

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 della Società

La Società è stata autorizzata per l'apertura al pubblico e per l'esercizio dell'attività di medicina fisica e riabilitazione con la denominazione "Studio Makrianni Julia"

Successivamente si è accreditata al SSN e a tutt'oggi opera in regime di accreditamento con il S.S.R, per le prestazioni previste dall'accordo, fino al limite massimo concordato con la USL/ASL e in regime libero per il rimanente.

Nel 2009 lo Studio cambia titolarità e diventa "Fisiomakbi srl."

Nel 2022 si trasferisce in viale Montegrappa al n. 121

Come si raggiunge logisticamente il presidio

L'Istituto risiede a Prato, in Viale Montegrappa, 121

E' facilmente raggiungibile dall'autostrada A11 uscendo a "Prato est" e percorrendo Viale della Repubblica fino alla seconda rotatoria per poi girare a sinistra. Il Centro si trova dopo circa 400-500 metri sul lato sinistro della strada.

A circa 20 metri dall'Istituto vi è la fermata dell'autobus di linea.

E' possibile contattare telefonicamente il Centro al numero 0574/593900

Risorse strutturali

L'Istituto è caratterizzato dalla presenza di un ampio spazio di accettazione e di attesa molto accogliente. Presso l'accettazione è possibile ottenere tutte le informazioni inerenti le prestazioni effettuate all'interno della struttura, i tempi di attesa, la prenotazione delle visite/prestazioni ed eventualmente le informazioni relative alla preparazione del paziente per le relative prestazioni sanitarie. Sono inoltre disponibili la Carta dei Servizi ed il tariffario delle prestazioni. In questa area sono inoltre svolte le attività inerenti l'accettazione dell'Utenza, la consegna dei questionari di soddisfazione e i moduli per eventuali reclami.

L'area Fisiomakbi dedicata alla terapia riabilitativa è costituita da aree dedicate alla medicina fisica e riabilitativa oltre che ambulatori medici e spazi accessori.

Il centro è privo di barriere architettoniche per consentire un facile accesso a tutti gli utenti.

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

L'Istituto Fisiomakbi svolge correntemente l'attività sanitaria in ambito ambulatoriale di terapia fisica ed eroga le seguenti tipologie di prestazioni:

Percorsi	Terapeutici	Marconiterapia
Riabilitativi		
Magnetoterapia		Osteopatia
Massoterapia		Elettroterapie
Ionoforesi		Ultrasuoni
Tecarterapia		Trazioni lombari e cervicali
Rieducazione Posturale		Visite Fisiatriche
Rieducazione funzionale		Visite Ortopediche
Rieducazione	del	Laserterapia
pavimento pelvico		

L'elenco dettagliato di tutte le tipologie di prestazioni previste è comunque consultabile presso l'accettazione.

Orari di apertura

L'orario di apertura è il seguente:

Prestazioni	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sab. / Dom.
Segreteria	8.30-19.00	8.30-18.00	8.30-19.00	8.30-18.00	8.30-19.00	--
Fisioterapia	8.30-19.00	8.30-18.00	8.30-19.00	8.30-18.00	8.30-19.00	--

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.

Il Centro rimane chiuso nella settimana centrale del mese di agosto e nei giorni di festività infrasettimanale. Le prestazioni sono erogate su appuntamento.

Di norma l'inizio della prestazione è previsto entro sette giorni dalla data della richiesta.

Possono avvenire variazioni legate alla gravità della patologia riportata dal paziente o alla richiesta di prestazione in regime convenzionato al di fuori dei limiti quantitativi concordati con la USL/ASL.

Modalità di accesso alle prestazioni

La prenotazione dell'utente in regime convenzionato avviene tramite CUP telefonico al numero unico 055 54 54 54 dal lunedì a venerdì dalle ore 7.45 alle 18.30 e il sabato e prefestivi dalle ore 7.45 alle 12.30. Vi si accede tramite linea fissa o cellulare.

Per quanto riguarda invece l'Utente che usufruisce delle prestazioni in regime privato la prenotazione può avvenire indifferentemente sia di persona presentandosi in accettazione, che telefonicamente componendo il numero 0574 593900

Tutti gli accessi sono programmati in funzione della prima disponibilità temporale per la tipologia patologica di appartenenza. Non è definito nessun tipo di priorità o urgenza fatta eccezione per i portatori di disabilità, per le donne in stato di gravidanza e per i minori.

La prenotazione può essere relativa ad un percorso di riabilitazione indicato dal medico curante del paziente, in convenzione con il SSN, o altro medico specialista privato. In mancanza del contatto medico/paziente la visita può essere eseguita a cura del medico specialista del Centro.

Le prestazioni riabilitative sono erogate in regime di accreditamento al Sistema Sanitario Nazionale, in Regime Privato e con Enti Assistenziali / assicurativi.

In fase di prenotazione / accesso l'utente fornisce i seguenti dati:

- ❖ Nome e Cognome,
- ❖ Data di nascita,
- ❖ Domicilio,
- ❖ Recapito telefonico,
- ❖ Se in possesso di richiesta medica
- ❖ Se in possesso di esenzioni per reddito / patologia

Sempre in questa fase la struttura informa l'utente circa:

- ❖ Calendario temporale per l'esecuzione delle prestazioni,
- ❖ Modalità di svolgimento del percorso riabilitativo,
- ❖ documentazione da portare alla prima seduta,

Per la corretta identificazione dell'Utente, lo stesso dovrà esibire un documento di identità

L'accettazione provvede inoltre, in relazione alla tipologia della prestazione richiesta e alla categoria di utenza a cui appartiene il cittadino, a comunicare l'importo complessivo e le relative modalità di pagamento prima o dopo le prestazioni direttamente al personale di segreteria. In occasione del pagamento per le prestazioni, il settore amministrativo provvede al rilascio del regolare documento di quietanza.

I prezzi delle prestazioni in regime libero ed in regime convenzionato sono indicati sul listino disponibile presso l'accettazione.

Nell'ambito dei volumi di attività e dei tetti finanziari fissati dalla programmazione regionale e aziendale, possono usufruire delle prestazioni in regime convenzionato tutti gli utenti muniti di richiesta medica formulata sul ricettario regionale.

Il Centro si impegna ad accettare gli utenti secondo le prescrizioni della legislazione sanitaria vigente e nel più assoluto rispetto della privacy riguardo ai dati e alle informazioni fornite.

Il personale del centro è in grado di fornire informazioni in lingua italiana ed inglese, ma nel caso si presentino necessità di comunicare con pazienti che parlano lingue diverse, senza l'ausilio di eventuali accompagnatori, il personale provvede a contattare la Cooperativa sociale Pane e Rose onlus che prevede oltre ad informare su eventuali modalità culturali proprie della popolazione di origine dell'utente, anche il servizio di interpretariato telefonico da parte di mediatrici / mediatori delle principali lingue di riferimento dei migranti (Tel. 0574611501 / Fax 0574601266).

Il giorno di inizio del ciclo di terapie viene preparata la scheda personale di rendiconto sulla quale si registrano le prestazioni erogate in ogni seduta.

Nelle singole date in cui viene eseguito il trattamento, il paziente è tenuto a mettere la firma sul modulo a conferma dell'avvenuta seduta fisioterapica.

Comfort ambientale

Il Centro Fisiomakbi, in questa nuova sede, è dotato di ampi spazi.

Al fine di garantire un sufficiente comfort ambientale durante la breve attesa necessaria tra un paziente e l'altro per l'accettazione, visite specialistiche, e sedute riabilitative è predisposta un'ampia area di attesa (opportunamente climatizzata per l'estate e per l'inverno, dotata di comode sedute e riviste).

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”.

Per consentirne l'accesso ai portatori di disabilità motoria, la struttura è stata realizzata priva di barriere architettoniche e sono presenti attrezzature specifiche per l'esecuzione delle prove di idoneità sui disabili.

Anche i bambini sono considerati Cittadini Fragili. In ogni caso, il centro privilegia con il diritto di precedenza assoluta questa tipologia di Utente.

Principi Fondamentali

La Fisiomakbi 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 la Fisiomakbi 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

La Fisiomakbi 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

La Fisiomakbi 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 della Società 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. La Fisiomakbi 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 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

La Fisiomakbi si impegna ad erogare il servizio in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni di fisioterapia e riabilitazione adottando tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Standard di qualità

Nell'ottica di una corretta organizzazione per il mantenimento dell'accreditamento al S.S.R., 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>Uniformità di accesso alle prestazioni sanitarie</u>	Erogare le prestazioni in maniera continua e senza distinzioni di sorta a parità di condizioni di servizio prestato.	□ Accettazione di tutti gli utenti □ Esecuzione del processo di accettazione secondo le prescrizioni legislative vigenti □ Rispetto dei giorni di chiusura e dei tempi di accettazione dichiarati sulla Carta dei servizi	□ Raccolta dei dati relativi all'impossibilità di erogare le prestazioni nei tempi dichiarati sulla C.S. a causa di disfunzioni organizzative della società
<u>Qualità tecnica ed efficacia delle prestazioni</u>	□ Assicurare la qualità dei processi terapeutici attraverso: - l'uso di personale qualificato - la sistematica manutenzione delle apparecchiature - l'adozione di protocolli terapeutici validati e scientificamente approvati	□ Impiego di personale medico-sanitario in possesso del titolo abilitante per il ruolo funzionale ricoperto □ Manutenzione sistematica su tutte le apparecchiature elettromedicali del presidio □ Uso di protocolli terapeutici per tutte le prestazioni a listino	□ Registro dei titoli abilitanti del personale medico sanitario □ Piani di manutenzione preventiva della strumentazione e registrazione delle attività manutentive eseguite □ Raccolta dei protocolli terapeutici
	□ Monitorare l'efficacia dei percorsi terapeutici	□ Monitoraggio dell'efficacia di tutte le prestazioni erogate	□ Risultati delle valutazioni di efficacia riportate sulla scheda paziente

Finalità dell'obiettivo	Obiettivo	Valore standard atteso	Strumento di verifica
<u>Sicurezza dell'operatore e degli altri utenti</u>	Garantire la sicurezza degli operatori e degli utenti	Verifica sistematica dello stato di sicurezza delle apparecchiature e degli impianti	☐ Presenza dei rapporti di verifica
<u>Valorizzazione professionale degli operatori</u>	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 di formazione
<u>Soddisfazione degli utenti</u>	Raccogliere e valutare: ☐ le percezioni del cliente sulla qualità del servizio erogato ☐ i reclami	☐ raccolta di almeno 80 questionari di soddisfazione compilati ☐ per ogni quesito punteggio ottenuto $\geq 85\%$ 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.

Aree di miglioramento

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

- ☐ Continuo potenziamento del parco macchine
- ☐ Incremento dell'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 nel corso della riunione programmatica.

Laddove si riscontrano divergenze tra quanto previsto e quanto effettivamente attuato, si provvede ad implementare opportune azioni correttive.

Rapporti con gli utenti

La Fisiomakbi nelle persone dei medici, dei tecnici ed altro personale, 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 dipendenti ed i collaboratori del Centro 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 la Fisiomakbi 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 la Signora **Biagioli Irene** ed in sua assenza la Sig.ra **Tornambè Elena**

Informazioni agli utenti

La Fisiomakbi assicura la piena informazione circa le modalità di prestazione del servizio. In particolare, il Centro si impegna ad informare gli utenti riguardo le norme concernenti la partecipazione dei cittadini alla spesa sanitaria (ticket), i tetti di spesa concordati con le USL/ASL, 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.

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

La Fisiomakbi, 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, riportato nella Sezione 6 "Allegati", 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 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 Responsabile Gestione per la qualità 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.

Rapporti con Strutture esterne

La Fisiomakbi 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

Associazione per la Tutela del Consumatore A.T.C.I.P.I.

Via Strozzi, 91/b, 59100 Prato

Tel. 0574 37232

Tribunale per i Diritti del Malato



C/o Ospedale di Prato

Via dell'Ospedale, 5 - Prato

Tel. 0574/4341

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

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)



FISIOMAKBI SRL
CENTRO DI TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE

Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Utenti

Cod.: Q.S.U. Rev. 0 validità:

D 01 Data di compilazione ____/____/_____
(gg/mm/aaaa)

La preghiamo di esprimere il suo giudizio su alcuni aspetti dell'assistenza ricevuta dal nostro Centro

 1	 2	 3	 4	 5	 6
Completament e insoddisfatto	Insoddisfatto	Non saprei	Non c'è male	Soddisfatto	Completament e soddisfatto

**IN RELAZIONE ALL'IMPORTANZA CHE LEI ATTRIBUISCE AI SEGUENTI
ASPETTI, QUAL'E' IL SUO GRADO DI SODDISFAZIONE? :**
(indicare con una croce da 1 a 6)

La ringraziamo per la Sua preziosa collaborazione.

La Direzione

Carta dei Servizi
elaborata e realizzata con l'assistenza di
Saitti & associati
Consulenti di Direzione per la Sanità
Via Sangallo, 156
53036 Poggibonsi (SI)
tel: 0577/983698 fax: 0577/997572
cell. 3389892080
e-mail : info@saittieassociati.it
www.saittieassociati.it