

AMBULATORIO DI FISIOTERAPIA

Carta dei Servizi

SEDE OPERATIVA

Via Torti n. 4

Sospiro

FONDAZIONE
ISTITUTO
OSPEDALIERO
DI SOSPIRO
Onlus



SOMMARIO

CARTA DEI SERVIZI

AMBULATORIO DI FISIOTERAPIA

	<i>Introduzione</i>	<i>pag.</i>
1	Come raggiungerci	04
2	Presentazione della struttura	05
3	Mission, vison e valori	06
4	Obiettivi e prestazioni erogate	07
5	Orari di apertura e prenotazioni	10
6	Accesso al servizio	11
7	Suggerimenti, segnalazioni e reclami	12
8	Qualità del servizio	13
9	Aspetti etici e privacy	14
10	Diritti e doveri del paziente	16
11	Allegati	

Introduzione

La Carta dei Servizi dell'Ambulatorio di Fisioterapia di Fondazione Istituto Ospedaliero di Sospiro Onlus, sito a Sospiro in Via Torti n. 4, intende fornire ai cittadini che necessitano di cure Fisioterapiche e/o Riabilitative tutte le informazioni necessarie che possono favorire il miglior utilizzo possibile dei servizi resi dall'Ambulatorio e ridurre al minimo gli eventuali disagi.

La Carta dei Servizi è uno strumento “volto alla tutela dei diritti degli utenti inteso non come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati”.

Come raggiungerci

FONDAZIONE ISTITUTO OSPEDALIERO DI SOSPIRO ONLUS

**Piazza Libertà, 2
26048 Sospiro (CR)**



IN AUTO

Autostrada A21, uscita Cremona, seguire le indicazioni per l'Ospedale Maggiore di Cremona e, in seguito, tenere la direzione per Casalmaggiore-Parma (via Giuseppina)



MEZZI PUBBLICI

Autobus di linea (Cremona - Casalmaggiore) in partenza al capolinea presso la relativa stazione sita in via Dante a Cremona (adiacente alla stazione ferroviaria), dove è possibile acquistare i biglietti.

Per gli orari visita il sito:

www.cremonatrasporti.it



IN TRENO

Scendere alla Stazione Ferroviaria di Cremona e procedere con l'autobus (linea Cremona - Casalmaggiore) al capolinea posto vicino alla stazione (via Dante) dove è possibile acquistare i biglietti.

Per gli orari visita il sito:

www.cremonatrasporti.it



L' Ambulatorio di Fisioterapia

L'Ambulatorio di Fisioterapia è stato progettato e realizzato per offrire comfort e sicurezza ai propri pazienti.

La struttura risponde ai requisiti strutturali, impiantistici e tecnologici previsti dalle più recenti normative ed è dotata di tre studi e di una palestra: nei primi si eseguono trattamenti individuali, sia strumentali che manuali, mentre nella seconda di eseguono attività di valutazione e riabilitazione motoria e attività di gruppo. La struttura presenta inoltre una sala d'attesa per l'accoglienza, uno spogliatoio con bagno per i pazienti e un Ambulatorio per le visite fisiatriche.

Le apparecchiature sono tutte marchiate CE e gli apparecchi elettromedicali vengono periodicamente verificati da esperti qualificati.

**Il Direttore Sanitario è il
Dott. Andrea Visigalli,
Dirigente Medico responsabile
del Dipartimento Anziani**



Mission, vision e valori

MISSION

La Mission dell'Ambulatorio è quella di porre al centro dell'attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, con l'attenzione umana e la competenza professionale, nel rispetto della dignità e della privacy, necessaria a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura, sempre volta all'analisi dei risultati e a perseguire il miglioramento della qualità.

VISION

L'Ambulatorio intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua e l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni alla ricerca del continuo miglioramento.

VALORI

L'Ambulatorio è impegnato nello sviluppo e nell'implementazione di un'organizzazione in cui ai servizi sanitari viene data piena responsabilità al fine di garantire un continuo miglioramento dell'assistenza. Questo principio è identificato nel Governo Clinico, il cui programma si basa sulla politica del personale (formazione, aggiornamento e incentivazione), sulla riduzione dei costi dovuti alla non qualità, sulla diffusione dei principi dell'Evidence Based Medicine, sulla pianificazione dei programmi di verifica.

Obiettivi

Gli obiettivi dell'Ambulatorio sono i seguenti:

- ⇒ **garantire efficacia ed efficienza dei processi e qualità del servizio erogato grazie all'utilizzo di risorse professionali costantemente aggiornate e attrezzature di ultima generazione**
- ⇒ **adottare un Sistema di Qualità che permetta di regolare al meglio le attività della struttura e a garantire e mantenere i requisiti per l'esercizio dell'attività**
- ⇒ **soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, nell'obiettivo di ridurre i tempi di attesa del SSN**
- ⇒ **monitorare costantemente e adeguare i fattori produttivi sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche**
- ⇒ **garantire il rispetto del tempo, la dignità e i diritti del paziente attraverso la predisposizione di orari e di accesso ampi e comodi**

L'Ambulatorio eroga prestazioni sanitarie
soltanto in regime privato (solvenza)

È in grado di assicurare prestazioni di elevato livello specialistico riabilitativo per una vasta gamma di patologie e per tutte le fasce di età

Gli ambiti di competenza fisioterapica si suddividono in:

- ⇒ Fisioterapia ortopedica
- ⇒ Fisioterapia reumatologica
- ⇒ Fisioterapia sportiva
- ⇒ Fisioterapia pediatrica
- ⇒ Fisioterapia neurologica
- ⇒ Fisioterapia respiratoria
- ⇒ Fisioterapia del pavimento pelvico
- ⇒ Fisioterapia geriatrica

PRESTAZIONI SANITARIE EROGATE

Nel dettaglio i servizi offerti sono:

- ⇒ Riabilitazione motoria post-traumatica e post chirurgica
- ⇒ Riabilitazione motoria di patologie degenerative
- ⇒ Riabilitazione neuromotoria
- ⇒ Riabilitazione cardiologica
- ⇒ Riabilitazione respiratoria
- ⇒ Riabilitazione del pavimento pelvico
- ⇒ Terapia manuale
- ⇒ Ginnastica posturale individuale
- ⇒ Ginnastica correttiva individuale o di gruppo
- ⇒ Rieducazione posturale con il metodo Pilates individuale o di gruppo
- ⇒ Trattamento Shiatsu
- ⇒ Massoterapia classica
- ⇒ Massaggio connettivale
- ⇒ Drenaggio linfatico manuale secondo metodo Vodder
- ⇒ Terapia fisica (ultrasuoni, elettrostimolazioni e correnti analgesiche, magnetoterapia)

**Il tariffario delle prestazioni è allegato alla presente
Carta dei Servizi**

Orari di apertura e prenotazioni



Orari di
apertura del
servizio

Le prenotazioni si possono effettuare dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 16.00 con le seguenti modalità:

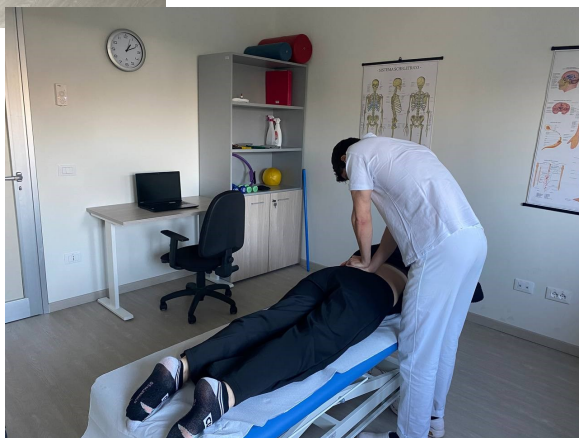
- ⇒ tramite prenotazione telefonica al numero 0372 620321/232/301
- ⇒ recandosi presso il Servizio di Fisioterapia (ubicata nel corpo centrale di Fondazione Sospiro, piano rialzato)
- ⇒ inviando una mail al seguente indirizzo: fisiokinesiterapia@fondazionesospiro.it

I pagamenti possono essere effettuati con bonifico o bollettino postale. La ricevuta del pagamento va mostrata al personale prima dell'inizio della prestazione. Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso. La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente o via e-mail negli stessi orari di prenotazione delle prestazioni.

Accesso al servizio

L'accesso al servizio può avvenire:

- ⇒ Con prescrizione del MMG
- ⇒ Con prescrizione del Medico specialista
- ⇒ Accesso diretto del cittadino



Suggerimenti, segnalazioni e reclami

L'utente del servizio può inoltrare suggerimenti, segnalazioni e reclami.

Suggerimenti e segnalazioni sono indicazioni che l'utente inoltra per ottenere un servizio più rispondente alle sue aspettative, il reclamo è la manifestazione di una precisa insoddisfazione in relazione a presunte carenze del servizio erogato, rispetto a quello assicurato nella Carta dei Servizi. Può comportare adeguato risarcimento per accertato disservizio.

Premesso che l'utente deve trovare i suoi primi interlocutori, per ogni esigenza, nei responsabili del servizio e che questi sono tenuti, ciascuno in funzione del proprio ruolo, all'ascolto, al dialogo, all'informazione, alla soluzione di eventuali situazioni di disagio segnalate ed alla ricerca della collaborazione di altri settori aziendali, la Fondazione, per facilitare l'inoltro di suggerimenti, segnalazioni e reclami, ha predisposto una apposita scheda (in allegato), reperibile presso in servizio, oppure presso gli uffici dello Sportello Unico della Fondazione. La scheda, una volta compilata, va inoltrata all'Ufficio Segreteria della Fondazione che cura il riscontro e l'eventuale risarcimento entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

**suggerimenti,
segnalazioni e
reclami**

Qualità del servizio

L'ambulatorio verifica periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, all'ambiente e al personale.

E' possibile compilare il questionario di gradimento compilando l'apposito modulo (in allegato) da inserire nell'urna che troverà in sala d'attesa.

**questionario di
soddisfazione**

La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza viene effettuata almeno annualmente, rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite.

I dati rilevati vengono analizzati e sintetizzati in una relazione che evidenzia le criticità emerse.

I risultati delle indagini e delle misure di miglioramento sono divulgati sul sito web aziendale.

Aspetti etici e privacy

L'Ambulatorio opera nel rispetto dei diritti fondamentali dei pazienti assistiti e si impegna ad osservare i contenuti del proprio codice etico comportamentale, formalmente approvato nel rispetto del D.Lgs. 231/2011 e delle norme.

codice etico

Inoltre:

- ⇒ Garantisce il rispetto della normativa e della contrattazione collettiva in materia di lavoro
- ⇒ Garantisce il programma di sorveglianza sanitaria degli operatori, ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti gli utenti (inerenti sia le condizioni di salute, sia gli altri dati sensibili).

tutela della
privacy

Al momento dell'accesso ai vari servizi viene resa all'utente l'informazione circa il trattamento dei suoi dati in ottemperanza dell'art. 13 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.

Per trattamento dei dati personali si intende la

loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distribuzione ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni.

Tali dati verranno trattati per finalità istituzionali, connesse o strumentali all'attività dell'Ente.

Il trattamento dei dati avviene mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza ed è effettuato anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

Per i minori è necessaria la firma e il documento di uno dei genitori/tutore.

Viene comunque preventivamente richiesto espresso consenso al trattamento dei dati come sopra definito.

Diritti e doveri del paziente

DIRITTI DEL PAZIENTE

1) DIRITTO ALLE CURE: ciascun utente ha il diritto di ricevere cure appropriate e basate sulle evidenze (Evidence Based Medicine), con attenzione e professionalità, senza discriminazione di età, genere, etnia, religione e orientamento politico e sessuale.

2) DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO: gli utenti hanno il diritto di essere a conoscenza delle tempistiche secondo le quali potranno ricevere cura e assistenza.

Nel caso di criticità (problematiche o ritardi) i pazienti saranno prontamente avvisati.

3) DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE: ogni utente ha il diritto di partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro alle cure.

4) DIRITTO ALL'INFORMAZIONE: ogni utente ha il diritto di essere informato sul proprio stato di salute, sui benefici e rischi dei trattamenti, sulle potenziali alternative e sui percorsi riabilitativi terapeutici conseguenti.

5) DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA: ciascun utente ha il diritto di scegliere tra diverse procedure e trattamenti sulle basi della corretta informazione, comunicata in modo comprensibile, tempestivo e adeguato all'interlocutore. Il paziente ha inoltre il diritto di rifiutare i trattamenti proposti (totalmente o parzialmente) e di essere informato sulle potenziali conseguenze del rifiuto e delle alternative.

6) DIRITTO A CURE CENTRATE SUL PAZIENTE: ciascun utente ha il diritto a programmi diagnostico-terapeutici il più possibile adattati alle proprie esigenze personali e ad un'assistenza dignitosa e umana. Diritti dei pazienti

7) DIRITTO ALL'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE CLINICA: ciascun utente ha il diritto, al momento dell'erogazione della prestazione, di ricevere un referto clinico scritto in maniera comprensibile, con informazioni utili per il percorso di cura. Inoltre il paziente ha il diritto di richiedere una copia della documentazione clinica in ogni momento.

8) DIRITTO DI OPINIONE: l'utenza ha il diritto di esprimere un proprio giudizio personale secondo le modalità espresse nella presente Carta dei Servizi, compilando l'apposito modulo messo a disposizione e consegnandolo presso la Direzione.

DOVERI DEL PAZIENTE

L'Utenza dell'Ambulatorio, in un'ottica di un continuo miglioramento a favore della stessa e di collaborazione, ha il dovere di:

- 1) **MANTENERE UN COMPORTAMENTO IDONEO:** si prega di mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso nei confronti degli altri pazienti, del personale di segreteria o sanitario, delle attrezzature, degli ambienti. Si ricorda inoltre che è vietato fumare all'interno degli ambienti e nelle adiacenze dell'ingresso.
- 2) **RISPETTARE LE INDICAZIONI:** attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute per facilitare l'esito positivo delle cure.
- 3) **COMUNICAZIONE:** si prega di comunicare con trasparenza e fiducia dubbi relativi alle cure proposte, alle modalità interne del Poliambulatorio e ad eventuali problemi (sanitari od organizzativi) insorti durante la permanenza presso la struttura.
- 4) **RISPETTO DELL'ORGANIZZAZIONE:** è dovere di ciascun utente, con prestazione prenotata presso la Struttura, di recarsi all'orario e al giorno prestabilito per l'erogazione presso l'accettazione ed effettuare le pratiche burocratiche, mostrando l'avvenuto pagamento della tariffa in libera professione. Nel caso sia impossibilitato a presentarsi, è tenuto a disdire l'appuntamento il prima possibile per rendere nuovamente fruibile la prestazione ad altri utenti al fine di abbattere le liste di attesa.

allegati

- Tariffario
- Questionario di gradimento
- Moduli suggerimenti, segnalazioni e reclami

La presente Carta dei Servizi è
disponibile, a libera richiesta,
presso l'Ufficio Sportello Unico
della Fondazione
Istituto Ospedaliero di Sospiro
Onlus

FONDAZIONE
ISTITUTO
OSPEDALIERO
DI SOSPIRO
Onlus



Piazza della Libertà, 2
26048 Sospiro (CR)
T 0372 620 1
F 0372 620 299

www.fondazionesospiro.it