CARTA DEI SERVIZI

A cura del Responsabile della Qualità: Rinaldi Roberto

FISIODOM srl

Via Cavalieri di Vittorio Veneto 29 – 36100 Vicenza

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

PARTE 1

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Presentazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento di pubblica utilità redatto allo scopo di tutelare i cittadini nell'esercizio dei loro diritti di fruitori di prestazioni sanitarie e di informarli sulle modalità di erogazione e di accesso ai servizi sanitari.

Essa sancisce il "Patto per la salute" tra i cittadini e le strutture erogatrici di servizi sanitari e, in coerenza con tali principi, l'aggiornamento della "Carta dei Servizi" vuole essere un'attività di supporto per un percorso di aggiornamento continuo dei processi di informazione e di comunicazione dell'offerta assistenziale di Fisiodom in favore degli utenti.

I principali obiettivi della Carta dei Servizi sono:

- delineare l'attuale quadro organizzativo;
- presentare i principali servizi offerti;
- indicare le modalità di accesso ai vari servizi;
- individuare il referente addetto ai rapporti con il pubblico;
- adottare misure per la tutela dei diritti dei cittadini;
- facilitare l'accesso all'utenza, rendendola compartecipe dello sviluppo dei servizi;
- migliorare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni erogate;
- sviluppare le iniziative per la formazione permanente del personale;
- garantire la privacy dell'utente;
- avviare ricerche mirate al gradimento dei servizi da parte dell'utenza.

Al fine di consentire, inoltre, un aggiornamento "in tempo reale" dei contenuti informativi della "Carta", il presente documento è consultabile anche sul sito web aziendale: www.fisiodom.net.

Gli operatori del centro medico fisioterapico "Fisiodom", gli utenti interessati ed i loro familiari sono invitati a fornire contributi e suggerimenti finalizzati a perfezionare ed arricchire i contenuti e le modalità informative contenute nella presente "Carta dei Servizi".

La presente Carta, 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 ad eventuali disfunzioni, suggerimenti e reclami, allo scopo di poter ricevere tutti i messaggi e consigli utili al continuo miglioramento del livello assistenziale offerto.

1.2 La storia del centro medico e fisioterapico Fisiodom

Fisiodom nasce nel 2006 per iniziativa di un Fisioterapista che trova negli ambienti messi a disposizione all'interno del Centro Sport Palladio la giusta collocazione per rispondere alle richieste riabilitative crescenti del momento.
Autorizzato inizialmente come studio professionale di fisioterapia, Fisiodom si è sempre distinto per l'attività svolta a domicilio, integrando quest'ultima con un servizio di fisioterapia ambulatoriale in grado di garantire dinamiche difficilmente riproducibili in ambiente domestico.

Dal 2017, dopo importanti lavori di ampliamento, Fisiodom si è trasformato ed autorizzato come c**entro medico e fisioterapico**.

Attività **Medica**, **Fisioterapica, Infermieristica** e **Psicologica** vengono svolte all'interno di una struttura che unisce spazi ambulatoriali ad una palestra attrezzata, utilizzata per attività riabilitative singole e di gruppo.

1.3 Principi ispiratori

Il centro medico fisioterapico si impegna ad aderire ai seguenti diritti e doveri derivanti da numerose normative nazionali ed internazionali:
"Carta dei diritti dell'utente" American Hospital Association 1973, "Carta dei diritti del malato" adottata dalla CEE in Lussemburgo 6-9 maggio 1979 presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002, "Carta dei 33 diritti del cittadino" Roma 29 giugno 1990, Art. 25 della "Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo", Art. 11 e 13 della "Carta sociale europea 1961" riveduta nell'Art. 12 della "Convenzione internazionale dell'ONU sui diritti economici, sociali, culturali", Risoluzione n° 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità 1970, Principi della Costituzione espressi negli articoli 2, 3 e 32.

Eguaglianza: i servizi e le prestazioni sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.

Imparzialità: i servizi e le prestazioni sono erogati adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.

Continuità: i servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.

Diritto di scelta: tutti i cittadini possono liberamente scegliere di avvalersi dei servizi del centro medico fisioterapico.

Partecipazione: gli utenti sono impegnati a collaborare al miglioramento della qualità dei servizi erogati, anche attraverso i suggerimenti o reclami.

Efficienza ed efficacia: gli operatori di Fisiodom sono costantemente impegnati a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza e di efficacia.

1.4 I diritti

L'utente ha il diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose. Durante la permanenza l'utente ha il diritto ad essere sempre trattato con cortesia e disponibilità, nel rispetto e nella salvaguardia della propria privacy.

L'utente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze; lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che ivi vi lavorano. L'utente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, l'utente ha il diritto di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di un'informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego dell'utente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

L'utente ha il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture; ove l'utente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al punto precedente. L'utente ha il

diritto di ottenere che i dati relativi alla propria visita e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.

L'utente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi. Le segnalazioni di disservizio ed i reclami possono essere presentati utilizzando gli appositi moduli predisposti in segreteria.

1.5 I doveri

L'utente, durante la permanenza in ambulatorio, è invitato a tenere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione dei diritti di tutti, deve collaborare con i medici ed il personale sanitario informando gli stessi di eventuali patologie croniche da cui fosse affetto e delle eventuali terapie praticate.

L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria, considerandoli patrimonio di tutti e quindi anche proprio. Chiunque si trovi all'interno del centro è chiamato al rispetto degli orari e delle visite stabiliti dall'organizzazione del centro; le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutti gli utenti.

É doveroso il rispetto del divieto di fumare e dell'uso di telefoni cellulari. Alle visite di controllo l'utente dovrà portare con sè la documentazione sanitaria relativa alle visite precedenti. L'utente ha il diritto ad una corretta informazione sanitaria ma è anche suo dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune. L'utente è tenuto, per quanto è possibile, a presentarsi nel rispetto della dignità e della cura personale.

1.6 Carta dei diritti del bambino

Fisiodom aderisce ai principi della Convenzione Internazionale sui diritti del fanciullo, approvata il 20 novembre 1989 dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite e ratificata nel nostro paese con la legge n. 176 del 27 maggio 1991:

Il bambino ha diritto:

- ad essere informato sulle proprie condizioni di salute e sulle procedure a cui verrà sottoposto con un linguaggio comprensibile ed adeguato al suo sviluppo e alla sua maturazione;
- al godimento del massimo grado raggiungibile di salute;

- ad essere assistito in modo "globale";
- a ricevere il miglior livello di cura e assistenza;
- al rispetto della propria identità;
- al rispetto della propria privacy;
- alla tutela del proprio sviluppo fisico, psichico e relazionale;
- ad essere coinvolto nel processo di espressione del consenso/dissenso alle pratiche sanitarie che lo riguardano;
- ad essere protetto da ogni forma di violenza, di maltrattamento o di sfruttamento, di abbandono o di negligenza.

1.7 Mission e fini istituzionali

Il centro, autorizzato con provvedimento n. 10145 del 24/01/2017 e successivi provvedimenti, 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 29 e come Assistenza Domiciliare Integrata.

I valori fondamentali sui quali si fonda l'attività del centro medico fisioterapico sono:

- il soddisfacimento dei bisogni dell'utente;
- la valorizzazione del personale per garantire al meglio le prestazioni di cui l'utente necessita;
- l'innovazione da implementare a tutti i livelli, per sostenere i continui cambiamenti in corso nel settore;

- la ricerca della massima efficienza possibile.

L'indirizzo dato alla politica aziendale coincide con la volontà di rendere razionali, ripetibili ed oggettive le procedure e verificare il rispetto delle regole di buona erogazione dei servizi. In tal modo si tende a garantire all'utente che tutte le procedure sono, ove possibile, pianificate, sottoposte a valutazione da parte di più soggetti e tenute costantemente sotto controllo.

In sintesi Fisiodom ha definito la seguente politica:

- porre la missione aziendale al di sopra delle logiche imprenditoriali;
- favorire, nel tempo più breve possibile, il recupero ed il ripristino delle funzioni e delle condizioni di benessere dei pazienti/ clienti;
- valorizzare la capacità professionale delle risorse umane mediante efficaci attività di selezione;
- garantire costantemente valutazione, addestramento ed aggiornamento del personale impiegato;
- rendere trasparenti all'esterno le varie attività della struttura (orari di visita flessibili, continuità e precisione delle informazioni, ecc...);
- garantire al personale e agli utenti l'utilizzo di mezzi ed attrezzature efficienti e sicure;
- prevenire il più possibile i problemi ed intervenire tempestivamente nel caso in cui questi si presentino, definendo azioni per evitare che si ripetano;
- rispettare la legislazione vigente inerente alle attività compiute.

Gli obiettivi saranno perseguiti attraverso la definizione di valori misurabili che indirizzino i principali processi dell'azienda verso il miglioramento continuo della soddisfazione del paziente, dell'efficacia e dell'efficienza dei processi; specifici piani di azione terranno conto delle attività da svolgere, dei tempi e delle risorse necessarie e saranno costantemente monitorati al fine di verificare il raggiungimento dei risultati attesi.

Fisiodom, nella convinzione che la partecipazione di tutto il personale sia indispensabile per fornire servizi di qualità, persegue il coinvolgimento del personale a tutti i livelli, stimolandone l'azione di miglioramento continuo.

Fisiodom mira, inoltre, a perseguire l'efficacia e l'efficienza dei servizi offerti, sia dal punto di vista sociale che sanitario attraverso un sistema di monitoraggio continuo del livello di soddisfazione, accogliendo, esaminando e gestendo con sollecitudine i reclami ed i suggerimenti di utenti e personale, traducendoli in azioni di miglioramento. Tra gli obiettivi del centro medico fisioterapico

vi è anche il rispetto del tempo delle persone, riducendo al minimo le attese e semplificando le formalità per l'accesso alle prestazioni, oltre che il fornire informazioni corrette e chiare su tutto ciò che concerne i servizi offerti. E' principio fondamentale per Fisiodom il rispetto della dignità delle persone, instaurando con le stesse un rapporto tale da limitare gli eventuali disagi e mettendo le stesse in condizione di esprimere i propri bisogni, garantendo la massima riservatezza. Fisiodom, inoltre, garantisce il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo trattamenti che tengano conto delle specificità derivanti dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla cultura e dalla religione.
Il centro medico fisioterapico trasmette informazioni in modo comprensibile, chiaro e completo affinché le persone siano in grado di decidere in modo consapevole in merito alla propria salute ed alle proprie abitudini di vita.

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 al centro si trovano le fermate del Bus n.7.

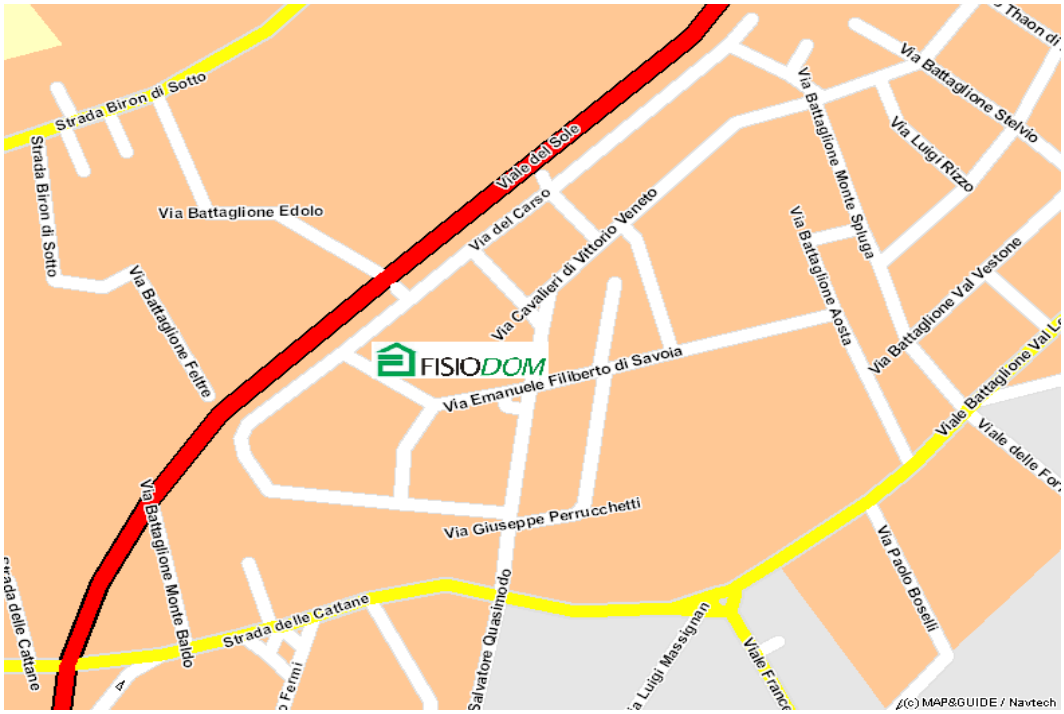
Direttore sanitario: Dott. Roberto Silvestrin, specializzato in terapia fisica e riabilitazione.

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 di seguito ed anch'esse sono soggette ad una programmata verifica di efficacia e sicurezza da parte di ditte preparate per tale scopo.

2.2 Dove si trova



2.3 Modalità di accesso

Il poliambulatorio è una struttura priva di barriere architettoniche e pertanto raggiungibile anche da persone disabili alle quali sono riservati posti auto nel parcheggio pubblico.

La struttura è raggiungibile: con mezzi propri; con servizi pubblici di autobus utilizzando le linee urbane dell'SVT. Il centro medico fisioterapico rimane aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 19.30. Dal 1° settembre al 31 gennaio è prevista un'estensione dell'orario di apertura al sabato mattina. Durante i mesi estivi o durante le festività natalizie l'orario di apertura potrebbe subire variazioni che saranno comunicate attraverso messaggi sulla segreteria telefonica e con l'esposizione di targhe informative. Si riceve esclusivamente previo appuntamento.

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

2.4 Segreteria

Responsabilità della segreteria è la gestione della postazione di front office, del servizio della prenotazione appuntamenti telefonici e non e della fatturazione.
Si occupa di tutte le attività generiche di segreteria e del primo contatto con il pubblico.

Il personale del servizio accettazione informa gli utenti sugli aspetti relativi a:

- prenotazione della visita medica specialistica;
- prenotazione della prima valutazione fisioterapica;
- tempi d'attesa per l'inserimento al trattamento;
- modalità di presentazione della prescrizione specialistica;
- modalità di fruizione del servizio infermieristico;
- modalità di fruizione del servizio ADI;
- compilazione del documento riguardante l'anagrafica con relativo consenso alla 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.

2.5 Apertura e prenotazione

Le prenotazioni possono essere effettuate dall'interessato allo sportello negli orari di segreteria o telefonicamente componendo il numero telefonico 0444-570252.
Nel corso della telefonata l'utente riceverà tutte le informazioni relative ad un corretto espletamento della prestazione direttamente dall'operatore.
Orario di apertura della segreteria dal lunedì al venerdì:
dalle 8.30 alle 19.30 con orario continuato

E' attivo anche un servizio email all'indirizzo: fisiodom.vicenza@gmail.com
L'utente ha l'obbligo di segnalare anche telefonicamente, con adeguato tempo di preavviso, l'impossibilità ad essere presente all'appuntamento prestabilito.

Analogamente dovrà essere segnalato l'eventuale ritardo.

2.6 Utenza

Il servizio è rivolto a tutti i soggetti che richiedano una prestazione.

La gestione del paziente si suddivide in 2 fasi:

- la segreteria che cura l'accoglienza e la gestione dei successivi adempimenti amministrativi (vedi punti precedenti)
- il personale sanitario attraverso la fase valutativa, prescrittiva e terapeutica

2.7 Caratteristiche dei servizi e tempi di attesa

La peculiarità dell'attività fisioterapica e dell'attività infermieristica è rappresentata dalla necessità di garantire cicli di terapia a cadenza variabile per ottenere la massima efficacia e nel rispetto delle esigenze particolari degli utenti (attività ambulatoriale e/o domiciliare).

La copertura è assicurata con la presenza in loco di almeno un operatore specializzato e la pronta reperibilità organizzata per gli altri in caso di necessità, tenendo nella dovuta considerazione anche la giusta esigenza degli utenti che intendono quanto prima risolvere il loro problema.

L'attività medica è garantita dalla calendarizzazione delle varie disponibilità e dei vari specialisti.

Indagine sulla soddisfazione dei pazienti:

il poliambulatorio specialistico garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dei pazienti, promuovendo la distribuzione di questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta.

2.8 Privacy e consenso informato

Tutti gli utenti all'atto della prima accettazione devono esprimere il proprio consenso per iscritto al trattamento dei dati personali a norma di legge. Il mancato consenso al trattamento dei dati personali comporta l'impossibilità ad eseguire le prestazioni richieste.

Nel caso di trattamenti che possono presentare rischi di varia entità il paziente deve essere informato e deve rilasciare il proprio consenso per iscritto, consenso che viene conservato nella scheda clinica.

2.9 Indagini sulla soddisfazione dell'utente

Nella sala d'attesa è posto un apposito contenitore nel quale l'utente può inserire, in modo anche anonimo, le proprie considerazioni e valutazioni sulle prestazioni ricevute. Questa indagine consente al responsabile della qualità, di reperire elementi utili per effettuare una relazione annuale di autovalutazione in cui sono esplicitati i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti e che saranno utilizzati in sede di riunioni indette per migliorare la qualità dei servizi erogati.

Direzione Sanitaria:

Compiti del Direttore Sanitario :

- favorisce l'integrazione operativa a garanzia della qualità e sicurezza delle cure mediante il coordinamento ed il monitoraggio delle attività e delle funzioni trasversali di supporto, compresa la corretta conservazione della documentazione e consegna all'utente in caso di richiesta
- gestisce il monitoraggio dei flussi informativi nonché il controllo e monitoraggio della correttezza dei dati, del rispetto dei tempi di trasmissione e della loro completezza
- coordina il miglioramento continuo della documentazione clinica
- favorisce la redazione e l'applicazione del regolamento interno sul funzionamento della struttura e vigila sulla conduzione igienico-sanitaria
- fornisce disposizioni per la prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza e controlla l'applicazione delle procedure redatte per le attività di sterilizzazione e disinfezione e lo smaltimento dei rifiuti sanitari
- è garante del rilascio agli aventi diritto delle attestazioni o certificazioni sanitarie previste, riguardanti le prestazioni eseguite dalla struttura
- garantisce la correttezza del materiale informativo della struttura, che deve riportare il suo nominativo, come ribadito dal Consiglio di Stato con la sentenza n. 3467/2018

2.10 Sistema informatico

Il centro medico fisioterapico Fisiodom è dotato di un sistema informatico (della ditta SWht SoftWork Via G. Barucchi 37 – 37139 Verona) 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.

A fronte del Reg. UE. n.679/2016 GDPR, la direzione ha predisposto un documento sulla "Compliance Privacy Policy" con il quale intende informare e formare tutto il personale di Fisiodom circa il corretto utilizzo del sistema informatico aziendale.

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 clienti. 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 Gestione risorse tecnologiche:

Il nostro obiettivo è assicurare la tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione, al fine di garantire la totale affidabilità delle misure effettuate per ogni paziente; assicurare l'efficienza delle risorse tecnologiche in dotazione alla società mediante la programmazione e l'effettuazione degli opportuni interventi di manutenzione sia ordinaria che straordinaria.

3.3 Gestione comunicazione

Responsabilità di questa funzione è attivare un'efficace ed efficiente comunicazione aziendale nei confronti del pubblico, diffondere le informazioni, aggiornare la Carta dei Servizi, secondo le indicazioni regionali e controllare la procedura del consenso informato (ove fosse richiesto).

3.4 Reclami

Fisiodom garantisce la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità della prestazione.

3.5 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, fisioterapico ed infermieristico (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);

3.6 Principi fondamentali

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 ad 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 di vedere riconosciuta la sua specificità legata all'età, al sesso, alla nazionalità, alla condizione di salute, alla cultura e alla religione.
- Diritto alla normalità: ogni cittadino ha diritto di 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 del personale sanitario, di mantenere la propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute.
- 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.

I DOVERI

- Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno del centro medico fisioterapico.
- 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

SERVIZI OFFERTI DAL POLIAMBULATORIO

Servizio di medicina dello sport per:

- Visita medico sportiva non agonistica con ECG
- Visita medico sportiva agonistica con prova da sforzo
- Elettrocardiogramma a riposo
- Visita medica sportiva non agonistica ad alto impegno cardiovascolare

Visite Specialistiche:

- Visita ortopedica per
  - Patologia del Ginocchio
  - Patologia dell'Anca
  - Patologia del Piede, Mano e Gomito
  - Patologia della Colonna
  - Patologia della Spalla
  - Traumatologia dello Sport
  - Infiltrazioni
  - Mesoterapia
- Visita cardiologica
- Terapia antalgica
  - Ozonoterapia
- Chirurgia vascolare
  - flebologia
- Visita fisiatrica
  - infiltrazioni
- Medicina estetica

- Visita dietologica
  - Consulenza Nutrizionale
- Psicologa
- Visite per rinnovo della patente
- Visite ostetriche
- Prestazioni fisioterapiche ambulatoriali e domiciliare
- Prestazioni infermieristiche ambulatoriali e domiciliare

La fisiokinesiterapia rappresenta l'attività principale del nostro percorso riabilitativo. Le sedute individuali hanno come obiettivo la risoluzione del dolore tramite tecniche manuali di: massaggio, mobilizzazione, recupero funzionale pre e post/chirurgico. Le suddette tecniche sono effettuate sui diversi segmenti corporei. Ogni trattamento è svolto dai nostri professionisti.

4.1 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.
Oltre alla visita clinica e all'analisi dei referti diagnostici 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
- la prescrizione di farmaci, integratori alimentari, prodotti omeopatici e fitoterapici

4.2 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.

4.3 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.

4.4 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 favorita 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.

Trattamenti riabilitativi

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.

- 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)

<u>Servizio Infermieristico</u>

- Iniezioni intramuscolari, sottocutanee, intradermiche di farmaci prescritti
- Flebo con/senza somministrazione di farmaci prescritti
- Medicazioni semplici (es. medicazioni post operatorie integre, lesioni e ferite pulite)
- Medicazioni complesse (es. medicazioni post operatorie non integre, lesioni croniche, da decubito)
- Prelievo venoso per esami ematochimici, con consegna presso il laboratorio dell'Ospedale di Vicenza
- Stiks glicemici ed eventuale somministrazione di insulina
- Elettrocardiogramma con o senza refertazione

4.5 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)
Rossi Simone	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
Cirillo Dario	Cardiologo
Tosato Federico	Chirurgia vascolare e medicina estetica
Corsaro Raffaella	Psicologa
Dalla Vecchia Laura	Psicologa
Meneghini Valentina	Nutrizionista
Tovo Elisabetta	Infermiere
Menti Massimo	Infermiere
Fabrello Barbara	Infermiere
Malfermoni Giulio	Medico chirurgo
Andaloro Giuseppe	Anestesista

4.6 Organigramma societario/direzionale

Presidente:	Rinaldi Roberto
Vice-Presidente	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