

Carta dei Servizi

Servizio Riabilitativo

Fisioterapico e Logopedico

Ipab "La Pieve"

La Carta dei Servizi è il documento che formalizza il “patto” stipulato tra il Centro Riabilitativo Fisioterapico e Logopedico dell’Ipab “La Pieve” 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, gli standard di qualità, la tutela e la partecipazione dei cittadini-utenti.

Con la Carta dei Servizi il cittadino-utente è soggetto attivo per valutare la qualità dei servizi e delle prestazioni erogate.

Questa collaborazione fra chi eroga il servizio sanitario e chi ne usufruisce consente alla Direzione di predisporre nuove azioni finalizzate a migliorare gli interventi riabilitativi rivolti agli utenti, tutelando la loro salute.

La Carta è un efficace strumento di comunicazione per razionalizzare l’organizzazione del Servizio Riabilitativo 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 riabilitativa erogata, promuovendo nel contempo un costante processo di umanizzazione dell’attività riabilitativa 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 all’utenza.

Il Servizio Riabilitativo Fisioterapico e Logopedico dell'Ipab "La Pieve", in sintonia con la mission che da sempre ispira e orienta l'operato dell'ente, nasce dall'esigenza di fornire risposte concrete alla crescente domanda di interventi riabilitativi di tipo fisioterapico e logopedico provenienti dal territorio.

A fronte di queste nuove esigenze espresse dalla cittadinanza, ma anche su suggerimento dell'Ulss 4 "Alto Vicentino", si è provveduto a risistemare un'ala al pian terreno in modo tale da poter allestire i nuovi locali per lo svolgimento dell'attività riabilitativa. Questi locali, in linea con le normative vigenti, garantiscono al contempo la privacy e la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti gli utenti, grazie anche alla totale eliminazione delle barriere architettoniche.

Le condizioni e l'ambiente di lavoro destinate al Servizio Riabilitativo, infine, sono adattati al coinvolgimento di tutto il personale e sono tali da salvaguardare l'incolumità dei pazienti, del pubblico nonché dei dipendenti e dei terzi coinvolti nelle operazioni.

L'ambulatorio è autorizzato con provvedimento del Comune di Breganze prot. n. 8497/2013 del 20.06.2013

I valori fondamentali sui quali si fonda l'attività dell'ambulatorio sono:

- ❖ il soddisfacimento dei bisogni dell'utente;
- ❖ la professionalità, come valore teso a garantire al meglio le prestazioni di cui l'utente necessita;
- ❖ l'innovazione a tutti i livelli, per sostenere i continui cambiamenti in corso nel settore;
- ❖ la ricerca della massima efficacia ed efficienza possibili.

Le prestazioni erogate dal *Servizio Riabilitativo* sono le seguenti:

- Servizio Fisiatrico

Fisiatria (dal greco *Phisio* = natura e *Iatria* = cura) è quella branca della medicina, detta anche Medicina Fisica e Riabilitazione, che si occupa della valutazione osteo-arto-legamentosa e muscolare del paziente, l'assetto e la funzionalità dei vari segmenti del corpo umano e ne definisce alterazioni, patologie, al fine di impostare una terapia riabilitativa funzionale attraverso tecniche fisiche, fisioterapie, esercizi mirati e farmacologia.

Prestazioni offerte:

- Visite di consulto fisiatrico.

- Servizio Fisioterapico

Fisioterapia (dal greco *Phisio* = natura e *Therapeia* = terapia) è una branca della medicina che si occupa della diagnosi, cura e riabilitazione di pazienti affetti da patologie e disfunzioni congenite o acquisite, in ambito neuromuscoloscheletrico e viscerale attraverso molteplici interventi terapeutici.

Prestazioni offerte:

- Valutazione e diagnosi fisioterapica
- Chinesiterapia segmentaria
- Rieducazione neuromotoria
- Terapia Fisica (elettroterapia antalgica e di stimolazione, termoterapia, meccanoterapia, ecc...)
- Terapia manuale
- Linfodrenaggio
- Rieducazione Posturale
- Rieducazione Respiratoria
- Bendaggio Funzionale

- Servizio Logopedico

Logopedia (dalle parole greche *Logos* = discorso e *Paideia* = educazione) si occupa della prevenzione, educazione e rieducazione della voce, del linguaggio scritto e orale e della comunicazione, in età evolutiva, adulta e geriatrica.

Presso l'ambulatorio si può usufruire della rieducazione specifica per disturbi:

- Della voce e del linguaggio o più in generale della comunicazione (disfonie, disartria, disfagia...);
- Neuropsicologiche (afasia, aprassia, agnosia, disturbi dell'apprendimento...).

L'orario di apertura del *Servizio Riabilitativo* al pubblico è il seguente:

dal lunedì al venerdì tutte le mattine dalle 8.00 alle 13.00 e tutti i pomeriggi dalle 13.30 alle 16.00.

Le prestazioni sono tutte erogate con orari personalizzati e su appuntamento previa prenotazione ai seguenti numeri di telefono:

- Servizio Fisiatrico: 0445/306311
- Servizio Fisioterapico: 0445/306372 o 0445/306342
- Servizio Logopedico: 0445/306343 o 0445/306372

Le prestazioni riabilitative possono essere erogate ai richiedenti su prescrizione del Medico di Base o del Medico Specialista.

Il personale operante è qualificato e in possesso di Titolo di Laurea specialistica.

Procedura di accesso e presentazione della domanda

- Primo contatto telefonico;
- Compilazione e presentazione della domanda di accesso direttamente presso il *Servizio Riabilitativo* e firma del modello sulla privacy;
- Contestualmente alla compilazione della domanda vengono presentati:
 - la prescrizione medica;
 - eventuali accertamenti e indagini strumentali;

Tali documenti, in fotocopia, saranno allegati alla domanda di attivazione delle prestazioni e alla cartella nominativa mentre l'originale viene restituito al paziente;

- La domanda di attivazione del Servizio viene protocollata dalla segreteria dell'ente con inserimento nella lista di attesa stabilendone la priorità in base al grado di acuzie della patologia e alla data di presentazione;
- Una volta che la domanda sia stata presa in carico, in sede di primo consulto con il professionista, il paziente verrà informato sulla tipologia e le controindicazioni del trattamento che verrà effettuato tramite l'apposizione della firma sul modulo di Consenso Informato.

- Per ogni accesso dell'utente presso il Servizio Riabilitativo, il professionista provvederà ad aggiornare la cartella personale.
- Al termine del ciclo di trattamento verrà chiesto all'utente di apporre la firma per confermare il numero e la tipologia delle sedute eseguite e per accettazione dell'importo totale delle prestazioni;
- A conclusione del ciclo la cartella originale sarà consegnata all'ufficio Rette per la fatturazione e l'archiviazione della pratica;
- La fattura verrà spedita a domicilio dell'utente e il pagamento della stessa verrà effettuato o tramite bonifico bancario o presso lo sportello del Banco Popolare di Breganze;
- Al termine del ciclo i dati riguardanti l'intervento effettuato saranno inseriti all'interno di un Database informatico in conformità a quanto previsto dalle vigenti norme sulla tutela della privacy e sul trattamento dei dati personali.

Il Servizio Riabilitativo Fisioterapico e Logopedico dell'Ipab "La Pieve" opera per la tutela della salute, come diritto fondamentale dell'individuo nel rispetto della dignità e della libertà della persona umana, garantendo:

- l'**eguaglianza** di ogni cittadino-utente nel ricevere gli atti diagnostici e terapeutici più appropriati, senza discriminazioni di sesso, razza, nazionalità, condizione sociale e religione;
- la **qualità** e l'**appropriatezza** degli atti diagnostici e terapeutici;
- il **rispetto** del **tempo** dell'utente, riducendo al minimo le attese per l'accesso ai servizi;
- il **rispetto** della **dignità** del paziente, favorendo l'umanizzazione dei rapporti e la riservatezza;
- la **tutela** della **privacy**, assicurando l'applicazione del D. Lgs. 196/03, con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili;
- l'effettuazione di **rilevazioni periodiche del gradimento** degli utenti sul servizio offerto;
- **tecnologie** e **professionalità** all'avanguardia e costantemente aggiornate.

STANDARD di QUALITA', IMPEGNI e PROGRAMMI

	Indicatore di Qualità	Standard di Qualità
<i>Rispetto del tempo dei nostri utenti</i>	Tempo di attesa per consulenza fisiatrica	max 10gg
	Tempo di attesa per il trattamento riabilitativo	max 15gg
<i>Informazione corretta e chiara</i>	Documentazione sui servizi	in Segreteria e nel Sito dell'Ente è disponibile la Carta dei Servizi
	Identificazione dei Professionisti	Ogni Operatore è identificato: - nome e cognome - funzione
<i>Professionalità e tecnologie</i>	Qualifica dei Professionisti	conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard del Sistema Sanitario Nazionale
	Dotazione e qualifica del personale medico	
<i>Qualità dei Servizi</i>	Monitoraggio dei reclami degli utenti	distribuzione di schede di segnalazione e/o reclamo agli utenti

Reclami

Il Servizio Riabilitativo Fisioterapico e Logopedico dell'Ipab "La Pieve" garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

L'utente/cliente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo predisposto che può essere richiesto in Segreteria;
- lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione o consegnata brevi manu in Segreteria;
- segnalazione telefonica o fax firmato indirizzato alla Direzione.

La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei Servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 3 giorni.

Questionari

Al cliente/utente viene consegnato un questionario che la Direzione invita a compilare (anche in forma anonima).

Sulla base delle risposte, la Direzione si impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti.

Indagini sulla soddisfazione degli utenti Con frequenza trimestrale, la Direzione analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, provvedendo alla eliminazione di eventuali cause di disservizio ed insoddisfazione.

Riferimenti legislativi

- Decreto legislativo 502/92, come modificato dal D.L. 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini
- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- DPCM 11/10/94 "Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" in G.U. n° 261 dell' 8/11/1994
- DPCM 19/05/95 "Schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"
- Linee Guida n° 2/95 "Attuazione della Carta dei Servizi Sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale"
- Legge n° 675 del 31 dicembre 1996 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali"
- Decreto legislativo n° 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali"
 - Legge n°33 del 2013 "Riordino della disciplina e diffusione delle informazioni delle pubbliche amministrazioni"