



# Carta dei Servizi

*Questa Carta dei Servizi è di proprietà delle Essepienne SpA. Sono vietate distribuzioni e fotocopie non espressamente autorizzate*

<i>Essepienne SpA</i>	Poliambulatorio medico	 <b>San Benedetto</b> <small>CINQUETE SALUTE +</small>	
<b>Carta dei Servizi</b>		Rev. 5 Data 30/05/200 9	Pagina 2 di 13

## **PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPI FONDAMENTALI**

**Messaggio ai Clienti**

**Cos'è il Poliambulatorio S. Benedetto di Scorze'**

**La missione**

**La carta dei servizi del Poliambulatorio**

**Soggetti destinatari della Carta**

**Come arrivare al poliambulatorio**

**Numeri utili ed orari**

## **STANDARD DI QUALITA'**

**Introduzione**

1. Comunicazione
2. Accessibilità al servizio
3. Professionalità
4. Tempestività
5. Trasparenza

## **MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

1. Reclamo
2. Questionario di Gradimento

## **ALLEGATO 1: ATTIVITA' POLIAMBULATORIO S.BENEDETTO**

<i>Essepienne SpA</i>	Poliambulatorio medico		
<b>Carta dei Servizi</b>		Rev. 5 Data 30/05/200 9	Pagina 3 di 13

## **MESSAGGIO AGLI UTENTI**

*Gentili Clienti,*

*la Carta dei Servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra le strutture sanitarie che erogano servizi e Voi cittadini che ne usufruite.*

*La "Carta" costituisce una concreta manifestazione del cambiamento della cultura nei rapporti tra Cittadino e Sanità, per effetto del quale il destinatario dei servizi passa da "utente" a "utente partecipante" della qualità della prestazione sanitaria.*

*Lo standard del servizio che noi del Centro S Benedetto di Scorze' ci impegniamo a garantirVi fa riferimento al concetto di "Relazione di Servizio" secondo il quale l'erogazione del servizio sanitario non può esaurirsi nell'atto professionale ma deve poter comprendere la relazione che la determina, il contesto nel quale la prestazione viene erogata, la percezione di chi la riceve. Questa relazione triangolare vede ad ognuno dei suoi vertici:*

- *la qualità percepita dal cittadino;*
- *la qualità tecnica dell'atto professionale;*
- *la qualità organizzativa.*

*Questa Carta dei Servizi si rivolge infatti non solo a Voi cittadini come singoli o alle Associazioni di tutela degli Utenti ma anche ai Medici di Base e alle Strutture Sanitarie Pubbliche che utilizzano le prestazioni fornite da questa struttura sanitaria.*

*L'intento della "Carta" è dunque quello di dare risposte sulle attività della struttura, sui tempi di erogazione delle prestazioni, sui tempi di attesa, sulla possibilità di inoltrare reclami e in generale sulla totalità degli impegni ai quali la Struttura Sanitaria deve adempiere.*

*I principi ed i valori del Circuito della Salute Più, di cui il Centro San Benedetto fa parte sono indicati nel documento denominato "Magna Carta del Circuito della Salute"*

Scorze' 30/05/2009

La Direzione Generale  
Essepienne S.p.A.

Dott. Federico Monti

<i>Essepienne SpA</i>	Poliambulatorio medico	 <b>San Benedetto</b> <small>CIRCUITO SALUTE +</small>
<b>Carta dei Servizi</b>		Rev. 5 Data 30/05/200 9
		Pagina 4 di 13

## COS'E' IL POLIAMBULATORIO S. BENEDETTO

Il Poliambulatorio S. Benedetto di Scorze' è un poliambulatorio medico accreditato con il SSN per fisiokinesiterapia.

### LA MISSIONE

L'azienda si pone come obiettivo strategico la soddisfazione del Cliente da conseguire attraverso il miglioramento continuo di tutti i processi aziendali e l'apporto di tutte le principali proposte della medicina convenzionale.

### LA CARTA DEI SERVIZI DEL POLIAMBULATORIO S. BENEDETTO

La Carta dei Servizi del Poliambulatorio S. Benedetto di Scorze' dà attuazione ai principi indicati nel Decreto del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995:

*eguaglianza e imparzialità*: il poliambulatorio S. Benedetto di Scorze' è accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale e convenzionato con vari Enti e Gruppi associativi privati;

*continuità*: Il poliambulatorio S. Benedetto si impegna a fornire ai suoi Clienti un servizio continuativo e senza interruzioni e garantisce procedure d'intervento volte ad arrecare il minor disagio possibile, in caso di emergenze.

*diritto di scelta*: Il poliambulatorio S. Benedetto di Scorze' è inserito in un circuito, denominato Circuito della Salute Più, comprendente ben 14 strutture poliambulatoriali con diverse caratteristiche e una vastissima gamma di offerte prestazionali dislocate in Emilia Romagna e in Veneto; l'Utente perciò ha la possibilità di accedere ad una qualunque di queste strutture avendo inserito una tantum i propri dati clinici;

*partecipazione*: da sempre il poliambulatorio S. Benedetto di Scorze' utilizza i suggerimenti dell'utenza per rimuovere rapidamente gli ostacoli che rendono difficili i rapporti con i Clienti e migliorare quindi l'erogazione dei servizi, esaminando in tempi brevissimi gli eventuali reclami proposti;

*efficienza ed efficacia*: l'impegno costante del poliambulatorio S. Benedetto di Scorze' è volto a garantire il miglior servizio ottenibile, garantendo l'offerta di soluzioni terapeutiche innovative messe in atto da professionisti altamente qualificati.

Con la propria carta il Poliambulatorio S. Benedetto di Scorze' intende altresì:

- individuare gli standard quali-quantitativi dei servizi offerti;
- documentare un processo di misurazione e monitoraggio periodico atto a verificare se i livelli di garanzia di qualità sono soddisfatti (cioè se gli standard prefissati sono rispettati e costanti nel tempo)
- attivare un processo di revisione periodica e all'aggiornamento degli stessi standard in un'ottica di miglioramento, documentando azioni correttive e/o piani di miglioramento qualora fossero riscontrati scostamenti dallo standard prefissato.

<i>Essepienne SpA</i>	Poliambulatorio medico		
<b>Carta dei Servizi</b>		Rev. 5 Data 30/05/200 9	Pagina 5 di 13

## COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO

Il poliambulatorio di Scorze' si trova in via Venezia 80 a Scorzè (VE).

## NUMERI UTILI ED ORARI

*Per ogni informazione telefonare o inviare fax: n° telefonico 041/5840740 – n° fax 041/5840704*

Le informazioni vengono fornite ai Clienti ad ogni visita. I Sanitari sono disponibili a fornire informazioni ai Clienti e ai Medici Curanti ogni giorno durante l'orario di apertura della Struttura, previo appuntamento telefonico.

URP: è a disposizione degli Utenti un servizio di assistenza per qualsiasi tipo di informazione durante l'orario di apertura.

Gli orari di apertura della struttura sono dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00

Prenotazioni: dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00.

<i>Essepienne SpA</i>	Poliambulatorio medico		
<b>Carta dei Servizi</b>		Rev. 5 Data 30/05/200 9	Pagina 6 di 13

# STANDARD DI QUALITA'

## Introduzione

La "qualità del servizio" si ricava dal rapporto tra le aspettative del Cliente e le prestazioni rese dal Poliambulatorio; quanto maggiore è il divario tra esse, tanto minore è il livello di accettabilità del servizio.

E' proprio nel confronto tra la percezione del servizio ricevuto ed il livello desiderato che va misurata la soddisfazione del Cliente ed è su tale risultato che saranno poi definite ed avviate le conseguenti azioni correttive.

La capacità di risposta del poliambulatorio S. Benedetto alle esigenze dei Clienti è definita dai seguenti macrofattori di qualità:

- la *comunicazione*, intesa come capacità di gestione del rapporto con il Cliente
- l'*accessibilità* al servizio, intesa come semplicità delle procedure di accesso alle singole prestazioni;
- la *professionalità*, intesa come garanzia di efficacia ed efficienza sanitaria da parte dell'equipe medica;
- la *tempestività*, intesa come capacità di rispondere in tempi brevi alle richieste del Cliente;
- la *trasparenza*, intesa sia come completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria sia come possibilità di accedere alla documentazione.

I fattori inerenti la qualità del servizio quali la comunicazione, l'informazione, la personalizzazione e umanizzazione sono esprimibili con la massima efficacia solo con indicatori di soddisfazione.

I fattori attinenti alla dimensione temporale della qualità del servizio (tempestività regolarità, puntualità) sono quelli che meglio si prestano ad essere espressi da indicatori di processo in forma quantitativa.

<i>Essepienne SpA</i>	Poliambulatorio medico		
<b>Carta dei Servizi</b>		Rev. 5 Data 30/05/200 9	Pagina 7 di 13

## Comunicazione

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Chiarezza delle informazioni fornite dalla segreteria	• Soddisfazione del Cliente	Giudizi suff/buono/ottimo >80%
Chiarezza del personale medico e paramedico	• Soddisfazione del Cliente	Giudizi suff/buono/ottimo >90%
Cortesìa e disponibilità del personale	• Soddisfazione del Cliente	Giudizi suff/buono/ottimo >80%

- *Il personale delle segreterie si rivolge a tutti gli Utenti con la massima cortesia e disponibilità fornendo informazioni chiare e precise sulle modalità di erogazione delle prestazioni sanitarie*
- *Presso la Segreteria è istituito l'URP, presso il quale tutti gli Utenti si possono rivolgere per avere qualsiasi tipo di informazione*
- *Il rapporto con i clienti è curato in modo prioritario dal personale medico e paramedico che si impegna a fornire informazioni sui servizi erogati, a promuovere ricerche e analisi sulla domanda dei servizi e sull'efficacia di quelli erogati, anche allo scopo di formulare proposte per definire gli aspetti organizzativi del rapporto con la clientela*
- *Il sito [www.circuitodellasalute.it](http://www.circuitodellasalute.it) descrive prestazioni erogate e modalità di accesso*
- *La segnaletica interna consente di individuare agevolmente gli ambulatori preposti all'erogazione delle singole prestazioni*
- *E' garantito il diritto di accesso alla modulistica in tempo reale*

<i>Essepienne SpA</i>	Poliambulatorio medico		
<b>Carta dei Servizi</b>		Rev. 5 Data 30/05/200 9	Pagina 8 di 13

## Accessibilità al Servizio

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Comfort degli spogliatoi e degli ambulatori (ordine/pulizia/accesso)	Soddisfazione del Cliente	Giudizi suff/buono/ottimo >80%
Condizioni di attesa (pulizia degli ambienti di sosta, gradevolezza dell'ambiente)	Soddisfazione del Cliente	Giudizi suff/buono/ottimo >90%
Rispetto degli orari per l'esecuzione delle terapie	Soddisfazione del Cliente	Giudizi suff/buono/ottimo >90%

- *Sono state implementate delle procedure semplificate e differenziate per categorie di clienti e tipologie di prestazione allo scopo di rendere il servizio più veloce possibile minimizzando i tempi di attesa*
- *Il personale è dotato di un cartellino di riconoscimento con l'indicazione del nominativo e della qualifica*
- *E' garantita la massima attenzione alla situazione igienico sanitaria degli ambienti di sosta e degli spogliatoi, oltre che degli ambulatori medici*
- *Il poliambulatorio S. Benedetto si impegna il più possibile ad assicurare la massima puntualità nell'esecuzione delle prestazioni*

Essepienne SpA	Poliambulatorio medico		
<b>Carta dei Servizi</b>		Rev. 5 Data 30/05/2009	Pagina 9 di 13

## Professionalità

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Efficacia clinica delle terapie prescritte ed erogate	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentuale di Clienti soddisfatti dei professionisti (attraverso i questionari)</li> <li>• Percentuale di interruzioni terapie dovuta a carenza/disservizio dell'UO</li> <li>• Indice di miglioramento riabilitativo (Global Health Status) dei pazienti sottoposti a un ciclo di terapia fisica</li> <li>• Durata minima riservata per l'effettuazione di visite specialistiche</li> <li>• Numero cartelle cliniche non compilate secondo lo standard prefissato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Giudizi suff/buono/ottimo &gt;95%</li> <li>• &lt; 8%</li> <li>• miglioramento di almeno un tratto su pazienti che ne presentano max 3 tratti dolenti; di almeno 2 tratti su pazienti che ne presentano almeno 4 dolenti;</li> <li>• 15 minuti</li> <li>• &lt; = 2 su 100 cartelle esaminate a campione semestralmente</li> </ul>
Efficacia dell'attività formativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corsi conclusi sul totale di corsi programmati</li> <li>• Persone formate su totale di persone da formare</li> <li>• Persone formate soddisfatte sul totale delle persone formate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100%</li> <li>• 100%</li> <li>• &gt;90%</li> </ul>

- *L'elevata professionalità dei medici specialisti che operano all'interno del poliambulatorio S. Benedetto e l'utilizzo di adeguati protocolli specifici per patologia garantiscono un servizio di "Qualità" per il cliente*
- *E' stata introdotta la cartella "monitoraggio Global Health Status" nella quale vengono registrati i risultati ottenuti in fase di dimissione da fisioterapia confrontandoli con la condizione iniziale di salute del paziente, attraverso l'utilizzo di indicatori sul miglioramento riabilitativo*
- *Aggiornata la cartella clinica del paziente il medico può stampare la "lettera al medico curante" che riporterà in automatico la frase della diagnosi finale.*
- *La valutazione degli indicatori si traduce in un'attenta analisi delle opportunità di perfezionamento delle terapie applicate per garantire al Cliente l'applicazione delle migliori tecniche conosciute*

<i>Essepienne SpA</i>	Poliambulatorio medico		
<b>Carta dei Servizi</b>		Rev. 5 Data 30/05/2009	Pagina 10 di 13

## Tempestività

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Tempestività di gestione emergenze tecniche e organizzative	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo che intercorre per usufruire di prestazione non effettuata a causa di disservizi tecnico-organizzativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dal giorno stesso a 4 gg lavorativi</li> </ul>
Attesa tra giorno prenotazione e giorno erogazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo di attesa per l'esecuzione di visita fisiatrica in accreditamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dal giorno stesso a 10 gg lavorativi</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo di attesa per l'esecuzione di visite specialistiche a pagamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dal giorno stesso a 10 gg lavorativi</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo di attesa per l'esecuzione delle prestazioni di terapia fisica in accreditamento/pagamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dal giorno stesso a 30 gg lavorativi</li> </ul>
Rapporto interattivo tra i Centri del Circuito della Salute	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo di attesa tra la prenotazione e l'esecuzione della visita fisiatrica in accreditamento nel primo Centro libero e abilitato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dal giorno stesso a 10 gg lavorativi</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo di attesa tra la prenotazione e l'esecuzione di visite specialistiche a pagamento nel primo Centro libero e abilitato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dal giorno stesso a 10 gg lavorativi</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo di attesa tra la prenotazione e l'esecuzione delle prestazioni di terapia fisica in accreditamento/pagamento nel primo Centro libero e abilitato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dal giorno stesso a 20 gg lavorativi</li> </ul>

- *La presa in carico del paziente è assicurata entro una settimana per le prestazioni a pagamento*
- *Gli utenti in dimissione possono effettuare una visita di controllo ricevendo comunicazione della data ora e luogo in cui presentarsi senza necessità di ulteriori prenotazioni*
- *Grazie all'informatizzazione del Circuito della Salute è possibile accelerare ulteriormente i tempi prenotando la prestazione nel primo centro del Circuito libero ed abilitato*

<i>Essepienne SpA</i>	Poliambulatorio medico		
<b>Carta dei Servizi</b>		Rev. 5 Data 30/05/200 9	Pagina 11 di 13

## Trasparenza

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Informazione/comunicazione al paziente delle procedure assistenziali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soddisfazione del Cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Giudizi suff/buono/ottimo &gt;80%</li> </ul>
Efficacia nella risoluzione delle problematiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo di risposta ai reclami</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Massimo 4 gg lavorativi</li> </ul>
Possibilità di richiedere un incontro con la Direzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo di attesa tra la richiesta di appuntamento e l'appuntamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Massimo 2 gg lavorativi</li> </ul>

- *Grazie alla gestione informatizzata della cartella sanitaria e contabile è possibile fare richiesta in ogni momento delle informazioni inerenti i propri dati clinici*
- *Viene garantita agli utenti l'informazione sulle finalità e sulla natura delle prestazioni diagnostico terapeutiche, nonché sulle loro conseguenze e sui loro rischi al fine di poter esprimere liberamente il proprio consenso*

<i>Essepienne SpA</i>	Poliambulatorio medico	 <b>San Benedetto</b> <small>CINQUE STELLE +</small>	
<b>Carta dei Servizi</b>		Rev. 5 Data 30/05/200 9	Pagina 12 di 13

## MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

# Reclamo

Il reclamo è lo strumento di tutela più immediato che il cliente possa invocare in presenza di irregolarità riscontrate nel corso del suo rapporto con il poliambulatorio S. Benedetto. Nello stesso tempo il reclamo, se correttamente utilizzato, diventa contributo fondamentale per il concreto avvicinamento della struttura alle esigenze del Cliente.

Per assicurare imparzialità, efficienza e trasparenza nei rapporti con il Cliente e per garantire il progressivo miglioramento della qualità dei servizi offerti l'Essepienne S.p.A. ha provveduto alla definizione di una procedura per la disciplina delle istanze di reclamo accessibile, di semplice comprensione e di facile utilizzazione, che ne regola le modalità di presentazione, i termini per l'esame ed i tempi di risposta del Cliente.

La Essepienne S.p.A. ha realizzato un archivio dei reclami che, con il monitoraggio delle singole fattispecie e la misurazione dell'incidenza delle stesse, consente l'adozione di tutti i necessari correttivi al fine di garantire il miglioramento della qualità del servizio.

Va in ultimo precisato che il reclamo è una forma di tutela del Cliente che non sostituisce il ricorso amministrativo o giurisdizionale previsto dalla normativa vigente e non ne interrompe i termini.

- *I reclami devono essere effettuati necessariamente per iscritto*
- *Si garantisce risposta al 100% dei reclami ricevuti*
- *Il tempo medio di risposta è di 7 gg*
- *Una volta esaminato l'oggetto del reclamo la direzione si impegna ad inviare comunicazione al cliente delle azioni correttive intraprese*

Gli Utenti possono inoltre esprimere il loro giudizio sul grado di soddisfazione del servizio tramite la compilazione del "Questionario di Gradimento" messo a loro disposizione presso la segreteria. In tal modo sarà possibile analizzare le disfunzioni o anomalie messe in evidenza al fine di migliorare il più possibile la qualità percepita dagli Utenti.

<i>Essepienne SpA</i>	Poliambulatorio medico	 <b>San Benedetto</b> <small>CINQUETE SALUTE +</small>		
<b>Carta dei Servizi</b>		<table border="1"> <tr> <td>Rev. 5 Data 30/05/200 9</td> <td>Pagina 13 di 13</td> </tr> </table>	Rev. 5 Data 30/05/200 9	Pagina 13 di 13
Rev. 5 Data 30/05/200 9	Pagina 13 di 13			

## **Essepienne SpA – Poliambulatorio medico SAN BENEDETTO**

### **MODULO DI RECLAMO**

LA INFORMIAMO CHE LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO NON SOSTITUISCE I RICORSI AMMINISTRATIVI E GIURISDIZIONALI

*RECLAMO PRESENTATO DA:*

COGNOME.....  
 NOME .....  
 NATO A ..... IL .....  
 RESIDENTE A ..... PROV. ....  
 IN (VIA, PIAZZA) ..... N. ....  
 CAP ..... TEL. ....

*IN QUALITA' DI:*

- DIRETTO INTERESSATO O DELEGATO
- .....

*MOTIVO DEL RECLAMO*

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

*SUGGERIMENTI*

.....  
 .....  
 .....  
 .....

DATA .....

FIRMA .....