

Carta dei Servizi

2022- 2024

Carta dei servizi

2022 – 2024

*un impegno a migliorare il rapporto con i cittadini
una guida alla struttura e ai servizi offerti dal Centro
una garanzia della tutela e del rispetto dei diritti della persona*

Indice

Sezione I: PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DEI FINI ISTITUZIONALI

- 1.1 Natura giuridica
- 1.2 Articolazione territoriale

Sezione II: INFORMAZIONE SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI

- 2.1 Presentazione Airri Fisiodiagnostica Srl
- 2.2 Presenza sul territorio
- 2.3 Organizzazione del centro

**Sezione III: FATTORI E STANDARD CHE DETERMINANO LA QUALITA' DELL'ASSISTENZA
AL PAZIENTE**

- 3.1 Accoglienza e informazione chiara
- 3.2 Tempestività — puntualità
- 3.3 Continuità dell'assistenza
- 3.4 Tutela del diritto alla riservatezza
- 3.5 Personale qualificato
- 3.6 Personalizzazione e umanizzazione
- 3.7 Partecipazione del paziente e della famiglia
- 3.8. Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro
- 3.9 Impegni e programmi
- 3.10 Rilascio documentazione sanitaria al paziente

Sezione IV: MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

- 4.1 Reclami
- 4.2 Rapporti con l'associazionismo
- 4.3 Verifica del rispetto degli standard di qualità

Sezione I: PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DEI FINI ISTITUZIONALI

1.1 NATURA GIURIDICA

L'Airri Fisiodiagnostica Srl gestisce un Centro di Riabilitazione extra-ospedaliero (ex art. 26 L.833/78) ed ha il compito di assistere soggetti di qualsiasi età nel raggiungimento del più alto livello possibile di indipendenza sul piano fisico, sociale ed emozionale, dopo una perdita funzionale causata da un trauma o da una malattia.

Obiettivo dell'Airri Fisiodiagnostica srl è quello di svolgere attività di recupero e rieducazione funzionale mediante una presa in carico globale del paziente.

1.2 ARTICOLAZIONE TERRITORIALE

L'Airri Fisiodiagnostica Srl è articolata in un centro principale sito in Grosseto ed un ulteriore centro sito a Santa Fiora; entrambi centri sono sempre stati convenzionati prima ed accreditati poi con il S.S. della Regione Toscana per il territorio della Azienda Asl Area Sud Est.

Sede legale:

Piazzale Konrad Adenauer 1/b – 00144 Roma

Sede amministrativa ed operativa:

Via Fiume 60 - 58100 Grosseto – tel. 0564/1721196 – mail airrigrosseto@gmail.com

Sede operativa:

Via Carlo Sforza 8 – 58037 Santa Fiora (Gr) – tel. 0564/977638 – mail airrisantafiora@gmail.com

La segreteria, inoltre, informa i vari utenti che per chiarimenti amministrativi può rivolgersi al coordinatore amministrativo prendendo appuntamento o scrivendo alla seguente mail: **airrifisiodiagnostica@gmail.com**

Sezione II: INFORMAZIONE SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI

2.1 PRESENTAZIONE AIRRI FISIODIAGNOSTICA SRL

L'Airri Fisiodiagnostica ha il compito di assistere soggetti di qualsiasi età nel raggiungimento del più alto livello possibile di indipendenza sul piano fisico, sociale ed emozionale, dopo una perdita funzionale causata da un trauma o da una malattia.

Obiettivo dell'Airri è quello di svolgere attività di recupero e rieducazione funzionale mediante una presa in carico globale del paziente.

Gli **obiettivi** sono quelli di:

1. garantire la continuità assistenziale;
2. garantire l'accesso alle prestazioni sanitarie;
3. assicurare la qualità organizzativa attraverso l'individuazione di procedure standard per l'erogazione delle prestazioni;
4. garantire la qualità tecnica delle prestazioni attraverso la formazione e l'aggiornamento del personale;
5. valorizzare la professionalità degli operatori mediante l'aggiornamento e lo scambio di esperienze tra gli operatori stessi;
6. garantire la sicurezza degli utenti e degli operatori attraverso l'applicazione del D.Lgs. 81/08 e s.m. e i.;
7. assicurare disponibilità alla condivisione delle informazioni e all'addestramento di pazienti e familiari;
8. garantire la soddisfazione degli utenti misurandone il grado di raggiungimento attraverso appositi strumenti che consentono di misurare:
 - l'efficacia dei servizi erogati
 - l'efficienza dei servizi erogati
 - il grado di soddisfazione dell'utente

2.2 PRESENZA SUL TERRITORIO

GROSSETO: via Fiume 60, tel. 0564/1721196

S.FIORA: via Carlo Sforza 8, tel. 0564/977638

2.3 ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO

A - TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI RIABILITATIVE

Il centro, accreditato presso il SSR della Regione Toscana, eroga trattamenti riabilitativi in nome e per conto dell'Azienda USL Toscana Sud Est nonché in regime privato.

- **Trattamento riabilitativo ambulatoriale**

Il trattamento viene effettuato presso il Centro in fasce di orario prestabilite e concordate in precedenza con il paziente e/o i familiari.

La prestazione ambulatoriale può essere individuale e di gruppo.

- **Trattamento riabilitativo domiciliare**

Il trattamento viene effettuato presso il domicilio del paziente in fasce di orario prestabilite e concordate in precedenza con il paziente e/o i familiari.

Le prestazioni domiciliari rispondono ad esigenze particolari, quali:

- impossibilità del paziente a raggiungere gli ambulatori per gravi disabilità;
- necessità di svolgere un programma di riadattamento nell'ambiente domiciliare.

Il bacino territoriale d'intervento per le prestazioni domiciliari è corrispondente ai Distretti n 1, 2, 3 e 4 della Provincia di Grosseto.

- **Trattamento riabilitativo in ADI (Assistenza Domiciliare Integrata)**

Il trattamento viene effettuato presso il domicilio del paziente in fasce di orario prestabilite e concordate in precedenza con il paziente e/o i familiari, nell'ambito di un'assistenza "globale" multidisciplinare, attuata direttamente dalla struttura pubblica.

- **Trattamenti riabilitativi erogabili in regime di accreditamento SSR e relative tariffe**

L'elenco delle patologie per le quali è consentito l'accesso al percorso assistenziale riabilitativo in regime di accreditamento è esclusivamente quello riportato nella Tabella 2 allegata alla Deliberazione GRT del 30 maggio 2005, n. 595 "Percorso assistenziale per le prestazioni specialistiche di medicina fisica e riabilitazione (allegato 2b, DPCM 29 novembre 2001), Percorso

assistenziale per le prestazioni di riabilitazione ambulatoriale” e successive modifiche ed integrazioni.

I trattamenti connessi alle patologie di cui sopra sono erogati in regime ambulatoriale o in regime domiciliare/ADI, secondo quanto riportato nel PRI (Progetto Riabilitativo Individuale).

Tutti i trattamenti hanno durata di 60 minuti e, salvo le prestazioni eseguite in Assistenza Domiciliare Integrata, ad essi si applica la normativa vigente in materia di partecipazione alla spesa sanitaria da parte dell’utente, in attuazione della Deliberazione Giunta regionale 24 maggio 2004, n. 493, recante “Livelli essenziali di assistenza - Indirizzi alle Aziende Sanitarie sulla modalità di partecipazione alla spesa”.

B - ORARI DELLA STRUTTURA:

Il Centro opera cinque giorni alla settimana con orario continuato dal lunedì al venerdì: lunedì, martedì e giovedì dalle ore 8.00 alle ore 19.00; mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 19.00 e il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00. La segreteria segue lo stesso orario.

C – UTENZA

L'accesso degli utenti alle prestazioni erogate dal centro è regolato sulla base del protocollo che il Centro ha sottoscritto con l'Azienda Usl Toscana Sud Est.

D - MODALITA' DI ACCESSO:

L’accesso al Centro è subordinato alla predisposizione di un piano di trattamento da parte dell’Equipe Riabilitativa Distrettuale che contiene la diagnosi, gli obiettivi del trattamento, la tipologia d’intervento, la durata del trattamento e l’importo economico a carico del SSR e del ticket, se dovuto, a carico dell’utente.

E - IL PERSONALE SANITARIO E AMMINISTRATIVO

1. Direttore Sanitario: Dott. Primo Pasqualitti – Ortopedico;
2. Coordinatore amministrativo;
3. N°12 fisioterapisti;
4. N°6 logopedista;
5. N°3 neuropsicomotriciste;
6. N°3 unità di personale amministrativo e di segreteria.

F - ATTIVITA' SVOLTE

La struttura fornisce i seguenti interventi in favore di adulti e minori:

- rieducazione neuromotoria
- linfo-drenaggio
- rieducazione posturale globale
- rieducazione respiratoria
- rieducazione ortopedica
- massoterapia
- logopedia
- neuropsicomotricità
- terapia fisica

Sezione III: FATTORI e STANDARD CHE DETERMINANO LA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA AL PAZIENTE

Il Centro fa propri i principi fondamentali enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e si impegna a fornire un servizio conforme ai principi stessi:

Uguaglianza

Imparzialità

Continuità

Diritto di scelta

Partecipazione

Efficienza ed efficacia

3.1 ACCOGLIENZA - INFORMAZIONE CHIARA - TRASPARENZA

Il Centro offre al cittadino/utente informazioni sull'organizzazione della struttura in forma verbale e scritta.

La struttura dispone di un ufficio di front-office per l'accoglienza, l'informazione all'utenza, l'assistenza burocratica e segreteria per i rapporti con il personale sanitario e della riabilitazione. Sono adottate misure per facilitare l'orientamento (segnaletica all'interno della struttura per permettere l'accesso degli utenti e l'individuazione dei percorsi).

Il paziente, durante il periodo di trattamento, può ottenere in ogni momento una chiara informazione

sulle sue condizioni e sull'andamento del progetto riabilitativo.

Il centro garantisce la trasparenza delle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni.

Laddove necessario il Centro crea una lista di attesa gestita sulla base dell'urgenza del caso preso in

considerazione e tenendo in considerazione il carico di lavoro dei terapisti. Se necessario ci si avvale della collaborazione di professionisti esterni.

3.2 TEMPESTIVITA' - PUNTUALITA'

Il volume dell'attività in convenzione è condizionato dalle risorse messe a disposizione dall'Azienda

USL Toscana Sud Est. Tale disponibilità è a disposizione dell'utenza.

È presente un sistema organizzato per la raccolta e la gestione degli appuntamenti:

- le visite vengono effettuate per appuntamento;
- la gestione della lista di attesa viene eseguita rispettando criteri temporali, d'urgenza e di gravità, secondo un apposito protocollo;
- i trattamenti si effettuano su appuntamento e di conseguenza non esistono tempi di attesa per effettuare la seduta di terapia.

3.3 CONTINUITA' DELL'ASSISTENZA

La continuità viene garantita attraverso la presenza costante del personale sanitario e attraverso un organico di fisioterapisti superiore agli standard previsti.

3.4 TUTELA DEL DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

Sono adottate le misure di legge per la gestione e salvaguardia dei dati personali (G.D.P.R. 2016/679 e s.m. e i.) e delle informazioni che riguardano il paziente. In entrata è adottato il modulo di consenso per la gestione dei dati personali dell'utente limitatamente all'attività svolta dal Centro.

E' rispettata la privacy durante lo svolgimento del trattamento riabilitativo.

3.5 PERSONALE QUALIFICATO

Il centro si avvale di personale qualificato e sufficiente al fine di garantire un'assistenza sicura ed efficace per le necessità dell'utenza.

Il Centro persegue una politica di aggiornamento del personale sanitario e amministrativo.

3.6 PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

Per ogni paziente viene aperto un fascicolo personale contenente i seguenti elementi:

- le generalità dell'assistito
- il verbale d'invalidità civile
- il modulo di consenso per la privacy

Per ogni paziente viene aperta una cartella clinica contenente i seguenti elementi:

- l'anamnesi personale e familiare;
- la diagnosi e l'esame obiettivo;
- valutazioni specialistiche e tecniche;
- il programma riabilitativo;
- la tipologia e la frequenza degli interventi riabilitativi;
- copia della documentazione clinica.

3.7 PARTECIPAZIONE DEL PAZIENTE E DELLA FAMIGLIA

Il programma riabilitativo individuale viene condiviso con l'utente e/o con la sua famiglia. Gli operatori, in relazione alle particolari esigenze dell'assistenza sanitaria, improntano il proprio contegno al rispetto ed alla comprensione dell'assistito, ispirandosi ai principi della solidarietà umana e subordinando le proprie azioni alla consapevole necessità e responsabilità della sua assistenza.

3.8 SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO

Il Centro attua le disposizioni contenute nel D. Lgs 81/08 e s.m.i.

Non esistono barriere architettoniche che impediscono l'accesso degli ospiti a tutti i locali della struttura.

I servizi igienici per gli utenti non autosufficienti sono attrezzati.

Le attrezzature sono controllate ad intervalli regolari e sottoposte a manutenzione.

3.9 IMPEGNI E PROGRAMMI

L'Airri Fisiodiagnostica persegue l'obiettivo di assicurare il miglioramento della qualità del servizio e dell'assistenza orientata ai bisogni degli utenti e all'aumento della qualità di vita del paziente.

Il Centro è organizzato per ottimizzare la formazione e l'aggiornamento del personale, per migliorare ed acquisire nuove metodologie d'intervento, in funzione dei bisogni contestuali.

E' monitorato il gradimento dell'utenza ed un apposito settore valuta costantemente i passaggi critici ed eventuali episodi indesiderati.

3.10 RILASCIO DOCUMENTAZIONE SANITARIA AL PAZIENTE

L'Airri Fisiodiagnostica rilascia ai pazienti (o ai familiari in caso di minori o presenza di ADS) copia della documentazione sanitaria.

La richiesta di copia della documentazione viene effettuata via mail presso le rispettive segreterie dei centri ovvero:

- airrigrosseto@gmail.com per la sede di Grosseto
- airrisantafiora@gmail.com per la sede di Santa Fiora

oppure la richiesta può essere consegnata a mano sempre presso le rispettive segreterie del Centro.

L'istanza viene condivisa con il Direttore Sanitario della struttura e si rilascia copia al richiedente entro 15 gg dalla data di richiesta.

Sezione IV: MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

4.1 RECLAMI

Il Centro garantisce la funzione di tutela dei diritti del cittadino/utente attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Il cittadino/utente può presentare reclamo presentandosi direttamente al referente fornendo oralmente le proprie osservazioni, oppure in forma scritta, via mail, o telefonicamente. La segreteria provvede a comunicare la risposta e/o soluzione al problema all'assistito entro 20 giorni dalla segnalazione.

4.2 RAPPORTI CON L'ASSOCIAZIONISMO

L'Airri Fisiodiagnostica collabora con le associazioni di categoria che operano nel campo dell'handicap per la difesa dei diritti dei disabili, svolgendo da un lato azioni per favorire l'integrazione sociale e lavorativa delle persone con handicap e dall'altro lato un'azione di supporto e stimolo nei confronti delle istituzioni pubbliche.

4.3 VERIFICA DEL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA'

Il Centro si impegna per un costante miglioramento e verifica della qualità attraverso le seguenti fasi:

- analisi della situazione e identificazione dei problemi intesi come occasioni di miglioramento
- analisi delle cause possibili
- progettazione ed effettuazione dell'intervento migliorativo

- diffusione dei risultati a tutti gli interessati
- scelta dei criteri e degli indicatori dei livelli soglia di buona qualità.

Strumenti di informazione

L'Airri Fisiodiagnostica srl offre al cittadino/utente vari strumenti di informazioni in forma verbale e scritta.

La struttura informa i cittadini/utenti degli orari di segreteria attraverso un cartello esposto in vetrina sul quale sono riportati gli orari di apertura del centro: cinque giorni alla settimana con orario continuato dal lunedì al venerdì; lunedì, martedì e giovedì dalle ore 8.00 alle ore 19.00; mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 19.00 e il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00. La segreteria si occupa di accogliere, informare e assistere burocraticamente il cittadino/utente permettendo di prenotare una visita con il personale sanitario e della riabilitazione.

La segreteria ha il compito di informare e di distribuire volantini e biglietti da visita contenenti informazioni relative alle attività svolte e ai recapiti telefonici e e-mail per ulteriori chiarimenti.

Nei volantini — biglietti da visita vengono indicati: - Indirizzo, numero di telefono e email