



CARTA DEI SERVIZI

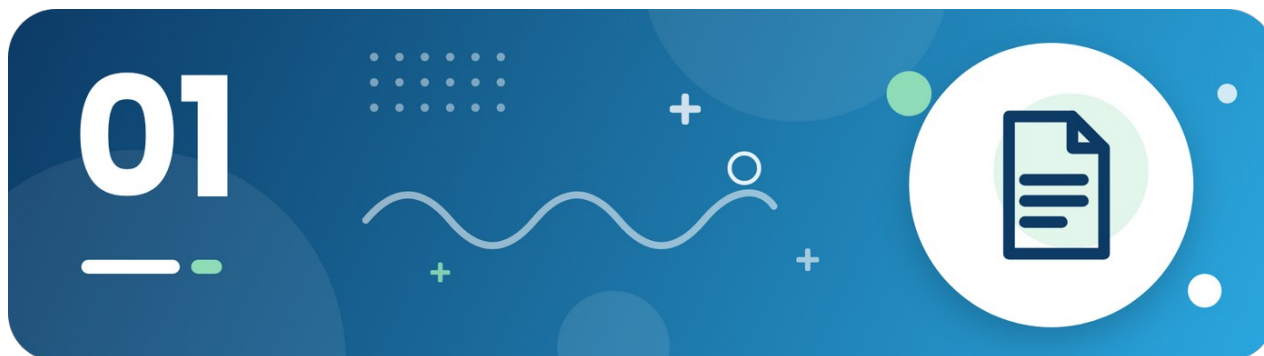




Sommario

Storia del documento.....	4
Chi Siamo.....	6
Dove siamo.....	7
Cosa facciamo.....	8
Mission.....	9
Vision.....	10
Struttura di Grassano.....	11
Struttura di Ferrandina.....	12
Équipe multidisciplinare.....	13
L'Organigramma.....	14
Segreteria e Accoglienza.....	15
Gestione liste d'attesa.....	16
Modalità di informazione e consenso.....	17
I nostri servizi.....	19
PRESTAZIONI DI FISIOTERAPIA EX ART. 25.....	20
PRESTAZIONI DI RIABILITAZIONE ESTENSIVA EX ART. 26 PER PAZIENTI AFFETTI DA DISABILITÀ GRAVI. 20	
L'ÉQUIPE RIABILITATIVA E DEFINIZIONE DEL PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALE (PRI).....	20
PRESTAZIONI PER INFORTUNATI SUL LAVORO (CONVENZIONE CON INAIL).....	21
PRESTAZIONI IN CONVENZIONE CON ENTI ASSICURATIVI PRIVATI.....	22
TERAPIE DOMICILIARI.....	22
Modalità di accesso.....	22
Accesso per le prestazioni in convenzione SSN.....	25
FISIOKINESITERAPIA E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE.....	25
RIABILITAZIONE ESTENSIVA AMBULATORIALE E DOMICILIARE EX ART. 26 L. 833/78.....	26

Accesso per le prestazioni di idrokinesiterapia – SEDE DI GRASSANO.....	27
Partnership e affiliazioni.....	28
AFFILIAZIONE TOP PHYSIO NETWORK.....	28
ADESIONE AL NETWORK CUP SOLIDALE.....	29
Le tecnologie.....	30
Principi fondamentali.....	31
La politica della qualità.....	33
Gli Standard di Qualità.....	36
Strumenti di miglioramento.....	38
Gli indicatori di qualità.....	42



Storia del documento

ED.	REV.	DATA	DESCRIZIONE
00	00	11.06.2007	Prima emissione
00	01	30.07.2008	Aggiornamento sulla struttura
00	02	06.10.2009	Aggiornamento delle prestazioni
00	03	10.04.2010	Inserimento standard di qualità, prestazioni e aggiornamento personale interno
00	04	25.08.2011	Adeguamento prestazioni erogate mutuabili secondo la L.R. 17 del 4.8.11. Standard di qualità e questionario di gradimento.
00	05	25.09.2013	Aggiornamento annuale
01	00	15.09.2016	Aggiornamento logo aziendale, inserimento nuova sede Via dei Caduti e inserimento prestazioni e modalità di accesso per riabilitazione estensiva
01	01	15/09/2019	Aggiornamento branche specialistiche. Aggiornamento convenzioni con fondi sanitari e associazioni di volontariato. Variazione organigramma e eliminazione sede via Italia.
01	02	01/01/2021	Aggiornamento organigramma aziendale. Inserimento riferimento Piano per la gestione del rischio SARS-COV2.
01	03	01/07/2021	Aggiornamento organigramma aziendale per variazione Direttore Sanitario
01	04	18/05/2023	Integrazione sede decentrata di Ferrandina

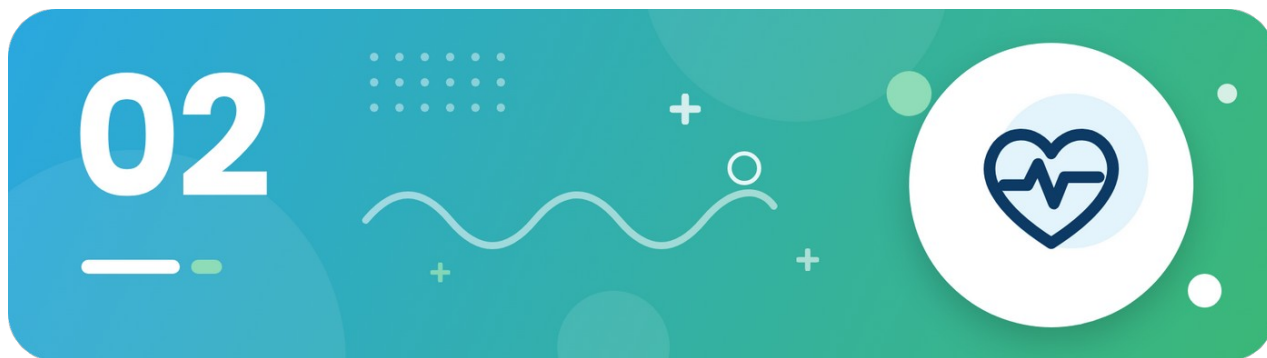
La Carta dei Servizi del Centro San Paolo rappresenta un impegno formale verso gli utenti per garantire qualità, trasparenza e continuo miglioramento dei servizi offerti, con l'obiettivo di soddisfare al meglio i bisogni degli assistiti.

Il documento descrive la struttura e i servizi erogati, facilitandone la comprensione e l'accessibilità, e definisce gli standard di qualità adottati a tutela del diritto alla salute e del controllo da parte degli utenti.

Adottata in conformità alla normativa vigente, la Carta è uno strumento dinamico, soggetto ad aggiornamenti periodici in funzione dell'evoluzione organizzativa e degli obiettivi di miglioramento.

Il Centro San Paolo Servizi Sanitari S.r.l. la rende disponibile a utenti e parti interessate presso le sedi e sul sito www.centrosanpaolo.it.





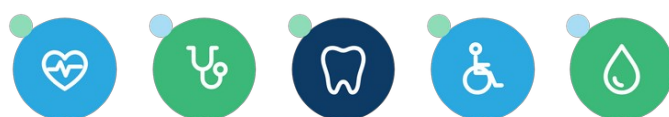
Chi Siamo

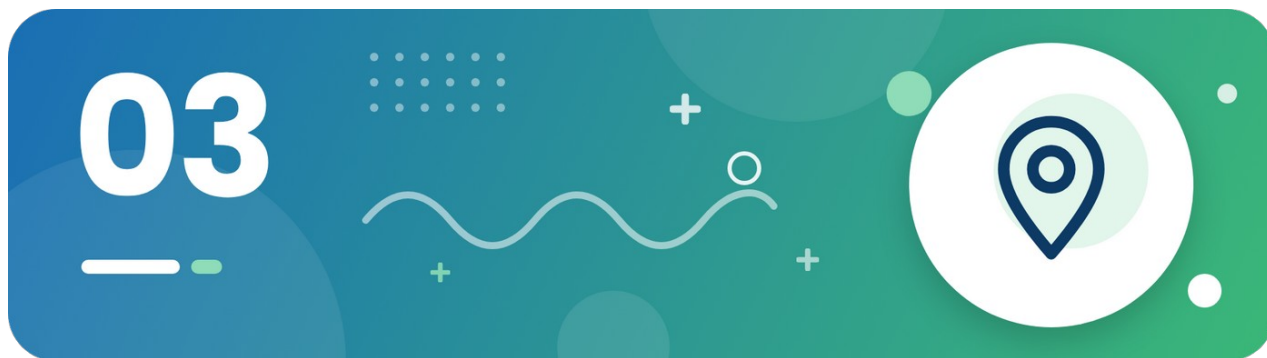
Il Centro San Paolo è un centro medico polispecialistico di riferimento per il territorio di Grassano e della provincia di Matera, dedicato alla tutela della salute e al benessere della persona.

La struttura offre un'ampia gamma di prestazioni specialistiche, con particolare competenza nei settori della riabilitazione, fisioterapia e odontoiatria, avvalendosi della collaborazione di professionisti qualificati e dell'impiego di tecnologie all'avanguardia.

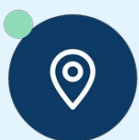
La mission del Centro è garantire percorsi diagnostici e terapeutici efficaci, personalizzati e orientati ai bisogni del paziente, assicurando qualità, sicurezza e continuità assistenziale.

Grazie a un costante impegno nell'innovazione, nell'aggiornamento professionale e nel miglioramento continuo dei servizi, il Centro San Paolo si propone come una realtà sanitaria affidabile, capace di offrire prestazioni di elevato livello in un ambiente moderno, accogliente e facilmente accessibile.

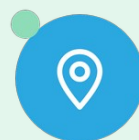




Dove siamo



Via dei Caduti 25
GRASSANO (MT)



Viale Mazzini 191
FERRANDINA (MT)

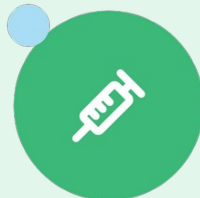
04



Cosa facciamo



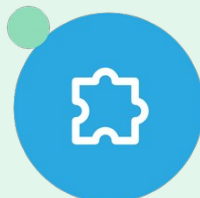
FISIOTERAPIA



FISIATRIA INTERVENTISTICA



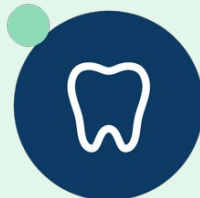
RIABILITAZIONE EX ART. 26



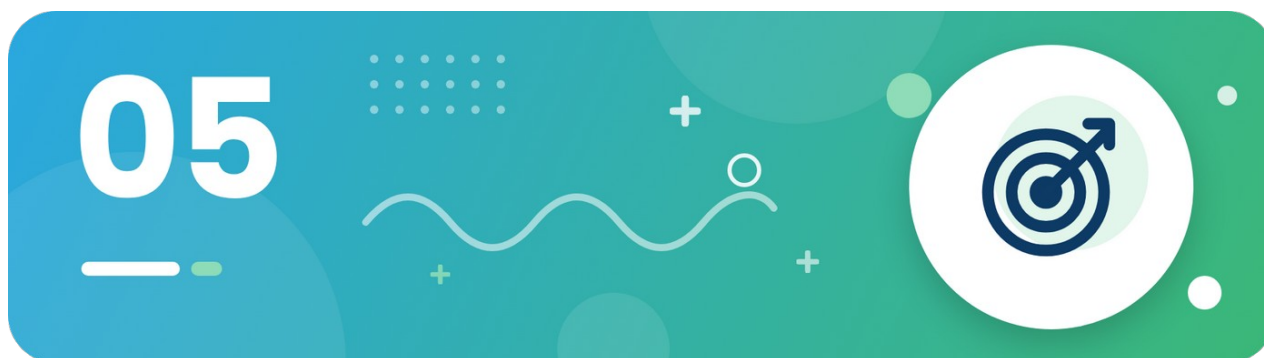
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE



PSICOLOGIA E SALUTE MENTALE



ODONTOIATRIA

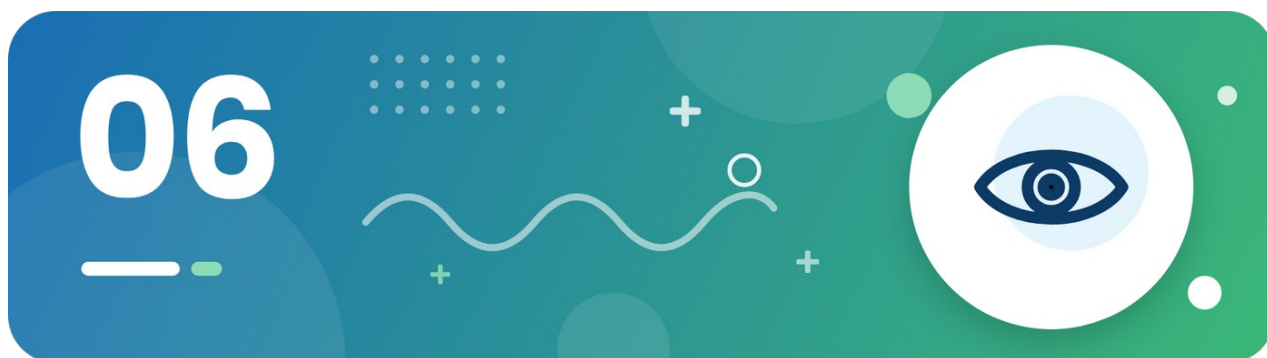


Mission

La mission del Centro San Paolo è promuovere il benessere fisico e psicologico della persona, offrendo percorsi diagnostici, terapeutici e riabilitativi di elevata qualità, fondati sulla professionalità degli operatori, sull'esperienza maturata e sull'impiego di tecnologie innovative.

Attraverso un costante percorso di crescita e miglioramento, il Centro si propone come punto di riferimento sul territorio per la riabilitazione, l'idroterapia, l'odontoiatria, i servizi dedicati all'età evolutiva e le altre prestazioni specialistiche, garantendo un'assistenza qualificata, personalizzata e orientata ai bisogni del paziente.



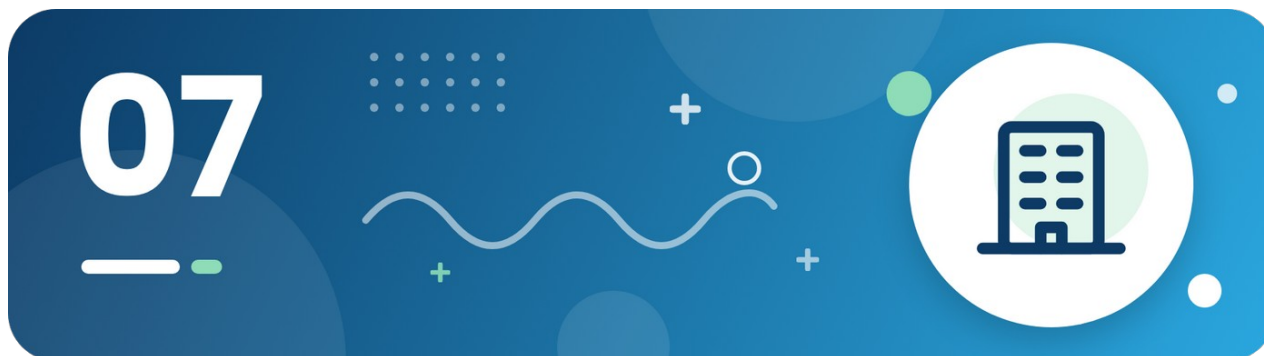


Vision

La vision del Centro San Paolo è orientata al miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, garantendo efficienza, efficacia e tempestività delle cure.

Il Centro promuove la formazione del personale, una comunicazione interna efficace e la centralità del paziente, attraverso l'ascolto dei bisogni e il miglioramento della soddisfazione dell'utenza.

La trasparenza dei processi, la prevenzione degli errori e il coinvolgimento di tutto il personale costituiscono elementi fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi di qualità e sicurezza.

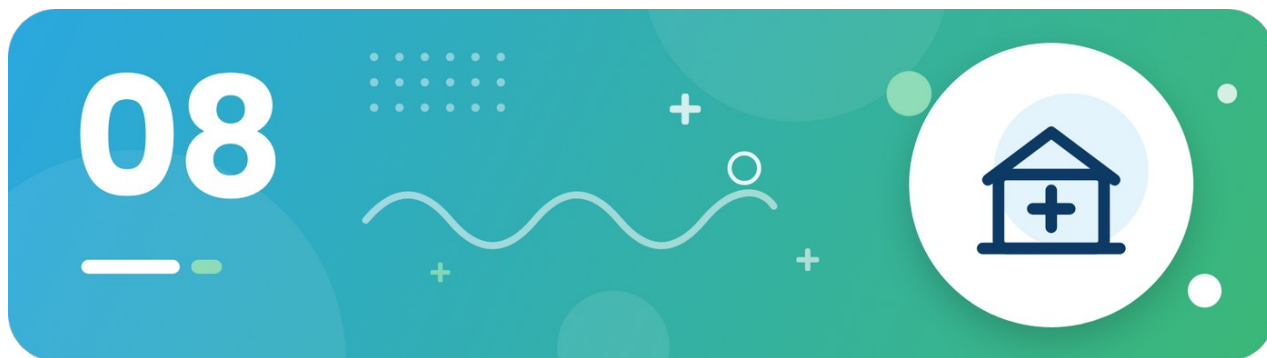


Struttura di Grassano

La sede di Grassano è progettata per garantire comfort, accessibilità e sicurezza, anche per persone con disabilità, nel rispetto delle normative vigenti.

La struttura si sviluppa su tre livelli:

	Piano Terra • Vasche idroterapiche per attività riabilitative individuali e di gruppo • TAC odontoiatrica • Ambulatori odontoiatrici • Sala d'attesa dedicata
	Primo Piano • Accettazione e sala d'attesa • Ambulatorio per visite specialistiche • Spazi per logopedia, psicopedagogia e attività di socializzazione • Palestra attrezzata per riabilitazione • Box per trattamenti individuali
	Secondo Piano • Sala d'attesa • Ambulatori specialistici • Direzione • Palestra e box per fisiokinesiterapia



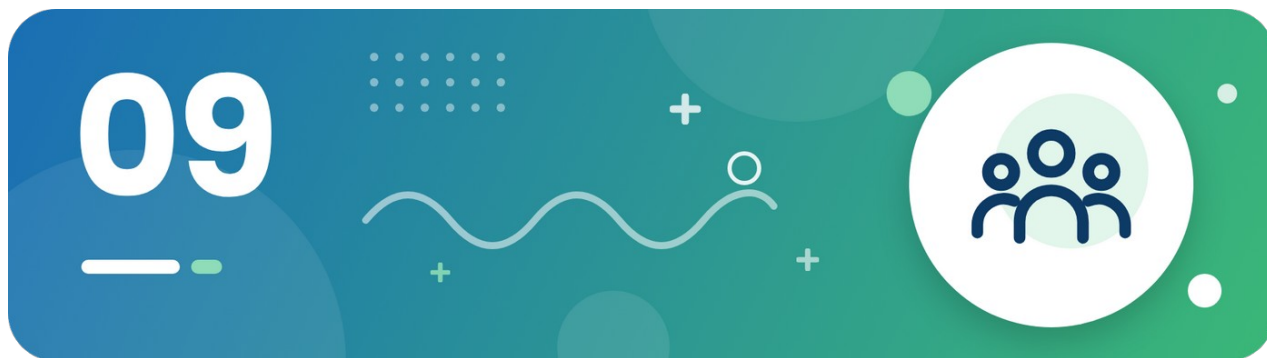
Struttura di Ferrandina

Anche la sede di Ferrandina è progettata per garantire accessibilità, comfort e sicurezza.

Si sviluppa su un unico livello:



- Sala d'attesa
- Ambulatorio medico
- Spazio per logopedia
- Palestra attrezzata e box per fisiokinesiterapia



Équipe multidisciplinare

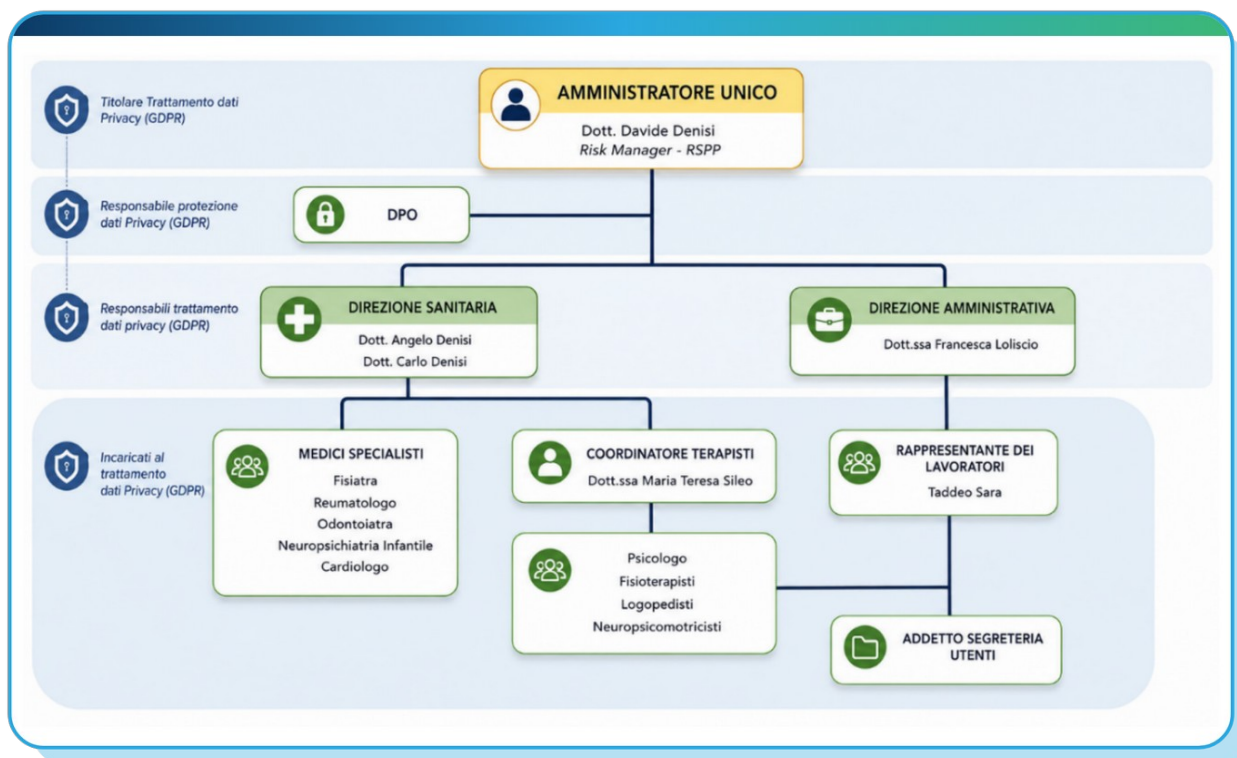
Il Centro si avvale di un'équipe di professionisti qualificati che operano in sinergia per garantire percorsi di cura personalizzati.

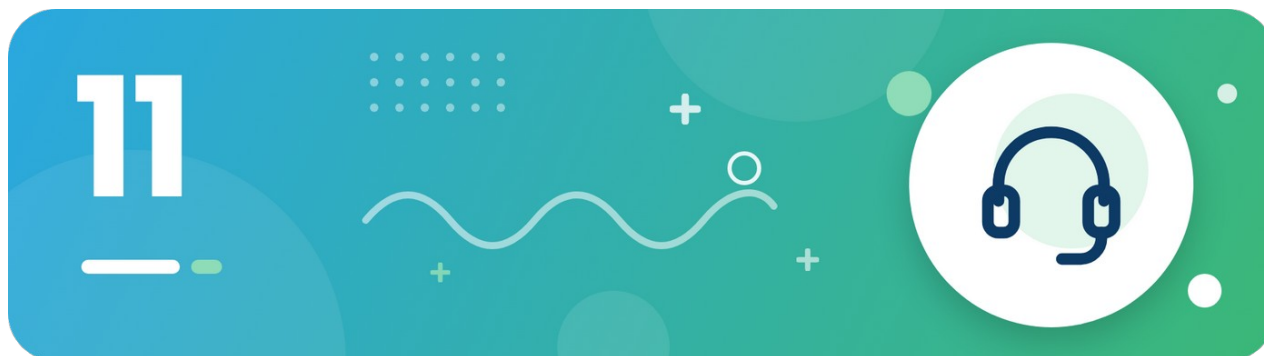


10



L'Organigramma





Segreteria e Accoglienza



Il Centro San Paolo garantisce un servizio dedicato all'ascolto e all'accoglienza degli utenti, dei loro familiari e dei caregiver. L'Ufficio Assistenza Utente/Segreteria rappresenta un punto di contatto diretto con la struttura, offrendo informazioni sui servizi erogati, sulle modalità di accesso e sulle procedure amministrative, oltre a raccogliere osservazioni, suggerimenti e reclami.



Comfort e ascolto

Gli ambienti sono organizzati per assicurare un'attesa confortevole e un servizio attento alle esigenze degli utenti. Sono presenti spazi dedicati al comfort, con macchinette automatiche per snack e bevande, e un'équipe disponibile all'ascolto e al supporto di pazienti, familiari e caregiver.



Informazione

Il Centro fornisce informazioni sulle prestazioni sanitarie e sulle modalità di accesso ai servizi, monitorando le richieste degli utenti e rilevando il grado di soddisfazione. Tali attività consentono di migliorare continuamente la qualità dei servizi attraverso materiali informativi e divulgativi.



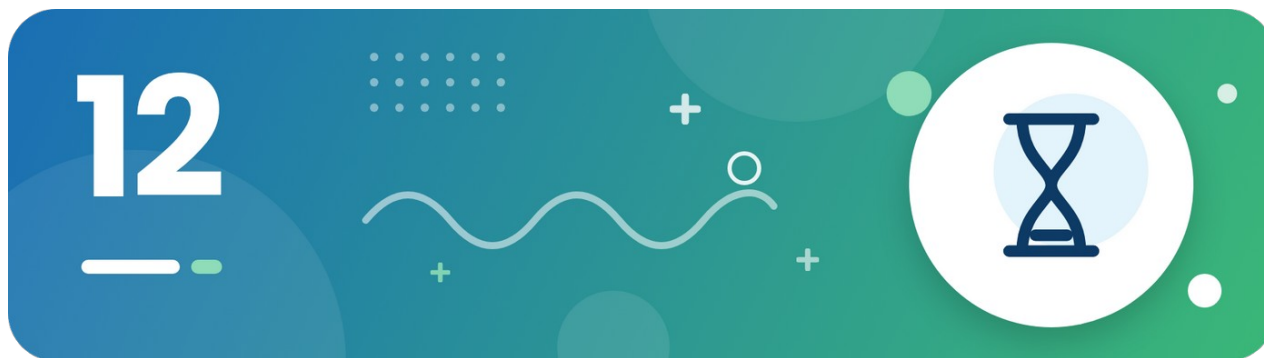
Accoglienza e partecipazione

L'Ufficio accoglie e indirizza gli utenti, contribuendo all'aggiornamento della Carta dei Servizi e alla formulazione di proposte organizzative finalizzate al miglioramento del servizio.



Tutela

Il Centro raccoglie osservazioni, opposizioni e reclami degli utenti.



Gestione liste d'attesa

Ogni nuova prenotazione viene registrata dalla Segreteria con tutti i dati necessari. La Segreteria si impegna inoltre a comunicare agli interessati i tempi indicativi di attesa per l'avvio della prestazione.

I nominativi delle persone inserite in lista d'attesa per l'accesso al percorso terapeutico del Centro sono gestiti secondo il criterio FIFO (First In, First Out – primo entrato, primo uscito), a cura della Segreteria e/o del Coordinatore dei terapisti o del Medico Specialista.

Nell'assegnazione dei trattamenti si tiene conto dei seguenti criteri:

- 1 ordine cronologico di arrivo della richiesta, registrato nelle apposite liste dei trattamenti;
- 2 urgenza o gravità del caso clinico;
- 3 tipologia di trattamento necessario.



13



Modalità di informazione e consenso

L'Utente ha il diritto ad avere informazioni e indicazioni complete e comprensibili da parte del personale:

- ✓ durata ed evoluzione della patologia (laddove sia possibile)
- ✓ sulla natura e sugli effetti dei mezzi terapeutici
- ✓ sulle alternative di cura, ove esistano
- ✓ sulla partecipazione all'elaborazione del piano di cura
- ✓ sui riflessi della malattia e delle cure sullo stato e sulla qualità della propria vita
- ✓ di identificare immediatamente gli operatori che lo hanno in cura
- ✓ ad avere informazioni dal medico
- ✓ ad avere chiarimenti e spiegazioni esaurienti sugli aspetti di natura assistenziale e, nei limiti delle specifiche competenze professionali, sui trattamenti sanitari prestati dal personale
- ✓ ad avere una riservatezza sul suo stato di salute

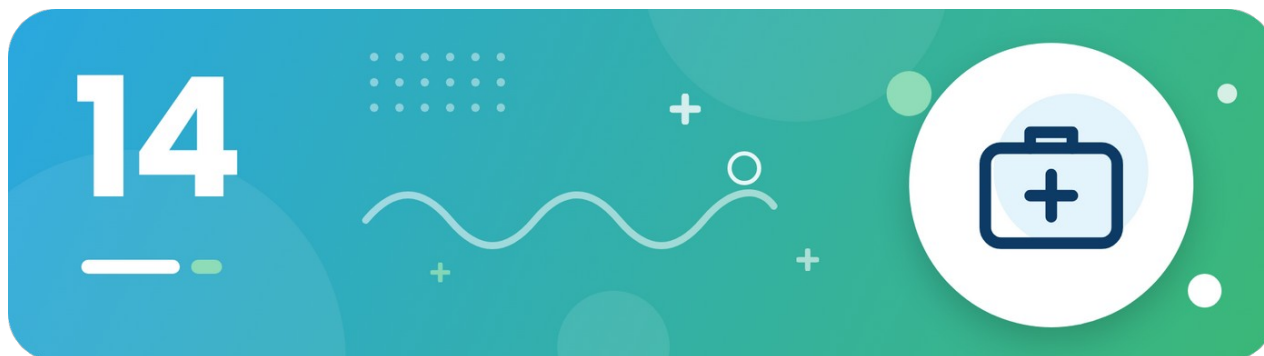
Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria, è diritto della persona assistita dare o negare il proprio consenso per le terapie proposte.

In alcuni casi, in relazione alle diverse situazioni cliniche, le informazioni relative all'accesso amministrativo e sanitario vengono condivise anche con i MMG e PLS o altre figure mediche coinvolte.

Il medico, e ogni altro operatore del centro, senza il consenso sottoscritto dalla persona assistita, non può intraprendere alcuna attività di cura/trattamento.

Una volta date tutte le informazioni necessarie, il paziente firma il consenso all'atto informato e al trattamento dei dati personali e sensibili, nonché al trattamento dei dati per lo svolgimento delle indagini di gradimento del servizio (di cui avrà preso visione in accettazione). Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente alle disposizioni legislative sulla privacy (Regolamento Europeo GDPR 2018).





I nostri servizi

In accettazione è disponibile una “Guida alle Prestazioni ambulatoriali” che fornisce dettagliatamente le finalità di ogni trattamento. In ogni caso il personale sanitario è a disposizione del paziente per qualsiasi chiarimento riguardante gli aspetti della prestazione da eseguire.

 Sede di GRASSANO	 Sede di FERRANDINA	 DOMICILIO
FISIOTERAPIA EX ART. 25 RIABILITAZIONE ESTENSIVA EX ART. 26 PRESTAZIONI INAIL PRESTAZIONI ENTI ASSICURATIVI ODONTOIATRIA	FISIOTERAPIA EX ART. 25 PRESTAZIONI INAIL PRESTAZIONI ENTI ASSICURATIVI	PRESTAZIONI EX ART. 25 PRESTAZIONI EX ART. 26

PRESTAZIONI DI FISIOTERAPIA EX ART. 25

Per effettuare le PRESTAZIONI DI FISIOTERAPIA EX ART. 25 a spese del SSN, è indispensabile la richiesta del medico curante, redatta sul ricettario.

L'impegnativa deve essere completa in ogni sua parte, come previsto dalle disposizioni cogenti. Diversamente, ne sarà preclusa l'accettazione. Quanto rilevato opera anche per l'impegnativa elettronica (dematerializzata). Se ricorrono le condizioni di applicazione del D.M. 20/10/98, quest'ultimo deve essere indicato sulla stessa. Allo stesso modo, i codici relativi al regime di esenzione dal ticket per patologia o per invalidità, debbono essere presenti sul documento di cui si discute.

PRESTAZIONI DI RIABILITAZIONE ESTENSIVA EX ART. 26 PER PAZIENTI AFFETTI DA DISABILITÀ GRAVI

Per quanto attiene invece l'erogazione di PRESTAZIONI DI RIABILITAZIONE ESTENSIVA EX ART. 26 in favore di soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali, richiedenti una presa in carico globale con stesura di un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI), il MMG riscontrata l'esigenza di tale trattamento riabilitativo, redige impegnativa con richiesta di Progetto Riabilitativo Individuale. Il MMG in alternativa alla prescrizione di cui prima, può attivare anche specifiche consulenze specialistiche o indirizzare il paziente direttamente all'UVBR (Unità di Valutazione di Bisogni Riabilitativi) competente. Quest'ultima esamina ogni singola richiesta e si pronuncia sulla stessa.

L'ÉQUIPE RIABILITATIVA E DEFINIZIONE DEL PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALE (PRI)

Per ogni processo eseguito dal Centro San Paolo, operano Équipe riabilitative multidisciplinari, espressione di diverse professionalità, che compongono il Gruppo di Lavoro, ed assumono un importante ruolo nell'organizzazione, nella programmazione, nella supervisione e sostegno del progetto riabilitativo.

Le Équipe riabilitative hanno il compito di:

- effettuare le valutazioni di ingresso (visita medica specialistica, valutazioni funzionali iniziali);
- definire, nelle linee generali, gli obiettivi a breve, medio e lungo termine;
- programmare le azioni e determinare le condizioni necessarie al raggiungimento degli esiti desiderati;

- verificare periodicamente la validità degli interventi programmati e valutare i risultati ottenuti (visite mediche intermedie, valutazioni funzionali intermedie, riunioni d'équipe con discussione dei casi);
- redigere il Progetto Riabilitativo con lo scopo di monitorare l'evoluzione e le modificazioni della disabilità;
- promuovere l'integrazione scolastica (diagnosi funzionale, GLH), il coordinamento con referenti esterni e i contatti con i servizi sociosanitari del territorio;
- condividere i programmi, gli obiettivi e le informazioni con il paziente e il suo caregiver.

L'Équipe riabilitativa, una volta concluse le valutazioni necessarie alla definizione della diagnosi, individua i trattamenti necessari alla riabilitazione del paziente, attraverso la stesura del programma riabilitativo. I trattamenti riabilitativi, le visite specialistiche e gli obiettivi di ogni trattamento danno luogo alla compilazione del Progetto Riabilitativo.

PRESTAZIONI PER INFORTUNATI SUL LAVORO (CONVENZIONE CON INAIL)

Il Centro San Paolo è convenzionato con INAIL per l'erogazione di prestazioni di fisioterapia e riabilitazione rivolte ai lavoratori che hanno subito un infortunio sul lavoro.

L'obiettivo è favorire un rapido recupero funzionale, ridurre i tempi di inabilità, limitare gli esiti invalidanti e agevolare il reinserimento socio-lavorativo.

Per usufruire della convenzione è sufficiente manifestare, durante la prima visita presso INAIL, la volontà di effettuare il percorso riabilitativo presso il Centro San Paolo. L'avvio delle terapie avviene previa autorizzazione di INAIL, con costi a carico dell'Istituto.

PRESTAZIONI IN CONVENZIONE CON ENTI ASSICURATIVI PRIVATI

Il Centro San Paolo è convenzionato con i principali fondi sanitari integrativi, casse mutue e compagnie assicurative, consentendo agli assistiti di usufruire del rimborso totale o parziale delle prestazioni, secondo le condizioni previste dalla propria copertura.

Per verificare le prestazioni coperte e le modalità di accesso è necessario contattare, prima della visita o del trattamento, la centrale operativa del proprio fondo o assicurazione, indicando il Centro San Paolo come struttura prescelta. Il personale del Centro è disponibile a fornire supporto nelle procedure, ove necessario.

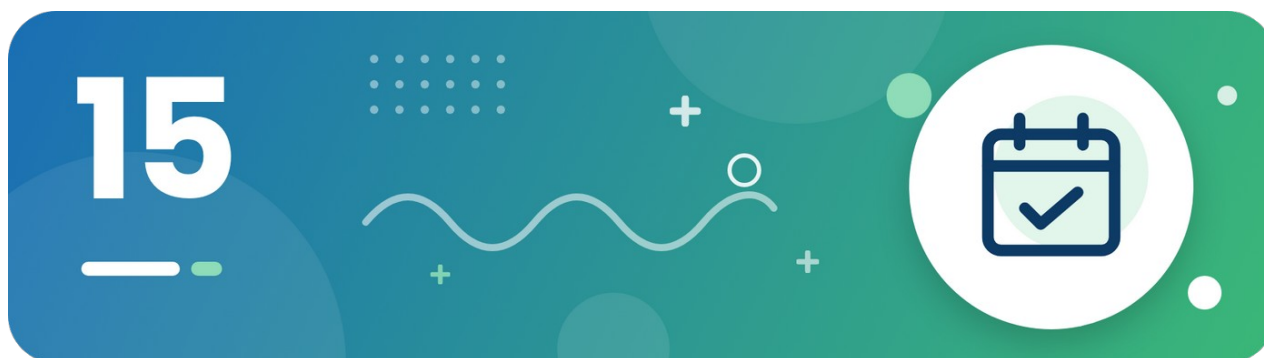
L'elenco aggiornato delle convenzioni è consultabile sul sito web del Centro San Paolo.

TERAPIE DOMICILIARI



Le terapie domiciliari sono quelle cure sanitarie svolte direttamente a casa del paziente. Grazie alla professionalità e alla competenza degli operatori, il Centro San Paolo effettua servizi di fisioterapia e di riabilitazione ex art. 26 a domicilio, consentendo al paziente di ricevere le cure indicate dai medici. Le terapie domiciliari, come quelle ambulatoriali, vengono svolte rispettando piani di recupero personalizzati, al fine di offrire la cura migliore per ogni singolo paziente. Queste sono rivolte a chi non può raggiungere le nostre strutture ambulatoriali a causa di barriere architettoniche delle proprie abitazioni, pazienti allettati, non autosufficienti o con gravi incapacità motorie. Per tale motivo il centro viene incontro a queste esigenze, assicurando tempi di attesa contenuti. È auspicabile

comunque che il trattamento riabilitativo, ove possibile, possa proseguire poi all'interno dell'ambulatorio.



Modalità di accesso

Gli utenti accedono al Centro San Paolo su prenotazione che può essere effettuata tutti i giorni di apertura negli orari previsti per l'attività di Segreteria, presso le sedi, telefonicamente o a mezzo mail.

Al momento della prenotazione o comunque non oltre l'esecuzione della prima seduta, il paziente versa un acconto del 30% per le prestazioni a pagamento.

Per prestazioni a pagamento è a disposizione del cittadino, presso l'Accettazione della Struttura, il relativo tariffario.

Il giorno in cui il paziente prenota una prestazione fornisce tutti i suoi dati in Segreteria.

I medici e gli operatori sanitari garantiscono un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile.

La persona assistita ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori sanitari su tutto ciò che possa risultare utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza.

I pazienti possono accedere alla struttura nei seguenti modi:

- Attraverso il pagamento del ticket, che va effettuato al momento della prenotazione o comunque non oltre la prima seduta di trattamento;
- I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni di assistenza medico-specialistica ambulatoriale secondo le tariffe vigenti, uguali sia

presso la struttura pubblica che quella privata accreditata;

- Per le prestazioni in libera professione è a disposizione del cittadino, presso l'accettazione della struttura, il relativo tariffario.

La prenotazione e l'inserimento in lista di attesa possono essere effettuati, tutti i giorni di apertura negli orari previsti per l'attività di Segreteria, presso l'ambulatorio o anche telefonicamente.

Accesso per le prestazioni in convenzione SSN

FISIOKINESITERAPIA E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE

Per le prestazioni di fisioterapia convenzionate con il SSN si accede previa presentazione della prescrizione medica.

La prescrizione del medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- ✓ nome, cognome;
- ✓ codice fiscale dell'assistito, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione;
- ✓ numero di sedute;
- ✓ tipo della prestazione richiesta;
- ✓ segmento corporeo da trattare;
- ✓ quesito diagnostico o diagnosi;
- ✓ timbro e firma del medico;
- ✓ data che indichi l'inizio di validità della prescrizione.

Il pagamento del ticket va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni o comunque non oltre la prima seduta di terapia.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni di assistenza medico-specialistica ambulatoriale secondo le tariffe vigenti, uguali sia presso le strutture pubbliche che quelle private accreditate.

RIABILITAZIONE ESTENSIVA AMBULATORIALE E DOMICILIARE EX ART. 26 L. 833/78

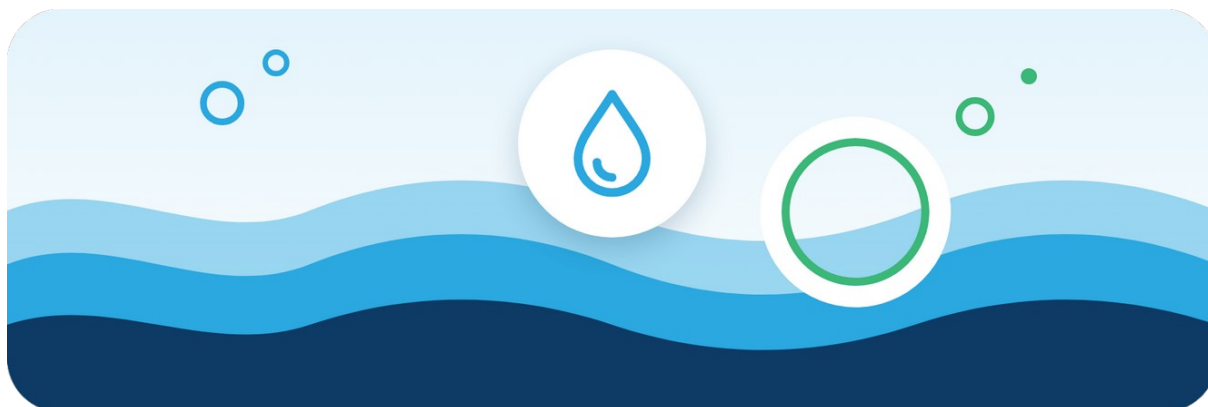
Per accedere alla predisposizione del PRI in convenzione con il SSN vengono seguite le procedure di accesso e di erogazione delle prestazioni riabilitative come descritto dalle linee guida regionali sulle attività di riabilitazione DGR 23 marzo 2004, n° 670 e s.m.i. che prevedono due modalità di accesso:
a.1) Con prescrizione del medico di medicina generale

L'Utente si rivolge direttamente al Centro per la formulazione del progetto e dei programmi riabilitativi. Alla Reception l'Utente riceve le informazioni relative alle attività da svolgere e alle procedure interne per un'efficace fruizione dei servizi. Viene quindi fissato un incontro con il Responsabile Medico della struttura (Fisiatra o Neuropsichiatra Infantile) per predisporre le ulteriori visite e valutazioni necessarie alla predisposizione di un progetto riabilitativo e relativi programmi da inviare all'UVBR per la vidimazione. A seguito dell'autorizzazione del P.R.I. da parte dell'ASL di appartenenza, il Centro San Paolo provvederà alla presa in carico dell'Utente e allo sviluppo del programma riabilitativo.

a.2) con autorizzazione della U.V.B.R. (Unità di Valutazione dei bisogni riabilitativi) dell'azienda sanitaria di riferimento e relativo progetto riabilitativo e programmi

In base allo stato di salute e alle condizioni socio-ambientali del paziente e sulla base delle indicazioni del Medico Responsabile del PRI e dell'autorizzazione rilasciata dall'U.V.B.R., il trattamento potrà avvenire in modalità Ambulatoriale o Domiciliare.

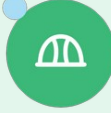
Accesso per le prestazioni di idrokinesiterapia - SEDE DI GRASSANO

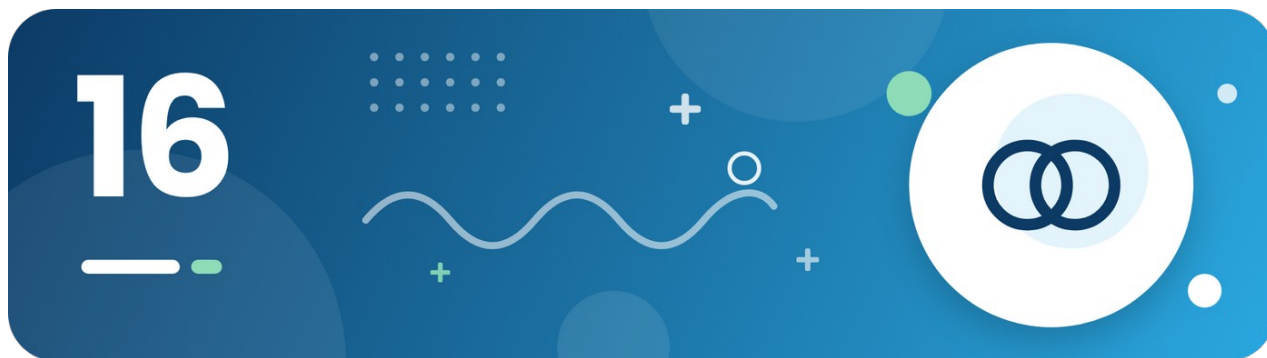


Il paziente che necessita di attività di Idrokinesiterapia si rivolge alla Segreteria/Accoglienza la quale fornisce tutte le informazioni relative ai benefici e alle controindicazioni del trattamento.

Vengono fornite le istruzioni operative e di regolamento circa il corretto uso dei locali piscina e il corretto comportamento da adottare negli spogliatoi.

COSA OCCORRE PER ACCEDERE AI LOCALI PISCINA:

 Calzascarpe (forniti dal Centro in fase di accettazione del paziente)	 Ciabatte in gomma antiscivolo	 Accappatoio
 Costume	 Asciugacapelli	 Cuffia



Partnership e affiliazioni

AFFILIAZIONE TOP PHYSIO NETWORK



Il nostro centro è lieto di comunicarvi la propria affiliazione con Top Physio Network.

Composto da una rete di centri di riabilitazione e fisioterapia che fa dell'eccellenza la propria mission, tutti i centri aderenti al network Top Physio mettono a vostra completa disposizione Professionisti di comprovate esperienze e competenze pluriennali, protocolli riabilitativi mirati e tecnologie all'avanguardia, con il solo scopo di ricercare costantemente gli elementi vincenti relativi ad ogni singola strategia di cura.

La disponibilità e la competenza del personale amministrativo, la cura degli ambienti e l'armonia degli spazi completano il servizio offerto e trasformano il periodo di cura in un'esperienza al TOP.

Scopri di più su Top Physio Network!

<http://www.topphysio.it/>

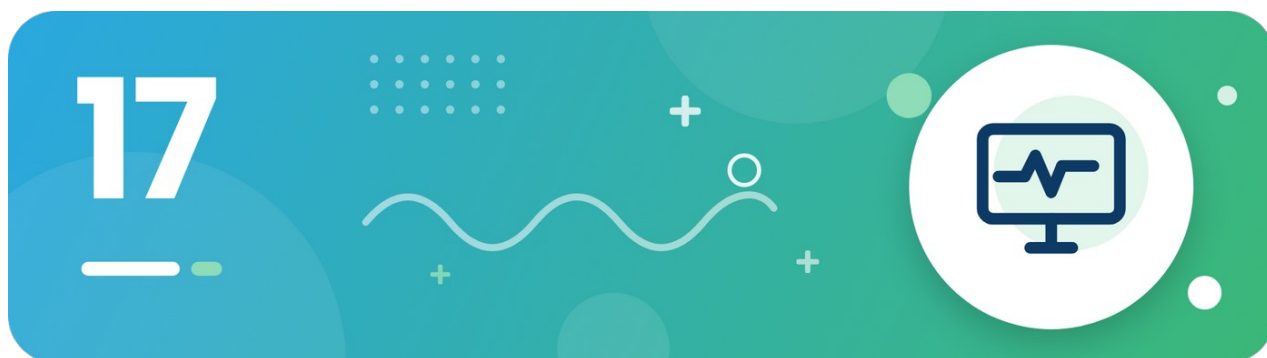
ADESIONE AL NETWORK CUP SOLIDALE



Il Centro San Paolo fa parte delle oltre 1.700 strutture sanitarie che aderiscono al network di Cup Solidale, l'unica piattaforma a livello nazionale in grado di coprire l'intera offerta sanitaria e che permette agli utenti di prenotare una prestazione specialistica comparando i vari prezzi tra le strutture aderenti.

CupSolidale.it è un aggregatore e comparatore web di servizi e prestazioni sanitarie, totalmente gratuito, un CUP (Centro Unico di Prenotazione) digitale che verifica in tempo reale le agende e le disponibilità di strutture private e non-profit e consente di cercare, prenotare e pagare una prestazione socio-sanitaria con soli tre click evitando code e inutili attese.

Lo scopo della piattaforma CupSolidale.it è quello di agevolare gli utenti nell'accesso alle prestazioni sanitarie attraverso una procedura semplificata, che riduce i tempi e facilita così il rapporto medico-paziente.



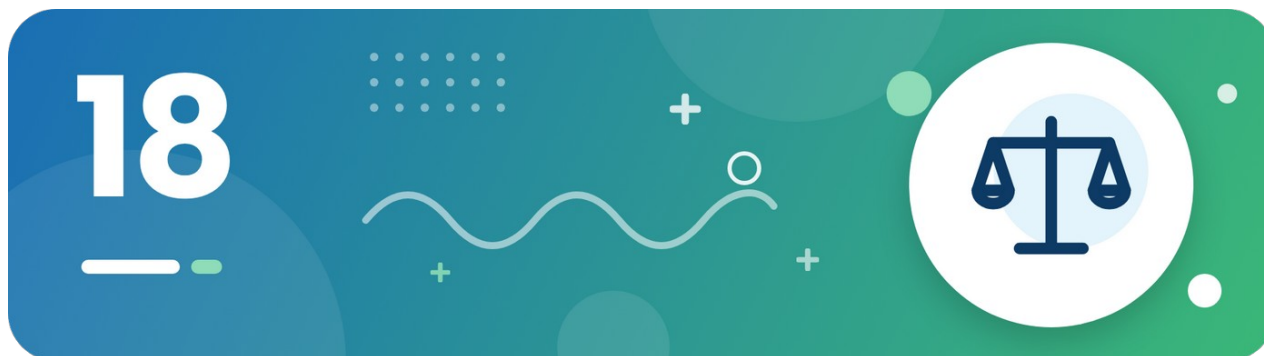
Le tecnologie

Crediamo fermamente nel progresso tecnologico per il miglioramento continuo delle prestazioni offerte; è per questo che il Centro San Paolo ha investito notevoli risorse per dotarsi delle migliori e più avanzate tecnologie nel campo della riabilitazione targate Tecnobody, che consentono una riabilitazione più veloce, efficace e interattiva.

Per offrire e garantire prestazioni odontoiatriche professionali e di qualità, il Centro dispone di attrezzature altamente tecnologiche e funzionali.

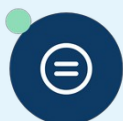
La poltrona odontoiatrica di ultima generazione e la Radiografia Panoramica Digitalizzata la fanno da padrone.





Principi fondamentali

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano ad alcuni principi fondamentali contenuti nella Direttiva Presidenziale del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.



UGUAGLIANZA

L’ambulatorio si impegna ad erogare a tutti i cittadini uguali servizi, a prescindere dall’età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.



IMPARZIALITÀ

L’ambulatorio si impegna ad assicurare un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nella Struttura.



RISERVATEZZA

I servizi e il trattamento dei dati relativi allo stato e ai fatti riguardanti l’utente (acquisizione, conservazione, trasmissione, distruzione) sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza. Le informazioni riguardanti la persona sono comunicate solamente al diretto interessato o al suo delegato. Tutto il personale impronta le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza e nell’osservanza delle norme sulla Privacy.



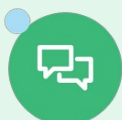
CONTINUITÀ

A tutti i cittadini è assicurata la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi. Vengono ridotti al minimo i disagi per gli utenti in caso di interruzione o disservizi dovuti a forza maggiore.



DIRITTO DI SCELTA

Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di “libera scelta” rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.



PARTECIPAZIONE

L'ambulatorio “S. Paolo Servizi sanitari srl”, al fine di assicurare una migliore erogazione del servizio, per una sempre più piena rispondenza alle esigenze degli utenti, valuta con attenzione ogni indicazione, suggerimento o proposta proveniente dagli utenti stessi.



EFFICIENZA ED EFFICACIA

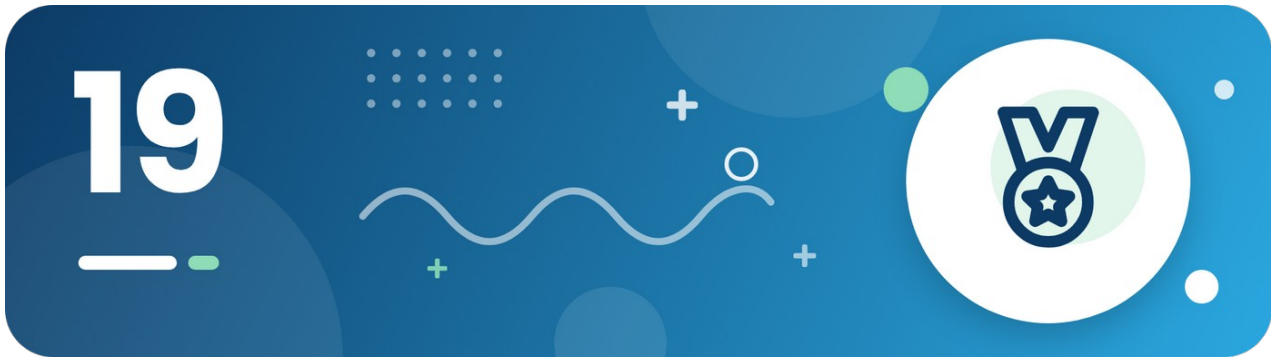
L'ambulatorio “S. Paolo Servizi Sanitari srl” ha come obiettivo il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi.



DIRITTO AL CONSENSO INFORMATO

Ogni individuo ha il diritto ad 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 alla ricerca scientifica.

Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria, è diritto dell'utente dare il proprio consenso per le analisi da effettuare e con determinate modalità.



La politica della qualità

Il Centro San Paolo ha come obiettivo prioritario della propria politica il pieno soddisfacimento delle esigenze della clientela e considera la Qualità delle procedure adottate e il costante impegno di tutto il personale della struttura strumenti strategici fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, per raggiungere posizioni di preminenza sul mercato.

Il Centro adotta un Sistema di gestione per la qualità al fine di raggiungere i seguenti obiettivi:

- ✓ dare uno specifico assetto gestionale all'ambulatorio individuando compiti e responsabilità;
- ✓ migliorare la qualità del servizio in termini di efficienza ed efficacia;
- ✓ rispettare i requisiti e gli standard qualitativi fissati e, nel contempo, migliorarli conformemente a quelle che sono le esigenze dell'utente in termini di affidabilità e disponibilità, assicurando un livello costante di qualità;
- ✓ soddisfare le esigenze dei pazienti/utenti in conformità alle leggi, norme nazionali e internazionali, alla Carta dei Servizi adottata dall'ambulatorio e all'etica professionale;
- ✓ assicurare la tutela della proprietà dell'utente;
- ✓ assicurare la disponibilità di risorse umane e infrastrutturali idonee all'esecuzione delle prestazioni;
- ✓ formare e provvedere all'aggiornamento professionale degli operatori che

operano nell'ambulatorio;

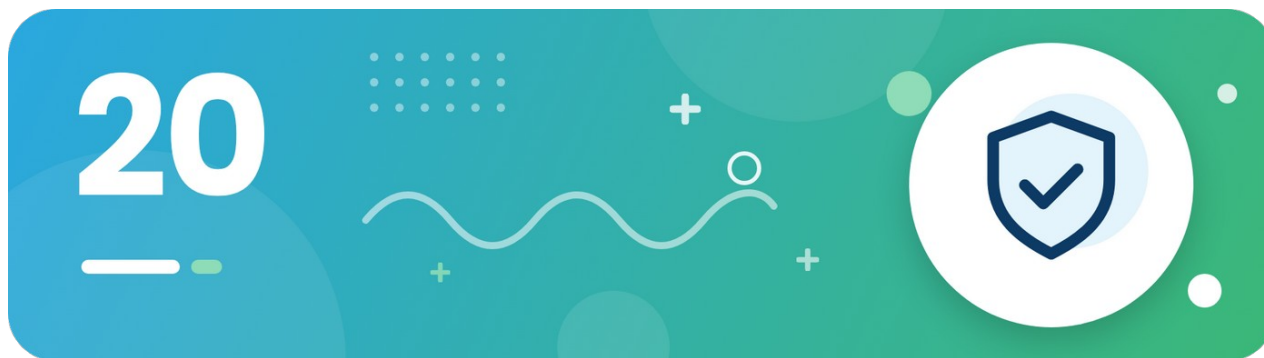
- ✓ utilizzare fornitori qualificati per una garanzia totale verso i propri utenti;
- ✓ ricercare continuamente l'ottimizzazione dei processi aziendali;
- ✓ eseguire periodicamente il monitoraggio del mercato esterno;
- ✓ effettuare audit interni per verificare la conformità del proprio sistema alla norma di riferimento.

Per raggiungere tali obiettivi il Centro ritiene indispensabile l'adozione dei seguenti strumenti:

- definizione dei compiti e responsabilità nell'esecuzione delle prestazioni;
- applicazione di tecniche e metodologie della qualità intese come mezzo per gestire in forma controllata le attività;
- definizione completa e precisa delle caratteristiche dei trattamenti/cure da erogare;
- pianificazione accurata delle attività, esecuzione conformemente alla pianificazione, attiva sorveglianza sul loro svolgimento ed efficace comunicazione delle informazioni necessarie al coordinamento;
- aggiornamento permanente sulle nuove tecnologie, materiali, processi produttivi;
- coinvolgimento attivo e partecipativo di tutto il personale che svolge le attività rilevanti ai fini della qualità;
- mantenimento della massima collaborazione con i medici al fine di valutare correttamente le esigenze diagnostiche e potervi rispondere tempestivamente;
- costante monitoraggio dei fornitori, per il miglioramento della qualità nella scelta della strumentazione e dei servizi acquistati;
- adozione di azioni correttive e preventive finalizzate al miglioramento della qualità.

Il raggiungimento degli obiettivi fissati viene analizzato nel corso del Riesame della Direzione annualmente.

Si richiede pertanto a tutto il personale il massimo impegno nell'attuazione e sviluppo di tutte le procedure contenute nel Manuale di Gestione qualità, in quanto fondamento essenziale della riuscita del sistema stesso.



Gli Standard di Qualità

Nella Carta dei Servizi sono riportati gli standard di qualità relativi ai fattori di:

ASSISTENZA - INFORMAZIONE - ACCOGLIENZA - CORTESIA

Assistenza, Informazione, Accoglienza e Cortesia costituiscono gli elementi più significativi per gli utenti per valutare la qualità formale del servizio e rappresentano un impegno per l'ambulatorio per il miglioramento continuo.

Il Centro San Paolo, infatti, consapevole del fatto che ascoltare gli utenti, fornire loro spiegazioni in un linguaggio comprensibile, trattarli con gentilezza, educazione e rispetto sono azioni necessarie per offrire un buon servizio, ha da sempre posto particolare attenzione a migliorare l'informazione e a facilitare l'accesso ai servizi offerti istituendo il servizio di "assistenza utente".

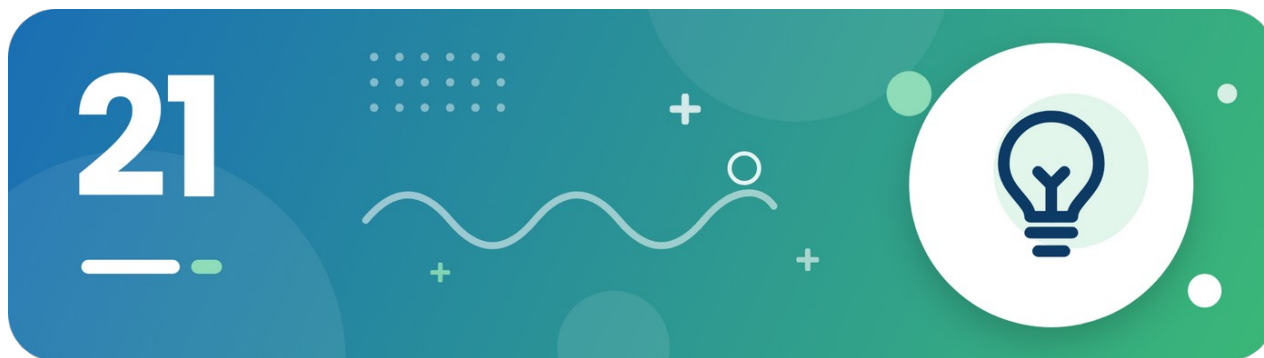
AFFIDABILITÀ - TEMPESTIVITÀ - TRASPARENZA - FLESSIBILITÀ

Affidabilità, Tempestività, Trasparenza, Flessibilità costituiscono gli elementi più significativi per valutare la qualità sostanziale del servizio e un impegno per il Centro a migliorare le prestazioni in termini di correttezza e di puntualità, nonché a garantire la trasparenza delle proprie attività, mettendo a disposizione degli utenti, che ne facciano richiesta, parti specifiche dei propri documenti tecnici, che costituiscono parte integrante della presente Carta dei Servizi.

PARTNERSHIP ESTERNE

L'Organizzazione si impegna a migliorare e proseguire il percorso di partnership esterna, disciplinando e coordinando collaborazioni con altre attività sanitarie, altre strutture, istituzioni pubbliche e private che permettano al Centro di conoscere nuove realtà, nuove professionalità e nuove prospettive lavorative.

Attualmente sono già in corso collaborazioni con le istituzioni scolastiche presenti sul territorio e trattative per convenzioni con società di mutuo soccorso.



Strumenti di miglioramento

VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

Annualmente l'Amministratore Unico, coordinato dal Responsabile Sistema Qualità, valuta la conformità degli standard indicati nella Carta dei Servizi e il grado di raggiungimento degli obiettivi stabiliti. Nel caso in cui emergano scostamenti tra gli standard di qualità definiti e le misure rilevate si provvede ad una analisi dettagliata delle cause possibili e, se necessario, si interviene mettendo in atto adeguate azioni correttive. I risultati conseguiti e le aree di miglioramento individuate nel corso della valutazione annuale sono successivamente diffusi a tutto il personale della struttura.

Tale verifica viene verbalizzata su un apposito documento "Verbale di riesame della Direzione".

INDAGINE SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO

L'ambulatorio con l'intento di trarre spunti per migliorare il servizio offerto e quindi di poter meglio soddisfare l'utente, ha definito un Questionario di gradimento del servizio che viene consegnato all'utente al momento del suo ingresso nella struttura e che potrà essere restituito, a fine trattamento, per posta, recapitato presso il centro o riposto nelle apposite cassette collocate nella sala d'attesa oppure rispondere ad un'intervista telefonica condotta da personale appositamente incaricato.

Il conferimento dei dati richiesti è facoltativo e un eventuale rifiuto di fornirli non avrà conseguenze negative sulla possibilità di usufruire delle prestazioni sanitarie.

La raccolta delle informazioni tramite questionari è finalizzata esclusivamente ad elaborazioni statistiche per valutare la qualità dei servizi e/o prestazioni sanitarie offerte.

I dati forniti, in forma anonima, non saranno comunicati a terzi e verranno distrutti subito dopo la raccolta e comunque non oltre la registrazione degli stessi.

RECLAMI

Il Responsabile Sistema Qualità o Assistenza Utenti sono i referenti per eventuali reclami o segnalazioni di disservizi che possono essere segnalati anche tramite apposita “Scheda Reclamo” disponibile all’entrata dell’ambulatorio.

L’utente una volta compilata la “Scheda Reclamo” potrà lasciarla nella apposita cassetta. All’utente verrà risposto per iscritto entro 7 (*) giorni o comunque entro i tempi previsti dalle vigenti disposizioni in materia. L’ambulatorio si impegna alla risoluzione del disservizio adottando soluzioni operative appropriate alla criticità della non conformità segnalata.

Le “Schede Reclamo” sono valutate accuratamente al fine di individuare eventuali azioni correttive e di miglioramento.

() L’art. 14 del d.lgs. 502/92 fissa un termine massimo di 15 gg tra il ricevimento del reclamo e la prima risposta da parte dell’azienda sanitaria. In base ad essi l’ambulatorio intende realizzare i propri progetti di miglioramento al fine di fornire un servizio.*

QUESTIONARIO SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Le chiediamo pochi minuti del suo tempo per rispondere ad alcune domande sul funzionamento della Struttura. Le Sue valutazioni sono, per noi, molto importanti, ci permetteranno, infatti, di capire se il nostro lavoro La soddisfa, su cosa noi dobbiamo intervenire per migliorare la qualità dei nostri servizi e renderli il più possibile adatti alle necessità delle persone.

Compilato da (ricettivo):		Data:				
Età _____		Sesso: ☐ M ☐ F				
Modalità di raccolta dati: ☐ telefonicamente ☐ via mail ☐ via fax ☐ altro						
Quale valutazione attribuisce ai seguenti requisiti?						
1. È la prima volta che si rivolge al Centro?		☐ SI ☐ NO				
		Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Non soddisfatto	Indifferente
2.	È soddisfatto dell'accoglienza ricevuta nell'accettazione del nostro Centro?	☐	☐	☐	☐	☐
3.	È soddisfatto dei tempi medi di attesa per l'erogazione del servizio, che le viene comunicato dall'accettazione al momento della prenotazione?	☐	☐	☐	☐	☐
4.	È soddisfatto della puntualità dell'effettuazione delle terapie?	☐	☐	☐	☐	☐
5.	Nel caso ne abbia avuto bisogno, è soddisfatto dell'assistenza medica ricevuta?	☐	☐	☐	☐	☐
6.	È soddisfatto dell'assistenza e della professionalità del personale tecnico?	☐	☐	☐	☐	☐
7.	È soddisfatto del rispetto dovuto alla Sua persona durante i trattamenti?	☐	☐	☐	☐	☐
8.	È soddisfatto delle informazioni ricevute sull'andamento dei trattamenti riabilitativi?	☐	☐	☐	☐	☐
9.	È soddisfatto della pulizia e confort dell'ambiente in cui sono svolti i trattamenti?	☐	☐	☐	☐	☐
10.	Il problema per cui lei si è rivolto/a al Centro ha trovato soluzione, almeno parziale?	☐	☐	☐	☐	☐
11.	È globalmente soddisfatto della prestazione ricevuta?	☐	☐	☐	☐	☐
12.		☐	☐	☐	☐	☐
Ci sono aspetti positivi o negativi sulla attività riabilitativa che vuole segnalare?						
.....						
.....						
.....						

SCHEDA RECLAMO

Se durante le prestazioni erogate dalla Struttura ha riscontrato qualche disservizio o difficoltà, La preghiamo di compilare la presente Scheda per il Reclamo, che può consegnare in Accettazione. Ogni osservazione, proposta o segnalazione ci sarà gradita perché consentirà di migliorare la qualità dei nostri servizi. Il messaggio può essere anonimo o firmato. I suoi dati ci saranno necessari nel caso Lei desideri ricevere una risposta.

Grazie per la collaborazione.

Modalità di ricezione del reclamo: ☐ Telefonicamente ☐ Con scheda reclamo
☐ Verbalmente/direttamente ☐ Posta/fax
☐ Altro

Indirizzo presso il quale si desidera ricevere la risposta scritta

Cognome Nome
 Via N..... Città
 Tel./Cell.

Nome operatore coinvolto Data in cui si è verificato l'evento

Descrizione evento segnalato/suggerimenti

...I... sottoscritt... ai sensi D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 " CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI" autorizza il titolare di codesto Centro al trattamento dei dati personali, generici e sensibili.

Firma

Grassano, li _____

<u>Parte riservata alla Struttura</u>		Reclamo n. _____
Modalità con cui è stato risolto il problema – Azione concordata per la chiusura del reclamo		
Data _____	Responsabile _____	
Verificata e approvata dall'Amministratore _____		
☐ Comunicazione al cliente effettuata		
Data _____	Responsabile _____	
☐ Richiesta azione correttiva: ☐ SI ☐ NO		

22



Gli indicatori di qualità

FASE	FATTORE DI QUALITÀ	REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	SITUAZIONE ATTUALE
ACCETTAZIONE	Informazione - Accoglienza - Cortesia	Corretta informazione all'utente e gentile accoglienza	Realizzazione di un questionario di gradimento del servizio a disposizione degli utenti presso l'accettazione	SI	SI
		Facilità di avere informazioni sui servizi	La Carta dei Servizi è disponibile presso l'Accettazione	SI	SI
		Chiarezza delle informazioni sulle prestazioni	Descrizione di tutte le prestazioni offerte sulla Carta dei Servizi	100%	100%
	Trasparenza	Trasparenza delle tariffe applicate per diverse prestazioni e servizi accessori	Tariffario consultabile in Accettazione	SI	SI
COMFORT	Confort / igiene	Confort ed igiene della struttura	N° Risposte "molto soddisfatto" – "soddisfatto" sul n° tot dei Questionari di Gradimento del Servizio	90%	100%
ASSISTENZA SANITARIA	Informazione Paziente	Chiarezza delle informazioni fornite dal personale sui trattamenti sanitari	N° Risposte "molto soddisfatto" – "soddisfatto" sul n° tot dei Questionari di Gradimento del Servizio	90%	100%
ASPETTI AMMINISTRATIVI	Flessibilità - Tempestività	Apertura al pubblico flessibile anche in base alle esigenze degli utenti	Apertura del centro di un minimo di 7 ore per 5 gg alla settimana	100%	100%
	Gestione Liste d'attesa	Rispetto tempi della lista di attesa	gg medi di attesa dalla richiesta della prestazione all'inizio della terapia	10 gg	5 gg
ASPETTI UMANIZZAZIONE	Rispetto privacy	Riservatezza e rispetto della privacy e dignità umana	Istituzionalizzazione procedure secondo normativa privacy – formazione sensibilizzazione personale	100%	100%
RELAZIONE CON IL PERSONALE	Visibilità tesserino di riconoscimento	Ogni operatore è identificato dal cartellino di riconoscimento	Tesserino / n° operatori	100%	100%
RACCOLTA VALUTAZIONE DEGLI UTENTI	Progetti di Miglioramento	Possibilità di dare suggerimenti per il miglioramento della attività e di inoltrare reclami	Disponibilità a tutti gli utenti di questionari di gradimento del servizio ricevuto e di schede per reclami	SI	SI
	Tutela degli utenti	Tempestività di risposta all'utente sui reclami presentati	Risposta scritta entro 15 giorni da parte della Direzione a fronte di reclami non anonimi	15 gg	Nessun reclamo pervenuto



0835 060045 - GRASSANO
0835 1972087 - FERRANDINA



sanpaolo@centrosanpaolo.it



www.centrosanpaolo.it