sempre dall'acqua nel recupero riabilitativo. Nella piscina si effettuano prestazioni di:

- **Idrokinesiterapia** per:
  - Lesioni Sistema Nervoso Centrale e Periferico
  - Lesioni Ortopediche Traumatologiche
  - Trattamento Algie Vertebrali in acqua
- **Ginnastica in Acqua**
- **Trattamenti Lombalgia in Gravidanza**

**Il paziente è al centro del progetto riabilitativo individuale:** un'équipe di medici specialisti e fisioterapisti dalla comprovata esperienza mettono a disposizione le loro specifiche competenze al fine di garantire un recupero rapido, completo e soddisfacente. I programmi di riabilitazione rispondono alle necessità del paziente intervenendo in maniera globale con trattamenti di elevata qualità al fine di consentire quanto prima il reinserimento nella propria vita lavorativa, sociale e familiare.

#### **TUTELA DEL PAZIENTE:**

Fisioter Srl nella gestione delle proprie strutture si ispira, riguardo alla tutela del paziente, ai principi sanciti dalla Diretti va del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994, relativi a:

- **Eguaglianza:** deve essere rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.
- **Imparzialità:** devono essere evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.
- **Continuità:** il servizio deve essere assicurato in maniera regolare e continuativa, tranne nei casi in cui le astensioni da esso siano regolate o annunciate ufficialmente dalle leggi o rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.
- **Diritto di scelta:** l'utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.
- **Partecipazione:** viene assicurata l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio tutelando l'utente nei confronti dell'apparato sanitario pubblico.

#### **POLITICA DELLA QUALITÀ**

La Fisioter srl persegue, da sempre, la soddisfazione degli utenti attraverso la fornitura di prestazioni che soddisfino nel modo più completo tutte le esigenze dei pazienti e utenti a cui sono rivolti, garantendo un elevato livello di professionalità e competenza per ciò che concerne il recupero e la riabilitazione funzionale.

La Fisioter si è proposta di gestire in maniera efficace i propri processi, tramite lo sviluppo di un Sistema Qualità, stabilendo le metodologie di lavoro e di comunicazione tra le varie funzioni, e di definire le attività che governano lo scambio di informazioni tra il Cliente e la Fisioter srl.

Queste motivazioni hanno portato la Direzione Generale della Fisioter ad intraprendere un percorso che la porti a raggiungere i seguenti obiettivi:

1. Soddisfacimento di tutte le esigenze ed aspettative del paziente, nel pieno rispetto di leggi e regolamenti;
2. Certificazione del proprio Sistema Qualità secondo la UNI EN ISO 9001;
3. Offrire prestazioni personalizzate che tengano conto dei bisogni specifici e "unic" degli utenti, perfezionando Progetti Riabilitativi Individualizzati;
4. Miglioramento dell'organizzazione interna e dell'efficacia del Sistema di Gestione con una distribuzione di responsabilità e autorità che agevoli lo sviluppo dei processi;
5. Fornire informazioni chiare ed esaurienti agli utenti sui servizi e sulle prestazioni offerte, su eventuali controindicazioni, sul personale addetto e sugli standard di prestazione.
6. Formazione ed addestramento del personale interno, su tematiche di loro competenza e sui concetti della qualità, al fine di aumentarne il coinvolgimento e la competenza professionale;
7. Monitoraggio della soddisfazione del Cliente con conseguenti azioni che la possano mantenere sempre a livelli ottimali.

Al fine di permettere l'ottenimento di quanto detto la Direzione Generale ha:

- intrapreso l'attuazione di un sistema gestionale interno in conformità alle richieste della Norma UNI EN ISO 9001, provvedendo a documentarlo e a definire i compiti e le responsabilità all'interno dell'organizzazione.
- definito i processi aziendali necessari al Sistema di Gestione per la Qualità ed individuato opportuni indicatori delle loro prestazioni da riesaminare periodicamente;
- informato l'intero personale, tramite appositi incontri di sensibilizzazione e formazione inerenti il Sistema Qualità;
- effettuato degli investimenti, al fine di ottimizzare l'organico aziendale, l'ambiente di lavoro e i macchinari e le attrezzature, secondo quanto previsto dalle leggi e regolamenti vigenti;

- redatto un Piano di Miglioramento al fine di definire le strategie da intraprendere nel corso dell'anno e le risorse ed i mezzi necessari al conseguimento degli obiettivi prefissati.

Tale politica indica la strategia aziendale che attraverso il Riesame della Direzione, effettuato periodicamente, definisce gli impegni e i traguardi nel medio periodo.

La Direzione Generale si impegna a far comprendere, attuare e sostenere a tutti i livelli aziendali la soprascritta politica della qualità e a riesaminarla periodicamente.

## MODALITÀ DI ACCESSO

### Premessa

Fisioter Srl svolge attività di recupero e riabilitazione funzionale, con trattamento ambulatoriali e domiciliari di Fisiocinesiterapia orientati alla prevenzione dei danni secondari nelle patologie disabilitanti o a rischio di sviluppo delle disabilità e al trattamento delle disabilità minimali, segmentarie e/o transitorie.

### Modalità di erogazione

La struttura eroga le prestazioni a pagamento. Il tariffario è esposto presso l'ufficio accettazione.

**Il presidio osserva il seguente orario: 08:00 -20:00 (orario continuato) da lunedì a venerdì ed il sabato dalle 08:00 alle 14:00.**

L'ufficio Accettazione risponde ai seguenti numeri: **06.3242100 06.3242121 06.3242022**

### Accettazione

Agli utenti, che richiedono di accedere ai servizi erogati dalla struttura, di persona o telefonicamente, viene fissato un appuntamento, tramite il personale dell'Uff. Accettazione, per una prima visita specialistica. In sede di visita il Medico redige una Scheda Sanitaria del paziente, e nel caso elabora il Progetto Riabilitativo Individualizzato.

I soggetti cosiddetti fragili (oncologici, con gravi menomazioni psico-fisiche, in stato di gravidanza, e che hanno subito degli interventi chirurgici) hanno la priorità nelle procedure di accettazione. Lo stato di fragilità comunque va dimostrato con documenti sanitari comprovanti lo stato di salute.

Il personale è formato su come gestire i pazienti fragili e lo spostamento all'interno della struttura è garantito dalla presenza di: ascensore, assenza di barriere architettoniche all'interno del centro, sedie a rotelle in dotazione, girelli e sollevatore.

### PRESTAZIONI EROGATE

- Elettroterapie
- Rieducazione motoria
- Infrarossi
- Ionoforesi
- Mobilizzazioni
- Massoterapia
- Ultrasuono / Crioultrasuonoterapia
- Magnetoterapia
- Laserterapia alta potenza
- Onda d'urto
- Ipertermia
- Tecarterapia
- Idrokinesiterapia
- Rieducazione Funzionale
- Rieducazione Posturale
- Rieducazione Respiratoria
- Rieducazione Neuromotoria
- Rieducazione Vascolare: linfatica e venosa

## RISORSE ED ORGANIZZAZIONE

Il personale all'interno della struttura è riconoscibile mediante il cartellino identificativo che indossa durante il servizio e riporta la qualifica professionale e il nominativo. In accettazione troverete affisso l'organigramma aziendale che riporta i responsabili del Centro.

## INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

### Convenzioni

Presso il Centro sono attive convenzioni in forma diretta con i seguenti fondi assicurativi sanitari:

- FASDAC
- PREVIMEDICAL
- RBM
- PRONTO-CARE
- MBA
- WINSALUTE

Sono attive anche convenzioni che garantiscono una scontistica sul tariffario con:

- MINISTERO DELLA DIFESA
- AERONAUTICA MILITARE
- MINISTERO dell'INTERNO
- TITOLARI DI BANCOPOSTA O POSTEPAY
- ORDINE DEI FARMACISTI DI ROMA
- ORDINE DEGLI AVVOCATI DI ROMA
- PALESTRA 11K CROSSFIT
- CIRCOLO ANTICO TIRO A VOLO

### Adempimenti burocratici

Il personale dell'Ufficio Accettazione e dell'Ufficio Qualità è a disposizione degli Utenti, con competenza e riservatezza, per informazioni ed assistenza su ogni questione di ordine burocratico-amministrativo.

### Informazioni

E' possibile ricevere informazioni sulla struttura e sui servizi erogati presso l'Accettazione, dove vengono affissi anche cartelli informativi come: tariffario, politica della qualità, organigramma aziendale, Carta dei Diritti degli Utenti, ecc.

### Segnaletica

Per favorire l'orientamento dei pazienti e di quanti accedono alla struttura, sono presenti indicazioni ben visibili all'interno della struttura.

### Taxi

Per la richiesta di taxi ci si può rivolgere all'Uff. Accettazione.

### Antinfortunistica

Ai sensi del D.Lgs. 81/08 e succ. modifiche ed integrazioni, il personale è addestrato ad intervenire per controllare le emergenze e tutelare la sicurezza dei pazienti.

### Reclami

Il Centro Fisioterapico garantisce la funzione di tutela nei confronti del paziente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno

utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

L'utente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo predisposto, disponibile in saletta attesa o che può essere richiesto in accettazione
- lettera in carta semplice indirizzata ed inviata al Centro o consegnata brevi manu in accettazione;
- presentandosi direttamente in Accettazione, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- segnalazione telefonica o via mail indirizzato al Centro

Il Centro provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 5 giorni.

### **LA QUALITÀ: RIFERIMENTI ED IMPEGNI ATTUALI E FUTURI**

La Direzione Generale, Direttore Tecnico e il Resp. Gestione Qualità garantiscono, per le parti di rispettiva competenza, l'impegno di Fisioter Srl al rispetto dei seguenti standard di qualità e alla loro verifica periodica, attraverso opportuni indicatori di prestazione, il "Questionario di soddisfazione" e la "Scheda suggerimenti e reclami".

#### **Informazione al paziente**

<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Informazioni riguardanti le prestazioni.	A chi ne fa richiesta viene consegnato la presente "Carta dei Servizi", contenente le informazioni sui servizi offerti. Sito internet contenente tutte le prestazioni. Informazioni telefoniche.
Informazioni al momento dell'accesso	In fase di pre-accettazione a chi la richiede viene consegnata la "Carta dei Servizi".
Informazioni ai pazienti e loro consenso alle cure mediche.	Al momento della visita e prescrizione della terapia, mediante spiegazione su eventuali controindicazioni da parte del medico e viene chiesto al paziente di esprimere il proprio consenso all'espletamento delle cure mediche e riabilitative.
Identificazione del personale.	Ogni operatore è dotato di cartellino di riconoscimento.

#### **Personalizzazione/umanizzazione/erogazione**

<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Completa eliminazione di barriere architettoniche all'interno della Struttura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'accesso di persone anziane o disabili è favorito dall'impiego di personale addestrato.</li> <li>• L'accesso al presidio per anziani e disabili è garantito dall'ascensore in dotazione</li> </ul>
Corretta segnaletica	L'orientamento dei pazienti e di quanti accedono alla struttura è favorito da indicazioni ben visibili leggibili anche a distanza, di facile comprensione, all'esterno, lungo i percorsi ed agli ingressi dei servizi (es. pericolo Raggio Laser, Campi elettromagnetici, ecc.), anche in lingua inglese e con pittogrammi con linguaggio internazionale di pericolo e di vie di fuga.

Tempistica

Le visite specialistiche vengono erogate con un tempo massimo di 5 giorni dal momento della prenotazione, con tempi di attesa in sala d'aspetto in genere inferiori ai 15 minuti.

## Risorse

### Indicatore

### Standard

Formazione del personale

E' impegno della Struttura organizzare periodicamente corsi di formazione per il personale.  
La Fisioter conserva a disposizione del personale il materiale relativo ai corsi di formazione già effettuati.

Manutenzione apparecchiature

Controlli periodici di funzionalità e di sicurezza elettrica delle apparecchiature e strumentazioni

## La salvaguardia della privacy

### Indicatore

### Standard

Rispetto della privacy

L'ordinamento legislativo dello Stato garantisce la tutela delle persone riguardo al trattamento dei dati personali (D.lgs 196/03). Fisioter Srl, in accordo con le più recenti normative, opera nel loro pieno rispetto per la salvaguardia dei suoi ospiti

Il paziente all'ingresso manifesta il proprio libero consenso, affinché la struttura proceda al trattamento dei dati personali, in base al Documento Programmatico della Sicurezza elaborato in conformità al D.lgs 196/03

## Meccanismi di tutela e di verifica

### Indicatore

### Standard

Monitoraggio dei reclami.

Presenza presso l'Ufficio Accettazione dei "Moduli Suggerimenti e Reclami" che vengono raccolti nelle cassette predisposte nella hall.

Eventuali reclami verbali possono essere manifestati presso l'Ufficio Accettazione, che provvederà a risolvere il disservizio.

Elaborazione reclami

Periodicamente vengono elaborati i reclami mediante tecnica statistica.

Distribuzione questionari

A tutti i fruitori dei servizi viene consegnato il "Questionario di Soddisfazione".

Elaborazione questionari

Semestralmente i dati dei questionari raccolti vengono analizzati.

Rispetto degli impegni

Impegno della Direzione Sanitaria e dell'Ufficio Qualità a verificare periodicamente la rispondenza degli standard di qualità dichiarati.

## Sistema Qualità

### Indicatore

### Standard

Certificazione di Qualità

La Fisioter ha implementato un Sistema Qualità conforme alle Norme UNI EN ISO 9001:08.

Accettazione – Pianificazione

Prestazioni erogate rispetto anno precedente

	N° Visite totali
	N° Colloqui
Progettazione ed erogazione del servizio	Rapporto tra prestazioni prenotate ed erogate
	Riduzione del livello di dolore (VAS) a fine terapia in un campione di 20 pazienti
Acquisti	NC relative a forniture
	Punteggio medio valutazione fornitori
Infrastrutture e apparecchiature elettromedicali	NC per cattiva manutenzione o per incuria
Gestione Qualità	NC rilevate dall'ente di certificazione/Consulenti
Miglioramento	N° target raggiunti/pianificati
Risorse Umane	Rispetto Piano di Addestramento
Soddisfazione Cliente	Reclami fondati
	Punteggio medio Valutazione Pazienti

## sicurezza come impegno costante

indicatore	Standard
Rappresentante per la sicurezza (D.Lgs. 81/08)	E' garantita la reperibilità telefonica del Responsabile della sicurezza: nell'arco delle ventiquattrore; è sempre presente una persona addestrata al controllo ed alla prevenzione della sicurezza
Strumentazione antincendio	La strumentazione antincendio assicura il pieno controllo dell'intero edificio. A questo scopo sono stati predisposti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La divisione dell'edificio in zone compartimentate, dotate di porte antincendio.</li> <li>• La presenza di estintori, segnali di divieto e di avvertimento, e delle planimetrie dell'edificio (con la segnalazione dei percorsi da effettuare) nelle zone di maggiore passaggio.</li> <li>• La presenza di appositi cartelli che indicano le norme da seguire in caso d'incendio.</li> <li>• Nei locali è affissa la planimetria della struttura e dei singoli piani per facilitare l'azione dei Vigili del Fuoco in caso d'incendio.</li> </ul>
Numeri utili in caso di emergenza	In accettazione sono disponibili: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La tabella dei numeri telefonici di pronto intervento;</li> <li>• Un organigramma contenente i responsabili per ogni emergenza ed i relativi numeri di telefono;</li> <li>• Il quadro sinottico dei tecnici e delle ditte operanti con i relativi numeri di telefono.</li> </ul>
Attività di monitoraggio e controllo	Tutte le attrezzature, gli impianti e i macchinari sono continuamente sottoposti ad accurati controlli, manutenzione ed eventuale sostituzione o rimodernamento da parte di personale interno ed esterno altamente specializzato.

**Per accedere ai dati relativi ai vari indicatori rivolgersi al Responsabile Gestione Qualità incaricato della loro periodica raccolta ed elaborazione.**