

COMUNE DI ROMA

VIA MONTI DI PIETRALATA, N. 35-37-39-41A

VIA I.C. FALBO N.3 INT.1-3-4 C.A.P. 00157

TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE S.r.L.

P. IVA 01005741002

C.F. 01544220583

TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE

CARTA DEI SERVIZI

DPCM 27/01/1994 E DPCM 19/05/1995

DCA U00311 DEL 06/10/2014

ELABORATO IN COLLABORAZIONE CON ECOSAFETY S.r.L.



Ecosafety S.r.l.

Sistemi di Gestione Aziendale per la Sicurezza sul Lavoro, la Qualità e l'Ambiente.

Via dei Sette Metri, 5 – 00118 Roma

Via Roggia Bartolomea, 7/9 – 20090 Assago (MI)

Tel. 06.7900551 – 0694288371 – Fax. 06.94792248

www.ecosafety.it

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

DPCM 27/01/1994 - DPCM 19/05/1995 - DCA U00311 DEL 06/10/2014

Azienda	TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE S.r.L.
Sede Legale	Via Peralba, N. 2/b 00141 Roma
Sede Operativa	Via Monti di Pietralata, N. 35-37-39-41A Via I.C. Falbo 3 Int. 1-3-4 00157 Roma

Rev.	Motivazione	Data
00	Emissione	06/04/2009
01	Revisione	15/11/2010
02	Revisione	11/11/2011
03	Revisione	31/05/2013
04	Aggiornamento	18/11/2015
05	Aggiornamento	14/07/2017
06	Aggiornamento	21/06/2018
07	Aggiornamento	07.03.2019

Timbro e Firma

TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE S.r.l.	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	07
		Data	07.03.19
		pag. III	

INDICE

1.	PREFAZIONE	4
2.	DESCRIZIONE DEL CENTRO	5
3.	PRINCIPI FONDAMENTALI	6
4.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	8
5.	LE PRESTAZIONI OFFERTE	9
6.	PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI	12
7.	IL PERSONALE DELLA TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE S.r.L.	16
8.	STANDARD DI QUALITA' SERVIZIO	17
9.	IMPEGNI E PROGRAMMI	18
10.	TUTELA DEI SOGGETTI FRAGILI	19

TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE S.r.l.	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	07
		Data	07.03.19
		pag. IV	

PREFAZIONE

La presente Carta dei Servizi costituisce un patto scritto con i cittadini-utenti sulla qualità dei servizi erogati dalla Terapia Fisica e Riabilitazione S.r.l. al fine di garantire alle persone che si rivolgono alla nostra Struttura il più elevato livello nelle prestazioni e negli interventi terapeutici effettuati.

Attraverso questo documento intendiamo fornire, in modo accessibile e trasparente, ad ogni persona che usufruisce della nostra struttura, una fotografia del suo operare tramite la descrizione delle prestazioni che eroga, gli strumenti che vengono utilizzati, le condizioni in cui esercita le sue attività, i meccanismi di partecipazione e gli standard di qualità ai quali si attiene.

La Carta dei Servizi introduce nel mondo sanitario, in base al DPCM 19/05/95 che ne ha fissato per primo precisi indirizzi, il concetto secondo il quale un servizio sanitario, sia esso pubblico che privato, deve assicurare ai suoi fruitori un processo di chiara comunicazione dei servizi e delle prestazioni che offre.

Con la presente Carta, il Presidio di Terapia Fisica e Riabilitazione S.r.l. si impegna a fornire un servizio di qualità ispirato ai principi fondamentali di seguito indicati e a rendere il servizio sempre più rispondente alle esigenze degli utenti.

TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE S.r.l.	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	07
		Data	07.03.19
		pag. V	

2. DESCRIZIONE DEL PRESIDIO

Chi siamo – Dati identificativi e Responsabilità

Il Presidio di Riabilitazione Specialistica Ambulatoriale “Terapia Fisica e Riabilitazione S.r.l.” ha sede operativa in via Monti di Pietralata, n. 35-37-39-41a e Via I.C. Falbo 3 Int. 1-3-4 Roma, Tel e Fax 06.4515047-4514968, sito web: www.fkt-riabilitazione.com

Il Presidio “Terapia Fisica e Riabilitazione S.r.l.” è una Società a Responsabilità Limitata, nasce nel 1976 con la denominazione “Centro di Fisioterapia e Ginnastica Correttiva” per assumere nel 2002 l’attuale denominazione. Il Rappresentante Legale è la Dott.ssa Paola Ranciaro, che attualmente è l’Amministratore Unico della Società. Il Presidio è specializzato nel campo della riabilitazione dei propri clienti/utenti ed ha ricevuto l’accreditamento definitivo con il Sistema Sanitario Regionale (DPCA 90/2010 e successivi) con DCA n.U00230 del 9 novembre 2012 e DCA n. U00051 del 07/02/19.

L’Amministratore Unico del Presidio è la Dott.ssa Paola Ranciaro.

Compito dell’Amministratore Unico è quello di: effettuare monitoraggi e misurazioni di processo; determinare le strategie e le politiche commerciali, determinare gli obiettivi ed i requisiti delle offerte, stabilire il budget di investimento, supervisionare gli affari generali e finanziari, definire i requisiti del servizio offerto; sovrintendere e gestire l’area Amministrazione/Segreteria.

E’ inoltre preposto alla gestione rapporti con gli Enti ed alla gestione del **personale dei settori amministrativi e di segreteria**.

Il Direttore Tecnico è il Dott. Sandro Capici n.ordine 16341; a lui è affidata la responsabilità della vigilanza sulle attività sanitarie della struttura, dei reparti, il controllo dei dipendenti e/o collaboratori del settore sanitario affinché seguano le indicazioni terapeutiche, individua e propone corsi di formazione e nuove tecnologie da inserire nei processi lavorativi; sovrintende alla ricerca di personale tecnico e medico della riabilitazione.

Il **personale sanitario, medico e non**, in base al proprio profilo professionale, è responsabile dell’attuazione del programma riabilitativo dei pazienti/utenti affidategli, del controllo dell’integrità delle apparecchiature in uso, del mantenimento del decoro nell’ambiente ove viene svolta l’attività sanitaria e a tener conto di eventuali richieste di riservatezza da parte dei pazienti presenti in reparto; è tenuto a segnalare al Direttore Tecnico o a persone da lui incaricate, eventuali difformità e/o criticità che dovessero insorgere nei suddetti ambiti.

TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE S.r.l.	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	07
		Data	07.03.19
		pag. VI	

3. **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Storia e Missione del centro di Terapia Fisica e Riabilitazione S.r.l.

Il Presidio “Terapia Fisica e Riabilitazione S.r.l.”, offre un servizio destinato al recupero e rieducazione funzionale di soggetti affetti da disabilità minimali e/o complesse, temporanee e/o permanenti.

Il Presidio “Terapia Fisica e Riabilitazione S.r.l.” si ispira, nel suo operato, ai seguenti principi:

- **Uguaglianza:** La Struttura garantisce a tutti gli utenti l’accesso ai servizi sanitari offerti senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche e psichiche.
- **Imparzialità:** la Struttura ispira la propria azione a criteri d’imparzialità, cioè di giustizia e di obiettività. Ad ogni utente è assicurato un servizio che rispecchia la sua dignità.
- **Continuità:** i servizi sono erogati con continuità; regolarità e senza interruzioni; il Presidio adotta le misure necessarie per evitare disagi alla utenza. In caso di assenza programmata o non programmata del personale, viene identificata all’interno una nuova persona preposta alla continuità del servizio.
- **Diritto di scelta:** gli utenti hanno diritto ad esprimere preferenza relativamente all’operatore, rispetto ai servizi offerti ed, ove possibile, la struttura si impegna a venire incontro ad eventuali richieste.
- **Partecipazione:** gli utenti hanno il diritto all’informazione, diritto di presentare reclami e di averne risposta, nonché di presentare proposte di miglioramento dei servizi offerti dal Presidio
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi e le prestazioni devono essere forniti adottando tutte le misure necessarie per soddisfare in modo congruo i bisogni e le richieste degli utenti, sottoscritti dal Presidio.

A questi principi si integrano quelli della Carta dei Diritti del Paziente, che questa struttura ha adottato e che è parte integrante del presente documento.

La struttura persegue il continuo miglioramento della qualità e dell’efficienza dei servizi adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi.

Il Presidio Ambulatoriale di Riabilitazione per gestire i requisiti minimi per l’autorizzazione regionale all’esercizio e gli ulteriori requisiti di accreditamento istituzionale, ha adottato un sistema di gestione interno della qualità in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001/2008; tale sistema pur non essendo certificato è attivo ed aggiornato annualmente

TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE S.r.l.	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	07
		Data	07.03.19
		pag. VII	

Gli obiettivi

L'Organizzazione sviluppa il proprio impegno nel miglioramento continuo attraverso piani ed azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni, attraverso il raggiungimento degli obiettivi sotto elencati e l'elaborazione di piani con obiettivi misurabili; tutto ciò viene riportato nel Piano annuale di Qualità che costituisce parte integrante del riesame della Direzione che è oggetto di verifica ed eventuale aggiornamento annuale.

OBIETTIVI	SOLUZIONE
Migliorare la qualità della vita	Migliorare l'efficacia e l'efficienza dei processi
Rispetto del tempo e della dignità del Paziente	Brevi tempi di attesa Identificabilità degli operatori
Ambiente confortevole	Ambienti accoglienti, puliti e che garantiscano la privacy (vetri opacizzati, tende, divisori scorrevoli, porte etc..)
Privacy	Rispetto della normativa Dlgs196/03 e smi e RUE 679/2016
Rispetto del Paziente	Cortesia e professionalità verso l'utenza
Standard adeguati	Continua formazione del personale

TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE S.r.l.	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	07
		Data	07.03.19
		pag. VIII	

4. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura, estesa su due livelli, si compone di N.11 reparti per la Rieducazione Motoria nelle sue varie modalità, N. 2/3 reparti per la terapia strumentale, N. 3 ambulatori, N.1 sala amministrazione, N. 5 sale d'attesa, N. 2 segreterie e N. 4 Spogliatoi e servizi igienici adeguati anche per disabili.

Tali spazi risultano adeguati al Regolamento di Igiene ed al D.P.R. 14/01/97.

Nella struttura non sono presenti barriere architettoniche e sono presenti servizi per disabili.

Il Presidio di Terapia Fisica e Riabilitazione S.r.l. soddisfa inoltre i requisiti strutturali previsti dalle norme vigenti per ciò che riguarda la messa a norma degli impianti elettrici, la piena applicazione della Legge 81/08 e successive modifiche, l'abbattimento delle barriere architettoniche, lo smaltimento dei rifiuti speciali, la pulizia ed il comfort dei locali.

La struttura è dotata di moderne attrezzature per l'erogazione delle prestazioni, persegue una politica di costante miglioramento delle stesse, di adattamento a tutte le più moderne tecnologie nonché al controllo di efficienza e a tutte le revisioni periodiche previste per legge e/o consigliate dalle ditte costruttrici.

Il personale impiegato è addestrato all'utilizzo delle apparecchiature presenti in struttura e partecipa a corsi interni di aggiornamento ogni qualvolta l'acquisizione di nuove apparecchiature tecnologicamente più avanzate lo richieda.

Sono soddisfatti altresì i requisiti gestionali individuati dal D.P.R., essendo garantiti la presenza delle professionalità ex L. 405/75.

TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE S.r.l.	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	07
		Data	07.03.19
		pag. IX	

5. LE PRESTAZIONI OFFERTE

Politica di qualità ed obiettivi

Il Sistema di Gestione per la Qualità della Terapia Fisica e Riabilitazione S.r.l., attualmente non certificato, riguarda le attività di erogazione dei seguenti servizi:

- diagnosi e terapia delle affezioni dell'apparato muscolo-scheletrico e neurologiche;
- trattamenti riabilitativi di disabilità minimali e complesse, temporanee e/o permanenti

Gli obiettivi del sistema sono:

1. dimostrare ai pazienti la capacità di fornire con regolarità servizi che soddisfino le loro esigenze e i requisiti cogenti per leggi e regolamenti applicabili;
2. aumentare la soddisfazione dei pazienti con un efficace applicazione delle procedure del sistema e con l'attuazione di processi di miglioramento continuo.

Il sistema di gestione della Terapia Fisica e Riabilitazione S.r.l. è concepito per migliorare con continuità le prestazioni dell'organizzazione tenendo conto delle esigenze delle parti interessate:

- Pazienti
- Proprietari, dipendenti e collaboratori;
- Fornitori
- Enti di riferimento

La Terapia Fisica e Riabilitazione S.r.l. analizza costantemente la necessità di risorse al fine di garantire un funzionamento pieno ed efficace del sistema di gestione per la qualità e la soddisfazione del paziente.

L'analisi e le conseguenti azioni sono attività quotidiane attuate dalla Direzione e da tutto il personale dell'azienda che trovano formalizzazione in piani, azioni correttive e preventive, riesami della direzione e investimenti.

L'ambiente di lavoro è tale da garantire la piena conformità dei servizi erogati e il rispetto della legislazione applicabile all'azienda, ai suoi processi e servizi.

In particolare è garantito il pieno rispetto dei requisiti di salute e sicurezza dei luoghi di lavoro (D.lgs 81/08).

I fornitori sono valutati, scelti e sorvegliati in base alla loro capacità di fornire prodotti e servizi adeguati a soddisfare le esigenze del Presidio e dei suoi pazienti.

La Politica per la Qualità viene riesaminata annualmente, e modificata nel caso in cui le caratteristiche dell'organizzazione si modifichino o eventi legati alla soddisfazione dei pazienti o alle prestazioni dell'azienda lo richiedano.

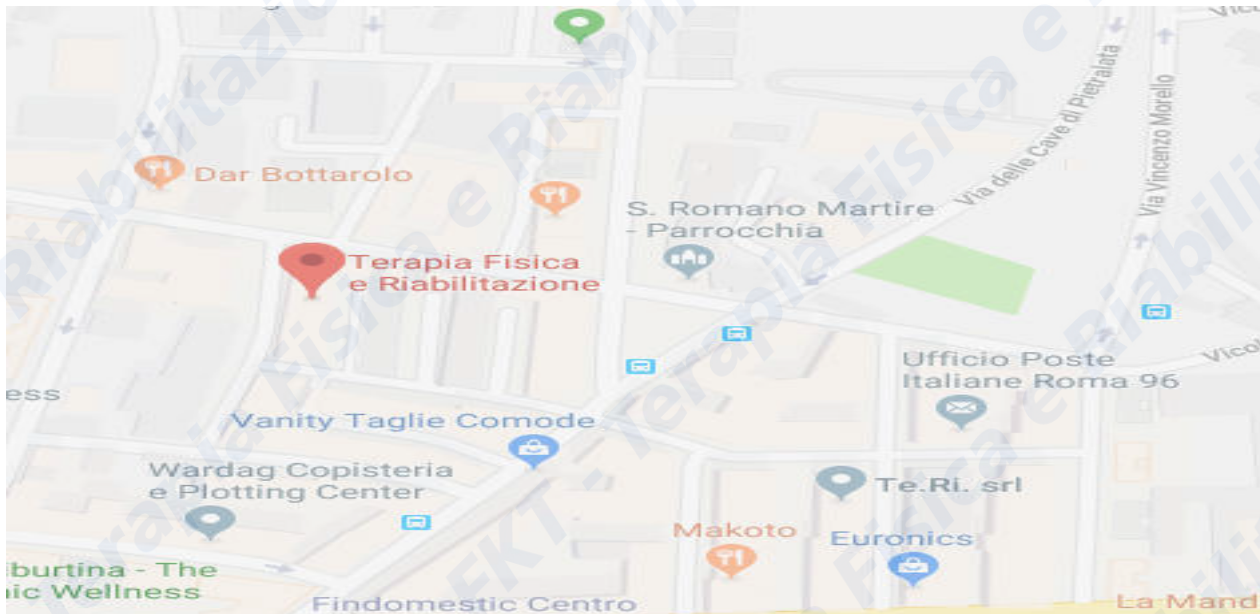
E' illustrata a tutti i membri dell'organizzazione mediante affissione nei locali dell'azienda.

E' il documento base, coerente con le strategie dell'organizzazione, per la definizione e il riesame degli obiettivi per la qualità.

TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE S.r.l.	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	07
		Data	07.03.19
		pag. X	

Localizzazione

La sede legale è a Roma in Via Peralba, N. 2/b, la sede operativa è ubicata in via Monti di Pietralata 35-37-39-41a e Via I.C. Falbo 3 Int. 1-3-4. N. 37-39 Roma, e via I.C. Falbo, N. 3 int. 1.



L'ingresso ai locali è accessibile ai disabili, la struttura, operante su più livelli, è dotata di ascensori fruibili da soggetti a mobilità limitata.

Nel sito web (www.fkt-riabilitazione.com) è disponibile nella sezione "dove siamo" una guida on-line per raggiungere la nostra sede

La sede è raggiungibile con la metropolitana e linee autobus (ATAC) con fermate adiacenti al nostro Presidio.

- Dalla Stazione Metropolitana Anagnina prendere la Metro A, alla quindicesima fermata "Termini", cambiare con la Linea B direzione Rebibbia e scendere alla fermata "Tiburtina" proseguire a piedi per 800 m e poi siete giunti a destinazione; in alternativa scendere alla fermata Metro B "Quintiliani" proseguire a piedi per 600 m fino a Largo Beltramelli e proseguire a piedi per 50 m.
- Linee ATAC che portano nei pressi della struttura sono: 111 – 211 – 163 – 309 – 409 – 448.

TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE S.r.l.	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	07
		Data	07.03.19
		pag. XI	

I nostri Servizi

La Terapia Fisica e Riabilitazione S.r.L. è accreditata con il SSR, eroga agli utenti trattamenti riabilitativi che sono organizzati in differenti **reparti** i quali possono essere dedicati alle singole metodiche oppure strutturati in “unità funzionali”:

- Reparti per la Rieducazione motoria nelle sue varie espressioni :
 - Globale e Segmentaria, Complessa e Semplice
 - Reparti riservati al training con BFB EMG nella forma statica e dinamica per il controllo delle attività neuro-muscolare.
 - Reparti riservati al trattamento con BFB- POSIZIONALE della colonna per la correzione o l'apprendimento della corretta postura, con particolare attenzione alla ricaduta sul sistema respiratorio e sugli organi addominale e pelvici; tale metodica viene utilizzata con successo in molteplici patologie e disabilità a fronte di una particolare attenzione prescrittiva-applicativa da parte del personale riabilitatore.
 - Reparti riservati al trattamento con Pedana Mobile Informatizzata -PMI- (Stabilometrica e Propriocettiva) per il controllo delle alterazioni dell'equilibrio e della postura.
 - Reparti riservati alle mobilizzazioni vertebrali.
 - Reparti per la rieducazione dell'arto superiore con sistema robotico informatizzato di misura e registrazione dell' esercizio terapeutico (Spalla Mobile Informatizzata).
 - Reparti per lo studio e l'addestramento alla deambulazione ad alta tecnologia
 - Reparti riservati ai mezzi fisici più evoluti:
 - Ipertermia
 - Laserterapia
 - Diatermia da contatto (Tecarterapia)
 - Energia Vibratoria
 - Reparti riservati all'uso dei mezzi fisici tradizionali e massoterapia:
 - Elettroterapia antalgica e di Stimolazione
 - Magnetoterapia
 - Massoterapia e linfodrenante
 - Reparti per visite specialistiche Fisiatriche e per le revisioni delle valutazioni in equipe.

TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE S.r.l.	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	07
		Data	07.03.19
		pag. XII	

CONSULENZE SPECIALISTICHE

La struttura, per assicurare alla sua utenza un'adeguata assistenza per tutto il percorso riabilitativo, mette in contatto i pazienti con un'equipe di Medici professionisti, che offrono la loro assistenza e consulenza dal momento della diagnosi fino al termine del percorso riabilitativo.

I pazienti che si rivolgono al Presidio "Terapia Fisica e Riabilitazione S.r.l." possono usufruire di consulenze altamente qualificate nei seguenti settori:

- Fisiatria

LE PRESTAZIONI

Le prestazioni effettuate in accreditamento sono:

- Elettrostimolazioni
- Rieducazione Motoria Individuale con:
 - BFB EMG
 - PEDANA STABILOMETRICA e PROPRIOCETTIVA
 - BFB POSIZIONALE dei diversi segmenti del rachide
 - Sistema Arto Superiore-Spalla Mobile informatizzato (SMI)
 - Sistemi di Valutazione e Rieducazione alla Deambulazione ad alta tecnologia
- Rieducazione Motoria Individuale globale complessa
- Rieducazione Motoria Individuale globale semplice
- Rieducazione Motoria Individuale segmentale complessa
- Rieducazione Motoria Individuale segmentale semplice
- Manipolazioni della colonna vertebrale manu medica

Le prestazioni private sono:

- 1° visita Fisiatrica
- Rieducazione Posturale Globale
- Postural Bench
- Massoterapia e linfodrenaggio

Terapia strumentale :

- Elettroterapia Antalgica – T.E.N.S.
- Elettroterapia Antalgica – Diadinamic
- Ionoforesi
- Magnetoterapia
- Laserterapia
- Ipertermia a microonde
- Diatermia da contatto (Tecarterapia)
- Energia Vibratoria (EVM)

TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE S.r.l.	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	07
		Data	07.03.19
		pag. XIII	

Per tutti i pazienti in trattamento, a prescindere dalla natura dello stesso, è prevista una **valutazione specialistica** come parte integrante del trattamento stesso, e sono previste **revisioni cicliche delle terapie effettuate** con il monitoraggio dei risultati ottenuti e la rimodulazione del programma terapeutico che viene realizzata in equipe (riabilitatore medico e terapista) .

6. PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Accettazione

Per usufruire, ove previsto, delle prestazioni in regime di accreditamento (accreditamento), con il Sistema Sanitario Regionale, l'utente deve presentare una prescrizione su ricettario regionale (ricetta rosa o dematerializzata) compilato da MMG o Medico Specialista.

La prescrizione del medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- Nome, cognome indirizzo ed ASL di appartenenza del paziente
- Numero di Tessera sanitaria, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento del ticket sanitario.
- Tipologia della prestazione, se possibile codice come da Nomenclatore con numero di sedute
- Data, Timbro e firma del medico
- Diagnosi e determinante clinico secondo classificazione ICD-9-CM

Nel caso della ricetta dematerializzata si accederà al portale ERODE per prendere in carico la prescrizione elettronica.

In caso di prestazioni non in accreditamento, si richiede comunque una prescrizione medica corredata dalla diagnosi clinica; in questo caso la richiesta può essere compilata anche solo su "ricettario bianco".

Privacy – Trattamento dei dati sensibili - Reclami

Al momento dell'accettazione viene sottoposto al paziente, per accettazione e firma, un modulo di consenso per il trattamento dei dati sensibili come riportato nel DPS dati sensibili e privacy elaborato annualmente dalla Struttura (vedi inoltre PRO 4).

Ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016 circa il trattamento dei dati sensibili, il paziente viene informato anche tramite l'affissione di tale modulo di consenso nella bacheca presso l'accettazione del piano terra. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

Per qualsiasi inconveniente documentabile l'utente è pregato di rivolgersi al personale di segreteria che potrà predisporre un appuntamento con il responsabile del settore di competenza.

Prenotazione e Pagamento delle prestazioni

Il pagamento del ticket va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni, contestualmente all'inizio del trattamento.

TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE S.r.l.	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	07
		Data	07.03.19
		pag. XIV	

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni secondo le tariffe vigenti del nomenclatore regionale, uguali sia presso le strutture pubbliche che private accreditate. Per le prestazioni private è a disposizione presso l'accettazione il listino in vigore. I pagamenti si effettuano in contanti, o tramite bancomat direttamente al personale addetto della segreteria, che rimane a disposizione per ogni chiarimento; eventuali necessità di effettuare pagamenti tramite assegno bancario vanno comunicate in anticipo.

Modalità di prenotazione ed erogazione della prestazione

Procedure per la presa in carico e la dimissione dell'utente

Le prestazioni richieste dagli utenti sono di tipo sanitario e la richiesta può essere inoltrata sia a livello formale che informale. A livello formale mediante presentazione della richiesta medica, a livello informale mediante richiesta diretta di informazioni, da parte del cittadino-utente.

La segreteria fissa direttamente l'appuntamento e, nel caso in cui venga richiesta la prestazione di uno specifico professionista, le addette della segreteria cercheranno di soddisfare la richiesta, compatibilmente alla disponibilità.

Non sono presenti effettive liste di attesa; solo in virtù di richieste particolari dell'utenza (operatore, orario etc..) l'attesa potrebbe protrarsi per massimo 10 gg.

E' cura del servizio ridurre al minimo il tempo di attesa dell'erogazione della prestazione.

Al fine di evitare spiacevoli attese e disservizi a fronte di ciò, si richiede all'utente di rispettare gli orari concordati con la segreteria; di avvertire la stessa circa eventuali assenze programmate e di comunicare in anticipo, anche telefonicamente, il rientro dopo assenza.

Processo di lavoro e dimissione dell'utente

La metodologia da noi utilizzata è improntata sulla "presa in carico" dell'utente preferibilmente previa valutazione clinica di uno specialista della struttura che redige un programma terapeutico in base al quale uno o più operatori (TdR, massofisioterapista, medico) eseguono una o più parti del programma stesso, nonché dei controlli intermedi e finali mirati al monitoraggio della terapia. A tal fine è essenziale la presenza della cartella clinica informatizzata che permette agli operatori di acquisire le informazioni cliniche utili per il corretto svolgimento della terapia e per visionare i test strumentali ed i fogli informatici relativi alle sedute di esercizio terapeutico.

Tale attività si sviluppa in una fitta rete di informazioni interne tra operatori amministrativi, fisioterapisti, medici e Direttore Tecnico.

Nel caso in cui il paziente afferisca con prescrizione effettuata da MMG, PLS o specialista esterno, si sollecita comunque una valutazione clinica al fine di ottimizzare e supervisionare il programma svolto ed effettuare "la presa in carico" con la somministrazione del consenso informato.

Per tutti i pazienti, anche coloro che per i più vari motivi non rientrano in tale "presa in carico" è prevista la compilazione, da parte del medico della struttura, di una scheda clinica finalizzata alla conoscenza delle patologie di base del paziente ed all'esclusione di controindicazioni alla terapia (Cartella Clinica Amministrativa) che viene controfirmata dal paziente;

Sulla base degli incontri fissati con il nuovo utente, dopo un prestabilito numero di sedute, viene valutato l'andamento del programma, con modalità che coinvolge le differenti figure

TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE S.r.l.	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	07
		Data	07.03.19
		pag. XV	

professionali e viene definito consensualmente con l'utente stesso l'eventuale ulteriore percorso terapeutico.

La Struttura è dotata di un sistema cartaceo ed informatico di gestione delle attività: i dati informatici e l'archivio cartaceo sono gestiti nel rispetto della norma sulla privacy (Regolamento Europeo 679/2016) che garantisce sempre il pieno rispetto della riservatezza dei cittadini, un monitoraggio costante sulla tipologia delle prestazioni erogate e sul grado di soddisfazione espresso dagli utenti.

Orari di apertura

Viene osservato il seguente orario:

- dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 20.00, il sabato dalle 7:30 alle 13:00

Si possono richiedere informazioni: di persona, telefonando ai numeri 06.45.15.047-06.45.14.968 o attraverso il sito aziendale www.fkt-riabilitazione.com.

Le prestazioni si prenotano solo telefonicamente o di persona.

All'interno della nostra struttura è predisposta più di una sala di attesa.

Report annuale gestionale

Annualmente il presidio Terapia Fisica e Riabilitazione S.r.l. si impegna a effettuare:

- a) un Piano di Miglioramento aziendale in cui il Direttore sottolinea i criteri specifici che ispirano gli operatori e vengono definiti gli obiettivi da perseguire, conseguenti alla analisi delle richieste. Il Piano di Miglioramento viene sottoposto alla valutazione della Direzione della struttura che si riunisce per una valorizzazione delle attività dello stesso ed il monitoraggio dei risultati raggiunti;
- b) Il report mensile della somministrazione di un questionario di rilevazione della qualità percepita dagli utenti;

Report clinico

E' in uso nel presidio un sistema di Cartella Clinica Informatizzata (CCI) che consente la presa in carico del paziente tramite la registrazione e la consultazione delle valutazioni cliniche e delle sedute terapeutiche valutative, il periodico controllo e monitoraggio del programma riabilitativo in corso (fase di "revisione") a cui partecipano Medico Riabilitatore, Terapista e Paziente secondo una tempistica stabilita.

Tale sistema è in rete tra gli operatori che vi hanno accesso tramite password e si interfaccia con il sistema gestionale.

I risultati e i dati emersi costituiscono i uno degli argomenti del Riesame della Direzione del presidio Terapia Fisica e Riabilitazione S.r.l.

TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE S.r.l.	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	07
		Data	07.03.19
		pag. XVI	

7. IL PERSONALE DELLA TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE S.r.L.

Gestione delle risorse umane

La Struttura si avvale di personale altamente specializzato, quale:

- Specialisti in Medicina Fisica e Riabilitazione, Reumatologia ed Ortopedia
- Terapisti della Riabilitazione e Massofisioterapisti
- Addetti alla segreteria

Inserimento nuovo personale sanitario

Il reclutamento del personale avviene attingendo i nominativi dalla banca dati interna e dei curriculum pervenuti. La ricerca del personale più idoneo avviene previo colloquio valutativo dei requisiti con i responsabili del Presidio in relazione alle esigenze dell'utenza e della struttura.

Il personale viene inserito nella struttura tramite la modalità dell' "affiancamento", per cui il nuovo arrivato, già dotato di una propria autonomia professionale, si affianca ad operatori con maggiore anzianità di lavoro nella struttura ed appositamente formati per tale ruolo, al fine di ruotare nei vari reparti dove si svolgono tipologie di esercizio terapeutico differente, per prendere dimestichezza con le metodiche più specifiche e con i loro supporti informatici, con il sistema della cartella clinica informatizzata, con i pazienti della struttura, in tutte le differenti modalità operative.

Il nuovo professionista inizierà ad acquisire progressiva autonomia organizzativa sotto la supervisione del suo tutor fino ad avere la responsabilità completa di un suo turno quando il direttore Tecnico lo giudicherà idoneo

I singoli operatori si avvicendano periodicamente nei vari reparti per esigenze professionali e formative del personale, organizzative della struttura, oppure in base alle richieste derivanti dai flussi di utenza.

Formazione e aggiornamento

La Direzione facilita anche a livello amministrativo la formazione e l'aggiornamento continuo del personale. Sono previste tre modalità formative: a) individuale, riferita cioè ad ogni singolo profilo professionale; b) di équipe, rivolta all'acquisizione congiunta di strumenti e metodi del lavoro multidisciplinare; c) di ente, mediante una partecipazione degli operatori a convegni e/o corsi, finalizzati ad una migliore conoscenza della disciplina sanitaria di riferimento.

Il Responsabile della formazione del personale sanitario è il Direttore Tecnico il quale individua tra gli operatori i più capaci e volitivi, i quali avranno un ruolo più attivo nella formazione in quanto:

- partecipano come discenti a corsi di formazione specifici (corsi Universitari di approfondimento delle metodiche in uso), per svolgere funzioni di tutoraggio presso gli altri colleghi,
- partecipano come docenti nell'ambito di corsi universitari convenzionati con la Terapia Fisica e Riabilitazione (es. Master Universitario di I livello di "Posturologia Integrata: Analisi e Rieducazione" presso l'Università di Roma Tor Vergata);

TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE S.r.l.	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	07
		Data	07.03.19
		pag. XVII	

- partecipano all'aggiornamento e/o alla formulazione di metodiche informatizzate in uso presso la struttura tramite la collaborazione con le ditte produttrici.

Organizzazione interna:

Si fa riferimento all'Organigramma funzionale esposto in bacheca (Allegato)

8. STANDARD DI QUALITA' SERVIZIO

La Terapia Fisica e Riabilitazione S.r.L. si impegna a fornire un servizio conforme in tutti i suoi aspetti ai principi stessi in precedenza enunciati. Inoltre la Struttura è costantemente impegnata nel miglioramento del livello di qualità dell'erogazione dei propri servizi e per dare visibilità esterna di questo ha deciso di dotarsi di un sistema di qualità interno anche se non certificato.

In particolare nella Carta sono riportati gli standard di qualità relativi a:

- Informazione, accoglienza, cortesia
- Flessibilità, tempestività
- Affidabilità
- Trasparenza
- Diritto all'informazione, valutazione del grado di soddisfazione degli utenti, gestione dei Reclami
- Tutela degli utenti
- Tutela dei soggetti fragili

Tali standard riguardano sia la qualità formale che quella sostanziale.

TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE S.r.l.	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	07
		Data	07.03.19
		pag. XVIII	

9. IMPEGNI E PROGRAMMI

Informazione – Accoglienza – Cortesia

Gli standard di qualità della struttura relativi a informazione, accoglienza e cortesia sono costantemente tenuti sotto controllo mediante la realizzazione di un questionario sulla soddisfazione dei clienti i cui risultati sono resi disponibili al pubblico se richiesti.

Flessibilità – Tempestività

In ordine alla flessibilità, l'orario di apertura al pubblico è stato reso il più ampio possibile per venire incontro alle esigenze degli utenti.

Nel corso dello stesso orario la struttura è disponibile a rispondere ad ogni richiesta di informazioni riguardanti il servizio.

Affidabilità

La Terapia Fisica e Riabilitazione adotta un costante sistema di monitoraggio della propria qualità attraverso il controllo delle principali fasi del proprio processo operativo. Ciò avviene con l'attivazione di controlli interni/esterni per la qualità analitica.

Nello specifico il controllo viene effettuato prima, durante ed alla fine del ciclo di terapie. Prima dell'inizio del ciclo di terapie, un'attività di controllo è eseguita dall'Ufficio Accettazione/Cassa, al fine di verificarne la sussistenza dei requisiti necessari all'accettazione amministrativa del paziente. Inoltre, tutti i pazienti sono sollecitati ad effettuare presso la struttura una valutazione medico-specialistica al fine di ottimizzare la terapia effettuata; per tutti è comunque prevista, da parte del personale medico con delega del Direttore Tecnico, un'anamnesi generale al fine di accertare eventuali controindicazioni allo svolgimento del trattamento e l'acquisizione del consenso informato. Durante il processo è compito prima del medico specialista e poi degli operatori riuniti in un team composto da riabilitatori medici e non medici con il coinvolgimento diretto del paziente, procedere al controllo del buon andamento del ciclo di terapie al fine di garantirne l'efficacia e l'efficienza. Infine, al termine del ciclo di terapie la Direzione Tecnica ed il personale da questa delegato, procede ad un controllo dei risultati e degli obiettivi sanitari raggiunti.

Trasparenza

La Terapia Fisica e Riabilitazione garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia delle prestazioni, le modalità di effettuazione e alle tariffe ad esse applicate.

Diritto all' Informazione, Valutazione del grado di Soddisfazione degli utenti, gestione dei Reclami

La presente Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti e del personale interno allo scopo di tutelarne il diritto alla informazione; viene distribuito inoltre un questionario di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti. I risultati di tali questionari sono tenuti dal Presidio e trattati statisticamente con scadenza annuale.

Questi strumenti vengono adottati al fine di apportare miglioramenti alla qualità dei servizi offerti.

Sempre nell'ottica della implementazione di un sistema qualità, possono essere presentati, dagli utenti, presso la Segreteria dei reclami formalizzati attraverso la compilazione

TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE S.r.l.	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	07
		Data	07.03.19
		pag. XIX	

dell'apposito modulo reclami messo a disposizione in sala d'attesa ai quali l'Amministratore Unico della Terapia Fisica e Riabilitazione S.r.l. fornirà riscontro nel più breve tempo possibile.

Tutela degli utenti

- Tutela della Privacy

Agli utenti che si presentano per la prima volta nella struttura viene chiesta l'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016. Tale richiesta di consenso potrà essere rinnovata ed in qualunque momento il paziente può ritirare formalmente il suo consenso. Le schede e le impegnative degli utenti vengono custodite sotto chiave, ed i documenti elettronici sono protetti da password.

- Tutela della riservatezza utenti

Nelle aree dedicate all'Attività Motoria Individuale Dinamica (Reparti Terapia) sono presenti dispositivi/presidi atti a soddisfare le eventuali richieste di riservatezza che alcuni pazienti possono presentare (tende scorrevoli, paraventi, soffietti) per motivi personali, religiosi o terapeutici come da normativa sui requisiti minimi.

In tali aree, ove si svolgono le sedute di esercizio terapeutico nelle sue varie modalità, è stato verificato come la compresenza di alcuni pazienti, ciascuno sottoposto al proprio programma riabilitativo, rappresenti una situazione particolarmente gradita alla maggioranza degli utenti.

Dal punto di vista terapeutico tale contesto rappresenta un valore aggiunto in quanto:

- Riduce la sensazione di "medicalizzazione" della persona
- Costituisce un rinforzo positivo e stabilisce un clima di solidarietà
- Promuove la partecipazione sociale (ICF)

Durante lo svolgimento del programma terapeutico, su indicazione dello Specialista o a discrezione del TdR, il paziente può essere posizionato in stazione eretta, stazione seduta, supino, prono o in decubito laterale ed utilizzare attrezzature o apparecchiature dedicate: si potrebbero talora presentare situazioni in cui l'assunzione di alcune posture o la necessità di esporre aree cutanee richieda maggiore riservatezza.

In quest'ottica l'utente deve essere sempre messo a proprio agio nel rispetto della propria sensibilità e di quella degli altri pazienti; l'operatore dovrà mirare a prevenire eventuali situazioni di disagio anche tramite il proprio comportamento che deve essere accogliente ma nel contempo professionale.

10. TUTELA DEI SOGGETTI FRAGILI

La struttura ha adottato un sistema di tutela per **quei soggetti** solitamente di età avanzata o molto avanzata, cronicamente affetti da patologie multiple, **con stato di salute instabile, frequentemente disabili, in cui gli effetti dell'invecchiamento e delle malattie sono spesso complicati da problematiche di tipo socio-economico altrimenti**

TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE S.r.l.	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	07
		Data	07.03.19
		pag. XX	

definiti **Soggetti Fragili**. Tale definizione assume connotati diversi a seconda del livello funzionale del soggetto e del luogo dove avviene la valutazione (setting).

Il **personale di accettazione**, in caso di situazioni di fragilità esplicitate al momento dell'accettazione, provvede ad informare l'operatore sanitario a cui viene affidato il paziente e provvede, qualora non sia stata effettuata prima, a fissare una visita specialistica nel minor tempo possibile

L'**operatore sanitario**, nel riscontrare situazioni di fragilità in pazienti a lui affidati, in via allo specialista della struttura tali pazienti per la necessaria e doverosa valutazione e la gestione del corretto programma terapeutico, programmando un tempo di valutazione più lungo.

E' fortemente raccomandata al **personale medico** una particolare attenzione, e l'annotazione in cartella clinica, delle *capacità funzionali residue del paziente*, il suo *grado di partecipazione*, l'eventuale *necessità di tempi di pausa più lunghi/di attività minori nell'esercizio terapeutico* e la necessità della somministrazione di specifiche *scale di valutazione* ai pazienti con 1) Disabilità associata a più di 3 diagnosi mediche specialmente se >75 ; 2) Patologie coinvolgenti il SNC e/o SNP quali postumi di Ictus cerebrale, gravi cerebrolesioni dell'età adulta e dell'età evolutiva, MdP etc; 3) Malattia cronica disabilitante; 4) Frequenti cadute riferite in anamnesi; 5) Ridotta mobilità specialmente se associata a grave compromissione della forza, dell'equilibrio e della resistenza.

In quest'ottica la riduzione della forza muscolare e della capacità aerobica, l'instabilità vasomotoria, la demineralizzazione ossea, la riduzione della ventilazione polmonare, l'alterazioni del sensorio, l'incontinenza, le disfunzioni dell'appetito, la riduzione della sete sono parametri evocativi di una situazione di **fragilità clinica**.

Per tali soggetti il personale medico della struttura è a disposizione per colloqui con i familiari, preferibilmente su appuntamento.

TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE S.r.l.	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	07
		Data	07.03.19
		pag. XXI	

La Criticità in tale ambito è costituita dal fatto che la presa in carico non è istituzionalizzata a livello normativo e non viene considerata obbligatoria dai pazienti che possono accedere alle prestazioni anche solo su indicazioni di medico esterno alla struttura (anche non specialista)

ALLEGATI :

1. **ORGANIGRAMMA**
2. **CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO**
3. **POLITICA DELLA QUALITÀ**
4. **TARIFFARIO PUBBLICO E PRIVATO**