

## CARTA DEI SERVIZI

**A cura del Responsabile della Qualità: Rinaldi Roberto**

**FISIODOM srl**

**Via Cavalieri di Vittorio Veneto 29 - 36100 Vicenza**



# **Centro Medico Fisioterapico**

**La presente Carta dei Servizi si ispira ai principi fondamentali di Uguaglianza e Imparzialità. I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.**

**Polizza Assicurativa Generali n° 390463443**

## INDICE

### **Parte: 1 Presentazione del Centro e Principi fondamentali**

1.1. Premessa

1.2. Mission e fini istituzionali

### **Parte: 2 Informazioni sulla struttura e i servizi forniti**

2.1. Descrizione della sede

2.2. Dove si trova

2.3. Modalità di accesso

2.4. Sistema informatico

2.5. Obiettivi della prestazione medica specialistica

2.6. Obiettivi della Fisioterapia/Riabilitazione

2.7. Obiettivi dell'assistenza domiciliare

2.8. Metodologia delle prestazioni

2.9. Organigramma professionale/operativo

### **Parte: 3 Standard di qualità, impegni e programmi**

3.1. Premesse

3.2. Fattori ed indicatori di qualità

3.3. Principi fondamentali

3.3.1 I diritti

3.3.2 I doveri

**Parte: 4 Meccanismi di tutela e verifica della qualità**

4.1. Reclami

4.2. Indagini sulla soddisfazione degli Utenti

4.3. Organigramma societario/direzionale

## PARTE 1

### PRESENTAZIONE DELLO STUDIO E PRINCIPI FONDAMENTALI

#### 1.1 Premessa

La Carta dei Servizi deve intendersi come uno strumento che, oltre a dare attuazione agli obblighi di legge in materia, costituisce un primo e fattivo contributo per l'avvicinamento dei cittadini ai servizi offerti dal Centro Medico.

La Carta dei Servizi è un documento di informazione indirizzato agli utenti ed ai loro familiari, al fine di rendere trasparenti le prestazioni che gli operatori svolgono all'interno del Centro Medico Fisioterapico.

La carta presentata, oltre ad una esposizione dei dati necessari alla fruizione delle prestazioni e di alcuni standard di qualità offre, alcune modalità di consultazione degli utenti attraverso appositi questionari rivolti ai cittadini destinatari delle prestazioni in ordine a disfunzioni, suggerimenti e reclami, nella chiara convinzione e allo scopo di ricevere tutti quei messaggi e consigli utili al continuo miglioramento del livello assistenziale offerto.

Scopo del presente documento redatto dalla Direzione del Centro, è quello di far conoscere a tutti gli utenti la tipologia dei servizi forniti dal Centro Medico Fisioterapico con la massima chiarezza e trasparenza, al fine di informare e rendere edotti gli utenti sul trattamento riabilitativo che riceveranno.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento creato per avvicinare l'utente alle istituzioni e per creare una collaborazione fra le strutture che realmente rispondano alle esigenze della collettività.

## **1.2 Mission e fini istituzionali**

Il Centro, autorizzato con provvedimento n. 16505 del 03/02/2017 rilasciato dal Comune di Vicenza per l'esercizio delle attività sanitarie di Ambulatorio Polispecialistico, si propone come insieme di servizi sia ambulatoriali che domiciliari per adeguarsi alle necessità dell'utenza.

Il punto di forza del Centro risiede proprio nella flessibilità e personalizzazione dell'erogazione della prestazione sanitaria offrendo:

- visite mediche specialistiche
- visite medico sportive
- prestazioni fisioterapiche
- prestazioni infermieristiche

presso la Sede di Via Cavalieri di Vittorio Veneto e come Assistenza Domiciliare Integrata.

La mission principale di Fisiodom è quella di assicurare che l'alta qualità dei professionisti e delle tecnologie presenti siano sempre tese a realizzare un servizio efficiente ed efficace nel campo della prevenzione, della diagnosi, della cura, medica e fisioterapia. Per quanto riguarda l'attività fisioterapica, i criteri che ispirano il modello del centro, derivano dall'attuale concetto di riabilitazione dell'O.M.S., *"come processo di soluzione dei problemi e di educazione, nel corso del quale si porta la persona a raggiungere il miglior livello di vita possibile sul piano fisico e funzionale e questo, per consentire sia lo sviluppo delle risorse potenziali dell'individuo, sia l'inserimento o il reinserimento dello stesso nella vita sociale"*.

## PARTE 2

### INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI

#### 2.1 Descrizione del centro

La struttura si trova all'interno del Centro Sport Palladio (Vicenza ovest) in Via Cavalieri di Vittorio Veneto 29, nel quartiere di Santa Bertilla. A 200m in linea d'aria passa la tangenziale e di fronte allo studio si trovano le fermate del Bus n.7.

Direttore sanitario: Dott. Roberto Silvestrin è specializzato in terapia fisica e riabilitazione.

Il Centro Medico Fisioterapico si trova al piano terra ed è accessibile anche alle persone diversamente abili, consta di una superficie di circa 310 mq ed è così composto:

- ✓ una sala d'attesa con zona reception,
- ✓ 10 studi per attività individuale (mediche, fisioterapiche ed infermieristiche),
- ✓ 4 bagni suddivisi in tre blocchi a disposizione dei clienti,
- ✓ 1 sala riunioni,
- ✓ una palestra con relativi spogliatoi per i clienti,
- ✓ 1 bagno, 2 ripostigli, una sala ristoro, un archivio (spazi riservati al personale).

Gli impianti tecnologici (elettrici, di climatizzazione, ecc.) e la stessa struttura sono stati realizzati e modificati nel rispetto delle norme vigenti e sottoposti a regolare manutenzione da parte di ditte specializzate.

Per quanto riguarda le attrezzature specifiche per l'erogazione dei servizi sanitari, sono presenti tutte quelle apparecchiature elettromedicali necessarie per il raggiungimento delle finalità descritte in seguito ed anch'esse sono soggette ad una



- ! modalità di fruizione del servizio ADI;
- ! compilazione del documento riguardante la privacy;
- ! compilazione e gestione del questionario di gradimento;
- ! compilazione e gestione del questionario di reclamo;
- ! costi, durata e frequenza dei trattamenti ed eventuali convenzioni;
- ! modalità di pagamento.

#### Contatti:

- ! Telefono 0444-570252
- ! E-mail fisiodom.vicenza@gmail.com

## **2.4 Sistema informatico**

Il Centro Medico Fisioterapico Fisiodom è dotato di un sistema informatico che assicura l'osservanza della normativa in tema di protezione dei dati sensibili (GDPR - art. 13 del Regolamento europeo (UE) 2016/679) e assicura la conservazione dei dati personali mediante adeguate procedure di archiviazione.

## **2.5 Obiettivi della prestazione medica specialistica**

La visita specialistica ha lo scopo di individuare il percorso terapeutico migliore e più efficace per la risoluzione del problema di salute.

Può prevedere:

- Infiltrazioni endoarticolari e periarticolari
- Rimozione di apparecchi gessati
- Confezione di bendaggi semplici, elastici, adesivi
- Medicazioni
- Ossigeno-ozono terapie
- Mesoterapia
- l'utilizzo di apparecchiature elettromedicali



## 2.6 Obiettivi della fisioterapia/riabilitazione

- ✓ Recuperare una competenza funzionale che per ragioni patologiche o di infortunio è andata perduta;
- ✓ Favorire le abilità non acquisite nel corso dello sviluppo;
- ✓ Fornire strategie facilitanti il recupero delle abilità compromesse.

## 2.7 Obiettivi dell'Assistenza Domiciliare Integrata

Il principale obiettivo è quello di portare i servizi offerti presso il domicilio di coloro che sono impossibilitati a raggiungere il Centro per motivi di salute o familiari agevolandone la fruizione e migliorando la compliance.

## 2.8 Metodologia delle prestazioni

### -Valutazione attraverso una prima visita medica.

Tutti i trattamenti terapeutici vengono praticati in seguito ad una visita medica o ad una valutazione fisioterapica. *In tutte le articolazioni organizzativo-funzionali è favorito l'applicazione delle linee guida predisposte dalle società scientifiche o da gruppi di esperti, per una buona pratica clinica nelle varie branche specialistiche*

### -Trattamenti medici

saranno descritti nel corso della visita medica, saranno stabiliti in modo personalizzato tenendo conto delle aspettative del cliente, del dolore o del deficit percepito e dei risultati potenzialmente raggiungibili.

### -Trattamento riabilitativo

ambulatoriali e domiciliari che saranno descritti nel corso della visita medica o della valutazione fisioterapica, hanno una frequenza personalizzata che si basa sulla valutazione fisioterapica preliminare e sugli esiti del trattamento stesso.

-Servizio Infermieristico

offerti ambulatorialmente e domiciliariamente sono erogati da personale qualificato sotto la supervisione medica dove necessario.

- Le voci di trattamento riabilitative proposte nel nostro Studio sono le seguenti:
  - Rieducazione neuromotoria
  - Rieducazione funzionale
  - Mobilizzazioni articolari
  - Esercizi propriocettivi
  - Training deambulatori e del passo
  - Tecniche manipolative
  - Esercizi respiratori
  - Elongazione
  - Risoluzione aderenze manuali
  - Terapia fisica combinata
  - Terapia di gruppo
  - Massaggio linfodrenante
  - Massoterapia
  - Corsi di Ginnastica Posturale
- Le terapie fisiche svolte sono le seguenti:
  - Laser IR e Neodimio Yag
  - Magnetoterapia
  - Ultrasuoni
  - Elettrostimolazione antalgica e muscolare
  - Onde d'urto radiali
  - Tens
  - Ionoforesi
  - Diatermia (Tecar)

**2.9 Organigramma professionale/operativo**

|                      |   |
|----------------------|---|
| Pacchioni Paola      | Segretaria (Dipendente)                 |
| Maculan Federica     | Segretaria (Dipendente)                 |
| Panozzo Sara         | Segretaria ( Dipendente)                |
| Riva Federico        | Fisioterapista (Socio-Amministratore)   |
| Fiorentini Monica    | Fisioterapista (Libero professionista)  |
| Grandis Dante        | Fisioterapista (Libero professionista)  |
| Libanora Laura       | Fisioterapista (Libero professionista)  |
| Corato Stefania      | Fisioterapista (Libero professionista)  |
| Scalco Tommaso       | Fisioterapista (Libero professionista)  |
| Rinaldi Roberto      | Fisioterapista (Socio-Amministratore)   |
| Acco Manuela         | Massoterapista                          |
| Giorio Debora        | Massoterapista                          |
| Calcagno Roberto     | Resp. Medicina Sportiva                 |
| Spinelli Maria Elena | Resp. Medicina Estetica                 |
| Castiglione Giusy    | Medicina Estetica                       |
| Barcaro Francesco    | Ortopedico                              |
| Silvestrin Roberto   | Dir. Sanitario - Fisiatra               |
| Girardello Dario     | Ossigeno-Ozono                          |
| Cirillo Dario        | Cardiologo                              |
| Tosato Federico      | Chirurgia vascolare e medicina estetica |
| Corsaro Raffaella    | Psicologa                               |
| Meneghini Valentina  | Nutrizionista                           |
| Tovo Elisabetta      | Infermiere                              |
| Piccoli Anna         | Infermiere                              |
| Menti Massimo        | Infermiere                              |
| Fabrello Barbara     | Infermiere                              |
| Malfermoni Giulio    | Medico chirurgo                         |

**FISIODOM srl**

Via Cavalieri di Vittorio Veneto 29 - 36100 Vicenza Tel. 0444-570252 E-mail : [fisiodom.vicenza@gmail.com](mailto:fisiodom.vicenza@gmail.com)

## PARTE 3

### STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

#### 3.1 Premesse

Per un Centro Medico Fisioterapico Privato è fondamentale offrire le prestazioni medico-professionali in un clima sereno orientato alla soddisfazione dei pazienti. Il miglioramento dell'efficienza, efficacia e qualità delle prestazioni è per Fisiodom un percorso necessario ed un dovere nei confronti di coloro che scelgono i nostri servizi.

#### 3.2 Fattori ed indicatori di qualità

Il Centro ha individuato i seguenti fattori di qualità:

- ✓ aspetti legati al tempo, come la tempestività (attesa necessaria per poter iniziare il ciclo di trattamenti o la prima valutazione), la puntualità, la regolarità (rispetto dei programmi prefissati);
- ✓ aspetti legati alla semplicità delle procedure, per adempiere alle incombenze burocratiche (privacy, fattura, permessi, ecc.);
- ✓ aspetti legati all'informazione relativa al trattamento medico e fisioterapico (consenso informato);
- ✓ aspetti legati alla struttura (comfort, pulizia, gradevolezza degli spazi in generale);
- ✓ aspetti legati alle relazioni sociali ed umane (la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la cortesia ed il rispetto della dignità);

#### 3.3 Principi fondamentali

##### 3.3.1 I DIRITTI

- ! Eguaglianza: è principio fondamentale per il personale rispettare la dignità e la libertà della persona/utente senza alcuna discriminazione.

- ! Imparzialità: tutto il personale assume un comportamento obiettivo e trasparente.
- ! Continuità: il Centro garantisce l'attuazione dei programmi terapeutici in modo continuativo e senza interruzioni nell'ambito delle modalità e dei tempi indicati durante la valutazione iniziale, o presenti nella prescrizione del medico specialista.
- ! Diritto di scelta: il Centro garantisce al cittadino utente il diritto di scegliere tra i diversi soggetti che erogano i servizi sanitari; e qualora, infatti, sia impossibile prendere in carico il paziente, fornire allo stesso indicazioni riguardo alle strutture più adeguate per la problematica in esame.
- ! Partecipazione: il Centro garantisce al cittadino utente il diritto di presentare reclami e osservazioni, proponendo suggerimenti per migliorare il servizio.
- ! Efficienza ed efficacia: il Centro garantisce che i propri servizi e le prestazioni siano fornite mediante un uso ottimale delle risorse.
- ! Diritto alla fiducia: ogni Cittadino ha diritto a essere trattato come un soggetto degno di fiducia.
- ! 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.
- ! Diritto alla differenza: ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità legate all'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.
- ! Diritto alla normalità: ogni Cittadino ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le proprie abitudini di vita.
- ! Diritto alla decisione: il Cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei fisioterapisti, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.

- ! Diritto alla riparazione dei torti: ogni Cittadino ha diritto, di fronte ad un torto subito, di ricevere una giusta riparazione, nei tempi adeguati e in misura congrua. La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri, è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

### 3.3.2 I DOVERI

- ! Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura fisioterapica.
- ! E' opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri Utenti della struttura.
- ! Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento (entro 24 ore).
- ! Nel Centro è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri e indicatore di un sano stile di vita.
- ! Per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali, salvo il caso dei pazienti non vedenti accompagnati da cani addestrati.

## PARTE 4

### MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA DELLA QUALITA'

#### 4.1 Reclami

Gli utenti del Centro possono esercitare il diritto a presentare osservazioni, denunce, reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni mediche e fisioterapiche mediante comunicazioni al Responsabile della Qualità del Centro sotto forma di :

- ! lettera in carta semplice spedita all'indirizzo Via Cavalieri di Vittorio Veneto 29
- ! compilazione di un apposito modello distribuito dalla segreteria
- ! invio di una e-mail a [fisiodom.vicenza@gmail.com](mailto:fisiodom.vicenza@gmail.com)

I reclami dovranno essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

Il Responsabile della Qualità, comunicherà all'interessato, entro 15 giorni dal momento di ricezione del reclamo, le azioni adottate nel caso specifico.

#### 4.2 Indagini sulla soddisfazione degli utenti

In fase di accettazione dei pazienti, viene consegnato loro un questionario nel quale è possibile esprimere la soddisfazione o le eventuali mancanze notate nella gestione del Centro.

Il questionario compilato (anche in forma anonima) viene restituito al personale dell'accettazione in qualunque momento.

Una volta all'anno (durante il riesame documentale del Sistema Qualità) la Direzione si riunisce ed effettua un approfondito controllo di tutti i processi aziendali e, tramite verifiche di processo effettuate in alcuni momenti dell'attività del Centro, esamina le problematiche scaturite ed individua le modalità per ovviare a tali situazioni ed



evitare il ripetersi di analoghi inconvenienti; in questo modo si cerca di garantire una tutela sempre maggiore verso l'utenza del Centro.

Il presente documento è revisionato ogni anno, possibilmente contestualmente alla riunione di riesame della Direzione, e nel caso vengano apportate modifiche al documento si provvederà all'aggiornamento della carta.

La carta dei servizi è a disposizione degli utenti e delle parti interessate che ne fanno richiesta.

### **4.3 Organigramma societario/direzionale**

|   |                                |
|---|--------------------------------|
| Consiglio di Amministrazione:                                 | Rinaldi Roberto, Riva Federico |
| Responsabile della Qualità (RQUA):                            | Rinaldi Roberto                |
| Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP): | Rinaldi Roberto                |
| Responsabile Amministrativo (RAMM):                           | Riva Federico                  |
| Responsabile degli Acquisti (RACQ):                           | Rinaldi Roberto                |
| Responsabile del Personale e dei Collaboratori (RPER):        | Riva Federico                  |
| Responsabile Sistema Informatico (RINF):                      | Rinaldi Roberto                |
| Responsabile dell'Igiene e Sanificazione (RIGS):              | Riva Federico                  |
| Responsabile della Struttura e degli Impianti (RSTR):         | Rinaldi Roberto                |
| Responsabile delle apparecchiature (RAPP):                    | Rinaldi Roberto                |
| Responsabile della formazione (RFOR):                         | Riva Federico                  |