



Carta dei Servizi

Questa Carta dei Servizi è di proprietà della Ciemme Srl. Sono vietate distribuzioni e fotocopie non espressamente autorizzate

<i>Ciemme Srl</i>	Poliambulatorio medico	
Carta dei Servizi		Rev. 5 Data 07/01/19
		Pagina 2 di 15

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPI FONDAMENTALI

Messaggio ai Clienti
Cos'è Vitalis
La missione
La carta dei servizi del Vitalis
Soggetti destinatari della Carta
Come arrivare al poliambulatorio
Numeri utili ed orari

STANDARD DI QUALITA'

Introduzione

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

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

- 1. Reclamo**
- 2. Questionario di Gradimento**

<i>Ciemme Srl</i>	Poliambulatorio medico	 VITALIS	
Carta dei Servizi		Rev. 5 Data 07/01/19	Pagina 3 di 15

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 Vitalis 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.

Ferrara 07/01/19

*La Direzione Generale
Ciemme S.r.l.*

Dott. Federico Monti

<i>Ciemme Srl</i>	Poliambulatorio medico	 VITALIS	
Carta dei Servizi		Rev. 5 Data 07/01/19	Pagina 4 di 15

COS'E' VITALIS

Il Vitalis è un poliambulatorio medico che offre un'attività sanitaria di Fisiatria e Medicina fisica e riabilitazione anche in accreditamento col Servizio Sanitario Nazionale. E' attivo inoltre il servizio di Risonanza Magnetica. Per l'elenco completo delle prestazioni si veda l'allegato 1 del presente documento.

LA MISSIONE

Il Circuito della Salute Più, nel quale si inserisce il poliambulatorio VITALIS, ha come obiettivo la creazione di una grande realtà capace di rispondere alle esigenze di salute e benessere del cittadino. Con ampliamenti e innovazioni continue, il gruppo sta progressivamente completando la sua offerta di servizi con un orientamento sempre attento alla serietà professionale e al gradimento dell'Utente.

LA CARTA DEI SERVIZI DEL VITALIS

La Carta dei Servizi del Vitalis dà attuazione ai principi indicati nel Decreto del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995:

eguaglianza e imparzialità: il poliambulatorio Vitalis è accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale e convenzionato con vari Enti e Gruppi associativi privati;

continuità: il Vitalis si impegna a fornire ai 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 Vitalis 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 Vitalis 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 di Vitalis 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 Vitalis 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)

<i>Ciemme Srl</i>	Poliambulatorio medico	 VITALIS	
Carta dei Servizi		Rev. 5 Data 07/01/19	Pagina 5 di 15

- 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.

COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO

Il Vitalis si trova in Via Ravenna, 163 a Ferrara.

NUMERI UTILI ED ORARI

Per ogni informazione:

0532 740833

info@circuitodellasalute.it

www.circuitodellasalute.it

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. E' inoltre a disposizione dell'utenza un telefono per le chiamate in uscita.

Gli orari di apertura della struttura sono dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30

Prenotazioni: dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30.

<i>Ciemme Srl</i>	Poliambulatorio medico	
Carta dei Servizi		Rev. 5
		Data 07/01/19
		Pagina 6 di 15

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 Vitalis 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 *trasparenza*, intesa sia come completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria sia come possibilità di accedere alla documentazione.
- 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;

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>Ciemme Srl</i>	Poliambulatorio medico	
Carta dei Servizi		Rev. 5 Data 07/01/19
		Pagina 7 di 15

Comunicazione

Comunicazione		
Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Accoglienza e chiarezza delle informazioni fornite dalla segreteria	Soddisfazione del Cliente	Giudizi buono/ottimo >90% insuff<5%
Trattamento da parte del personale medico	Soddisfazione del Cliente	Giudizi buono/ottimo >90% insuff<5%
Trattamento da parte del personale paramedico	Soddisfazione del Cliente	Giudizi buono/ottimo >90% insuff<5%
Cortesìa e disponibilità del personale	Soddisfazione del Cliente	Giudizi buono/ottimo >90% insuff<5%

- *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*
- *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 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>Ciemme Srl</i>	Poliambulatorio medico	
Carta dei Servizi		Rev. 5 Data 07/01/19
		Pagina 8 di 15

Accessibilità al Servizio

Accessibilità al servizio		
Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Comfort servizi connessi (spogliatoi, bagni...)	Soddisfazione del Cliente	Giudizi buono/ottimo >80% insuff<5%
Ordine/pulizia degli ambienti	Soddisfazione del Cliente	Giudizi buono/ottimo >90% insuff<5%
Rispetto degli orari per l'esecuzione delle terapie	Soddisfazione del Cliente	Giudizi buono/ottimo >90% insuff<5%

- *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 Vitalis si impegna il più possibile ad assicurare la massima puntualità nell'esecuzione delle prestazioni*
- *Con un sms è possibile ricevere segnalazione del promemoria in merito alla prestazione da effettuare*
- *L'utente ha la possibilità di usufruire dell'Archivio immagini di diagnostica e dell'Archivio della propria impegnativa all'interno della cartella clinica informatizzata*

<i>Ciemme Srl</i>	Poliambulatorio medico	
Carta dei Servizi		Rev. 5 Data 07/01/19
		Pagina 9 di 15

Trasparenza

Trasparenza		
Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Efficacia nella risoluzione delle problematiche	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo di risposta ai reclami 	<ul style="list-style-type: none"> • Massimo 4 gg lavorativi
Possibilità di richiedere un incontro con la Direzione	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo di attesa tra la richiesta di appuntamento e l'appuntamento 	<ul style="list-style-type: none"> • Massimo 2 gg lavorativi

- *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>Ciemme Srl</i>	Poliambulatorio medico	
Carta dei Servizi		Rev. 5 Data 07/01/19
		Pagina 10 di 15

Professionalità

Professionalità		
Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Efficacia clinica delle terapie prescritte ed erogate	<ul style="list-style-type: none"> • Percentuale di Clienti soddisfatti dei professionisti (attraverso i questionari) • Percentuale di interruzioni terapie dovuta a carenza/disservizio dell'UO • Indice di miglioramento riabilitativo dei pazienti sottoposti a un ciclo di terapia fisica • Durata minima riservata per l'effettuazione di visite specialistiche • Numero cartelle cliniche non compilate secondo lo standard prefissato 	Giudizi buono/ottimo >90% insuff<5% <ul style="list-style-type: none"> • < 8% Ridurre almeno del 45% il dolore di ogni tratto. Il rapporto tra Vas Iniziale e Vas Finale deve quindi essere pari o inferiore a 0.55 <ul style="list-style-type: none"> • 15 minuti • < = 2 su 100 cartelle esaminate a campione semestralmente
Efficacia dell'attività formativa	<ul style="list-style-type: none"> • Corsi conclusi sul totale di corsi programmati • Persone formate soddisfatte sul totale delle persone formate 	<ul style="list-style-type: none"> • 100% • >90%

- *L'elevata professionalità dei medici specialisti che operano all'interno del Vitalis e l'utilizzo di adeguati protocolli specifici per patologia garantiscono un servizio di "Qualità" per il cliente*
- *E' stata introdotta la cartella "monitoraggio" 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>Ciemme Srl</i>	Poliambulatorio medico	
Carta dei Servizi		Rev. 5 Data 07/01/19
		Pagina 11 di 15

Tempestività

Tempestività		
Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Tempestività di gestione emergenze tecniche e organizzative	<ul style="list-style-type: none"> Tempo che intercorre per usufruire di prestazione non effettuata a causa di disservizi tecnico-organizzativi 	<ul style="list-style-type: none"> Dal giorno stesso a 4 gg lavorativi
Attesa tra giorno prenotazione e giorno erogazione	<ul style="list-style-type: none"> Tempo di attesa per l'esecuzione di visita fisiatrica in accreditamento 	<ul style="list-style-type: none"> Dal giorno stesso a 5 gg lavorativi
	<ul style="list-style-type: none"> Tempo di attesa per l'esecuzione di visite specialistiche a pagamento 	<ul style="list-style-type: none"> Dal giorno stesso a 5 gg lavorativi
	<ul style="list-style-type: none"> Tempo di attesa per l'esecuzione delle prestazioni di terapia fisica in accreditamento/pagamento 	<ul style="list-style-type: none"> Dal giorno stesso a 12 gg lavorativi
Rapporto interattivo tra i Centri del Circuito della Salute	<ul style="list-style-type: none"> Tempo di attesa tra la prenotazione e l'esecuzione della visita fisiatrica in accreditamento nel primo Centro libero e abilitato 	<ul style="list-style-type: none"> Dal giorno stesso a 2 gg lavorativi
	<ul style="list-style-type: none"> Tempo di attesa tra la prenotazione e l'esecuzione di visite specialistiche a pagamento nel primo Centro libero e abilitato 	<ul style="list-style-type: none"> Dal giorno stesso a 3 gg lavorativi
	<ul style="list-style-type: none"> Tempo di attesa tra la prenotazione e l'esecuzione delle prestazioni di terapia fisica in accreditamento/pagamento nel primo Centro libero e abilitato 	<ul style="list-style-type: none"> Dal giorno stesso a 3 gg lavorativi

- *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>Ciemme Srl</i>	Poliambulatorio medico	
Carta dei Servizi		Rev. 5 Data 07/01/19
		Pagina 12 di 15

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 Vitalis. 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 la Ciemme Srl. 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 Ciemme Srl 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 massimo di risposta è di 4 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>Ciemme Srl</i>	Poliambulatorio medico	
Carta dei Servizi		Rev. 5 Data 07/01/19
		Pagina 13 di 15

Ciemme Srl – Poliambulatorio medico VITALIS

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

<i>Ciemme Srl</i>	Poliambulatorio medico	
Carta dei Servizi		Rev. 5 Data 07/01/19
		Pagina 14 di 15



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Gentile Signora, gentile Signore, La preghiamo di aiutarci a migliorare i nostri servizi compilando il questionario e imbuendolo nell'apposita cassetta situata presso ogni segreteria. Il questionario può essere firmato o lasciato anonimo. La ringraziamo anticipatamente per la Sua collaborazione.

È inoltre possibile incontrare un responsabile della struttura su appuntamento (da fissare presso la segreteria o telefonando allo 051.4210046).

Sesso: Maschio Femmina **Età:** _____ **E-mail:** _____

Prestazioni effettuate _____ **Data** _____

Presso il centro: Fisioterapik Vitalis S.Agostino
 Riva Reno Mesola Antalgik Mestre

Nome e Cognome _____ **Firma** _____

ESPRIMA IL SUO GIUDIZIO IN MERITO A:

	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	NON SODDISFACENTE
1) Accoglienza nelle segreterie <i>Se lo desidera può indicare il nome di un segretario</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Qualità relazionale e livello di coinvolgimento nella scelta del suo programma terapeutico da parte del personale medico <i>Se lo desidera può indicare il nome di un medico</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Qualità relazionale e livello di coinvolgimento nella scelta del suo programma terapeutico da parte del personale paramedico/terapista <i>Se lo desidera può indicare il nome di un operatore</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Servizi connessi (spogliatoi, bagni,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Rispetto degli orari per l'esecuzione delle terapie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Esito delle cure effettuate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) La professionalità nell'applicazione delle terapie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) L'ordine/pulizia degli ambienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<i>Ciemme Srl</i>	Poliambulatorio medico	 VITALIS	
Carta dei Servizi		Rev. 5 Data 07/01/19	Pagina 15 di 15

SUGGERIMENTI

Non ho apprezzato.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Bisogna migliorare.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Volevo ringraziare.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....