

**AMBULATORIO DI RIABILITAZIONE
PHYSIOLAB s.r.l.**

Via Piccolomini, 28

67100 **L'AQUILA** - Tel 3292175678

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

La Direzione dell’Ambulatorio di Riabilitazione – Stabilimento di FKT, **PHYSIOLAB s.r.l.** in via Piccolomini 28, l’Aquila , attraverso l’adozione e pubblicazione della presente Carta dei Servizi intende mettere a disposizione dei pazienti, gli elementi necessari per rendere chiari e comprensibili i servizi offerti.

La Carta dei servizi ha lo scopo di illustrare brevemente la Struttura e fornire ai Cittadini tutte le informazioni utili e necessarie per fruire dei servizi offerti sia in regime di Convenzionamento con il Servizio Sanitario Nazionale che in Libera Attività.

La Carta dei Servizi è un documento dinamico che vuole offrire indicazioni sempre puntuali e precise a favore della tutela della salute dei cittadini e per questo, ogni anno è revisionata , ed ove necessario, modificata.

LA CARTA DEI SERVIZI

Perchè una carta dei servizi

Normative di riferimento e principi fondamentali per la realizzazione della carta dei servizi

Presentazione

Chi siamo

Struttura

Responsabili della Struttura

Politica dell’Ambulatorio Physiolarb s.r.l.

Accesso, Accoglienza , Informazione, Comunicazione , Umanizzazione

Servizio e modalità di accoglienza, prenotazione e registrazione

Orario di apertura

Tempi di attesa

Prestazioni e servizi

Tutela dei diritti dei Cittadini – Pazienti

Informazione sanitaria e consenso informato

Archivi clinici e documentazione sanitaria

Politiche per la qualità

Procedure per la qualità delle prestazioni

Rilevamento e monitoraggio della qualità percepita

Raccolta suggerimenti, osservazioni, segnalazioni e reclami

Diritti

Diritto al rispetto della privacy

...e doveri

Prevenzione e protezione

Valutazione dei rischi nei luoghi di lavoro

Gestione del rischio clinico

La sicurezza del paziente

Impianti e tecnologie

Climatizzazione e comfort della struttura

Il concetto di governo clinico per l’ambulatorio di riabilitazione – stabilimento di fkt Physiolarb s.r.l..

Dove siamo - come raggiungerci

PERCHÈ UNA CARTA DEI SERVIZI

La legge regionale 32/2007 s.m.i. ha rilanciato i requisiti di qualità e trasparenza richiesti a chi opera nel settore della salute. Quale strumento di comunicazione e di interazione fra le strutture erogatrici dei servizi sanitari e dei cittadini è richiesta la predisposizione di una Carta dei Servizi.

L’Ambulatorio di Riabilitazione–Stabilimento di FKT, **PHYSIOLAB s.r.l.**, ritiene fondamentale rendere pubblici i principi ai quali si ispira, come obbligo di onestà verso i cittadini, una garanzia di chiarezza ed una corretta informazione su ciò che si è in grado di offrire.

I principi fondamentali ai quali la Carta dei Servizi si ispira sono quelli di:

- **Uguaglianza ed Imparzialità** – I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, razza, opinioni politiche, condizioni di salute.
- **Rispetto** – Ogni cittadino-paziente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
- **Diritto di Scelta** - Ogni cittadino-paziente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere fra i soggetti che erogano il servizio.
- **Partecipazione** – Il Paziente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.
- **Efficacia ed Efficienza** – I servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino paziente, evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività.
- **Continuità** – L’erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni.

NORMATIVE DI RIFERIMENTO E PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA REALIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, strumento di tutela dei cittadini che vi trovano le informazioni utili per una fruizione agevole dei servizi sanitari, deve avvenire nel rispetto delle normative di riferimento:

1. Legge 7 agosto 1990. n° 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”
2. DPCM del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”;
3. DPCM dell’11 ottobre 1994, “Principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”;
4. “Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi” decreto legge del 12 maggio 1995 n. 16 convertito in legge l’11 luglio 1995 n. 27;
5. “Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale”, linee guida del 1 agosto 1995 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n. 108;

6. dall’art.14 del D.Lgs 502/92

7. “Adozione della Carta dei Servizi Sanitari” Circolare del Ministero della Sanità prot. N 100/Scps/21.128 del 30 settembre 1995;

8. Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 . “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle Società e delle Associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell’articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300”.

PRESENTAZIONE

L’Ambulatorio di Riabilitazione–Stabilimento di FKT, **PHYSIOLAB s.r.l.**, - opera da molti anni a L’Aquila e dal 2012 esercita presso la nuova struttura di Via Piccolomini 28.

L’Ambulatorio di Riabilitazione–Stabilimento di FKT, **PHYSIOLAB s.r.l.**, eroga prestazioni di diagnosi, fisioterapia e riabilitazione funzionale nei campi ortopedico, sportivo e neurologico ed in altri diversi settori.

L’erogazione di prestazioni all’avanguardia, rivolte alla prevenzione, alla cura ed alla tutela della salute dei pazienti, rappresenta l’obiettivo centrale nella mission aziendale; obiettivo che si intende raggiungere attraverso un rapporto di collaborazione con gli operatori di settore.

In questa ottica risulta quindi fondamentale il colloquio con i medici di base, le strutture pubbliche e private, le istituzioni. L’Ambulatorio di Riabilitazione – Stabilimento di FKT, **PHYSIOLAB s.r.l.**, pone quale elemento fondamentale della propria mission, la sinergia e la complementarità con l’intero mondo della sanità, non ponendosi quale alternativa a nessuna delle strutture e degli operatori, singoli o associati.

Scopo preciso della struttura, sin dalla sua nascita, è il desiderio di mettere al servizio del Cittadino/Cliente, alte professionalità ed attrezzature di ultima generazione, con avanzata tecnologia, supportate dalla letteratura scientifica a garanzia di una elevata qualità del prodotto offerto.

Il complesso delle prestazioni è garantito dalla presenza costante del personale medico e tecnico sanitario oltre che amministrativo, tutti impegnati a diverso livello nell’organizzazione.

Gli operatori della Struttura operano sulla base delle competenze specifiche possedute, dei titoli e delle esperienze lavorative sviluppate, oltre alle attitudini dimostrate in fase di selezione, ad acquisire “la filosofia di lavoro”, ovvero, quella che si potrà facilmente ricavare dalla lettura della presente “Carta dei Servizi”.

Gli operatori dell’ambulatorio sono iscritti alle principali società scientifiche nazionali del settore.

CHI SIAMO

L’Ambulatorio di Riabilitazione – Stabilimento di FKT, **PHYSIOLAB s.r.l.**, - è una struttura sanitaria che opera in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, nei limiti e nei vincoli imposti dalla vigente convenzione ed in attività libero professionale, nel rispetto delle vigenti disposizioni.

Tutte le prestazioni, vengono eseguite secondo canoni puntuali e dettagliatamente descritti nelle procedure e linee guida adottate dalla struttura che hanno a riferimento la letteratura scientifica e basate sull’evidenza scientifica. Le prestazioni vengono rese secondo processi definiti e standardizzati, conosciuti da tutti gli operatori della struttura.

La struttura esegue pertanto ogni tipologia di prestazione ascrivibile allo specifico settore e in coerenza con le professionalità presenti all’interno della struttura ed in particolare.

L’Ambulatorio PHYSIOLAB s.r.l. , presenta il seguente organigramma

- Amministratore della società: Dott. **Massimo Angelozzi**;
- Direttore Tecnico – sanitario: Dott. **Vincenzo Francione** – Specialista in Fisioterapia; Ortopedia e Traumatologia.
- Collaboratore Medico: Dott. Alessandro Pompili – Specialista in Ortopedia e Traumatologia
- Terapisti della Riabilitazione, Dottori: **Cristiana Corsica; Marco Madama; Cristiano Nanni; Daniele Fermo; Massimo Angelozzi**
- Addetti alla reception - accettazione: **Emanuela Rocchi; Carla Marchetti.**

STRUTTURA

L’Ambulatorio di Riabilitazione – Stabilimento di FKT, **PHYSIOLAB s.r.l.**, è interamente ubicato al piano terra di uno stabile che garantisce l’assenza di barriere architettoniche idoneo quindi all’uso autonomo anche dei pazienti disabili. E' dotato di un’accettazione per l'accoglienza del Paziente e per il disbrigo delle pratiche relative alle prestazioni da erogare, spazio di attesa e servizi predisposti anche per disabili, spazi di refertazione ed amministrativi, direzione tecnica e amministrativa ed una grande palestra oltre la presenza di appositi box per l’erogazione di prestazioni fisioterapiche.

Gli ambienti rispettano i requisiti previsti dai manuali di autorizzazione e accreditamento derivanti dalle leggi nazionali e regionali che regolamentano il settore. I locali sono sottoposti a verifica e controlli per garantire la continua coerenza con quanto richiesto, garantendo così la piena sicurezza e l’incolumità degli Pazienti.

Grandissima attenzione e cura viene inoltre posta alla pulizia e disinfezione delle attrezzature oltre che degli ambienti al fine di garantire la massima igiene e sicurezza degli Pazienti e degli operatori.

Le prestazioni vengono rese secondo processi definiti e standardizzati, conosciuti dagli operatori della struttura.

Gli ambienti rispettano i requisiti strutturali previsti dai manuali di autorizzazione e accreditamento derivanti dalla L.R. 32/2007 s.m.i., per la specifica voce 5.11 AMBULATORI DI RIABILITAZIONE (Presidi ambulatoriali di recupero e rieducazione funzionale) E CENTRI AMBULATORIALI DI RIABILITAZIONE (Stabilimento di Fisiocinesi Terapia) codice paragrafo AR

I locali dello ambulatorio, sono sottoposti a verifica e controlli , per garantire la continua coerenza con quanto richiesto dalle vigenti disposizioni normative di settore, garantendo così la piena sicurezza e l’incolumità dei pazienti nelle schede dei manuali.

RESPONSABILI DELLA STRUTTURA

L’Ambulatorio di Riabilitazione – Stabilimento di FKT, **PHYSIOLAB s.r.l.**, è una struttura sanitaria che opera in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, nei limiti e nei vincoli imposti dalla vigente convenzione ed in attività libero professionale e, nel rispetto delle vigenti disposizioni, attribuisce le responsabilità al proprio Direttore tecnico – Sanitario e al proprio Amministratore.

Ferme restando le responsabilità delle due figure, ogni professionista presente, risponde direttamente per le proprie competenze ed agisce nel rispetto delle norme e del codice deontologico della propria professione.

POLITICA DELL’AMBULATORIO PHYSIOLAB s.r.l.

L’ambulatorio di riabilitazione stabilimento di FKT PHYSIOLAB s.r.l., nell’espletamento della propria Mission, definisce ed attua politiche di gestione delle risorse umane e materiali orientate alla qualità della gestione; cura i rapporti con i Pazienti, gli operatori ed i professionisti, secondo logiche orientate alla centralità della persona come valore e nel rispetto del principio della sicurezza; assicura competenza tecnica, professionale e relazionale attraverso la pianificazione, attuazione, implementazione e controllo di tutti i principali processi. Le politiche rappresentano l’impegno a :

- Garantire l’utilizzazione degli strumenti del Governo Clinico per soddisfare le esigenze dei Pazienti , anche in base a quesiti diagnostici dei medici proponenti.
- Adottare le politiche di buona comunicazione e prevedere l’implementazione di interventi mirati alla sua ottimizzazione a tutti i livelli dell’organizzazione: tra operatori sanitari e Pazienti, all’interno del team dell’organizzazione ed all’esterno dell’organizzazione stessa, con il pieno coinvolgimento dell’utenza.
- Adeguare continuamente la dotazione delle apparecchiature biomediche e le infrastrutture, per ottenere performance diagnostiche e gestionali connotate alla maggior efficacia, sicurezza, qualità ed efficienza.
- Capitalizzare tutte le informazioni che, attraverso i canali della comunicazione interna ed esterna, secondo i dettami del governo clinico, consentono di coniugare le tecnologie con le esigenze dei Pazienti, il rispetto dei principi di sicurezza impiantistico strutturale e di gestione del rischio per gli operatori, e la crescita professionale per i professionisti impegnati nell’erogazione di un servizio che mira all’eccellenza.
- Definire iniziative o percorsi formativi rivolti ad operatori e professionisti, in quanto l’ ambulatorio di riabilitazione stabilimento di FKT , considera la risorsa umana primo e insostituibile investimento per garantire prestazioni a misura d’uomo, orientate alla persona.

L’Ambulatorio di Riabilitazione – Stabilimento di FKT, **PHYSIOLAB s.r.l.**, condivide e promuove la cultura che considera la salute come un diritto costituzionale ed universale ed informa a questo principio l’organizzazione della propria attività accogliendo le raccomandazioni formulate dall’Organizzazione Mondiale della Sanità, dall’Unione Europea e da altri Enti rappresentativi.

Al riguardo e con riferimento al già citato Dir.P.C.M. 27/01/94 (“Principi sull’erogazione di servizi pubblici”), al “Protocollo Manuale del Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino” (1995), oltre che alle direttive della Regione Abruzzo, L’Ambulatorio di Riabilitazione – Stabilimento di FKT, **PHYSIOLAB s.r.l.**, assume in particolare i seguenti criteri:

I) Centralità della persona

La persona, nella globalità delle sue dimensioni e dei suoi bisogni, è al centro degli interessi dell’ambulatorio di Riabilitazione – Stabilimento di FKT, **PHYSIOLAB s.r.l.**, ed è assunta a costante punto di riferimento per la programmazione, l’organizzazione, la gestione ed il controllo dell’attività aziendale;

II) Eguaglianza e imparzialità

I Pazienti accedono alle prestazioni previste senza distinzioni e privilegi. La tutela della salute è considerata un diritto fondamentale da garantire senza discriminazioni tra le diverse classi sociali. Nessuno può essere discriminato nel suo diritto all’assistenza sanitaria per sesso, età, convinzioni etiche, religiose, politiche o filosofiche, razza, particolari condizioni patologiche, sociali, giuridiche;

III) Continuità

L’Ambulatorio di Riabilitazione – Stabilimento di FKT, **PHYSIOLAB s.r.l.**, garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore;

IV) Diritto di scelta

L’utente ha il diritto alla libera scelta del medico di fiducia e dell’operatore erogatore di prestazioni diagnostiche e specialistiche, il Centro resterà imparziale a qualunque richiesta;

V) Efficienza ed efficacia

L’organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile dei servizi ed è orientata al criterio del miglioramento continuo, in modo da tendere alla completa risoluzione dei quesiti diagnostici e ai bisogni sanitari richiesti;

VI) Partecipazione e trasparenza

L’Ambulatorio di Riabilitazione – Stabilimento di FKT, **PHYSIOLAB s.r.l.**, in base alle vigenti norme dà accesso, qualora richiesto, ai suoi Atti, Provvedimenti, secondo le modalità vigenti.

Il Paziente/Cliente e le organizzazioni dei cittadini possono verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l’osservanza delle norme di legge.

In particolare:

- E’ garantito l’accesso alla documentazione relativa ad autorizzazioni, al rispetto dei requisiti stabiliti per legge, al rispetto delle norme di sicurezza, alle valutazioni di qualità cui L’Ambulatorio di Riabilitazione – Stabilimento di FKT, **PHYSIOLAB s.r.l.**, partecipa:
- vengono acquisite periodicamente le valutazioni dei clienti mediante questionari.
- viene garantita risposta tempestiva e pertinente a reclami, segnalazioni e osservazioni dei clienti.

Con la presente “Carta dei Servizi” inoltre, L’Ambulatorio di Riabilitazione – Stabilimento di FKT, **PHYSIOLAB s.r.l.**, assume il “ Protocollo Nazionale del Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino” del Tribunale per i Diritti del Malato relativamente ai “DIRITTI” in esso contenuti (“Diritto al tempo”, “Diritto alla informazione ed alla documentazione sanitaria”, “Diritto alla sicurezza”, “Diritto alla protezione”, “Diritto alla certezza”, “Diritto alla fiducia”, “Diritto alla qualità”, “Diritto alla differenza”, “Diritto alla normalità”, “Diritto alla decisione”, “Diritto alla riparazione dei torti”, “Diritto alla riservatezza”) realizzando direttamente i provvedimenti in proprio potere e comunque collaborando attivamente alla sua attuazione.

VII) Privacy

L’Ambulatorio di Riabilitazione – Stabilimento di FKT, **PHYSIOLAB s.r.l.**, ha attivato i dispositivi di sicurezza a tutela dei dati personali previsti dal D.Lgs. 30.6.2003 n. 196 (Codice della privacy), ed è il responsabile del trattamento dei dati personali previsto dalla normativa.

ACCESSO, ACCOGLIENZA , INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE , UMANIZZAZIONE

Oltre i principi generali già esposti , questa parte, illustra gli impegni e programmi nei settori di:

- A. Accesso;
- B. Accoglienza;
- C. Informazione;
- D. Comunicazione;
- E. Umanizzazione.

A) Accesso

L’Ambulatorio di Riabilitazione – Stabilimento di FKT, **PHYSIOLAB s.r.l.**, è accessibile per le cure e prestazioni richieste, attraverso la prenotazione diretta, telefonica o per e-mail.

La prenotazione può essere effettuata durante l’orario di apertura dello l’ambulatorio, sia recandovisi personalmente che attraverso una richiesta telefonica.

Al momento della prenotazione, il Paziente riceve tutte le informazioni relative al giorno ed ora in cui saranno erogate le prestazioni richieste. Vengono altresì fornite tutte le altre informazioni necessarie a garantire la migliore erogazione del servizio ed a tutelare i pazienti stessi.

B) Accoglienza

Le aree di accettazione ed attesa delle strutture sanitarie sono luoghi nei quali i pazienti vivono con ansia l’attesa per una prestazione, una visita, un controllo. La conoscenza della problematica e la sensibilità nei confronti dei pazienti, ci ricordano continuamente la necessità di evitare ogni ulteriore disagio, creando le condizioni che possano favorire, per quanto possibile, un clima di serena fiducia.

L’azione riguarda prevalentemente la dotazione di arredi idonei, per qualità e quantità, le condizioni di illuminazione e di microclima, le modalità di accoglienza da parte del personale a cui è affidato l’utilizzo di ogni specifica area.

Le aree di attesa dotate di posti a sedere proporzionati al volume di attività della struttura. Sono presenti periodici e giornali di recente pubblicazione, opuscoli informativi sia sui servizi sanitari sia su temi di carattere generale, nonché schede per la rilevazione di eventuali disservizi ed il gradimento dei servizi svolti.

I servizi e gli ambienti sono segnalati ed accessibili senza interposizione di barriere architettoniche.

L’attesa avviene in ambienti idonei dove viene rigorosamente rispettato il divieto di fumo. I servizi igienici a disposizione del pubblico sono distinti da quelli riservati al personale ed è presente un servizio per i cittadini diversamente abili.

Nel locale di accettazione esiste l’indicazione della persona addetta ad accogliere gli eventuali reclami.

C) Informazione

Le azioni informative

Le azioni riguardano l’elaborazione di idonei modelli e strumenti di comunicazione e diffusione delle informazioni verso i pazienti, con lo scopo di facilitare e migliorare l’utilizzo dei servizi stessi e ottenere maggiori livelli di efficacia e trasparenza dei flussi informativi.

Il Paziente può contare sulla presenza di personale sempre in grado di dare le necessarie informazioni sul funzionamento dei servizi e su quanto necessario per l’esecuzione degli esami, i tempi e la documentazione richiesta e necessaria.

La possibilità di accedere alle informazioni relative ai servizi è un aspetto fondamentale per l’esercizio del diritto alla salute. Lo sforzo che la struttura compie è quello di dare sempre risposte alla domanda più comune: *“cosa devo fare per ...”?*

Gli operatori della struttura sono tutti muniti di tesserino di riconoscimento con generalità e ruolo dell’operatore, al fine di consentire al Paziente di avere sempre presente il proprio interlocutore, il suo ruolo e le sue responsabilità.

• Le informazioni verbali

Questo è il momento nel quale le competenze e le modalità di relazione con il Paziente mostrano la loro massima importanza. La struttura offre la propria disponibilità e le proprie competenze determinanti per la soluzione del quesito. Gli operatori L’Ambulatorio di Riabilitazione – Stabilimento di FKT, **PHYSIOLAB s.r.l.**, utilizzano un linguaggio semplice e chiaro, perfettamente comprensibili all’utenza e funzionale al miglioramento continuo delle condizioni di accessibilità.

• Le informazioni scritte

L’informazione scritta permette la declinazione di informazioni particolareggiate per orientare adeguatamente il Paziente. Costituisce un mezzo importante per il processo di catalogazione e razionalizzazione a cui le informazioni vengono sottoposte, a tutto vantaggio della completezza e semplicità, nonché quale mezzo di diffusione, con criteri uniformi, per una leggibilità ottimale.

Tutte le informazioni relative all’attività, al modo di prenotazione degli esami, alle procedure da seguire per sottoporsi ad esami clinici, il costo degli esami, i tempi di consegna dei referti, sono ottenibili presso l’accettazione della struttura senza alcuna formalità.

D) Comunicazione

Le attività e le modalità della loro esecuzioni, sono rese pubbliche attraverso la presente Carta dei servizi. Ulteriori informazioni sono acquisibili direttamente presso lo L’ambulatorio che è disponibile, attraverso i propri operatori, a fornire ogni chiarimento relativo agli esami ed i suoi risultati.

Oltre al Paziente, i famigliari, il suo medico curante o di fiducia, (qualora autorizzati e nel rispetto del D. L.vo 196/2003) potranno ricevere le informazioni relative agli esami eseguiti e il loro esito, al fine di favorire la migliore diagnosi e terapia da sostenere in caso di eventi patologici.

E) Umanizzazione

La “Persona” è al centro di ogni azione ed attenzione dell’Ambulatorio di Riabilitazione – Stabilimento di FKT, **PHYSIOLAB s.r.l.**, tale principio viene costantemente applicato attuando ogni iniziativa tendente all’umanizzazione di ogni sua procedura, nel rispetto della dignità di ogni singola Persona.

Nell’ambito sanitario il termine “umanizzazione” assume un significato che può essere tradotto con i concetti di “accoglienza”, “ospitalità”, “comprensione”, “informazione”.

L’Ambulatorio di Riabilitazione – Stabilimento di FKT, **PHYSIOLAB s.r.l.**, interpreta l’umanizzazione come l’insieme dei comportamenti acquisiti e fatti propri dalla Struttura per fornire un servizio rispettoso delle esigenze relazionali delle persone che vi accedono, senza trascurare gli aspetti organizzativi, burocratici e strutturali. Gli interventi di umanizzazione riguardano tutti gli aspetti e possono essere distinti in:

1 - *Amministrativi*: consistono nella facilitazione di tutte le pratiche relative alle prestazioni, dall’ingresso alla consegna del referto medico.

2 - *Strutturali*: consistono nella verifica e controllo del “comfort generale”, delle barriere architettoniche, della sicurezza, delle attrezzature, dell’ambiente (arredo, luminosità, rumorosità, igiene, ecc.).

3 - *Relazionali*: consistono nell’insieme delle attività dirette o indirette per rendere meno traumatico il ricorso alle prestazioni diagnostiche offerte e che certamente favoriscono positivi approcci del Paziente nei confronti della sua condizione, forse patologica.

L’umanizzazione, pertanto, si presenta come un’attività alla quale la struttura dedica particolare attenzione con funzioni e compiti finalizzati al controllo continuo degli elementi che la costituiscono.

SERVIZIO E MODALITÀ DI ACCOGLIENZA, PRENOTAZIONE E REGISTRAZIONE

Prenotazione

L’Ambulatorio di Riabilitazione – Stabilimento di FKT, **PHYSIOLAB s.r.l.**, prevede la possibilità di prenotare le prestazioni sanitarie

- direttamente presso lo l’ambulatorio,
- per via telefonica
- per e-mail.

Gli appuntamenti vengono fissati seguendo il principio e sulla base di ulteriori elementi, quali:

- Urgenza della prestazione;
- Specificità della prestazione;
- Complessità delle cure da erogare;
- Disponibilità del Paziente;
- Disponibilità dell’operatore.
- Paziente diversamente abile, nei confronti dei quali, si ricerca la soluzione temporalmente più vicina e di gradimento del Paziente.
- Donne in stato di gravidanza per le quali viene ricercata una soluzione che preveda il superamento di eventuali attese.

Al momento della prenotazione vengono forniti, altresì:

- informazioni sui tempi di attesa delle prestazioni;
- Informazioni su eventuali questionari preliminari necessari alla loro esecuzione;
- Informazioni sulla preparazione all’esame o intervento;
- Documentazione ed esami occorrenti per ricevere la prestazione;
- Costo e modalità di pagamento delle prestazioni richieste;
- Ticket e quote di partecipazione del paziente.

L’Ambulatorio di Riabilitazione – Stabilimento di FKT, **PHYSIOLAB s.r.l.**, per l’erogazione della prestazione, richiede la documentazione previste dalle normative, perseguendo i principi della liceità, della necessità e della proporzionalità.

Il pagamento delle prestazioni convenzionate avviene secondo quanto previsto dalla convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale per la quota riguardante il paziente tenuto alla corresponsione del ticket o gratuitamente per coloro che ne risultano esenti

Il pagamento delle prestazioni richieste in termini libero professionali avviene secondo gli accordi stabiliti tra Paziente e struttura ed in rispetto delle tariffe professionali vigenti.

Gli Pazienti hanno altresì diritto all’accesso a tutti i tipi di informazione che riguardano i suoi dati personali e il suo stato di salute.

Le eventuali liste di attesa generate, vengono evase nel rispetto delle prenotazioni effettuate dai Pazienti e le prestazioni di eventuali emergenze vengono comunque soddisfatte.

L’Ambulatorio di Riabilitazione – Stabilimento di FKT, **PHYSIOLAB s.r.l.**, riconosce priorità ai diversamente abili, verso i quali attua una politica di grande attenzione.

Le donne in stato di gravidanza possono contare su corsie “preferenziali” che evitano lunghe attese e qualsiasi disagio.

Accoglienza e Registrazione

L’accoglienza presso la struttura è curata dal personale amministrativo addetto e dagli operatori medico - sanitario ed i pazienti possono contare sui requisiti di professionalità, riservatezza e cordialità dello stesso. Possono ricevere tutte le informazioni necessarie ed utili a garantire la migliore soddisfazione delle loro esigenze.

Il Paziente che si reca presso L’Ambulatorio di Riabilitazione – Stabilimento di FKT, PHYSIOLAB s.r.l., per ricevere la prestazione, viene accolto alla reception ed è invitato, nel caso di prima visita, a compilare un semplice questionario per la registrazione dei dati anagrafici.

Il meccanismo della registrazione include la raccolta, trattamento e conservazione di tutti i dati personali e sanitari del Paziente utili e necessari per erogare le prestazioni richieste. I dati raccolti saranno finalizzati alle prestazioni mediche e non eccedenti le finalità dichiarate.

Il Paziente riceve al momento della registrazione l’informativa sul trattamento dei dati personali, così come previsto dal codice della Privacy ed includente le modalità di esercizio dei propri diritti. Ed egli deciderà se fornire il consenso al trattamento dei dati così come indicato nell’informativa stessa.

Il mancato consenso comporterà l’impossibilità di procedere nell’erogazione della prestazione richiesta.

ORARIO DI APERTURA

L’Ambulatorio di Riabilitazione – Stabilimento di FKT, **PHYSIOLAB s.r.l.** opera dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13,30 e dalle ore 15.00 alle ore 20.30 Sabato, Domenica e festivi: chiuso.

TEMPI DI ATTESA

I tempi di attesa sono quelli comunicati al momento della prenotazione degli esami e/o delle prestazioni richieste.

PRESTAZIONI E SERVIZI

Tutte le prestazioni, vengono eseguite secondo canoni puntuali e dettagliatamente descritti nelle procedure e linee guida adottate dalla struttura che hanno a riferimento la letteratura scientifica e di base sull’evidenza scientifica. Le prestazioni vengono rese secondo processi definiti e standardizzati, conosciuti da tutti gli operatori della struttura.

La struttura esegue ogni tipologia di prestazione ascrivibile allo specifico settore e in coerenza con le professionalità presenti all’interno della struttura ed in particolare.

PRESTAZIONI EROGATE:

❖ **VISITE SPECIALISTICHE FISIATRICHE/ORTOPEDICHE**

❖ **CHINESI TERAPIA**

Rieducazione motoria, quale terapia del movimento (*chinesiterapia*) mirante a ristabilire la normale funzionalità muscolare, miofasciale, articolare e di coordinazione del movimento di uno o più arti e, di conseguenza, di tutto il corpo, effettuata in maniera passiva e poi attiva. E' indispensabile in caso di interventi chirurgici a carattere ortopedico, sia come preparazione ad esso che, in seguito, come *riabilitazione*. Determinante nel trattamento delle patologie a carattere neuro-motorio. Oltre che per scopi terapeutici, la rieducazione motoria viene attuata per fini preventivi e sportivi.

❖ **ATTIVITÀ PROPRIOCETTIVA**

Rieducazione propriocettiva neuromotoria attraverso specifiche stimolazioni dell'intero sistema neuro-motorio ai fini del ripristino o sviluppo della propriocettività, per garantire al corpo prestazioni sempre più efficienti. Tecniche eseguite anche con il supporto di strumentazione.

zioni elettroniche di valutazione, trattamento e biofeedback sia in modalità statica (stabilometrica) che in modalità dinamica (instabilità graduale e controllata).

❖ **ELETTROMIOGRAFIA DI SUPERFICIE**

per patologie del muscolo (distrofia, miotonia), della giunzione muscolo-nervo (miastenia), del nervo periferico, della radice del nervo o del motoneurone. Controllo dell'attività elettrica del muscolo volontario e la risposta di un nervo a una stimolazione elettrica. Utile nel controllo del processo di recupero muscolare, nella gestione dei processi di fatica, come sistema di valutazione del corretto reclutamento dei pattern motori indagati e come sistema di controllo a feedback sulle capacità di reclutamento del paziente.

❖ **RECUPERO FUNZIONALE**

Fase di recupero successiva alla gestione acuta della patologia, fondamentale per il ripristino della piena funzione del distretto corporeo infortunato, fondamentale per la completa ripresa dell'attività sportiva e non precedente all'evento traumatico. Si sfruttano in quest'area numerosi presidi tecnologici per una miglior gestione ed individualizzazione del protocollo di trattamento.

❖ **VALUTAZIONE FUNZIONALE E BIOFEEDBACK**

Area di valutazione di diverse caratteristiche biomeccaniche e funzionali del soggetto al fine di integrare al diagnosi fisiatrica e per impostare in maniera più efficace il trattamento, per controllarne i risultati e come sistema di biofeedback da proporre la paziente al fine di massimizzare la presa di coscienza durante l'attuazione dell'esercizio terapeutico.

❖ **RIEDUCAZIONE POSTURALE**

Meglio nota come Ginnastica Posturale, è una metodica specifica che consta di una serie di esercizi atti a riequilibrare le tensioni muscolo-legamentose del corpo. In particolar modo, tramite un lavoro globale sul corpo, si agisce sulle zone più rigide e retratte che, nel tempo, possono causare errati compensi e dolore.

❖ **ELETTROTHERAPIA**

ELETTROTHERAPIA di stimolazione: utilizzata per recuperare la forza muscolare e quindi tono e trofismo di un distretto rimasto fermo per un intervento chirurgico o per patologie degenerative-acute;

ELETTROTHERAPIA antalgica: diadinamiche, tens, ecc... . A scopo antidolorifico;

ELETTROTHERAPIA veicolante farmaci: ionoforesi, jontoforesi che agiscono sia sul dolore che sul trofismo, ma anche in maniera mirata con il veicolamento del farmaco sulla condizione fisiocochimica locale.

❖ **MOBILIZZAZIONI VERTEBRALI E ARTICOLARI**

È un particolare tipo di terapia esercitata manualmente che mira al ripristino della fisiologica ampiezza dei movimenti dell'articolazione coinvolta dalla patologia.

Le tecniche manipolative sono particolarmente efficaci nel trattamento di:

- aderenze (cicatrici);
- problemi posturali;
- immobilità forzata;
- carenza dell'elasticità muscolare e, più in generale, tutti i casi in cui ci siano limitazioni di movimento.

❖ **LASER-TERAPIA MONO-DIODICO**

Laser a scopo terapeutico nel settore fisioterapico a medio-bassa potenza, utile per:

AUMENTO DEL DRENAGGIO LINFATICO;

VASODILATAZIONE;

ANTALGICO.

❖ **LASER-TERAPIA AD ALTA POTENZA (Laser YAG)**

Efficace nella riduzione immediata del dolore, è dedicata al trattamento delle patologie dell'apparato osteo-muscolo-tendineo e di trigger e tender points.

È indicata per:

- rachialgie (Cervicalgia, dorsalgia, lombalgia e lombosciatalgia);
- sacroileiti;
- coccigodinia;
- tendinopatie e borsiti in fase acuta;
- lesioni muscolari acute.

❖ **LAMPADE AD INFRAROSSI**

Trattamento antalgico delle artropatie cronico degenerative e delle affezioni muscolari secondarie a spasmi o contratture.

❖ **CRIOTERAPIA**

Trattamento con terapia del freddo a compressione intermittente nei casi di traumi in fase acuta, gonfiore, edema, ematoma, dolore post-operatorio, riabilitazione, medicina sportiva.

❖ **MAGNETOTERAPIA**

Trattamento con applicazione di campi magnetici a bassa frequenza per il trattamento delle artropatie cronico degenerative, delle distorsioni articolari e come stimolante osteogenico nel caso di fratture.

❖ **MASSOTERAPIA**

agisce in profondità sui tessuti connettivi e muscolari, con il preciso scopo di sciogliere contratture e, più in generale, le tensioni muscolari. Le modalità di esecuzione del trattamento si basano essenzialmente su peculiari abilità manuali, con il fine rendere efficace la pressione delle mani sulla parte interessata.

❖ **ULTRASUONO TERAPIA**

Trattamento ad ultrasuoni a frequenze di 1 e 3 MHz per sciatalgie e nevriti in genere, periartriti scapolo-omerali (anche in presenza di calcificazioni), epicondiliti, morbo di Dupuytren, cheloidi, cavitazione.

❖ **TERAPIA AD ONDE D'URTO RADIALI**

Indicata prevalentemente nelle tendinopatie inserzionali con o senza calcificazioni e nelle sindromi dolorose miofasciali con presenza di punti dolorosi.

Nei sistemi balistici l'onda d'urto viene generata mediante uno speciale manipolo a forma di pistola la cui canna è chiusa all'estremità da un tappo metallico e contro il quale viene lanciato, mediante aria compressa, un proiettile d'acciaio. Dalla collisione si genera un'onda d'urto che, attraverso il tappo metallico, si diffonde espandendosi radialmente nella cute e nel primo strato di tessuto sottostante.

❖ **IPERtermia**

Indicata per la cura di lesioni muscolari in fasi subacuta e cronica, tendinopatie, patologie osteo-cartilaginee, come artrosi o lesioni osteocondrali.

Questa terapia consente di trasmettere calore ai tessuti biologici più profondi. L'ipertermia rappresenta una grande innovazione rispetto alle tecniche convenzionali (es. termoforo) il cui calore si esaurisce in superficie. L'energia somministrata consente di aumentare la circolazione sanguigna, avviando il processo di guarigione.

❖ **TECAR TERAPIA**

Trasferimento Energetico Capacitivo Resistivo per stimolazione di energia dall'interno dei tessuti biologici ai fini dell'attivazione dei naturali processi riparativi e antiinfiammatori in quanto

ogni patologia osteo-articolare e dei tessuti molli rallenta e modifica i processi biologici che stanno alla base della riparazione del danno subito.

❖ **APPLICAZIONE DI KINESIOTAPING**

Consiste in particolari bendaggi elastici, non medicati che, a seconda della tecnica con cui vengono applicati, permettono di:

- ridurre sensibilmente il dolore grazie all’azione decompressiva sui nocicettori;
- favorire il riassorbimento di edemi post-trauma o post-chirurgici (facilitando il drenaggio linfatico);
- supportare e proteggere il movimento di articolazioni e/o muscoli traumatizzati.

TUTELA DEI DIRITTI DEI CITTADINI - PAZIENTI

Oltre ai principi indicati, l’ambulatorio di riabilitazione – stabilimento di FKT PHYSIOLAB s.r.l., nel rispetto dei principi di tutela dei cittadini, ha attivato un complesso di procedure e protocolli che garantiscono i diritti di tutti i propri utenti.

Tale sistema prevede:

- Audit di parte effettuati a cadenza annuale che garantiscono il rispetto delle norme e delle disposizioni previste dalle normative di settore;
- Attuazione di sistemi di miglioramento a seguito delle risultanze degli Audit;
- Sistema del consenso informato. Tutti i pazienti sono informati e resi consapevoli delle pratiche, procedure e attivazione di tutte le prestazioni da loro richieste. Il medico e gli operatori di riferimento forniscono ai pazienti tutte le informazioni richieste e necessaria all’acquisizione del consenso per l’esecuzione delle prestazioni.
- Sistema di gestione dei dati personali. I pazienti ricevono l’informativa sul trattamento dei loro dati personali, così come previsto dal D. L.vo 196/2003. Solo a seguito dell’informativa il paziente esprime il consenso al trattamento dei propri dati personali, dando indicazioni in caso di particolari esigenze e desiderata.

INFORMAZIONE SANITARIA E CONSENSO INFORMATO

E’ garantita ai Pazienti la possibilità di discutere la tipologia di esame, le indicazioni e la diagnosi, ricevendo un’informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile.

Il Paziente ha il dovere di informare il medico su tutto quanto è utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi e assistenza.

Ricevuta un’adeguata informazione sanitaria, è diritto del Paziente dare o negare il proprio consenso. Il consenso viene acquisito oralmente o in forma scritta su specifica modulistica che viene poi conservata ed archiviata nel rispetto della normativa vigente. Il medico, senza il consenso fornito dalla persona assistita, non può intraprendere alcuna attività di assistenza ordinaria.

... ED INFORMAZIONE

La struttura mette a disposizione dei Pazienti una carta dei servizi, aggiornata periodicamente, contenente informazioni relative ai servizi erogati, modalità operative e diritti dei Pazienti.

Gli opuscoli informativi per i Pazienti completano le modalità di informazione e comunicazione con il Paziente.

Pieghevoli, opuscoli, fogli informativi, garantiscono informazioni complete e mirate ad un sempre maggior coinvolgimento consapevole del Paziente nel suo percorso diagnostico.

ARCHIVI CLINICI E DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La gestione della documentazione sanitaria viene effettuata nel rispetto di quanto disposto dalle normative di settore e nel rispetto della privacy dei pazienti.

Le operazioni di trattamento dei dati sanitari avvengono in completa coerenza con quanto disposto del D. L.vo 196/2003 s.m.i. (Codice privacy) e dalle direttive per la conservazione di eventuali referti e documenti. I tempi e le forme di conservazione derivano dalle disposizioni normative e legislative vigenti.

I pazienti possono consultare e/o richiedere la propria documentazione relative alle prestazioni effettuate e relativa al loro trattamento. Persone diverse dall'interessato potranno ricevere informazioni e/o documentazione, solo su espressa delega scritta dell'interessato accompagnata da copia del documento di identità dell'interessato e del richiedente. Eventuale documentazione consegnata a terzi delegati, avverrà secondo quanto stabilito dalla normativa specifica.

POLITICHE PER LA QUALITÀ

L'ambulatorio ha definito la propria Politica per la Qualità del servizio offerto, gli obiettivi generali e gli obiettivi specifici da perseguire per la piena soddisfazione dei propri pazienti.

L'ambulatorio è pertanto impegnato per:

- Soddisfare le necessità degli Pazienti fruitori dei servizi, offrendoli sempre adeguati alle loro esigenze, in modo che le risposte siano sempre esaustive;
- Garantire il massimo della sicurezza nell'esercizio delle attività mediche, l'esecuzione dei trattamenti più appropriati ed una assistenza efficace e continuativa al Paziente;
- Garantire ambienti che assicurino trattamenti sicuri e confortevoli e relazioni umane tali da garantire il rispetto della persona;
- Perseguire il miglioramento dell'efficienza sia attraverso un attento controllo per identificare i punti deboli dell'organizzazione, sia attraverso l'aggiornamento in funzione di nuove Leggi, Norme e variazioni organizzative interne.
- Valorizzare le risorse e le motivazioni dei propri operatori attraverso un programma di addestramento e di formazione continua su tematiche della qualità e su aspetti tecnici gestionali;
- Attuare il miglioramento continuo dei servizi offerti, mediante il monitoraggio degli indicatori associati alle caratteristiche di qualità, l'incremento e l'utilizzo di tecnologie costantemente all'avanguardia nell'ambito del settore di interesse specifico.

Per il conseguimento degli obiettivi, L'Ambulatorio di riabilitazione – stabilimento di FKT PHYSIOLAB s.r.l. ritiene indispensabile il coinvolgimento di tutte le funzioni e di tutti gli operatori in un'ottica di valorizzazione delle professionalità e di buon clima lavorativo.

Il principio fondamentale sul quale si articola il modello perseguito è quello di valorizzare la centralità del Paziente, finalizzando le risorse strutturali, tecnologiche e professionali alla soluzione dei loro problematiche odontoiatriche, garantendo una corretta informazione sulla organizzazione e l'accesso ai servizi, sugli interventi diagnostici e terapeutici necessari, assicurando il maggior comfort ambientale ed assistenziale.

L'ambulatorio nello svolgere le proprie attività, adotta protocolli e procedure basate sulla letteratura scientifica, sulla Evidence-based Practice e sulle best practice dei settori di interesse. Ciò al fine di garantire l'erogazione di prestazioni sempre al passo con i tempi e basate su quanto di più recente viene prodotto dal mondo scientifico della medicina.

PROCEDURE PER LA QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI

L’ambulatorio effettua continuo monitoraggio delle prestazioni e dei singoli processi che garantiscono un miglioramento continuo e la crescita della sicurezza per gli operatori e le migliori prestazioni ai pazienti.

Pur non essendo certificato per la gestione di sistemi per la qualità o accreditato presso il SSN, lo ambulatorio applica metodi di gestione che possano garantire il raggiungimento dell’obiettivo del miglioramento continuo di tutte le prestazioni e servizi resi alla persona, considerata punto centrale e nevralgico di ogni iniziativa.

L’ambulatorio opera inoltre, nel rispetto delle indicazioni del Garante della Privacy ed in particolare nel rispetto della dignità dei pazienti, così come disposto dal D. L.vo 196/2003 e dal provvedimento del 9 novembre 2005, loro successive modificazioni ed integrazioni.

RILEVAMENTO E MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ PERCEPITA

Nel rispetto del principio del miglioramento continuo, L’Ambulatorio di riabilitazione – stabilimento di FKT PHYSIOLAB s.r.l. effettua periodici rilevamenti della qualità percepita dai pazienti della struttura.

Il rilevamento della “*customer satisfaction*” viene attuato nel rispetto del provvedimento del garante per la privacy: “Linee guida in tema di trattamento di dati per lo svolgimento di indagini di customer satisfaction in ambito sanitario” e nel principio dell’orientamento al cliente, proprio delle procedure per la gestione dei sistemi per la qualità.

Il gradimento della prestazione sanitaria è inoltre rilevato attraverso il monitoraggio strutturato di segnalazioni, reclami, osservazioni, o suggerimenti degli Pazienti.

Tra queste metodologie, le rilevazioni di customer satisfaction raccolgono informazioni sia sulle aspettative degli Pazienti rispetto ai servizi sanitari, sia sulle percezioni della qualità delle prestazioni ricevute.

Le risultanze delle indagini di gradimento, dei reclami eventuali, delle osservazioni e dei suggerimenti, costituiscono gli elementi per il miglioramento delle prestazioni e l’auspicabile accrescimento della soddisfazione da parte dei pazienti.

RACCOLTA SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

La misurazione e il controllo della soddisfazione del Paziente passa attraverso il monitoraggio delle informazioni relative alle impressioni che il Paziente ha avuto riguardo al servizio ricevuto dall’Ambulatorio di riabilitazione – stabilimento di FKT PHYSIOLAB s.r.l.

Conoscere il livello di soddisfazione del Paziente è molto importante perché permette di instaurare un rapporto di collaborazione e di fiducia reciproca che è strategicamente fondamentale nel lungo termine. La valutazione della soddisfazione del Paziente viene eseguita, per esempio, attraverso i seguenti strumenti:

- Questionario sulla soddisfazione dei Pazienti;
- Raccolta delle osservazioni, reclami e/o apprezzamenti, elogi , suggerimenti.
- Obiettivo del questionario consegnato, è quello di conoscere l’opinione dei Pazienti sulla Qualità dei servizi (accoglienza della struttura, privacy, servizio di prenotazione, ecc.) forniti dall’Ambulatorio di riabilitazione – stabilimento di FKT PHYSIOLAB s.r.l.

Nella consapevolezza che il Paziente è l’elemento centrale delle attività e del Sistema Qualità della struttura, la raccolta e gestione dei reclami e delle indicazioni/suggerimenti che provengono dai Pazienti (verbali e scritti) rappresentano le informazioni più utili per migliorare la qualità del servizio.

Chiunque può presentare reclamo scritto a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o segnalare eventuali suggerimenti, proposte e consigli fi-

nalizzati al miglioramento delle stesse. L’ambulatorio riceve le osservazioni e i reclami presentati, ne tiene traccia e provvede a fornire una risposta nel minor tempo possibile.

La raccolta dei reclami e dei suggerimenti costituiscono, infine, un elemento di valutazione complessiva per le attività di Riesame delle politiche per la qualità da parte della direzione che non solo può attivare azioni correttive ma, originare azioni di miglioramento finalizzate all’evoluzione della qualità dell’offerta complessiva dei servizi erogati.

In caso di reclami e segnalazioni l’ambulatorio provvede a dare pronta risposta in casi semplici che si presentano di immediata soluzione, diversamente, riceve gli esposti, esegue attività istruttoria al termine della quale invia la risposta al richiedente che di norma avviene entro quindici giorni dal reclamo.

Parimenti sono presi in considerazione gli attestati di apprezzamento e di valutazione positiva delle attività svolte dalla struttura, che vengono registrate e mantenute al pari delle segnalazioni e dei reclami.

I reclami, le segnalazioni ed i suggerimenti possono esse depositati nell’apposita urna presente nella sala di attesa o inviati al Centro. Il Modulo Segnalazioni e Reclami è presente in accettazione.

DIRITTI

Il paziente ha 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 lo hanno in cura.

Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario informazioni complete e comprensibili in merito agli esami specialistici cui deve sottoporsi.

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto agli esami diagnostici; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell’inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del cittadino-paziente, ai familiari o a coloro che esercitano podestà tutoria. Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini alternative, anche se eseguibili in altre strutture.

Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni saranno fornite alle persone di cui al paragrafo precedente.

Il paziente ha diritto di proporre reclami, che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull’esito degli stessi.

DIRITTO AL RISPETTO DELLA PRIVACY

Il paziente ha diritto ad acconsentire o meno a fornire il consenso al trattamento dei dati sensibili che lo riguardano, al rispetto della semplificazione amministrativa ed all’accesso alla documentazione che lo riguarda, a presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive, secondo la normativa vigente.

A tale scopo l’Ambulatorio di riabilitazione – stabilimento di FKT PHYSIOLAB s.r.l., ha adottato la normativa sulla privacy quale impegno condiviso da tutta la struttura ed ha effettuato scelte organizzative di carattere sostanziale, con conseguente impegno in termini di risorse e formazione al fine di garantire il suo rispetto e la riservatezza dei dati dei pazienti.

Affinché lo sforzo di attuazione della normativa privacy sia tangibile e proficuo per l’intera utenza, gli operatori sono soggetti ad un processo di formazione continuo e programmato.

La Direzione vigila affinché i propri addetti, nell’adempimento dei propri compiti, utilizzino i dati e le

informazioni relativi alla salute dei Pazienti con strumenti sia informatici che cartacei, idonei a garantire la sicurezza dei dati personali trattati. L’interessato cui si riferiscono i dati personali ha la possibilità di esercitare i propri diritti, eventualmente anche a mezzo delega o procura scritta rilasciata a propri rappresentanti.

....E DOVERI

Il Paziente, quando accede nel presidio ambulatoriale è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Pazienti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.

- L’accesso nella Struttura esprime da parte del paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l’impostazione di un corretto programma terapeutico.
- È un dovere di ogni Paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e/o prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.
- Il paziente ed i suoi accompagnatori sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all’interno della Struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti.
- Chiunque si trovi in Struttura è chiamato al rispetto degli orari degli appuntamenti stabiliti al fine di permettere lo svolgimento della normale attività programmata.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio.
- Nella struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura, oltre che di rispetto delle disposizioni legislative.
- L’organizzazione e gli orari previsti nella Struttura Sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l’utenza. È opportuno che i Pazienti ed i visitatori si spostino all’interno della Struttura utilizzando i percorsi ad essi riservati.
- Il paziente ha diritto ad una corretta informazione sull’organizzazione della Struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.
- Nell’ambulatorio è vietato fumare.

PREVENZIONE E PROTEZIONE

Il sistema di prevenzione adottato dall’ambulatorio è funzionale a migliorare la sicurezza e la qualità della vita dei Lavoratori e dei Pazienti, dei Visitatori e del Personale. Cura la programmazione e la gestione dei programmi annuali d’aggiornamento del personale aziendale così come previsto D.Lgs 81/2008 s.m.i., dalle direttive regionali e da quelle nazionali.

VALUTAZIONE DEI RISCHI NEI LUOGHI DI LAVORO

i rischi nella struttura sono stati valutati e sono state rese le necessarie dichiarazioni e/o certificazioni così come previsto dalla vigente legislazione e attuate le azioni necessarie per rendere l’ambulatorio sicuro per i Pazienti e gli Operatori.

GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

Con “rischio clinico” si definisce la possibilità che un Paziente subisca un “danno o disagio involontario, imputabile, alle cure sanitarie, che causa un prolungamento del periodo di degenza, un peggioramento delle condizioni di salute o la morte”.

Quando si affronta il tema del rischio clinico è necessario soffermarsi a definire l’errore e i possibili danni che ne possono derivare per il Paziente.

In letteratura è possibile ritrovare molte definizioni di “errore” e di “evento avverso”. Tutte condividono alcune caratteristiche sostanziali: l’errore è un’insufficienza del sistema che condiziona il fallimento delle azioni programmate; l’errore è una “azione non sicura” o una “omissione” con potenziali conseguenze negative sull’esito del processo di cura; l’errore è un comportamento che può essere giudicato inadeguato da “pari” di riconosciuta esperienza e competenza, al momento in cui il fatto si verifica, indipendentemente se ci siano state o no conseguenze negative per il Paziente.

L’ambulatorio ai fini della gestione del rischio clinico ha attivato meccanismi includenti procedure e protocolli tendenti a garantire la tenuta sotto controllo degli episodi e cause che potrebbero influire sulla garanzia delle prestazioni sanitarie.

Il rispetto delle precauzioni universali, dei protocolli di pulizia, sanificazione e disinfezione degli ambienti e delle attrezzature biomediche assieme alla sterilizzazione dei presidi medico chirurgici e della strumentazione, garantiscono la sicurezza degli ambienti e delle prestazioni medico – sanitarie.

Particolare attenzione viene posta per i fattori strutturali – tecnologici, quali:

- Caratteristiche strutturale dello l’ambulatorio, dell’ impiantistica e loro manutenzione;
- Sicurezza e logistica degli ambienti;
- Apparecchiature e strumentazioni (funzionamento, manutenzione, rinnovo);
- Infrastrutture, reti, digitalizzazione, automatizzazione;

I fattori organizzativo - gestionali e condizioni di lavoro, sono parimenti gestiti, prendendo in considerazione:

- Struttura organizzativa (ruoli, responsabilità);
- Politica e gestione risorse umane: organizzazione, controllo, formazione e aggiornamento;
- Coinvolgimento degli stakeholder;
- Politiche per la promozione della sicurezza del Paziente: linee guida e percorsi diagnostico-terapeutici, sistemi di segnalazione degli errori;
- Procedure per la tracciabilità dei prodotti e dei materiali.

La gestione del rischio clinico è costantemente attuata attraverso la tenuta di audit periodici, che consentono di tenere sotto controllo i singoli processi e l’applicazione delle procedure ed istruzioni operative idonee a garantire la migliore qualità delle prestazioni.

L’audit, quale metodologia di analisi strutturata e sistematica per migliorare la qualità dei servizi sanitari viene applicata da professionisti attraverso il confronto sistematico dell’assistenza prestata con criteri espliciti ed è finalizzato ad identificare gli scostamenti rispetto agli standard conosciuti o di best practice, ad attuare le opportunità di cambiamento individuate ed a monitorare l’impatto delle misure correttive introdotte, garantendo così l’instaurarsi del circuito virtuoso del miglioramento continuo.

LA SICUREZZA DEL PAZIENTE

Il presente punto è strettamente connesso con la gestione per la qualità, del rischio clinico e della conduzione dell’ambulatorio. Ogni procedura, istruzione operativa e protocollo, riferiti al singolo processo costituenti il servizio globalmente inteso, hanno quale punto focale il Paziente e gli operatori della struttura.

Le procedure di gestione del rischio, globalmente considerato, incluse strutture, impianti ed attrezzature biomediche, sono concepite e finalizzate a garantire la tutela della persona.

L’Ambulatorio di Riabilitazione – Stabilimento di FKT, **PHYSIOLAB s.r.l.**, oltre a quanto previsto dal Decreto legislativo 81/2008 e s.m.i. relativo alla sicurezza nei luoghi di lavoro, applica protocolli e procedure specifici, così come previsto e richiesto dal manuale di autorizzazione vigente nella regione Abruzzo (D.G.R. 591/P – 2008).

Specificatamente, sono adottate ed attuate le procedure relative a:

- a) la sanificazione degli ambienti;
- b) le modalità di pulizia, lavaggio, disinfezione, confezionamento e sterilizzazione di tutti gli strumenti ed accessori
- c) smaltimento rifiuti speciali;
- d) modalità di utilizzo dei DPI per la gestione del rischio biologico e clinico in accordo con le linee guida ISPELS;
- e) quanto altro richiesto dalla normativa

I protocolli e le procedure adottati sono redatti e gestiti secondo linee guida aggiornate e basate sui risultati della ricerca scientifica, best practice e finalizzate a garantire la loro efficacia.

Procedure e protocolli dell'ambulatorio

L'ambulatorio, ha predisposto ed adottato le procedure ed i protocolli per la gestione dei processi relativi a:

1. Pratiche di sanificazione, disinfezione, disinfestazione e sterilizzazione;
2. Gestione dei rifiuti speciali e/o pericolosi;
3. Valutazione delle tecnologie biomediche;
4. Manutenzione ordinaria e straordinaria;
5. Protocolli e Linee guida delle società scientifiche di riferimento nelle aree di erogazione delle prestazioni;
6. Tutte le procedure di garanzia e tutela degli Pazienti e degli operatori previste dalle vigenti normative;

IMPIANTI E TECNOLOGIE

Gli impianti sono realizzati e mantenuti efficienti nei modi e nelle forme previste delle vigenti norme e sono effettuate periodiche verifiche del rispetto delle misure di efficienza e sicurezza.

Le attrezzature elettromedicali e tecnologiche sono acquistate esclusivamente se rispondono alle norme previste e quelle già in uso sono periodicamente revisionate.

L'ambulatorio opera un continuo aggiornamento delle tecnologie, valutando le opportunità che il mercato e la sperimentazione scientifica mettono a disposizione ai fini della loro acquisizione.

CLIMATIZZAZIONE E COMFORT DELLA STRUTTURA

Le condizioni climatiche del centro sono costantemente tenute sotto controllo per mezzo di sistemi di aereazione, climatizzazione e ricambio di aria ed il comfort nella struttura è costantemente garantito.

Gli spazi di attesa sono accoglienti e spaziosi. Il comfort e la pulizia degli ambienti vengono ritenuti importanti al pari dei servizi sanitari richiesti e rappresenta un preciso impegno della direzione.

Altri elementi necessari a garantire l'impegno dichiarato sono, la tempestività, regolarità e puntualità della prestazione richiesta, assenza delle file e delle liste d'attesa, puntualità della consegna delle risposte, certificazioni, rispetto degli orari e programmi prefissati e comunicati;

La completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria, intesa come informazione relativa al trattamento sanitario oltre ad attività di orientamento esplicita attraverso il dialogo con il Paziente, con la cortesia e disponibilità, sono ulteriori elementi sui quali lo L'ambulatorio è impegnato a rispettare.

L'ambulatorio mette a disposizione dell'utenza, in caso di necessità e richiesta, il proprio servizio telefonico. Nell'ambulatorio è vietato fumare

IL CONCETTO DI GOVERNO CLINICO PER L'AMBULATORIO DI RIABILITAZIONE – STABILIMENTO DI FKT PHYSIOLAB S.R.L..

L'Ambulatorio di riabilitazione – stabilimento di FKT PHYSIOLAB s.r.l. vuole assicurare, attraverso i principi del Governo Clinico di miglioramento continuo della qualità dei propri servizi, di garanzia di elevati standard assistenziali con condizioni ottimali nelle quali viene favorita l'eccellenza clinica, che ogni Paziente riceva prestazioni che producano il miglior esito possibile in base alle conoscenze disponibili, con il minor consumo di risorse, che comportino il minor rischio di danni conseguenti al trattamento e con la massima soddisfazione per il paziente.

In quest'ottica, l'Ambulatorio di riabilitazione – stabilimento di FKT PHYSIOLAB s.r.l., ha definito quelli che sono i propri principi "determinanti" del Governo Clinico attuando un approccio di "sistema" e ga-

stantendo l’integrazione di:

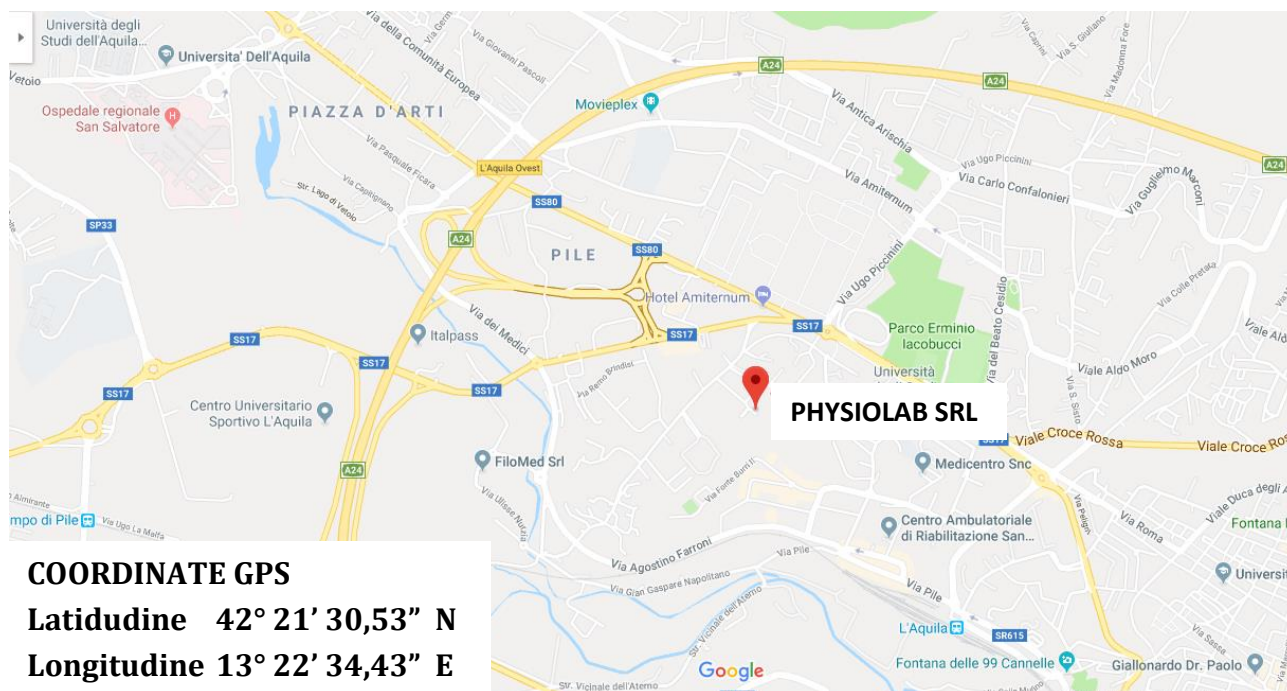
- formazione continua,
- gestione del rischio clinico,
- medicina basata sull’evidenza,
- linee guida cliniche e percorsi assistenziali,
- gestione delle segnalazioni e dei reclami,
- comunicazione e gestione della documentazione,
- esiti,
- collaborazione,
- coinvolgimento dei Pazienti,
- valutazione del personale.

DOVE SIAMO - COME RAGGIUNGERCI

L’Ambulatorio di riabilitazione – stabilimento di FKT PHYSIOLAB s.r.l. è ubicato in Via dei Piccolomini n° 30 piano terra, in L’Aquila.

Posizionato nell’area ovest della Città a 500 metri dall’uscita autostradale A24 Aquila Ovest ed a due chilometri dalla stazione ferroviaria.

L’ambulatorio è facilmente raggiungibile anche dai comuni limitrofi in quanto è collegato tramite mezzi pubblici con elevata frequenza di transito.



CARTA DEI SERVIZI EDIZIONE 2018