

INDICE

- 3 **Chi sono** (mission e modalità di accesso)
- 4 **La carta dei servizi**
- 5 **Principi fondamentali**
- 5 **Standard e qualità**
- 5 **Programmi ed impegni**
- 6 **Tutela della privacy**
- 6 **Sicurezza ed igiene**
- 6 **Modalità di accesso ed assistenza**
- 7 **Compiti del fisioterapista**
- 8 **Dimissione e controlli**
- 8 **Urgenze**
- 9 **Gestione dei reclami**
- 9 **Orari dell'ambulatorio**
- 10 **Contatti dell'ambulatorio**
- 10 **Servizi erogati**
- 11 **Organizzazione interna**
- 11 **Meccanismi di verifica a disposizione dell'utente**
- 12 **Sostituzione... & doveri**



CHI SONO

L'Ambulatorio di **Fisioterapia Pasqualetto** si rivolge a persone di tutte le età, per riabilitare e prevenire, le disfunzioni vertebrali e le patologie ortopediche e neurologiche.

Con la nostra esperienza e formazione, costantemente aggiornata, miriamo attraverso il trattamento fisioterapico e la terapia manuale osteopatica individuale, al ripristino dello stato di salute ed al miglioramento della qualità di vita del paziente.

L'Ambulatorio di **Fisioterapia Pasqualetto** si avvale di consulenze e collaborazione con figure specialistiche esterne in ambito sanitario. Il tutto prosegue sotto la direzione del titolare dell'ambulatorio.



Mission

L'obiettivo quello di **offrire alla comunità** una assistenza specialistica ambulatoriale di prevenzione e cura con la **corretta diagnosi e terapia**, garantendo la presa in carico del paziente per l'intero iter terapeutico e il **miglioramento continuo degli standard qualitativi delle prestazioni**, garantendo una piena soddisfazione dei bisogni e delle aspettative dei propri utenti.

Oltre a ridurre al **minimo i tempi di attesa dell'interessato**, garantendo professionalità e proponendo l'uso di terapia fisica e manuale all'avanguardia in costante aggiornamento. Informare correttamente e chiaramente l'interessato e il suo medico curante sullo stato di salute e l'eventuale **progetto terapeutico riabilitativo**.

Modalità di accesso

La Struttura Sanitaria di cui trattasi è **facilmente raggiungibile** da parte dei pazienti **residenti a Marghera e nei comuni limitrofi** sia con mezzi pubblici che con mezzi privati.

Nelle immediate vicinanze ci sono **parcheggi per la sosta delle auto**.

Il paziente può rivolgersi alla struttura sanitaria **sia di persona che per telefono**, per richiedere tutte le informazioni che desidera (dai servizi offerti

alle relative modalità di accesso) , di fissare subito l'appuntamento, generalmente entro una settimana.

LA CARTA DEI SERVIZI

È il documento che descrive gli impegni **dell'Ambulatorio Fisioterapia Pasqualetto** che si assume nei confronti dell'Utente per l'erogazione delle prestazioni e per il loro miglioramento quantitativo e qualitativo, nel rispetto dei principi fondamentali posti a tutela del cittadino.

È un documento dinamico, in quanto descrive una realtà in rapido movimento ed è, dunque soggetta a periodici aggiornamenti, miglioramenti, integrazioni e verifiche. Essa vuole essere una **fotografia realistica della struttura** e intende fornire quindi ai cittadini una informazione "trasparente".

La carta dei servizi è un documento in cui sono descritte le **finalità, modi e criteri** attraverso cui il servizio viene attuato.

La carta dei servizi è lo strumento fondamentale con il quale si attua il **principio di trasparenza**, attraverso l'esplicita dichiarazione dei **diritti e doveri sia del personale**, sia degli **utenti**.

Si ispira agli articoli **3, 30, 33, 34** della **Costituzione Italiana** che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

L'**Ambulatorio di Fisioterapia Pasqualetto**, si avvale della carta dei servizi come **strumento di comunicazione per far conoscere all'interno e all'esterno della propria organizzazione**, i **valori**, la **strategia dell'ambulatorio** e per aiutare le persone ad orientarsi all'interno della struttura sanitaria.



PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza ad ogni assistito. È garantita parità di trattamento a parità di bisogno, senza distinzione di sesso, razza, religione, opinione politica, condizione economica.

Imparzialità nei confronti di tutti i pazienti con uguale opportunità di accesso alle informazioni e servizi.

Continuità e la regolarità nelle cure.

Efficacia ed Efficienza. Gli adeguamenti attuali e futuri che il Poliambulatorio affronterà sono alla base del raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia dei servizi erogati.

STANDARD & QUALITÀ

- **Modalità di prenotazione semplificate** - Possibilità di prenotare telefonicamente ogni tipo di visita o esame
- **Tempo di attesa per le prenotazioni** - Da tre a dieci giorni lavorativi, salvo esami o prestazioni particolari.
- **Tempo di attesa per effettuare l' esame e/o la visita** - Rispetto dell'orario dato al momento della prenotazione, salvo imprevisti che si cercherà di comunicare tempestivamente.
- **Leggibilità dei referti** - Tutti i referti verranno scritti al computer
- **Richiesta cartella clinica del paziente** - Il prima possibile nell'arco della giornata
- **Facilità ad individuare i Servizi** - Presenza di chiare indicazioni e di segnaletica.
- **Confort nella sala d'attesa** - Tutti i locali sono dotati di aria condizionata e purificata
- **Pulizia e facilità di accesso ai servizi igienici** - Sono presenti locali igienici per il pubblico, adeguatamente segnalati e curati sul piano igienico e sono disponibili anche servizi per persone diversamente abili.

PROGRAMMI ED IMPEGNI

Il nostro **impegno principale nei confronti dei pazienti** è quello di garantire un servizio di **assistenza sanitaria di alto livello** sia in termini sanitari che organizzativi. L'impiego di personale sanitario di alto profilo professionale, è alla base del nostro

servizio;

- “Quality Control” pianificato delle apparecchiature elettromedicali
- Manipolazione della strumentazione dello studio secondo le norme contenute nel D.Lgs. 81/08 sulla Sicurezza e Salute dei Lavoratori
- Smaltimento rifiuti secondo la normativa vigente
- Rilevazione sistematica dei tempi di attesa
- Sale d’aspetto dotate di videosorveglianza per la sicurezza e urgenze
- Questionario per la raccolta dei giudizi degli utenti

TUTELA DELLA PRIVACY

Tutto il **personale medico, paramedico e amministrativo** è tenuto al segreto professionale.

In conformità alla **legge 196/03 e Reg UE 679/16** sul **trattamento dei dati personali**, il cliente/paziente deve fornire per sé e/o per i propri familiari - se minori - il **consenso con il quale autorizza il trattamento dei dati** esclusivamente ai fini di **diagnosi e cura** da parte dei medici e del personale dello Studio vari consensi informati alle terapie).

Il documento programmatico sulla Sicurezza dei dati è distribuito a tutto il personale. Il Dr Pasqualetto Andrea è stato specificatamente addestrato al rispetto dei dettami della Legge sulla Privacy.

SICUREZZA & IGIENE

La struttura opera in conformità alla **Legge 81/08** recante norme sulla Sicurezza sul lavoro. Il controllo della qualità e funzionalità delle apparecchiature e strumenti è attuato sistematicamente tramite:

- interventi di manutenzione periodica
- controlli di funzionalità
- interventi di taratura

I protocolli operativi elaborati dalla direzione definiscono le responsabilità e le modalità operative per:

- pulizia e sanificazione di locali ed ambienti di lavoro
- trattamenti di disinfezione di apparecchiature e strumenti
- igiene personale ed uso dei dispositivi di protezione individuale
- controllo delle infezioni crociate

MODALITÀ DI ACCESSO

Ai servizi della struttura si accede **telefonticamente** o **personalmente** tramite l'accettazione.

MODALITÀ ASSISTENZIALI

Le **attività assistenziali** sono rivolte direttamente dal Dr. Pasqualetto Andrea, con le seguenti modalità:

Appuntamenti di accoglienza:

- chiedere se si tratta di un'urgenza o di una visita programmata
- chiedere i dati anagrafici e il numero di telefono
- chiedere se si tratta di un controllo o prima visita
- chiedere di produrre radiografie e referti precedenti
- disponibilità di giorni e orari
- chiedere il nominativo del medico curante/invitante

In caso di prima visita:

- invitare il paziente ad accomodarsi in sala d'attesa
- introdurre il paziente nell'ambulatorio
- aprire una cartella digitalizzata e/o cartacea
- ritirare la documentazione richiesta e farne copia digitalizzata
- consegnare il materiale visionato
- consegnare e far firmare consenso al trattamento dei dati personali comuni e sensibili
- modulo di consenso informato
- preparazione e consegna del preventivo al paziente (se si tratta di prestazioni complesse)

Nelle visite successive:

- ritiro del preventivo firmato per accettazione
- consegna promemoria con eventuali indicazioni terapeutiche

A fine seduta:

- consegna istruzioni e post trattamento
- consegna del promemoria del controllo

COMPITI DEL FISIOTERAPISTA/OSTEOPATA

Prima visita:

È sempre effettuata dal professionista che esamina la documentazione, e intervista il paziente per avviare il progetto di trattamento, informa il paziente in merito alle cure a cui sarà o dovrà sottoporsi.

Interventi successivi:

Il/I professionista/i deve/devono:

- intervistare serenamente il paziente
- valutare gli esami e i referti se presenti
- esaminare la cartella clinica
- compilarla dettagliatamente a fine trattamento
- inviare il paziente in accettazione dove il personale, potrà indicare il nuovo appuntamento se richiesto dal piano di cura

DIMISSIONE E CONTROLLI

Alla fine del trattamento al paziente viene rilasciata (quando necessario) una **prescrizione con indicazioni delle cure domiciliari più idonee** e un **programma per i successivi controlli di routine**.

La scheda del paziente, contenente tutta la documentazione cartacea e radiografica copiata digitalmente viene conservata nell'archivio chiuso a chiave.

URGENZE

Le urgenze avvengono su pazienti della struttura e su pazienti non trattati:

Urgenze su pazienti della struttura:

- le urgenze "casuali" senza presenza del fisioterapista vanno riferite al 118 (vedi emergenze cliniche)
- le urgenze vengono ricevute in giornata
- l'urgenza su pazienti della struttura è gestita come emergenza e pertanto viene predisposta una visita immediata

Urgenza su pazienti non trattati:

- le urgenze "casuali" senza presenza del fisioterapista vanno riferite al 118 (vedi emergenze cliniche)
- le urgenze vengono ricevute in giornata e inviate alla struttura di emergenza pubblica, viene comunque aperto un modulo paziente. Questo tipo di urgenza non implica il monitoraggio e il controllo.

Continuità assistenziale:

In casi di **emergenza organizzativa** (Es: assenza del **Dr Pasqualetto Andrea**) si avvisa prontamente i pazienti già presenti in sala attesa e quelli in agenda appuntamenti.

A garanzia della continuità assistenziale durante gli orari di apertura potrà essere proposto un altro specialista presente in struttura.

In caso di **emergenza ambientale** il **Dr Pasqualetto Andrea** impartisce

adeguate disposizioni in merito affinché il personale sia in grado di gestire l'evacuazione della struttura e guidare i pazienti verso le vie d'uscita allertando immediatamente il Comando dei Vigili del Fuoco.

In caso di **emergenza tecnica** il **Dr Pasqualetto Andrea** contatta telefonicamente le aziende interessate per valutare quali possano essere i tempi di interruzione del servizio.

Nel caso di guasti che compromettano l'erogazione dei servizi in sicurezza il Dr Pasqualetto Andrea avviserà i pazienti presenti in sala d'attesa e telefonicamente quelli in agenda, fissando nuovi appuntamenti. In caso di guasti legati ad impianti e/o attrezzature il personale ha il compito di avvisare i tecnici competenti per la manutenzione.

GESTIONE DEI RECLAMI

Per i reclami legati alle attività organizzative e ai servizi dalla struttura il responsabile è il Dr Pasqualetto Andrea. Per i reclami di natura sanitaria in relazione ai trattamenti e alle procedure il responsabile è il Dr Pasqualetto Andrea.

Il reclamo può essere consegnato direttamente alla reception.

Il reclamo può essere inoltrato al referente anche telefonicamente, per via mail, pec o per poste.

ORARI DELL'AMBULATORIO

	MATTINO	POMERIGGIO
LUNEDÌ	CHIUSO	14:30 - 19:00
MARTEDÌ	09:00 - 12:00	14:30 - 19:00
MERCOLEDÌ	CHIUSO	CHIUSO
GIOVEDÌ	09:00 - 12:00	14:30 - 19:00
VENERDÌ	09:00 - 14:00	CHIUSO



CONTATTI DELL'AMBULATORIO

Telefono:

(+39) 340 07 25 405

Mail:

info@fisioterapiapasqualetto.it

Pec:

fisioterapiapasqualetto@pec.it

SERVIZI EROGATI

FISIOTERAPIA	<ul style="list-style-type: none">• Mobilizzazione passiva, attiva assistita, attiva• Rieducazione posturale• Riabilitazione post chirurgica• Riabilitazione post traumatica• Riabilitazione ortopedica, neurologica, pediatrica• Tecniche di bendaggio funzionale, Kinesiotape• Progettazione tutori NRX
TERAPIE FISICHE	<ul style="list-style-type: none">• Tecarterapia - INDIBA®• Ipertermia - EASYTECH® NOVA• Bemer® terapia• Pressoterapia I-TECH®(anche a noleggio)• Ultrasuonoterapia I-TECH® (anche a noleggio)• Magnetoterapia I-TECH® (anche a noleggio)• Elettroterapia I-TECH® (anche a noleggio)
OSTEOPATIA E TERAPIA MANUALE	<ul style="list-style-type: none">• Tecniche di Terapia manuale manipolativa vertebrale• Tecniche di Terapia manuale manipolativa articolazioni periferiche• Tecniche manipolative viscerali e craniosacrali
POSTUROLOGIA	<ul style="list-style-type: none">• Esame stabilometrico statico e dinamico con pedana Cyber-Sabots™• Metodo SprintIT®



ORGANIZZAZIONE INTERNA

Legale rappresentate Dr Pasqualetto Andrea.

Lo stesso è il legale rappresentante per la struttura.

Allo stesso compete:

- gestione della struttura,
- gestione amministrativa,
- conformità e manutenzione di impianti e attrezzature,
- contratto smaltimento rifiuti sanitari
- responsabilità civile,
- reclamo gestionale
- assunzione del personale
- sicurezza sul lavoro (RSPP)(unico operatore)
- tenuta del dato
- formazione del personale dipendente (unico operatore)

Assume la responsabilità per:

- controllo sulle prestazioni erogate,
- formazione ECM obbligatoria,
- emergenza e Primo soccorso,
- reclamo operativo
- sterilizzazione, disinfezione e igiene
- procedure di prevenzione
- trattamento rifiuti sanitari
- utilizzo e funzionamento delle apparecchiature elettromedicali
- responsabile della formazione (unico operatore)

MECCANISMI DI VERIFICA

La comunicazione:

La direzione pone particolare attenzione alla comunicazione con la clientela, in un'ottica di reciproco interesse:

- del **paziente**, che sentendosi informato acquisisce la necessaria consapevolezza ed effettua le scelte migliori per la propria soddisfazione
- della **Società**, che apprende dal paziente le sue necessità e le sue aspettative, adeguando conseguentemente l'offerta. La comunicazione viene garantita attraverso forme diverse, le brochure illustrative e la cartellonistica presente in sede.

La soddisfazione del paziente:

La soddisfazione della clientela viene monitorata attraverso la distribuzione di "Schede di soddisfazione" che i pazienti possono compilare anche in

maniera anonima e riconsegnare deponendole in apposito contenitore.

Dal questionario si ricavano i dati relativi raggruppati in per tre principali aree di interfaccia con il paziente, ovvero:

- Area accoglienza/segreteria
- Area professionale
- Area organizzativa

Reclami:

Sono disponibili dei "Moduli di reclamo" per le segnalazioni con carattere di vera e propria contestazione.

La direzione si impegna ad analizzare immediatamente le eventuali contestazioni provenienti da pazienti, indipendentemente dalla loro frequenza e ripetitività.

La Direzione si impegna inoltre a **fornire con tempestività riscontro formale** al paziente che abbia inoltrato un reclamo, fornendo le pertinenti considerazioni.

Al Paziente verranno contestualmente fornite, laddove applicabile, le **motivazioni che hanno portato al disservizio** e le conseguenti azioni correttive adottate per scongiurarne il suo ripetersi.

SOSTITUZIONE

In assenza del Dr Pasqualetto Andrea lo studio **non sarà operativo**.

... & DOVERI

Il paziente nella fruizione del servizio è chiamato a:

- **Rispettare le regole**, le procedure e gli orari degli appuntamenti forniti e accogliere le indicazioni del personale.
- **Rispettare la professionalità** dell'operatore, rivolgendosi con fiducia e con atteggiamento collaborativo.
- **Rispettare gli altri utenti** del servizio.
- **Rispettare gli ambienti** e le **attrezzature**.
- **Prestarsi alle sedute al costo** del servizio.

