



# CARTA dei SERVIZI

Rev. 14 / 2022

## SOMMARIO

<b>SOMMARIO</b> .....	1
<b>SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	3
<b>LA NOSTRA MISSION</b> .....	4
<b>LA NOSTRA VISION</b> .....	4
<b>CHI SIAMO</b> .....	4
<b>DOVE SIAMO</b> .....	5
<b>PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA</b> .....	6
<b>GESTIONE LISTE D'ATTESA</b> .....	7
<b>LA SICUREZZA AL CENTRO FKT MASSAZZA AI TEMPI DEL COVID19</b> .....	7
<b>MODALITA' DI INFORMAZIONE E CONSENSO</b> .....	9
<b>I NOSTRI SERVIZI</b> .....	10
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b> .....	12
L' EQUIPE RIABILITATIVA E DEFINIZIONE DEL PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALE (PRI) .....	14
<b>PARTNERSHIP E NETWORK CONVENZIONI</b> .....	14
<b>I PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	16
UGUAGLIANZA .....	16
IMPARZIALITA' .....	16
RISERVATEZZA .....	16
CONTINUITA' .....	16
DIRITTO DI SCELTA .....	16
PARTECIPAZIONE .....	16
EFFICIENZA ED EFFICACIA .....	16
DIRITTO AL CONSENSO INFORMATO .....	16
<b>LA POLITICA DELLA QUALITA'</b> .....	17
ASSISTENZA - INFORMAZIONE - ACCOGLIENZA - CORTESIA .....	18
AFFIDABILITA' - TEMPESTIVITA' - TRASPARENZA - FLESSIBILITA' .....	18
<b>STRUMENTI DI MIGLIORAMENTO</b> .....	19
VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO .....	19
INDAGINE SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO .....	19
RECLAMI .....	19

## STORIA DEL DOCUMENTO

Studio Fisiochinesiterapico Ortopedico  
Dott. Giuliano Massazza e Anna De Giudici s.a.s.

## CARTA DEI SERVIZI

VERSIONE: 14.0

REVISIONE: 12.03.2022

Struttura Sanitaria		
Studio FKT Massazza	info@studiomassazza.it	070.652780
Rappresentante legale, Anna De Giudici Direttore Sanitario, Dott.ssa Brunella Massazza		Cod. 200183

Versione	Data	Modifiche	Visto
14.0	12/03/2022	Revisione grafica, modificato ATS → ARES	Rappresentante legale, Direttore Sanitario
Versione scaricabile dal sito <a href="http://www.studiomassazza.it">www.studiomassazza.it</a>			

## SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Gentile Ospite,

Anche in questi momenti difficili, saturi di preoccupazioni per via dell'emergenza Covid-19, tutt'ora in corso, la Carta dei Servizi Sanitari è il documento che formalizza il "patto" stipulato tra l'ambulatorio e i cittadini-utenti.

In essa sono contenute tutte le informazioni riguardanti i servizi e le prestazioni sanitarie offerte al pubblico, le modalità di accesso (con i protocolli di sicurezza), gli standard di qualità, la tutela e la partecipazione dei cittadini-utenti.

Con la Carta dei Servizi il cittadino-utente è soggetto partecipativo, anzi è l'attore ideale per valutare la qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie.

Questa collaborazione fra chi eroga il servizio sanitario e chi ne usufruisce consente alla Direzione di predisporre nuove azioni finalizzate a migliorare l'assistenza sanitaria rivolta agli utenti, tutelando la loro salute.

La Carta è uno strumento efficace di comunicazione per razionalizzare l'organizzazione dell'ambulatorio con il consenso dell'utenza grazie alla conoscenza dei suoi reali bisogni. Gli obiettivi contenuti nella presente Carta dei Servizi sono finalizzati a rendere più efficace l'intera attività sanitaria erogata, attivando nel contempo un costante processo di umanizzazione dell'assistenza che tenga pienamente conto dei diritti dei cittadini.

Il presente documento è da interpretare in chiave dinamica in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica e aggiornamento grazie anche al contributo di idee ed esperienze di chi volesse collaborare con noi a migliorare la qualità delle cure rivolte al paziente.

Buona lettura,

Dott.ssa Brunella MASSAZZA, Direttore Sanitario.

## LA NOSTRA MISSION

La nostra **mission** è quella di fornire al paziente le giuste risposte per il raggiungimento del suo benessere fisico e mentale attraverso prestazioni altamente qualificate e al vincente mix di esperienza, professionalità e tecnologie.

Lo **Studio FKT Massazza** intende seguire il retaggio lasciato dal suo fondatore, il Dott. Giuliano Massazza, attraverso un percorso di miglioramento e progresso continuo e mirato a continuare a rappresentare un punto di riferimento sul territorio per le attività di cura e benessere; per la gestione della riabilitazione e per le altre prestazioni specialistiche.

## LA NOSTRA VISION

La nostra **vision** riguarda gli orizzonti sfidanti che il Centro si propone di raggiungere sia per quanto concerne la propria evoluzione che per la qualità delle prestazioni e dei servizi erogati; in particolare lo Studio FKT Massazza si impegna a:

- Perseguire costantemente la migliore efficienza, efficacia e tempestività delle prestazioni erogate;
- Favorire lo sviluppo personale e professionale dei membri della struttura attraverso la comunicazione interna e la formazione;
- Ottimizzare la capacità di gestione del rapporto con il cliente/paziente, aumentando il suo grado di soddisfazione e individuando le sue esigenze espresse ed implicite;
- Rendere trasparenti le fonti di errore, per prevenire il loro insorgere, ed individuare tutte le possibili criticità e i relativi possibili interventi di miglioramento;
- Sviluppare tutti gli sforzi necessari per il conseguimento degli obiettivi prefissati;
- Tutte le funzioni che ricoprono moli di responsabilità all'interno della Struttura, partecipando direttamente o indirettamente ai suoi risultati, contribuiscono alla realizzazione di questa politica.

## CHI SIAMO

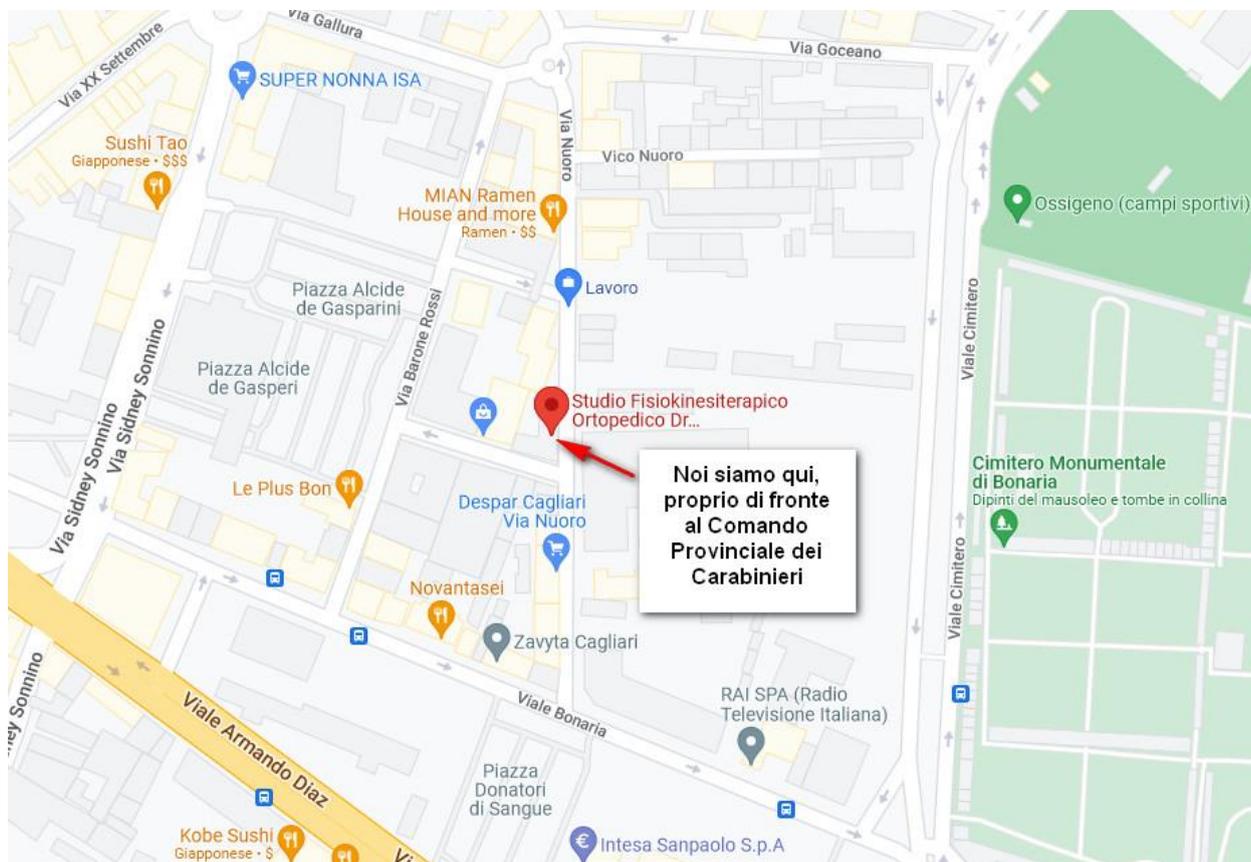
Lo Studio FKT Massazza è un centro medico abilitato ad eseguire tutti i trattamenti di Medicina fisica, Riabilitazione e Recupero funzionale.

Il centro opera nel territorio di Cagliari e hinterland fin dai primi anni '80 (è stato il primo centro del genere a Cagliari) ed è istituzionalmente accreditato con il SSN per le prestazioni di fisiokinesiterapia e rieducazione funzionale ambulatoriale.

## DOVE SIAMO

Studio FKT Massazza - Via Nuoro, 44 – 09125 Cagliari (CA)

+39 070652780



ORARI DI APERTURA - Dal Lunedì al Venerdì

**08:00 – 12:00 / 15:30 – 19:30**

Lo **Studio Massazza** si trova a **CAGLIARI** con accesso in Via Nuoro, 44 e può essere raggiunto facilmente grazie a tutti i mezzi pubblici della rete cittadina che provengono dalla zona Nord e dalla zona Sud, inoltre è sito nelle vicinanze della Stazione centrale di Piazza Matteotti/Via Roma dei mezzi (autobus e treni) provenienti da tutta la Provincia.

#### Cagliari Orari Autobus

Qui di seguito alcuni numeri e i link delle autolinee che operano nella provincia di **Cagliari**, e che offrono un servizio di pubblicazione dei propri orari via web:

**Linea Urbana CTM** tel. 070.2091200 - <https://www.ctmcagliari.it/>

**Arst** - <http://www.arst.sardegna.it>

**Antam Viaggi** tel. 079 3961035 - <http://www.logudorotours.it/orari.php>

**Careddu** tel.079.670407 - <http://www.caredduautoservizi.com/orari.htm>

## PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

### LA STRUTTURA

Tutti gli spazi della struttura sono stati pensati e realizzati per creare un ambiente comodo, confortevole e accessibile anche da pazienti affetti da disabilità, rispettando tutte le norme in materia di sicurezza e accessibilità.

Lo **Studio Massazza** è ubicato a Cagliari in angolo tra la Via Nuoro ed il Vico I° Barone Rossi. Si estende su di una superficie di 4 piani (di cui 2 accreditati per le terapie e le visite specialistiche) con accesso principale in Via Nuoro n.44 e uscita di sicurezza in Vico Barone Rossi. Comprende una ampia sala di attesa di 116.43 mq. per pazienti e accompagnatori<sup>1</sup>, che **dovranno rispettare tutti i protocolli di sicurezza attivati dal centro in materia di Rischio Biologico a causa dell'emergenza Covid-19 (mascherina, compilazione modulo triage, misurazione temperatura corporea, igienizzazione mani e naturalmente distanziamento)**. All'interno della sala di attesa, superato il bancone (schermato da alti pannelli in plexiglass) con 2 postazioni per accettazione e funzioni di controllo delle impegnative e di gestione degli appuntamenti, si trovano 2 bagni con antibagno distinti per sesso. L'impianto si compone di n° 2 studi medici per visite specialistiche, numerosi box per la fisioterapia, una palestra più 3 mini-palestre completamente attrezzate. Il Centro è inoltre attrezzato con numerose apparecchiature per fisioterapia strumentale (sia al primo che al secondo piano), oltre a vari altri accessori. Sono presenti 2 bagni per piano. Al 1° piano è facilmente accessibile il bagno per i diversamente abili. La struttura è inoltre dotata di un' autorimessa sotterranea per il pubblico che può ospitare 15 autovetture. Un piccolo parcheggio è disponibile anche a piano terra.

### L'EQUIPE

Il nostro è un **team di professionisti** altamente qualificati che mettono a disposizione del paziente le loro competenze e la loro passione per il lavoro. Grazie ai migliori medici specialisti siamo in grado di studiare progetti riabilitativi e di cura specifici per ogni esigenza.

### L' ORGANIGRAMMA

### SEGRETERIA E ACCOGLIENZA

Lo Studio FKT Massazza garantisce un servizio dedicato all'ascolto e all'accoglienza degli utenti, dei loro familiari e degli eventuali accompagnatori. L'ufficio di Assistenza utente/Segreteria offre un punto di contatto diretto con la struttura per la richiesta di informazioni sui servizi erogati e sulle modalità di accesso e per la presentazione di osservazioni, suggerimenti, reclami.

**CONFORT ED ASCOLTO** gli spazi, le risorse e tutto l'ambiente viene organizzato per garantire all'utente un momento di piacevole attesa (anche in tempi di Covid) e uno staff che ascolta e si rende disponibile alle esigenze dei pazienti e dei loro familiari.

**INFORMAZIONE** sulle prestazioni sanitarie e le relative modalità di accesso e sulle procedure di attuazione sul rapporto tra il Centro e l'utente, attraverso il monitoraggio delle domande degli utenti e la rilevazione del gradimento dei servizi ai fini della rilevazione del livello qualitativo degli stessi su argomenti di carattere sanitario e amministrativo, attraverso la realizzazione di materiale informativo e divulgativo.

**ACCOGLIENZA E PARTECIPAZIONE** accoglie e indirizza gli utenti collabora all'aggiornamento della Carta dei Servizi partecipa, alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi

<sup>1</sup> Gli accompagnatori, in particolare, devono essere muniti di Green Pass

**TUTELA** riceve le osservazioni, le opposizioni e i reclami degli utenti.

Gli utenti che desiderano esprimere le loro osservazioni possono farlo tramite:

- colloquio con il Direttore Sanitario;
- lettera in carta semplice;
- segnalazione telefonica o posta elettronica;
- compilazione degli appositi moduli presenti in segreteria (Questionario di gradimento dei servizi – Scheda reclamo).

## GESTIONE LISTE D'ATTESA

Ogni **nuova prenotazione** viene registrata con tutti i dati necessari dalla Segreteria che si impegna a comunicare agli interessati i tempi approssimativi di attesa necessari per l'inizio della prestazione.

I nominativi delle persone in lista d'attesa da inserire nel processo terapeutico del Centro, sono gestite, secondo il metodo FIFO (primo entrato – primo uscito), dal Medico Specialista che tiene conto dei seguenti criteri:

- Numero progressivo e data di arrivo della richiesta registrati sulle liste specifiche dei trattamenti;
- Urgenza o gravità del caso (verifica della priorità);
- Tipo di trattamento necessario;
- Necessità da parte della persona di monoterapia (es. solo di fisiokinesiterapia) che richiede il coinvolgimento di un solo operatore; o di terapie combinate (es. fisiokinesiterapia e strumentale) che coinvolge due o più operatori.

## LA SICUREZZA AL CENTRO FKT MASSAZZA AI TEMPI DEL COVID19

La diffusione dell'infezione da SARS-CoV-2 rappresenta una questione di salute pubblica, pertanto la gestione delle misure preventive e protettive deve necessariamente seguire i provvedimenti speciali adottati dalle istituzioni competenti in conformità all'evoluzione dello scenario epidemiologico.

In ragione di tale esigenza di tutela della salute pubblica, saranno potenziati i sistemi di diffusione interna delle informazioni e delle raccomandazioni prodotte esclusivamente da soggetti istituzionali, che costituiscono uno strumento utile al contrasto dell'epidemia.

E' stato predisposto un apposito Piano per la gestione dei rischi da SARS-CoV-2 a cui si fa rinvio e che è consultabile sul sito web [www.studiomassazza.it](http://www.studiomassazza.it)

Si riportano di seguito i punti salienti relativamente alle modalità di accesso da parte dei pazienti.

### ACCESSO ALL'AMBULATORIO DA PARTE DEGLI UTENTI

La fase di accesso in ambulatorio segue queste indicazioni tassative.

- L'accesso all'ambulatorio è consentito solamente agli operatori, e solo ai pazienti in possesso di un Appuntamento (*figura 1*);
- si organizzano gli appuntamenti in maniera da limitare il più possibile la contemporanea presenza di più persone nel centro, tenuto conto dell'ampiezza dei locali;

- E' stato esposto apposito cartello informativo all'esterno della porta di ingresso che vieta l'ingresso agli utenti che non hanno un appuntamento invitando questi a contattarci telefonicamente o via sito internet qualora necessitino solo di informazioni o prenotazioni;
- L'accesso è consentito solo a persone che indossano la mascherina. La struttura sanitaria mette comunque a disposizione mascherine chirurgiche ai pazienti che ne fossero sprovvisti;



Figura 1

- Pre-triage telefonico effettuato a tutti i pazienti da parte del personale amministrativo del centro qualche ora prima dell'orario di appuntamento precisandogli che al momento dell'accesso dovranno confermare le informazioni fornite firmando il **"Modulo di triage"** in accettazione;
- I pazienti vengono invitati a presentarsi in ambulatorio rispettando l'orario di appuntamento, a non presentarsi in anticipo e laddove possibile a non venire accompagnati;
- Eventuali accompagnatori devono comunque essere muniti di Green Pass;
- Chiunque acceda all'ambulatorio è invitato con apposita segnaletica ad attendere all'ingresso che un operatore (dotato di appositi DPI) proceda con la rilevazione della temperatura e solo se questa ha un valore inferiore a 37,5°C è permesso al paziente di accedere in sala di attesa;
- In caso di temperatura superiore a 37,5°C viene inibito l'accesso in struttura e invitato il soggetto a raggiungere il proprio domicilio nel minor tempo possibile. L'operatore comunica immediatamente il caso al Direttore Sanitario che provvede a comunicare l'evento al medico curante per poter attivare il percorso dedicato per la gestione del paziente Covid-19;
- Ogni utente viene invitato all'igienizzazione delle mani con apposito gel igienizzante disposti sia all'ingresso che in altre zone della struttura;
- Nella sala di attesa vengono garantite misure di distanziamento sociale (almeno 1 metro di distanza) anche grazie ad opportuna disposizione delle sedute provviste di cartelli;
- In postazione reception sono state installate apposite barriere di plexiglass para-fiato nel rispetto della distanza droplet;
- Prima di accedere alla zona operativa (box per terapia e palestra) viene fornita al paziente una mascherina chirurgica in caso l'utente ne fosse sprovvisto;

## MODALITA' 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 gli operatori 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 le **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.

### FISIOKINESITERAPIA E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE

IN CONVENZIONE CON IL SSN

PRESTAZIONE	CODICE LEA
Visita Fisiatrica	89.7
Visita Fisiatrica di controllo	89.01
Ried. Mot. Ind. In Mot. Grave Semplice	93.11.2
Ried. Mot. Ind. In Mot. Grave. C.	93.11.3
RIED. MOT. IND. IN MOT. SEG. S.	9311.4
RIED. MOT. IN GRUPPO (5)	9311.5
MOB. COLONNA VERTEBRALE	93.15
MOB. DI ALTRE ARTICOLAZIONI	93.16
ES. POST. - PROPR. IND.	93.19.1
ES. POST. - PROPR. COLL. (5)	93.19.2
Training deambulatorio e del passo	93.22
RIS. MAN. DI ADER. ART.	93.26
Irradiazione Infrarossa	93.35.2
Diadinamica	93.39.4
Elettroterapia TENS	93.39.5
Elettroterapia dei muscoli normo o denervati	93.39.7
Ultrasuonoterapia	93.39.9
Laser	9999.1
Magnetoterapia	93.39.8

---

**PRESTAZIONI NON IN CONVENZIONE CON IL SSN**

<b>PRESTAZIONE</b>
<b>Massoterapia</b>
<b>Trazione scheletrica</b>
<b>Elettroterapia</b>
<b>Ionoforesi</b>

<b>Diatermia (Radarterapia)</b>
<b>Ipertermia</b>
<b>Laserterapia Alto Potenziale</b>
<b>Ultrasuonoterapia</b>
<b>Tens</b>

## MODALITA' DI ACCESSO

Gli utenti accedono al Centro Massazza su prenotazione che può essere effettuata tutti i giorni di apertura negli orari previsti per l'attività di Segreteria, presso le sedi, telefonicamente, a mezzo mail o compilando il modulo presente sul sito web [www.studiomassazza.it](http://www.studiomassazza.it).

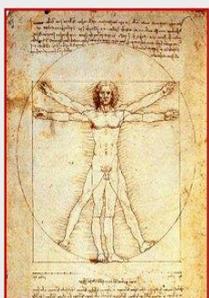
Il presidio esercita l'attività specialistica nel seguente orario:

Dal **Lunedì** al **Venerdì** dalle **07,45 alle 12,00 la mattina**, e dalle **15.30 alle 20,00 la sera**.

Le **visite specialistiche** si svolgono invece nel seguente orario:

Dal Lunedì al Venerdì **dalle 09,30 alle 11,30 la mattina**, e dalle **16,30 alle 19,30 la sera**. Salva la discrezionalità dello Specialista per il carattere d'urgenza, le visite seguiranno l'ordine della prenotazione.

### Prenotazione



[www.studiomassazza.it](http://www.studiomassazza.it)

Le prenotazioni possono essere richieste via web

scrivendo a:

[info@studiomassazza.it](mailto:info@studiomassazza.it)

Per le prenotazioni delle prestazioni specialistiche è attivo il nostro numero telefonico **070652780**, dal lunedì al venerdì durante gli orari di apertura del Centro. Tuttavia vengono raccolte già da tempo problematiche, quesiti e richieste di prenotazione via posta elettronica scrivendo su **info@studiomassazza.it**.

Le prestazioni possono essere erogate agli utenti sia a pagamento che in regime di convenzione.

Una volta effettuata l'eventuale prenotazione di prestazioni convenzionate con ARES è necessario presentare la richiesta completata dal Medico di Famiglia o i codici del Promemoria dematerializzato – ricetta "bianca".

Vista l'emergenza **Covid-19** suggeriamo sempre l'impiego di quest'ultima.

## ACCESSO PER LE PRESTAZIONI IN CONVENZIONE CON IL SSN

La prescrizione del medico ("Rossa" o "Dem") deve contenere le seguenti indicazioni:

- Nome, cognome, età dell'assistito (data di nascita) ed indirizzo
- Codice fiscale dell'assistito, con la specifica indicazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione.
- Tipo della prestazione richiesta
- Quesito diagnostico/diagnosi completa di patologia riscontrata
- Timbro e firma del medico
- Data

Eccezionalmente, per le ricette promemoria (dematerializzate), è consentito al paziente di enumerare i codici in accettazione. L'operatore provvederà alla stampa del promemoria.

### Pagamento delle prestazioni

Il pagamento del ticket va effettuato all'Accettazione prima dell'esecuzione delle prestazioni. Il personale amministrativo dell'Accettazione è a disposizione per ogni chiarimento.

### **Descrizione dell'attività**

L'utente/Paziente già in possesso di un piano terapeutico ortopedico-fisiatrico può prenotare le prestazioni per via telefonica, e-mail o di persona e seguire le indicazioni dettagliate che riceverà dal servizio Accettazione.

1. Prenotazione (telefonica, via email, con il modulo presente sul sito web o di persona) della visita specialistica ortopedica o/e fisiatrica.
2. Il paziente si reca al presidio al giorno ed all'ora concordati, munito di prescrizione, documentazione radiografica ove già effettuata, foglio di dimissione da parte di ospedali o cliniche, riguardanti l'intervento chirurgico eseguito o l'eventuale trauma subito, ed altri esami specialistici se effettuati riguardanti la patologia in esame.
3. Tutti i pazienti sottoposti a visita, sia ortopedica che fisiatrica, che necessitano di prestazioni di fisiokinesiterapia, e volessero effettuarle presso la nostra struttura, incontreranno il Fisiatra per la presa in carico e la compilazione dell'apposita **Scheda di Valutazione** e del Foglio di Terapia riabilitativa ambulatoriale.
4. Terminata la visita specialistica o non appena in possesso delle indicazioni terapeutiche il paziente si reca all'accettazione per prenotare i trattamenti e farsi rilasciare il Foglio di Terapia.
5. Se tale appuntamento non fosse subito prenotabile, il paziente viene inserito in una programmazione specifica, **lista d'attesa**, in relazione al tipo di Piano Terapeutico da eseguire, con precedenza (priorità di accesso) per i pazienti post-chirurgici e traumatizzati gravi.
6. Con un preavviso, viene informato telefonicamente in quale giorno ed a che ora può recarsi al presidio munito d'impegnativa e Scheda di Valutazione per iniziare a sottoporsi alla terapia necessaria.
7. Il primo giorno, prima di sottoporsi ai trattamenti, dovrà rivolgersi al personale di accettazione/segreteria per assolvere alle incombenze burocratiche di cui sopra.
8. Tutti gli altri giorni, presentandosi nell'orario della sua prenotazione dovrà per prima cosa recarsi all'Accettazione per timbrare il Foglio di Terapia e firmare il retro della ricetta con la data del giorno di fruizione e potrà quindi sottoporsi alla seduta prevista. L'originale della Scheda di Valutazione verrà in seguito inviato ad ARES allegato all'impegnativa, per attestare l'effettuazione delle prestazioni richieste.

Salvo diversa disposizione, intorno all'ottava seduta il paziente dovrà incontrare il Fisiatra per l'eventuale continuazione della terapia o la Valutazione finale per la dimissione. In tutti i casi, il fisioterapista terrà informato il Medico Fisiatra sull'andamento del percorso terapeutico.

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

Per ogni processo eseguito dallo Studio FKT Massazza, operano Equipe 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 Equipe 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);
- ✓ redigere il Progetto Riabilitativo con lo scopo di monitorare l'evoluzione e le modificazioni della disabilità;
- ✓ Condividere i programmi, gli obiettivi e le informazioni con il paziente.

L'Equipe 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.

## PARTNERSHIP E NETWORK CONVENZIONI

### CONVENZIONE CON FONDI SANITARI INTEGRATIVI – Previmedical / RBM Salute

Lo Studio FKT Massazza è convenzionato con i principali gruppi assicurativi privati, fondi e mutue integrative del Network Previmedical / RBM Salute.

L'assistenza sanitaria integrativa è una forma di tutela che permette di integrare e/o sostituire le prestazioni pubbliche nell'ambito dei servizi medico-sanitari.

Può essere stipulata in autonomia, far parte dei benefit che ogni azienda mette a disposizione dei propri dipendenti oppure rientrare nei diritti previsti sempre più diffusamente dai Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro (CCNL), dai Contratti Integrativi Aziendali e dal regolamento dei diversi Albi Professionali.

Alcuni fondi sono stipulati direttamente dai privati cittadini, altri dalle aziende per cui lavorano o dalle associazioni di categoria o ordini professionali.

La tipologia delle prestazioni e le modalità di erogazione variano a seconda dell'ente con cui è stata stipulata la convenzione, secondo le modalità proprie dell'ente i cui contenuti sono comunicati direttamente ai propri affiliati.

L'assistenza sanitaria integrativa permette di ottenere il rimborso totale o parziale di molte delle prestazioni sanitarie erogate presso il Centro Massazza.

Fermo restando che ogni ente ha le sue regole a cui attenersi e che possono variare di caso in caso, PER USUFRUIRE DEL RIMBORSO E VERIFICARE LA PROPRIA COPERTURA ASSICURATIVA è necessario contattare direttamente la centrale operativa del proprio fondo, cassa mutua o assicurazione prima della prestazione indicando la struttura prescelta, che se necessario può offrire assistenza anche in tali procedure.

Sul sito web [www.previmedical.it](http://www.previmedical.it) sono disponibili le procedure di accesso.

**CONVENZIONE PER INFORTUNI INAIL**

Lo Studio FKT Massazza è convenzionato INAIL per l'erogazione di prestazioni di fisioterapia e riabilitazione ai soggetti che hanno subito infortunio sul lavoro.

Offriamo quindi ai lavoratori in infortunio di usufruire, in tempi brevi, di prestazioni di riabilitazione motoria e di fisiochinesiterapia finalizzata a:

- ridurre la durata dell'inabilità temporanea assoluta al lavoro e l'entità dei danni invalidanti facilitare il recupero dell'integrità psico-fisica del lavoratore infortunato per un suo più rapido reinserimento nel contesto socio-lavorativo;

- rendere possibile un accertamento precoce degli eventuali postumi permanenti

Le cure vengono erogate con oneri a carico dell'Inail attraverso l'attivazione di una apposta procedura che prevede:

1. Denuncia di infortunio e prima visita medica all'INAIL;
2. In sede di prima visita con il medico INAIL esplicitare la volontà di voler eseguire visita medica e ciclo di fisioterapia presso il nostro centro;
3. Inizio terapia previa autorizzazione da parte dell'INAIL.

**PER USUFRUIRE DELLA CONVENZIONE INAIL E' SUFFICIENTE ESPRIMERE IN SEDE DI PRIMA VISITA PRESSO L'INAIL LA VOLONTA' DI VOLERSI RIVOLGERE ALLO STUDIO FKT MASSAZZA**

## I 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.

### **IMPARZIALITA'**

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.

### **CONTINUITA'**

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 "Studio Fisiocinesiterapico Ortopedico Dott. Giuliano Massazza e Anna De Giudici", 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 "Studio Fisiocinesiterapico Ortopedico Dott. Giuliano Massazza e Anna De Giudici" 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 mettere 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 attività terapeutiche da effettuare e con determinate modalità.

## LA POLITICA DELLA QUALITA'

Lo Studio FKT Massazza 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 fondamentale 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 adottate 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 e 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.

## 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.

Lo Studio FKT Massazza, infatti, consapevole del fatto che ascoltare gli utenti, fornirgli spiegazioni in un linguaggio comprensibile, trattarlo 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".

### **AFFIDABILITA' - TEMPESTIVITA' – TRASPARENZA - FLESSIBILITA'**

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.

## STRUMENTI DI MIGLIORAMENTO

### VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

Annualmente l'Amministratore, coordinato dal Responsabile Sistema Qualità, valuta la conformità degli standard indicati nella Carta dei Servizi e il grado di raggiungimento degli obiettivi stabili. 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.

### 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 e riporlo 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<sup>2</sup> 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 "Scheda Reclamo" sono valutate accuratamente al fine di individuare eventuali azioni correttive e di miglioramento.

---

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

## GLI INDICATORI DI QUALITA'

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	Tarifario 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

**Studio FisiocinesiTerapico Ortopedico  
Dott. Giuliano Massazza  
E Anna De Giudici**

*Via Nuoro, 44 – 09125 Cagliari (CA)*

+39 070652780

info@studiomassazza.it