fisioterapia STAGNO

CARTA DEI SERVIZI

Gentile Signora, Egregio Signore,

con la Carta dei Servizi desideriamo:

- fornirLe informazioni chiare ed esaurienti sulle modalità di accesso e di erogazione dei nostri Servizi

- illustrarLe la tipologia, qualità e l'efficienza delle prestazioni erogate presso il nostro Centro

- darLe la possibilità di contribuire con i Suoi suggerimenti e le Sue segnalazioni al costante sviluppo e miglioramento delle attività da noi svolte.

La ringraziamo per la fiducia e la fedeltà dimostrataci da oltre 37 anni.

La Direzione

del Centro Fisioterapia Stagno s.n.c.

INDICE

PARTE 1 - Presentazione della struttura e principi fondamentali
1.1. Mission
1.2. Orari e Contatti / Ubicazione e mezzi per raggiungere il Centro

PARTE 2 - Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti
2.1. Organizzazione del Centro
2.2. Prestazioni erogate
2.3. Modalità di prenotazione e accettazione
2.4. Convenzioni
2.5. Regolamento per la fruizione di terapie
2.6. Richiesta della cartella clinica

PARTE 3 - Standard di qualità, impegni e programmi - Fattori di qualità
3.1. Accoglienza
3.2. Prenotazioni
3.3. Igiene
3.4. Prestazioni
3.5. Reclami
3.6. Sicurezza
3.7. Risorse umane
3.8. Efficacia ed efficienza delle prestazioni
3.9. Qualità percepita
3.10. Sistema Qualità
3.11. Miglioramento continuo
3.12. Gli indicatori di qualità

PARTE 4 - Informazione, tutela, partecipazione
4.1. Diritti del paziente
4.2. Doveri del paziente

PARTE 1 - Presentazione della struttura e principi fondamentali

1.1. Mission

La nostra *mission* è quella di soddisfare la domanda del territorio riguardo al trattamento con cure fisiche (strumentali, manuali) e riabilitative (chinesiterapia, rieducazione motoria e neuromotoria) per tutti i soggetti affetti da patologie in cui tale trattamento comporti risultati clinici soddisfacenti e comprovati in termini di miglioramento o guarigione o regressione dei sintomi.
Tali trattamenti personalizzati in base al tipo di patologia presentata ed al tipo di vissuto individuale della malattia vengono erogati a tutti rispettando in tutti la dignità della persona, senza distinzione di sesso, età, razza e nazionalità, religione, lingua, opinione politica, livello sociale.
Ogni servizio, ad ogni livello, è contraddistinto da rispetto, cortesia, disponibilità, rispetto della privacy.
Il servizio viene garantito attraverso al migliore e più razionale utilizzazione delle risorse, per il raggiungimento del massimo risultato in termini di salute psicofisica.
L'attività è effettuata da medici fisiatri e dallo staff di fisioterapisti e masso-fisioterapisti del Centro.
I fisioterapisti sono in possesso del diploma di laurea in fisioterapia e seguono un continuo aggiornamento sulle tecniche fisioterapiche più innovative, anche in ottemperanza degli obblighi formativi legati al sistema di educazione continua in medicina.
Tutto il personale è centrale per l'offerta qualitativa del servizio erogato.
In base a questa filosofia il Centro, oltre a curare la formazione e l'aggiornamento del personale, favorisce il confronto tra le diverse professionalità interne e promuove la collaborazione con i medici di famiglia e gli specialisti esterni.

1.2. Orari e Contatti / Ubicazione e mezzi per raggiungere il Centro

Il Centro Fisioterapia Stagno
è una struttura ambulatoriale di Recupero e Rieducazione Funzionale
autorizzata e accreditata dalla Regione Piemonte
per erogare prestazioni con il Sistema Sanitario Nazionale
(Delibera Reg. Piemonte n. 33-14612 del 24/01/2005 –
Ambulatorio di Recupero e Rieducazione Funzionale di 1° livello)

Osserva il seguente orario

Pazienti assistiti dal S.S.N.:	**dal lunedì al venerdì: 8:00-12:30; 14:00-19:30**
Pazienti ambulatoriali privati:	**dal lunedì al venerdì: 8:00-12:30; 14:00-19:30**

Ha sede a Biella in Via Delleani, 15
Tel. 015 352795 – Fax 015 2523101

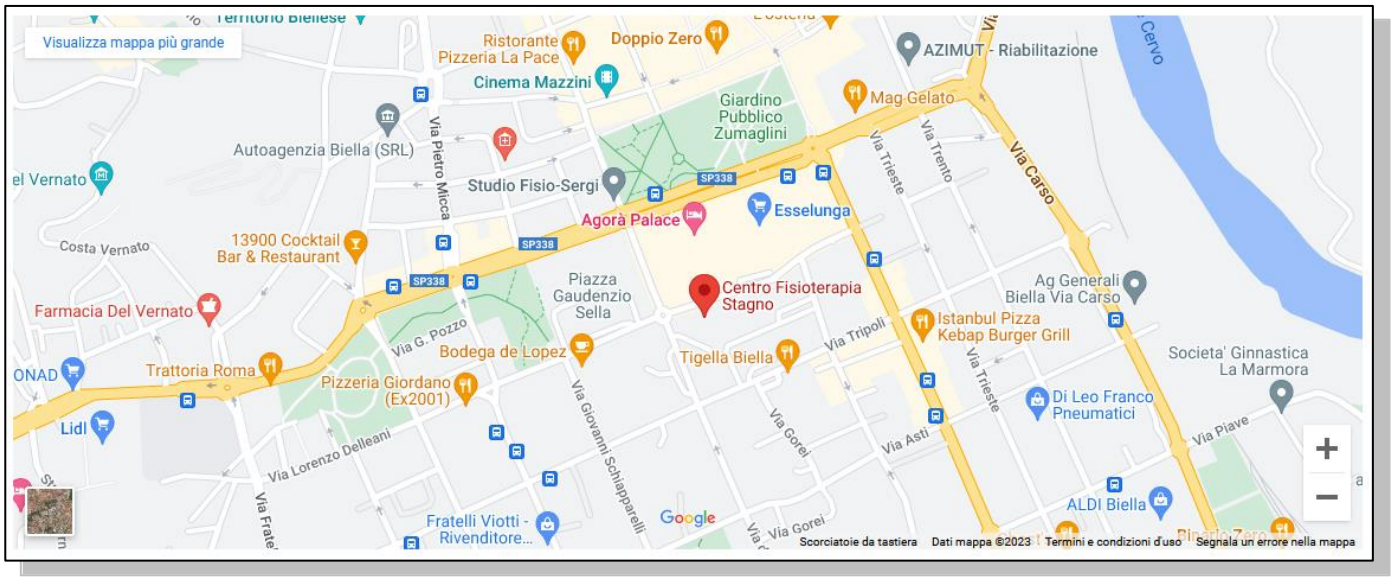
e-mail: **giuseppe.stagno@fisioterapiastagno.it**
e-mail Ufficio Relazioni col Pubblico: **info@fisioterapiastagno.it**

Sito Web: **www.fisioterapiastagno.com**

COME RAGGIUNGERCI

Con mezzi pubblici :
Autobus ATAP della linea 900 (anello urbano della città), e tutte le linee urbane e extra-urbane che fermano ai portici di Piazza Vittorio Veneto.
Data la relativa lontananza di un posteggio taxi, si consiglia di chiedere alla segreteria un radio-taxi.

Con mezzi privati :
Parcheggio in via Delleani e in tutte le vie circostanti : Via Lamarmora, via Moro, via S. Eusebio.
Parcheggio sotterraneo "Esselunga" (gratuito per 1 ora e 30')



PARTE 2 – Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti

La sede del Centro è dotata di ambienti accoglienti, con architettura appositamente realizzata per rispondere alle esigenze dei servizi erogati.
La struttura si avvale di apparecchiature di ultima generazione e di personale qualificato in numero correttamente proporzionato al flusso degli utenti. Essa è stata realizzata su due piani, dotati di aria condizionata e da impianto di ricambio d'aria a norma di legge:
1. **Al piano terra** è fornita sia l'attività di Accettazione che la Terapia Fisica Strumentale e la Riabilitazione, nei seguenti locali: Segreteria/Accettazione, sale di attesa, palestra, 7 box di terapia strumentale, due box per trattamenti laser e due studi medici per Visita Fisiatrica.
2. **Al piano seminterrato**, raggiungibile tramite scale o ascensore, è fornita attività di Riabilitazione in un'ampia palestra modernamente attrezzata di apparecchiature per la riabilitazione singola e di gruppo, da spogliatoi e docce.

2.1. Organizzazione del Centro

- Direttore Generale: dott. Davide Stagno, Medico Specialista Fisiatra
- Direttore Tecnico: dott. Davide Stagno, Medico Specialista Fisiatra
- Vice Direttore Tecnico: dott. Giuseppe Stagno, Medico Specialista Fisiatra
- Responsabile Gestione e Formazione del Personale: sig. Stefano Stagno
- Responsabile Asscurazione Qualità: sig. Davide Ginella

Nel Centro operano diverse figure professionali, espressione di molteplici competenze professionali che assumono un importante ruolo nell'organizzazione, nella programmazione, nella supervisione e nel sostegno del processo riabilitativo in atto:

<u>Per l'aspetto medico, terapeutico, riabilitativo:</u>

- Medici Specialisti: 2 Fisiatri, 1 Ortopedico
- 1 Psicologo
- Terapisti della Riabilitazione: 7 Fisioterapisti, 4 Massofisioterapisti, 1 logopedista
- Medico competente

<u>Per gli aspetti di supporto segretariale e accettazione</u>

- 6 addetti amministrativi

<u>Per i servizi generali</u>

- 1 Responsabile Acquisti, Assicurazione Qualità, Privacy, Relazioni col Pubblico

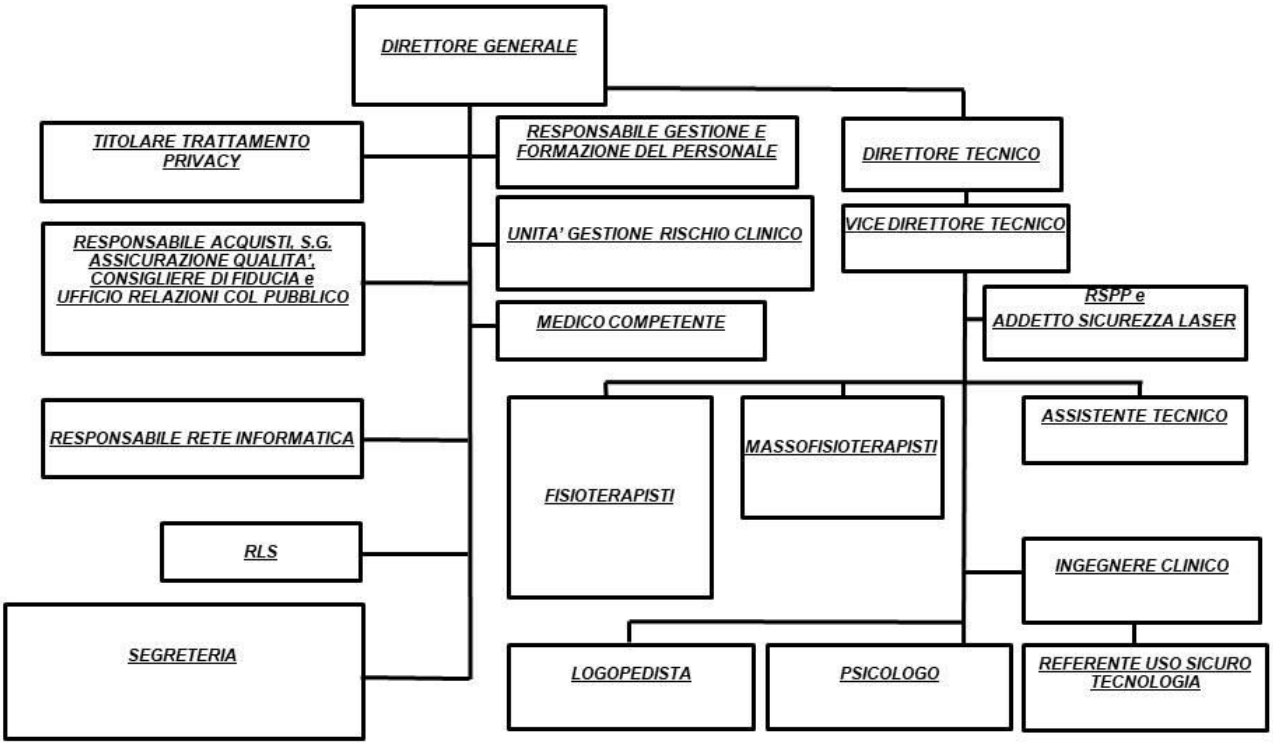
<u>Per gli aspetti tecnici e sicurezza</u>

- 1 Assistente Tecnico
- 1 Responsabile Sistemi Informativi
- 1 Ingegnere Clinico
- 1 Referente Uso Sicuro Attrezzature
- 1 RSPP e Addetto Sicurezza Laser

<u>Varie</u>

- Dipendenti addetti al Trattamento Privacy, alla Sicurezza dei lavoratori (RLS), alla formazione del Personale

ORGANIGRAMMA



L'elenco nominativo delle figure professionali elencate sopra è disponibile in Segreteria.

Il Personale del Centro viene valutato attraverso colloqui di selezione e confermato in ruolo solo dopo un periodo di osservazione e di prova.
Il personale è assunto o collabora con contratti a tempo indeterminato, determinato e libero-professionali.

Tutto il Personale effettua periodici corsi di aggiornamento e stage programmati sia all'interno che presso Enti esterni al Centro. E' dato ampio consenso al partecipante ai corsi per ottemperare all'acquisizione dei crediti ECM. La Direzione del Centro provvede alla divulgazione delle attività di formazione/aggiornamento esponendo in bacheca notizie e modalità di partecipazione.
Il Centro da sempre ha considerato la formazione e l'aggiornamento professionale quali obiettivi prioritari e per il loro raggiungimento predispone i seguenti strumenti:

- definisce, su indicazione della Direzione Generale e della Direzione sanitaria, un *Piano Annuale di Formazione* del Personale;
- organizza *Corsi di Formazione* interni ;
- facilita e promuove la partecipazione a corsi di aggiornamento professionale ai propri collaboratori.

Gli Operatori del Centro sono riconoscibili attraverso la divisa aziendale.

2.2. Prestazioni erogate

Prestazioni convenzionate con il S.S.N.

- Visita fisiatrica
- Rieducazione motoria
- Mobilizzazione colonna vertebrale
- Elettroterapia antalgica (diadinamica, tens)
- Elettroterapia stimolante

- Laserterapia
- Ultrasuonoterapia
- Magnetoterapia

Prestazioni private
Si possono eseguire privatamente tutte le prestazioni e le terapie sopra elencate e inoltre:
- Infiltrazioni medicamentose
- Artrocentesi
- Mesoterapia
- Massoterapia
- Taping neuromuscolare
- Linfodrenaggio e Bendaggio Funzionale
- Onde d'urto (focali e radiali)
- Agopuntura
- Ossigeno-Ozonoterapia
- Rieducazione posturale globale (RPG)
- Terapia manuale e tecniche osteopatiche
- Ionoforesi
- Diatermia (Tecarterapia)
- Fisiokinesiterapia a domicilio

2.3. Modalità di prenotazione e accettazione

PRESTAZIONI CONVENZIONATE CON IL SSN.
Le prestazioni del Centro vengono erogate soltanto previa visita fisiatrica, effettuata dai medici del Centro o da fisiatri del S.S.N..
Il Centro ha messo a disposizione dei cittadini varie modalità di prenotazione:
- diretta presso il Centro
- telefonica al numero 015-352795.
- e-mail
- CUP (Centro Unico Prenotazioni) della Regione Piemonte

Per effettuare le prestazioni tramite il Servizio Sanitario Nazionale è necessaria la prescrizione del Medico di Medicina Generale. Le impegnative devono essere redatte tenendo conto delle Normative nazionali e regionali in base alle quali gli esami devono essere richiesti suddivisi per settore specialistico.
Il ticket, stabilito a livello regionale, viene calcolato per ogni prestazione fino ad un massimo di euro 36,15 per impegnativa salvo integrazioni richieste dalla normativa nazionale e regionale, mentre nulla è dovuto da parte di chi usufruisce di esenzione.

Documenti necessari alla prenotazione:
- documento d'identità
- tessera sanitaria
- richiesta del medico S.S.N. oppure richiesta dello specialista fisiatra S.S.N. (progetto riabilitativo)
- eventuale documentazione clinica precedente relativa all'oggetto della richiesta

All'atto della prenotazione sono comunicate verbalmente e per iscritto tutte le informazioni relative al tipo di prestazione, al giorno ed all'ora di svolgimento e le istruzioni per l'eventuale preparazione.

Modalità di pagamento accettate: contanti, bancomat, carta di credito
Il pagamento del ticket va effettuato anticipatamente allo sportello.

PRESTAZIONI PRIVATE
Per tutte le prestazioni private è possibile prenotare telefonicamente (015-352795), di persona allo sportello dell'Accettazione o tramite e-mail.
Il paziente che intende effettuare le prestazioni avvalendosi di una convenzione particolare con Fondi di Assistenza Sanitaria ed Enti Assicurativi deve comunicarlo al momento della prenotazione.

All'atto della prenotazione sono comunicate verbalmente e per iscritto tutte le informazioni relative al tipo di prestazione, al giorno ed all'ora di svolgimento e le istruzioni per l'eventuale preparazione.

Modalità di pagamento accettate: contanti, bancomat, carta di credito e assegno

GESTIONE LISTE D'ATTESA

Presso il Centro esiste un'unica lista di attesa, dedicata a pazienti assistiti dal S.S.N. che hanno subito interventi chirurgici o lesioni traumatiche, con disabilità 4, che necessitano di rieducazione dei disturbi motori a minore disabilità.

Dopo la visita fisiatrica la loro scheda – identificata con il codice interno "U1 o U2" in base alla priorità del trattamento – viene inserita in un dossier cartaceo, che serve a fornire la priorità in base alla data di visita ("first in-first out"). Tutti i pazienti U1 e U2 vengono chiamati per l'erogazione delle prestazioni entro al massimo 15 giorni dalla visita.

Non esistono liste di attesa per pazienti privati.

2.4. Convenzioni

Il Centro è convenzionato con numerosi Fondi di Assistenza Sanitaria ed Enti Assicurativi. Alcune convenzioni prevedono condizioni di sconto per prestazioni sanitarie erogate in forma privata. Per molte assicurazioni è prevista la "forma diretta", quindi senza alcun anticipo da parte del paziente.

Per l'elenco completo delle convenzioni in corso consultare il sito www.fisioterapiastagno.com/assicurazioni.

2.5. Regolamento per la fruizione delle terapie

Abbigliamento → Indossare abbigliamento adeguato e portare un asciugamano da distendere sul lettino.

Durata del trattamento → La durata del trattamento s'intende comprensiva del tempo necessario a spogliarsi e rivestirsi.

Comportamento durante la terapia → **E' VIETATO** modificare le impostazioni delle apparecchiature biomedicali e il loro posizionamento sull'area trattata. L'impostazione dei parametri è conforme ai protocolli interni del Centro approvati dalla Direzione Tecnica per garantire il risultato atteso senza arrecare danno.

Assenze → Il paziente è tenuto ad avvisare della propria assenza con almeno 1 giorno di anticipo.

Chi ha prenotato un ciclo di terapia e non si presenta al primo appuntamento senza aver avvisato il Centro perde la prenotazione e dovrà rideterminare le date del ciclo di terapie.

In caso di assenza o non disponibilità del terapista questi può essere sostituito da un collega senza pregiudicare la qualità del trattamento.

Accompagnatori → agli accompagnatori è vietato permanere nella palestra e nelle stanze durante l'esecuzione dei trattamenti riabilitativi.

Recuperi → In caso di recupero di prestazioni erogate in regime mutualistico il Centro non garantisce l'immediatezza dell'esecuzione delle terapie da recuperare. Giorni e orari verranno stabiliti dalla segreteria del Centro.

Fumatori → È assolutamente vietato fumare negli ambienti chiusi del Centro: questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della propria salute, dei pazienti e del personale della struttura.

Uso dei telefoni cellulari → È vietato utilizzare durante le terapie il telefono cellulare, perché possibile causa di disturbo e di cattivo funzionamento delle apparecchiature elettromedicali.

Norme di sicurezza degli utenti e visitatori → Come previsto dalla normativa vigente, il personale del Centro è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza ed all'interno della struttura sono presenti le norme di sicurezza. Pertanto si invitano i sigg. accompagnatori ed i pazienti, in caso di necessità, a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale stesso.

2.6. Richiesta della cartella clinica

Alla chiusura del progetto è possibile richiedere - dietro presentazione di un documento di identità in corso di validità o sua fotocopia – copia della documentazione clinica ovvero la cartella personale contenente le generalità complete, la diagnosi di entrata, l'anamnesi familiare e personale, l'esame obiettivo, il programma terapeutico, comprensivo degli aspetti riabilitativi, gli esiti e i postumi, nonché le eventuali interruzioni di trattamento.

Il ritiro di persona o tramite delegato - dal Lunedì al Venerdì (8:00-12:00 / 14.00 – 19.30 - presso il Centro, Via Delleani 15) o la spedizione a mezzo posta raccomandata della copia conforme di tale documentazione viene garantito a partire dal 7° giorno dalla data della richiesta.

PARTE 3 - Standard di qualità, impegni e programmi - Fattori di qualità

3.1. ACCOGLIENZA

- Personale facilmente identificabile, con divisa o cartellino di riconoscimento.
- Struttura priva di barriere architettoniche.
- Sale d'attesa confortevoli, con posti a sedere in numero sufficiente in base all'affluenza media.
- Servizi igienici disposti su ogni piano, distinti da quelli riservati al personale.
- Spogliatoi per uomini e donne separati.
- Informazione completa sui trattamenti, con promemoria scritto indicante ora e giorno della prenotazione.

3.2. PRENOTAZIONI

La disponibilità dei posti in regime di accreditamento con il S.S.N. è programmata in relazione al numero delle prestazioni concordate in sede di contrattazione con la ASL di riferimento, nel rispetto della classe di priorità e dei tempi previsti dal monitoraggio regionale.
Sono a disposizione degli utenti varie modalità di prenotazione:

- diretta presso il C.F.S in orario di ufficio (vedi Par. 1.2)
- telefonica al numero 015/352795.
- e-mail, all'indirizzo info@fisioterapiastagno.it
- tramite CUP (Centro Unificato di Prenotazione) regionale

3.3. IGIENE

- I locali, le sale ed i servizi sono sanitizzati giornalmente.
- Dove possibile il Centro utilizza materiali monouso (es. lenzuolini, siringhe, guanti). Altrimenti le attrezzature sono sottoposte a sterilizzazione o disinfezione per prevenire rischi ai pazienti e al personale.
- Nel Centro sono presenti contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti.

3.4. PRESTAZIONI

Per i Pazienti che necessitano di prestazioni urgenti, sono state attivate delle fasce orarie dedicate, al fine di non ritardare l'inizio del trattamento e di non compromettere l'esito del percorso riabilitativo.

3.5. RECLAMI

La Direzione del Centro assicura la funzione di tutela verso l'utente in caso di inefficienze e disservizi del Centro.
Persona addetta alla ricezione dei reclami:
sig. Davide Ginella (Ufficio Relazioni col Pubblico) tel. 015-352795 dalle 9:30 alle 12:00 e dalle 15:30 alle 18.

3.6. SICUREZZA

Le condizioni di sicurezza sono garantite dallo scrupoloso rispetto delle norme nazionali, con particolare riferimento al D.L. 81/2008, e regionali. Tutto il personale è informato in merito al contenuto dei piani di sicurezza e di evacuazione e dei relativi aggiornamenti. Appositi cartelloni segnalano chiaramente i rischi, i divieti e le vie di fuga.

3.7. RISORSE UMANE

A seconda della professionalità e delle mansioni del Personale in attività presso il Centro, vengono messe in atto iniziative specifiche indirizzate al Personale, come di seguito indicato.

Per tutto il personale medico e sanitario:

- verifica del possesso del titolo previsto dalla normativa vigente;
- verifica del rispetto degli adempimenti in materia di Educazione Continua in Medicina ("*crediti ECM*");
- definizione di percorsi individuali di formazione ed inserimento delle diverse figure professionali;
- formazione ed aggiornamento continuo.

Per tutto il personale amministrativo, medico, sanitario e tecnico:

- strutturato processo di selezione volto a reclutare e inserire risorse adeguate;
- definizione, per ciascuna figura professionale, dei livelli di competenza, ossia conoscenze e capacità, richiesti;
- valutazioni continue volte a monitorare la professionalità del personale e percorsi di sviluppo ad hoc per accrescerla;
- analisi del livello di soddisfazione del personale attraverso la rilevazione del clima aziendale.

La Direzione intende perseguire una politica delle risorse umane che permetta al personale interno la partecipazione attiva e propositiva alla vita aziendale mediante la promozione di momenti di dibattito sulle problematiche generali e specifiche di ogni settore, nel rispetto delle linee guida, dei protocolli e delle procedure interne.

3.8. EFFICACIA ED EFFICIENZA DELLE PRESTAZIONI

Il Centro Fisioterapia Stagno garantisce la massima qualità nelle prestazioni erogate e si è uniformato al principio del miglioramento continuo. I criteri utilizzati per le decisioni mediche sono rappresentati, nel rispetto dell'individualità del singolo cittadino utente, dalla medicina basata sull'evidenza scientifica (*clinical trials*).

3.9. QUALITÀ PERCEPITA

Sono a disposizione di tutti gli utenti questionari di valutazione del grado di soddisfazione del servizio. I dati raccolti vengono utilizzati per il miglioramento dell'organizzazione dei servizi.

3.10. SISTEMA QUALITÀ

Il Sistema Qualità messo in atto dal Centro garantisce l'adeguamento ai requisiti di accreditamento e di legge attraverso:

- la definizione di obiettivi di miglioramento dell'organizzazione e dei processi
- il monitoraggio di indicatori di struttura, processo, esito
- la rilevazione ed il monitoraggio di Non conformità e reclami
- il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza
- il riesame periodico delle attività e dei risultati.

La Direzione definisce annualmente gli obiettivi di miglioramento della qualità coinvolgendo il Personale nell'identificazione degli obiettivi specifici di miglioramento in linea con gli obiettivi aziendali e monitorandoli con indicatori il cui andamento è periodicamente verificato dalla Direzione, che attiva i necessari provvedimenti a correzione o di prevenzione.
Gli indicatori in uso sono rapportati a standard concordati tra il Personale, il Responsabile Assicurazione Qualità (RAQ) e la Direzione e sono scelti in base a criteri applicabili al processo cui sono riferiti.

3.11. MIGLIORAMENTO CONTINUO

In coerenza con quanto previsto dal Sistema Qualità attuato presso il Centro, la cultura aziendale si esprime attraverso il coinvolgimento di tutto il personale, sanitario e non, nella ricerca di indirizzi finalizzati al miglioramento delle attività e dei processi.
Per la messa in pratica di questi principi ispiratori la Direzione ha stabilito alcuni obiettivi di carattere generale sui quali il Centro Fisioterapia Stagno è impegnato:

- sviluppare un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali tramite una gestione "dinamica" delle attività lavorative che consenta valutazioni periodiche volte a far emergere i punti critici e che permetta una tempestiva risoluzione degli stessi e mirata all'attenzione al paziente ed alla sua soddisfazione, alla sicurezza del personale e dell'ambiente di lavoro, alla crescita delle competenze, consapevolezza ed abilità degli operatori sanitari, amministrativi e tecnici alle proprie dipendenze.
  Viene posta particolare attenzione alle opportunità di miglioramento dei Servizi erogati tramite l'analisi delle indagini di soddisfazione degli utenti, l'analisi dei reclami ricevuti e l'analisi dei verbali o della modulistica preposta ad evidenziare eventuali non congruità con le specifiche dichiarate;
- assicurare le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza - tempestività - sistematicità;
- offrire ai medici specialisti e ai terapisti la disponibilità delle risorse tecnologiche necessarie, attraverso la verifica dell'obsolescenza delle apparecchiature e, in base a quanto stabilito nelle revisioni annuali, adeguare continuamente le attrezzature ai requisiti ed agli sviluppi tecnologici, prestazionali e normativi;

- ridurre i tempi di attesa in relazione alle diverse fasi dell'Iter del Paziente;
- ottimizzare la qualità percepita dall'utente attraverso il miglioramento del comfort degli ambienti, delle tecniche di refertazione e dell'efficacia delle terapie;
- ampliare, per quanto ancora possibile, la gamma delle prestazioni offerte.

Vengono di seguito riassunti i principali INDICATORI DI QUALITA' utilizzati dal Centro per il monitoraggio ed il miglioramento continuo del proprio Sistema Qualità.

3.12. GLI INDICATORI DI QUALITA'

FASE	FATTORE DI QUALITA'	REQUISITO DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD	SITUAZIONE 2023
ACCETTAZIONE E COMUNICAZIONE	**Informazione-Accoglienza-Cortesia**	Gentilezza, corretta informazione all'utenza, tempi di attesa allo sportello	% giudizi "Buono+Ottimo" da Questionario "Customer Satisfaction"	80%	85%
TRATTAMENTO FISIOTERAPICO	**Complesso dell'assistenza medica**	Puntualità, assistenza medica, efficacia trattamenti, gentilezza terapisti	% giudizi "Buono+Ottimo" da Questionario "Customer Satisfaction"	80%	93%
COMFORT E LOCALI	**Comfort/igiene**	Comfort e pulizia della struttura	% giudizi "Buono+Ottimo" da Questionario "Customer Satisfaction"	80%	86%
GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLA STRUTTURA	**Esperienza utente**	Valutazione soggettiva, qualità percepita dall'utente	% giudizi "Buono+Ottimo" da Questionario "Customer Satisfaction"	80%	98%
TEMPISTICHE ASL	**Tempistiche attesa da tabelle ASL**	Rispetto tempistiche prescritte	Rilevazione su Giorno indice	Entro tabelle ASL	Tabelle ASL ampiamente rispettate
RECLAMI	**Numero Reclami utente**	Reclami fondati	% reclami fondati sul totale annuo	≤ 50%	0
		Numero reclami/anno	Valore assoluto reclami/anno	≤ 12	0
FERMI MACCHINA BLOCCANTI	**Affidabilità apparecchiature**	Disponibilità apparecchiature, continuità servizio all'utente	Numero fermi macchina bloccanti all'anno	<8	0
EVENTI AVVERSI	**Rilevazione incidenti meno gravi**	Sicurezza terapie e salvaguardia paziente	Numero incidenti meno gravi nell'anno	<5	1
EVENTI SENTINELLA	**Rilevazione incidenti gravi**	Sicurezza terapie e salvaguardia paziente	Numero incidenti gravi nell'anno	<2	0
NON CONFORMITA' TERAPIE	**Completamento processo di cura**	Incompletezza del processo terapeutico	Numero di non conformità nell'anno su totale Cartelle esaminate	<1%	0,47%
NON CONFORMITA' ACCETTAZIONE	**Completamento processo di accettazione**	Inesattezze o incompletezza del processo di accettazione utente	Numero di non conformità nell'anno su totale Cartelle	<1%	0,7%
EFFICACIA TERAPIE	**Risultato applicazione terapie**	Efficacia delle terapie applicate al paziente	% "Migliorati" complessivi, da schede VAS-ROM	>75%	89%
COMPLETEZZA DOCUMENTI SANITARI	**Dati sanitari su Cartella del Paziente**	Completezza dei dati anagrafici, diagnostici, terapeutici	% Cartelle complete su 30% del totale cartelle (a campione)	>85%	95%

PARTE 4 - Informazione, tutela, partecipazione

4.1. Diritti del paziente

I diritti del paziente sono mutuati dalla *CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO*, che viene di seguito riportata.

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

1. **Diritto a misure preventive:** Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.
2. **Diritto all'accesso:** Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
3. **Diritto all'informazione:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.
4. **Diritto al consenso:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.
5. **Diritto alla libera scelta:** Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.
6. **Diritto alla privacy e alla confidenzialità:** Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico chirurgiciin generale.
7. **Diritto al rispetto del tempo dei pazienti:** Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
8. **Diritto al rispetto di standard di qualità:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.
9. **Diritto alla sicurezza:** Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
10. **Diritto all'innovazione:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
11. **Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari:** Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
12. **Diritto a un trattamento personalizzato:** Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.
13. **Diritto al reclamo:** Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.
14. **Diritto al risarcimento:** Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

4.2. Doveri del paziente

Per assicurare un rapporto di fiducia fra il professionista sanitario e il paziente, questi è tenuto ad attenersi ad alcuni canoni di comportamento:

- Rispetto verso chi lavora e verso gli altri pazienti
- Puntualità
- Rispetto dell'igiene personale
- Tempestiva comunicazione delle proprie assenze
- Rispetto delle indicazioni e impostazioni fornite dai professionisti del Centro.

****

La presente Carta dei Servizi è stata stilata in collaborazione con Anisap Piemonte e con il Tribunale dei Diritti del Malato-Cittadinanzattiva del Piemonte.

LA STORIA DEL DOCUMENTO

REVISIONI	***DATA***	***DESCRIZIONE MODIFICHE***
Rev. 0	2013-05-07	Prima stesura
Rev. 1	2016-05-31	Trasformazione da leaflet a formato pdf per stampa su richiesta
Rev. 2	2017-12-13	Modifica orari di servizio – Pubblicazione su sito internet
Rev. 3	2019-07-19	Ampliamento terapie – Aggiornamento "come raggiungerci" – Inserimento dettagliato modalità fruizione terapie
Rev. 4	2021-12-02	Modifica orari di servizio
Rev. 5	2023-01-02	Ampliamento e revisione complessiva
Rev. 6	2024-01-02	Aggiunta mail URP – Aggiunta informazioni e orari prenotazioni SSN – inserimento organigramma – aggiornamento tabella indicatori di qualità
Rev. 7	2024-01-19	Precisazione procedura ritiro documentazione sanitaria