

## ***CARTA DEI SERVIZI E INFORMAZIONI ALL'UTENZA***



## INDICE

<u>1. PREMESSA</u>	3
<u>2. IMPEGNI</u>	3
<u>3. PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI</u>	4
<u>4. L'AZIENDA</u>	6
<u>4.1 Descrizione dell'Azienda</u>	6
<u>4.2 Prestazioni convenzionate e non convenzionate</u>	7
<u>5. TERAPIE CONVENZIONATE</u>	8
<u>6. TERAPIE PRIVATE</u>	9
<u>7. COME ACCEDERE AI NOSTRI SERVIZI</u>	14
<u>7.1 Tempi medi di attesa</u>	14
<u>7.2 Misure per l'accesso ai locali e aspetti relativi all'umanizzazione del servizio</u>	14
<u>7.3 Modalità di pagamento</u>	14
<u>7.4 Sistema privacy</u>	15
<u>7.5 Certificazione di effettuazione delle prestazioni</u>	15
<u>7.6 Indagine sulla soddisfazione dell'utente</u>	15
<u>7.7 Informazioni Strutturali</u>	15
<u>7.8 Direzione Sanitaria</u>	15
<u>8. QUALITÀ DEL SERVIZIO</u>	15
<u>8.1 Premessa</u>	15
<u>8.2 Standard di qualità</u>	15
<u>8.3 Standard di quantità</u>	17
<u>8.4 Monitoraggio e modalità di tutela per gli utenti</u>	17
<u>8.5 Accessibilità dei dati di verifica del rispetto degli standard</u>	18
<u>9. SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI</u>	18
<u>10. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE</u>	21
<u>11. INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI</u>	22
<u>11.1 Informazioni all'Utente</u>	22
<u>11.2 Procedura di reclamo</u>	23
<u>12. TARIFFE</u>	23

### 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi Sanitari è il documento che permette di definire e di formalizzare il “patto” stipulato tra **FISIOKINESITERAPIA D'ARPA S.R.L.** ed i cittadini-utenti.

Si tratta, dunque, di uno strumento estremamente utile e importante dal momento che garantisce una comunicazione continua tra l'utente e la struttura sanitaria cui esso si rivolge per fruire dei servizi e delle prestazioni offerti.

La Carta dei servizi è un documento obbligatorio per le strutture sanitarie accreditate presso la Regione Siciliana (Decreto Regionale n. 890 Assessorato Sanità del 17 Giugno 2002 e ss.mm.ii.).

Essa consente all'utente un rapido ed esauriente accesso a tutte le informazioni relative all'organizzazione e alle tipologie di servizi e di prestazioni offerti e, al contempo, permette alla struttura di sviluppare e monitorare tutte le attività relative al miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni offerti mantenendo costante l'attenzione verso le esigenze degli utenti.

La Carta dei servizi descrive gli obiettivi che la struttura si prefigge e consente, agli utenti che scelgono di usufruire dei servizi e delle prestazioni, di instaurare un dialogo diretto con l'organizzazione partecipando in questo modo alla sua continua crescita e miglioramento.

Si tratta di un documento dinamico, in continua evoluzione essendo soggetto a continua verifica e aggiornamento grazie anche al contributo dei utenti che sono invitati a collaborare contribuendo con idee ed esperienze al miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni.

## 2. IMPEGNI

**FISIOKINESITERAPIA D'ARPA S.R.L.** ha deciso di dotarsi di strumenti adeguati per consentire il suo sviluppo qualitativo e la completa soddisfazione dell'utenza attraverso:

- somministrazione periodica dei questionari relativi alla Soddisfazione dell'Utenza nonché l'uso di social media (per una comunicazione più immediata; rivolta a tutte le fasce di età) nei quali i pazienti possono esprimere il loro giudizio sulla qualità dei servizi e delle prestazioni di cui hanno usufruito;
- predisposizione di un apposito modulo per la presentazione dei reclami da parte degli utenti reso disponibile presso la segreteria;
- verifica annuale effettuata dalla Direzione con la collaborazione del Rappresentate della Direzione per la Qualità e il Responsabile del Sistema Qualità per valutare l'effettivo raggiungimento degli obiettivi aziendali prefissati;
- riesame annuale della Direzione;
- verifica periodica del Sistema di Gestione per la Qualità.

Attraverso l'uso di questi strumenti Fisiokinesiterapia D'Arpa srl è in grado di compiere una scrupolosa analisi di tutta la struttura e di prendere atto delle possibili aree d'intervento per migliorare le prestazioni erogate e garantire la soddisfazione degli utenti mediante l'offerta di un servizio di qualità nel campo **della Fisiatria e della Riabilitazione Fisioterapica**.

### 3. PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI

Coerentemente con gli indirizzi previsti dal decreto, Fisiokinesiterapia D'Arpa srl si impegna ad erogare i propri servizi e le proprie prestazioni nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

#### 1. Eguaglianza ed imparzialità

- Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione;
- Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture delle persone anziane attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica dell'Azienda;
- Garanzia di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

#### 2. Continuità

- L'erogazione dei servizi è continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dall'Assessorato; fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda, ed in ogni caso conformi alla normativa regolatrice di settore;
- Definizione e preventiva comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.

#### 3. Partecipazione

- La funzione della partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un'efficace sistema d'informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso l'istituzione di un rapporto di scambio informativo tra l'Azienda e gli Utenti/Clienti attraverso le seguenti modalità:
  - rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, della prestazione sanitaria mediante l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli Utenti nell'apposito modulo della Soddisfazione dell'Utenza per il miglioramento del servizio. Il controllo di qualità sarà effettuato anche in fase di prenotazione ed erogazione della

prestazione, nonché a prestazione avvenuta, avendo cura di considerare i punti di vista espressi dai vari soggetti interessati (utenti e personale). La qualità dei servizi offerti viene altresì valutata mediante il monitoraggio e l'analisi dei fatti osservati o riferiti.

- il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazione dei Consumatori, Comuni, Assessorato, Conferenza dei servizi).

#### 4. Efficienza ed efficacia

- I servizi e le prestazioni vengono forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure più idonee per soddisfare al meglio i bisogni degli utenti evitando dispendi di tempo e risorse che andrebbero a danno dei pazienti e del personale.

#### 5. Libertà di scelta

- Garanzia da parte della struttura, in collaborazione con altri Enti preposti (Regione, Provincia, Comuni) ad assumere iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni.



## 4. L'AZIENDA



#### 4.1 Descrizione dell'Azienda

<i>Denominazione e Forma Giuridica:</i>	<b>FISIOKINESITERAPIA D'ARPA S.R.L.</b>
<i>Attività esercitata:</i>	<b>Fisiatria Fisiokinesiterapia</b>
<i>Sede Legale ed Operativa:</i>	<b>Via Antonino Agostino, 15 - 90135 Palermo</b>
<i>Telefono:</i>	<b>091213414</b>
<i>Fax:</i>	<b>0916526254</b>
<i>E-mail:</i>	<b>info@fisioterapiadarpa.it</b>
<i>Posta Certificata</i>	<b>direzione@pec.fisioterapiadarpa.it</b>
<i>P. IVA:</i>	<b>04677110829</b>
<i>Amministratore Unico:</i>	<b>Sig.ra Cristina Motisi</b>
<i>Direttore Sanitario:</i>	<b>Dott. Carlo Costanza</b>
<i>Rappresentante della direzione per la Qualità:</i>	<b>Dott.ssa Carla D'Arpa</b>
<i>Responsabile Qualità:</i>	<b>Sig.ra Miriam Lupo</b>
<i>Referente Privacy/DPO:</i>	<b>Sig. Maurizio Maria Lo Re</b>
<i>Referente Sicurezza sede:</i>	<b>Sig. Maurizio Maria Lo Re</b>
<i>Responsabile dei Reclami:</i>	<b>Dott.ssa Carla D'Arpa</b>

FISIOKINESITERAPIA D'ARPA S.R.L. è un ambulatorio specializzato in Medicina fisica e Riabilitazione.

Per quanto concerne la riabilitazione fisioterapica, l'ambulatorio opera in regime di convenzione con l'ASP n° 6 di Palermo.

L'organizzazione degli spazi e le condizioni di lavoro sono definite in modo da soddisfare le esigenze del personale e dei pazienti garantendone la sicurezza e assicurandone la confortevolezza.

#### 4.2. Prestazioni convenzionate e non convenzionate

#### 4.2.1 A) Prestazioni convenzionate:

- Visita fisiatrica: visita medica diagnostica tesa a individuare la problematica del paziente per poterlo indirizzare verso il piano riabilitativo più appropriato;
- Erogazione del piano terapeutico riabilitativo: il paziente che abbia già effettuato la visita fisiatrica potrà concordare, presso l'accettazione, un orario per potere effettuare le sedute fisioterapiche proposte dal medico fisiatra;
- Terapie convenzionate: radar terapia, elettrostimolazione, tens, diadinamica, ultrasuoni, rieducazione funzionale, rieducazione neuromotoria, esercizi propriocettivi, trazione vertebrale.

#### 4.2.1 B) Prestazioni non convenzionate:

- Ecografia articolare/muscolare; infiltrazioni
- Terapie private: Laserterapia (Laser IR, Laser CO2, CHELT Therapy), Tecarterapia, Massoterapia, Magnetoterapia (a placche e con solenoide), SIS, Ionoforesi, ENF, Frens, Onde d'urto, Crioterapia, Crioultrasuoni, Pressoterapia.



## 5. TERAPIE CONVENZIONATE

### TENS- DIADINAMICA



**Indicazioni terapeutiche:** algie acute e croniche, artropatie, tendiniti e postumi dolorosi di traumi articolari.

**Effetti benefici:** azione analgesica e rilassamento della muscolatura, migliora e facilita il riassorbimento degli edemi post traumatici.

---

### RADARTEAPIA

**Indicazioni terapeutiche:** contratture muscolari e artropatie croniche.

**Effetti benefici:** effetto termico; rilassamento muscolare; effetto analgesico ed effetto trofico.



### ULTRASUONOTERAPIA

**Indicazioni terapeutiche:** tendiniti, borsiti, contratture muscolari, artrosi, morbo di Dupuytren, ematomi organizzati e tessuti cicatriziali.



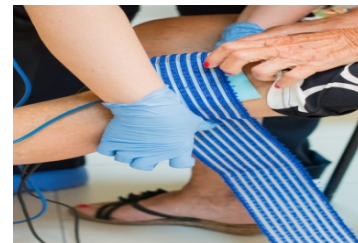
**Effetti benefici:** effetto termico, meccanico. Favorisce il riassorbimento di ematomi e ammorbidisce i tessuti cicatriziali.

---

### ELETTROSTIMOLAZIONE

**Indicazioni terapeutiche:** ipotonotrofia muscolare.

**Effetti benefici:** rinforzo e definizione delle fibre muscolari.



### KINESI ATTIVA/PASSIVA





**Indicazioni terapeutiche:** recupero muscolare ed articolare e della propriocezione in caso di frattura, lesioni, distorsioni, post intervento chirurgico, ed in tutti quei casi in cui c'è una limitazione funzionale (sindrome da impingement della spalla, patologie degenerative articolari.)

## 6. TERAPIE PRIVATE

---

### TECAR TERAPIA

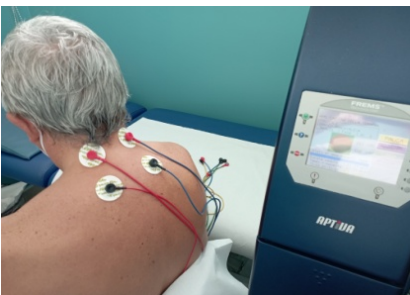
**Indicazioni terapeutiche:** distorsioni, lombalgie sciatalgie, lesioni tendinee, tendiniti, borsiti, cervicalgia, cervicobrachialgia, esiti di traumi ossei e legamentosi, distrazioni osteoarticolari acute e recidivanti, artralgie croniche, contratture stiramenti e strappi muscolari, miositi, capsuliti articolari, processi artrosici.

**Effetti benefici:** sollecita fortemente i meccanismi cellulari e incrementa l'attivazione dei naturali processi riparativi e antinfiammatori, agendo anche sugli strati più profondi riducendo i tempi di recupero.



---

### FREMS



**Indicazioni terapeutiche:** radicolopatie acute o croniche, lombosciatalgie, cervicobrachialgie, traumi muscolari, sindrome tunnel carpale ecc..

**Effetti benefici:** effetto antalgico con rispettiva riduzione del dolore, aumento della vascolarizzazione nell'area trattata, capacità decontratturante grazie all'interazione con il sistema neuromuscolare.

### ONDE D'URTO



**Indicazioni terapeutiche:** rigidità articolare spalla, gomito, anca, ginocchio, epicondilite ed epitrocleite, fascite plantare (talloniti e speroni calcaneari), tendinopatia trocanterica, tendinite rotulea, tendinite calcifica della spalla, sindrome dolorosa miofasciale, periostite tibiale.

**Effetti benefici:** producono microtraumi in grado di accelerare i processi biologici di riparazione dei tessuti: si attivano le forze di autoguarigione; il metabolismo migliora e il tessuto danneggiato si rigenera e guarisce.

---

### ENF

**Indicazioni terapeutiche:** patologie della cuffia, blocco della spalla, lesioni muscolo tendinee, epicondilite, borsiti, tendiniti, distorsioni capsulo-legamentose. Esiti di chirurgia protesica e ricostruttiva, fascite plantare, lombalgie, dorsalgie, cervicalgie, radicoliti, artrosi, algie, spondilosi, spondilolistesi, dolore, traumi, infiammazioni muscolari, ematomi, contusioni, scollamento del tessuto cicatriziale.

**Effetti benefici:** accelera il riequilibrio bioelettrico di un tessuto alterato. Ha effetto antiinfiammatorio, drenante e rigenerante dei tessuti molli.



---

### MASSAGGIO TERAPEUTICO



**Indicazioni terapeutiche:** rigidità e contratture muscolari, affezioni reumatiche, circolatorie o nervose,

**Effetti benefici:** stimolazione dei recettori nervosi, facilitazione della rimozione dei cataboliti grazie al miglioramento del ritorno venoso, facilitazione del riassorbimento degli ematomi e degli edemi, grazie alla riattivazione del microcircolo locale.

---

### MAGNETOTERAPIA

**Indicazioni terapeutiche:** frattura in fase di consolidamento, artrosi, tendiniti, malattie reumatiche, traumi recenti, lombalgia, periartrite.

**Effetti benefici:** riattiva il metabolismo cellulare grazie ad un uso maggiorato di ossigeno, aumenta la vascolarizzazione e l'attività biologica, favorendo la rigenerazione cellulare.



---

### LASER CO2 – IR



**Indicazioni terapeutiche:** artrosi, artrite, epicondilite, periartrite, lombalgie, patologie muscolari, tendinee, osteoarticolari, patologia traumatica, può anche essere utilizzato in ambito dermatologico e angiologico.

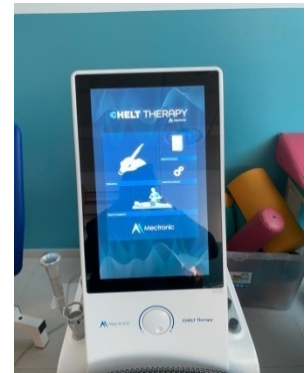
**Effetti benefici:** antinfiammatorio, antalgico, rigenerativo del tessuto connettivo, biostimolante sul microcircolo e sui vasi sanguigni.

---

### CHELT THERAPY

**Indicazioni terapeutiche:** patologie traumatiche acute e patologie tendinee ed inserzionali, lesioni muscolari e tendinee, lesioni meniscali, tendiniti, tendinosi, calcificazioni, ernie discali ecc..

**Effetti benefici:** dall'azione combinata della crioterapia e della laserterapia ad alta potenza si generano simultaneamente un effetto antalgico, antiedemigeno, antinfiammatorio, biostimolante e decontratturante.



### SIS (SISTEMA SUPER INDUTTIVO)

**Indicazioni terapeutiche:** cervicalgia, ernie discali, sindrome da impingement, fratture, epicondilite, borsiti, ipotonotrofia muscolare ecc..

**Effetti benefici:** trattamento basato su campi elettromagnetici ad alta intensità che inducono un rapido ed immediato sollievo dal dolore, rilassamento e potenziamento muscolare e precoce guarigione delle fratture.

### IONOFORESI

(Associato all'uso di farmaci)



**Indicazioni terapeutiche:** flogosi acute e croniche delle articolazioni, tendiniti e borsiti, forme reumatologiche.

**Effetti benefici:** antinfiammatorio, antalgico.

---

### CRIOTERAPIA

**Indicazioni terapeutiche:** fasi acute post-traumatiche (distorsioni, lesioni muscolari, contusioni etc.), artrosi, dolori e lesioni articolari, dolore e gonfiore post-operatorio.

**Effetti benefici:** azione analgesica, azione antiedemigena, azione miorelissante.



---

### PRESSOTERAPIA

**Indicazioni terapeutiche:** ritenzione idrica da linfedema, eliminazione di sostanze tossiche dal corpo, per gli inestetismi della cellulite.

**Effetti benefici:** è un trattamento medico ed estetico che agisce sul sistema circolatorio e linfatico.



## CRIOLTRASUONI



**Indicazioni terapeutiche:** epicondilite, tendiniti, borsiti, talloniti, distorsioni, capsuliti, distrazioni muscolari.

**Effetti benefici:** essa determina un'importante vasocostrizione che limita l'afflusso di sangue, limita la formazione di ematomi, riduce l'edema, il gonfiore, abbassa la sensazione dolorosa, ottimizza i tempi di guarigione.

---

## 7. COME ACCEDERE AI NOSTRI SERVIZI

L'orario di apertura al pubblico è il seguente:

***Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:00 alle ore 16:30***

### **7.1 Tempi medi di attesa**

Secondo il monitoraggio dei tempi di attesa, nel periodo 9-13 gennaio 2023, il tempo di attesa per la prima visita fisiatrica max 15 giorni.

Per l'inizio della terapia riabilitativa l'attesa è di 1-7 giorni.



è

### **7.2 Misure per l'accesso ai locali e aspetti relativi all'umanizzazione del servizio**

Fisiokinesiterapia D'Arpa srl ha messo in atto tutte le misure necessarie per rendere più agevole l'accesso e la permanenza nei locali, attraverso:

1. scivoli nel marciapiede antistante l'ingresso con apposita segnaletica verticale e orizzontale;
2. abbattimento delle barriere architettoniche (tutta la struttura è a pian terreno e sono presenti degli scivoli per l'accesso ai locali);
3. formazione per il personale di accoglienza sui temi della Comunicazione;
4. personale in accettazione gentile e disponibile all'ascolto;
5. comprensione di altre lingue e rispetto verso altre culture;
6. specifico supporto da parte del personale di accoglienza, nel caso di deambulazione fortemente compromessa;
7. orari di visita e terapia secondo esigenze specifiche.

### **7.3 Modalità di pagamento**

Gli importi delle prestazioni sono versati al momento dell'accettazione sempre direttamente all'operatore della Segreteria che rilascerà contestuale fattura.

Gli utenti hanno la possibilità di pagare sia con bancomat che con carta di credito.

### **7.4 Sistema privacy**

Fisiokinesiterapia D'Arpa srl è dotata di un sistema privacy ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR); dunque, tutti i dati personali gestiti su supporti informatici ed attraverso documentazione cartacea, rispettano i principi di liceità, trasparenza e correttezza del suddetto regolamento.

### **7.5 Certificazione di effettuazione delle prestazioni**

L'utente può richiedere presso la Segreteria la certificazione attestante l'avvenuta fruizione della prestazione presso la struttura per usi consentiti dalla legge.

### **7.6 Indagine sulla soddisfazione dell'utente**

Nei reparti sono posti degli appositi contenitori nei quali l'utente può inserire, in forma anche anonima, le proprie valutazioni sulle prestazioni ricevute. In questo modo la Direzione dispone di elementi utili per effettuare la relazione annuale di autovalutazione per constatare l'effettivo raggiungimento degli standard prefissati e definire i nuovi obiettivi per il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

### **7.7 Informazioni Strutturali**

- Gli ambienti di lavoro sono sanificati ad intervalli regolari per garantire la massima igiene;
- In tutti i locali non è consentito fumare;
- Sono presenti aree attrezzate per attività di gruppo;
- È presente un'ampia sala di attesa.

### **7.8 Direzione Sanitaria**

La Direzione Sanitaria è affidata al Dott. Carlo Costanza specialista in Medicina Fisica e Riabilitativa.

## **8. QUALITÀ DEL SERVIZIO**

### **8.1 Premessa**

Fisiokinesiterapia D'Arpa s.r.l. ha intrapreso un percorso di qualità e di miglioramento dei servizi e delle prestazioni, attraverso la creazione di standard aziendali e la definizione di obiettivi concreti che mirano all'ottenimento della piena soddisfazione dei propri clienti; al rispetto degli obblighi di legge e alla conformità ai requisiti dell'accreditamento al SSR.

### **8.2 Standard di qualità**

Gli standard della Qualità che l'organizzazione monitora sono:

- Conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 – *Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti:*

1) Superamento degli audit interni con meno di n. 2 non conformità;

- 2) Superamento degli audit esterni da parte dell'Ente di Certificazione RINA Services con meno di n. 2 non conformità.
- Conformità ai requisiti per l'Accreditamento col SSR ai sensi del DA n. 20 del 09.01.2024;
    - 1) Compliance della documentazione secondo check list Allegato B2 (DA n. 20 del 09.01.2024) –*Requisiti organizzativi, strutturali e tecnologici generali per l'accREDITamento delle strutture non residenziali complesse* (esito audit interno: conforme);
    - 2) Conformità della documentazione presentata all'Organismo Tecnicamente Accreditante (esito audit da parte dell'Organismo Tecnicamente Accreditante: conforme).
  - Conformità del sistema privacy ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679:
    - 1) Superamento degli audit interni del DPO con meno di n. 2 non conformità;
  - Conformità alle misure di sicurezza sui luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. n. 81/08 e ss.mm.ii.:
    - 1) Superamento delle ispezioni da parte del RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione) con meno di n. 2 non conformità.
  - Qualità dei servizi:
    - 1) Risoluzione dei reclami entro 10 giorni (predisposizione modulistica per la registrazione del reclamo; identificazione e nomina formale del Responsabile per la gestione dei reclami);
    - 2) Controllo periodico delle apparecchiature secondo un preciso programma di manutenzione (controlli trimestrali da parte di ditta esterna con formale contratto di manutenzione);
    - 3) Manutenzione periodica degli impianti secondo norme di riferimento: rispetto del programma di manutenzione da parte di ditta esterna con contratto di manutenzione.
  - Pulizia e condizioni igieniche della struttura:
    - 1) Pulizia giornaliera (registrata nella documentazione interna da parte di ditta esterna con contratto di pulizia).
  - Formazione ed aggiornamento del personale:
    - 1) Rispetto del programma annuale di formazione per il personale operante (il 100% dei corsi pianificati sono effettuati nell'anno previsto);



- 2) Raggiungimento dei crediti ECM (Educazione Continua in Medicina) per il personale sanitario: i crediti formativi ECM sono una misura dell'impegno e del tempo che ogni operatore sanitario ha dedicato, ogni anno, all'aggiornamento ed al miglioramento del livello qualitativo della propria professionalità.

### **8.3 Standard di quantità**

Fisiokinesiterapia D'Arpa prevede di effettuare annualmente:

- almeno n. 50.000 prestazioni complessive (visite e protocolli riabilitativi);
- ottenere un giudizio medio, su tutte le domande, uguale o superiore a 3 (uguale o maggiore di buono) nei questionari di soddisfazione (settore convenzionato);
- distribuire almeno n. 50 questionari di soddisfazione;
- effettuare almeno un audit di qualità interno.

### **8.4 Monitoraggio e modalità di tutela per gli utenti**

Sulla base degli Standard specifici di Qualità e di Quantità, individuati nei paragrafi precedenti, Fisiokinesiterapia D'Arpa srl si impegna a verificarne periodicamente la conformità, assegnando tale compito a personale competente sia interno che esterno attraverso la formalizzazione di audit interni.

Nel caso di mancato rispetto degli Standard individuati, verranno attuate tutte le misure previste dal sistema qualità per raggiungere gli standard prefissati.

In particolare:

- verranno effettuati audit straordinari per la verifica della risoluzione degli scostamenti dagli standard prefissati;
- verrà effettuata formazione straordinaria, al personale operante, al fine di evitare il ripetersi del mancato rispetto agli standard;
- verranno apportate modifiche contrattuali sul fornitore, ove la causa del non raggiungimento degli standard sia attribuibile al fornitore;
- verranno comunicati gli scostamenti dagli standard alla Direzione per una immediata risoluzione;
- verranno gestiti e risolti i reclami da parte degli utenti.

### **8.5 Accessibilità dei dati di verifica del rispetto degli standard**

Per la verifica degli standard di qualità, l'utente può richiedere, al personale di segreteria, la documentazione del sistema qualità attestante il raggiungimento degli standard prefissati. In particolare, può essere fornito all'utente, il Riesame della direzione che annualmente la direzione redige per la verifica del raggiungimento degli standard stabiliti.

## 9. SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Per valutare il grado di soddisfazione degli utenti sulla qualità del servizio offerto, Fisiokinesiterapia D'Arpa si avvale dell'analisi dei "Questionari di soddisfazione della qualità" compilati dai propri utenti.

### SODDISFAZIONE ANNO 2023

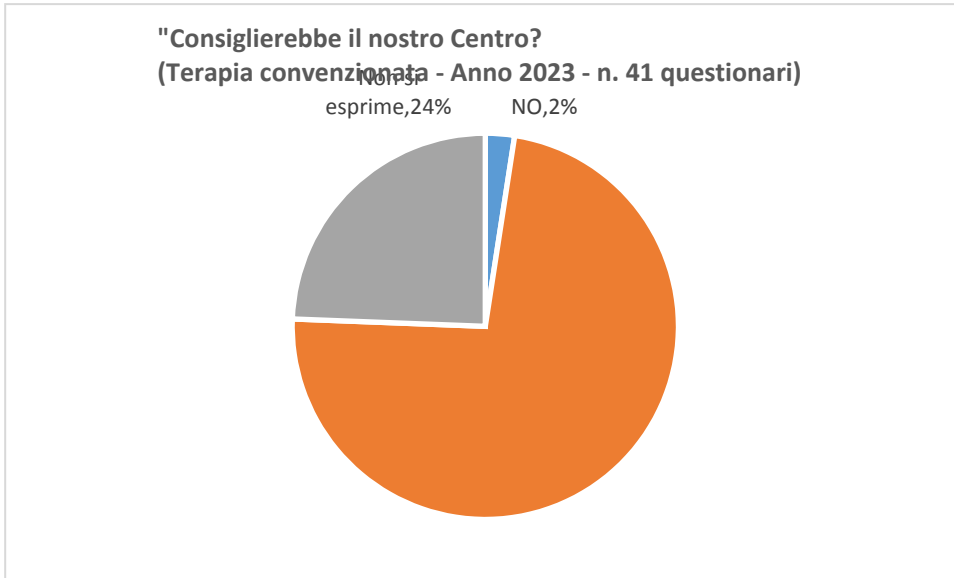
Nell'anno 2023 sono stati analizzati n. 41 questionari di soddisfazione degli utenti nel settore convenzionato.

Dall'analisi è risultato che:

- Su tutte le domande poste, la media è uguale o superiore a 3 (uguale o superiore a buono).

Domande questionario	Media del punteggio su n.41 schede (ANNO 2023)
Cortesia del personale all'accettazione	3,71
Comfort dei locali	3,39
Tempi di attesa per effettuare visita e terapie	3,05
Informazioni ricevute su terapie e servizi offerti	3,12
Professionalità e abilità dei terapisti in reparto macchine	3,24
Professionalità e abilità dei terapisti in palestra	3,00
Professionalità del personale medico	3,39
Risultato ottenuto con la terapia	3,20

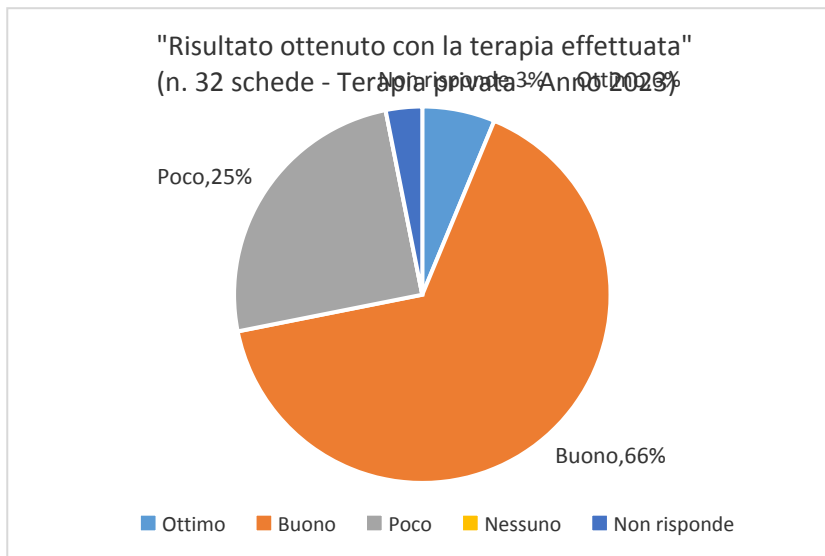
- Il 73% ha risposto che consiglierebbe il centro:



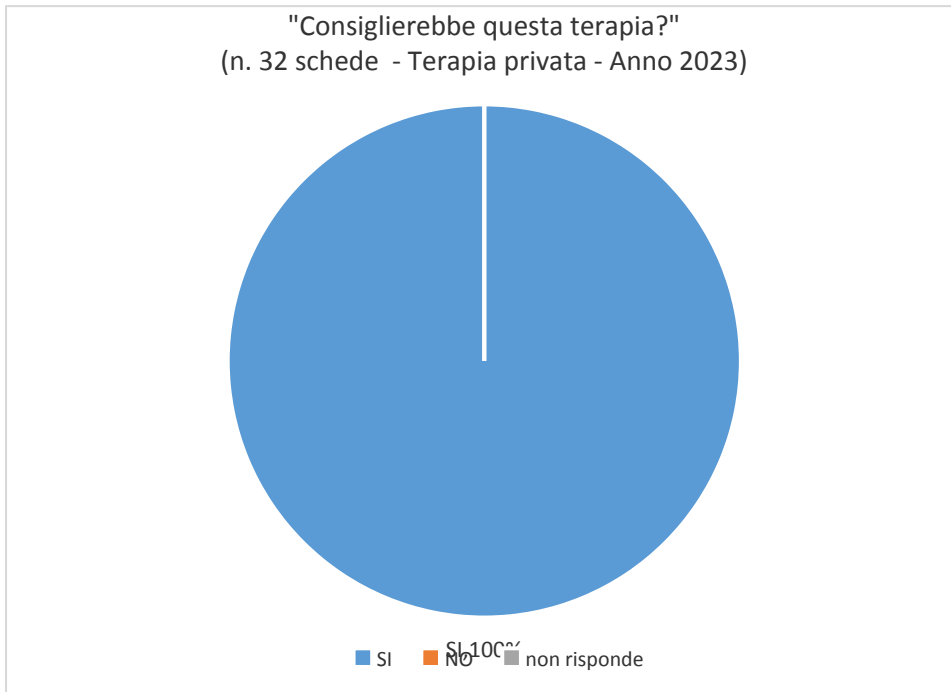
Inoltre, nell'anno 2023 sono stati analizzati n. 32 questionari di soddisfazione degli utenti nel settore privato.

Dall'analisi è risultato che:

- Il 72% ha risposto che ottenuto risultati buoni/ottimi con la terapia effettuata:



- Il 100% degli utenti ha risposto che consiglierebbe la terapia effettuata:



Si riportano alcuni **commenti** presenti nei questionari di soddisfazione nell'anno 2023:

- Scheda n.5: Positivo il risultato ottenuto e gli ottimi rapporti con il personale
- Scheda n.39: Preparazione spettacolare. Ottimo centro. Ottima preparazione
- Scheda n.18: Facendo questa terapia (chelt) ho risolto l'infiammazione alla spalla

*E' possibile richiedere il report completo della soddisfazione dell'anno 2023 al personale di segreteria.*

## **10. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE**

### **10.1 Diritti dell'utente**

- L'utente ha diritto ad essere assistito e curato con premura e attenzione da tutto il personale della struttura, ad essere individuato con il proprio nome e cognome ed essere interpellato con la particella pronominale "LEI";
- L'utente ha diritto di poter accedere alla struttura senza limitazioni;
- Ogni utente ha diritto alle prestazioni della struttura senza distinzioni di sesso, lingua, religione, condizioni economiche, età, etnia ed opinione;
- L'utente ha diritto di ottenere dalla struttura tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze;
- Ha diritto di poter identificare il personale che lo assiste;
- Ha diritto ad ottenere informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi e alla terapia proposta;
- Ha diritto di poter esporre reclami che verranno prontamente valutati e sull'esito dei quali verrà tempestivamente informato dal personale competente;
- Ha diritto di ottenere che i suoi dati personali e i dati relativi al proprio stato di salute vengano tutelati e mantenuti riservati come previsto dal Regolamento UE\_2016/679;
- Nel caso in cui l'utente dichiarerà di non sentirsi bene verrà fornita l'assistenza necessaria da parte del personale appositamente addestrato; se l'utente, dichiarando di sentirsi nuovamente bene, decidesse di lasciare la struttura, è tenuto a firmare l'apposito modulo di "Scarico delle responsabilità".

### **10.2 Doveri dell'utente**

- L'utente deve assumere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, collaborando con il personale medico e tecnico e con la direzione della struttura in cui si trova;
- L'accesso alla struttura esprime, da parte dell'utente, un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale;
- L'utente è tenuto a rispettare l'organizzazione e gli orari previsti dalla struttura nell'interesse dell'utenza e del personale. Il mancato rispetto degli stessi può causare disservizi e ostacolare la pianificazione e lo svolgimento di un corretto programma assistenziale e terapeutico;
- All'interno della struttura non è consentito fumare;

- L'utente è tenuto a diminuire il livello della suoneria del telefonino nella sala di attesa e a spegnere del tutto il telefonino all'interno dei locali dove si effettuano le sedute di fisiokinesiterapia, il mancato rispetto di questa regola può causare danni ai macchinari e ai telefoni cellulari;
- L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria;
- L'utente, dopo avere effettuato ogni singola seduta terapeutica, deve apporre, nell'apposito spazio preposto sulla propria cartella, la firma di presenza a testimonianza dell'avvenuta fruizione della stessa;
- L'utente deve sottoscrivere l'informativa sul consenso al trattamento dei dati personali;
- Laddove l'utente decida di interrompere autonomamente il trattamento riabilitativo deve comunicarlo alla Segreteria affinché vengano rispettati gli adempimenti previsti dalla convenzione entro i tempi stabiliti dalla stessa;
- Nel caso l'utente stia sottoponendosi a terapie private (magnetoterapia, laser terapia, massoterapia, tecarterapia) e sia impossibilitato a sottoporsi alle sedute riabilitative programmate, è tenuto a informare tempestivamente la segreteria e, se il caso, decidere congiuntamente i tempi e le modalità in cui riprendere il trattamento; il mancato rispetto di questa regola comporta l'automatica perdita del proprio turno a favore di un utente inserito nella lista d'attesa e il conseguente inserimento in lista d'attesa.

## 11. INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI

### 11.1 Informazioni all'Utente

Le informazioni relative all'organizzazione ed ai servizi erogati, possono essere richieste al numero telefonico 091-213414/091-6526254 o tramite e-mail [info@fisioterapiadarpa.it](mailto:info@fisioterapiadarpa.it).

Per ulteriori informazioni è possibile visitare il sito [www.fisioterapiadarpa.it](http://www.fisioterapiadarpa.it), inoltre iscrivendosi alla newsletter sarete sempre informati su comunicazioni e novità.

Siamo presenti su Facebook (Fisiokinesiterapia D'Arpa s.r.l.) e su Instagram.

E' possibile inviare una recensione e/o un commento su Google Business.

Orario di apertura: Da Lunedì a Venerdì ore 8:00 – 16:30  
Sabato chiuso

## 11.2 Procedura di reclamo

Eventuali reclami o violazioni ai principi ed agli impegni assunti possono essere segnalati di persona al *Responsabile dei Reclami Dott.ssa Carla D'Arpa*, o utilizzando l'apposito modulo predisposto dall'organizzazione.

Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente/Cliente deve fornire, oltre le proprie generalità, tutti gli estremi dell'eventuale accaduto, affinché si possa procedere ad una precisa ricostruzione dei fatti.

A questo proposito l'organizzazione ha predisposto un apposito modulo ed il personale addetto è a disposizione dell'Utente/Cliente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni.

È garantita la riservatezza dei dati trasmessi alla segreteria che è tenuta ad osservare le norme previste sulla tutela della privacy (Regolamento UE n. 2016/679 - GDPR)

L'Azienda si impegna a comunicare la risposta all'Utente/Cliente entro 10 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

## 12. TARIFFE

### TICKET:

- <u>Visita Fisiatrica</u>	<u>20,66 €</u>
- <u>Visita Fisiatrica di controllo</u>	<u>12,91 €</u>
- <u>PR1</u>	<u>63,76 €</u>
- <u>PR2</u>	<u>54,72 €</u>
- <u>PR3</u>	<u>63,76 €</u>
- <u>PR4</u>	<u>54,72 €</u>
- <u>PR5 Monodistrettuale</u>	<u>49,85 €</u>
- <u>PR5 Polidistrettuale</u>	<u>59,20 €</u>
- <u>PR6 Monodistrettuale</u>	<u>47,06 €</u>
- <u>PR6 Polidistrettuale</u>	<u>55,07 €</u>
- <u>PR 7</u>	<u>57,25 €</u>
- <u>PR 8</u>	<u>57,46 €</u>

TERAPIE PRIVATE:

-	<u>LASER INFRAROSSI</u>	10€
-	<u>LASER CO2</u>	15€
-	<u>CHELT THERAPY</u>	30€
-	<u>MAGNETO PLACCHE</u>	10€
-	<u>MAGNETO SOLENOIDE</u>	15€
-	<u>KINETEC</u>	12€
-	<u>CRIOULTRASUONI</u>	20€
-	<u>ENF PHISIO</u>	15€
-	<u>CRIO TERAPIA</u>	15€
-	<u>PRESSOTERAPIA</u>	25€
-	<u>MASSOTERAPIA</u>	15€
-	<u>TECAR TERAPIA</u>	35€
-	<u>FREMS</u>	20€
-	<u>IONOFORESI</u>	7€
-	<u>SIS</u>	25€