

FISIOCENTER®



CARTA DEI
SERVIZI



FISIOCENTER®

CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è stata realizzata a cura di:
Direzione Amministrativa e dalla Direzione Sanitaria,
in collaborazione con tutto il personale della struttura.

L'ideazione e la realizzazione della Carta dei servizi sono la testimonianza del processo di Qualità intrapreso dalla Struttura.
La Carta dei servizi, edita in questa forma, è destinata agli Utenti, ai medici di base e alle Istituzioni e chiunque ne faccia richiesta.
Presso la Struttura è inoltre costantemente disponibile una versione aggiornata relativamente alle varie modifiche che avvengono nel tempo.
Sempre presso la Struttura sono inoltre disponibili e distribuiti agli Utenti, ai familiari, e a quanti ne facciano richiesta, i fogli notizie contenenti le informazioni più immediate per l'accessibilità alla struttura e la vita quotidiana.



Revisione 01/2014

Indice

Pag. 5



Saluto della direzione

Pag. 5



Presentazione e storia della società

Pag. 5



Politica della qualità

Pag. 5



Servizi generali

Pag. 5



Centro di riabilitazione

Saluto della direzione

Gentile Signora / e,

desideriamo presentarLe la "Carta dei servizi", un importante strumento a tutela del diritto alla salute che Le permetterà di conoscere a fondo la nostra struttura sanitaria, i servizi disponibili, gli obiettivi prefissi e le procedure di verifica adottate per garantire la migliore qualità assistenziale.

Non si tratta quindi di un semplice opuscolo informativo, ma di un mezzo volto all'avvio di un dialogo assiduo e di una conoscenza reciproca, requisiti indispensabili per poterLe offrire un servizio in continua evoluzione.

Realizzata grazie alla piena collaborazione ed al coinvolgimento di tutti i suoi protagonisti (Direzioni amministrative, Direzione Sanitaria, Resp. Gest. Qualità, personale Medico, Paramedico e utilizzatori dei servizi), la "Carta dei servizi" esprime l'attenzione e la cura che "Fisiocenter s.r.l." riserva alla qualità delle prestazioni erogate e all'efficienza della struttura sanitaria nel suo complesso.

L'esperienza acquisita, la professionalità, il costante interesse all'aggiornamento e, soprattutto, la spiccata sensibilità e la premura verso i nostri utenti e i loro cari, ci permettono di continuare ad offrire, a chi si rivolge alla struttura un'assistenza tecnicamente e umanamente all'avanguardia.

E' nostro desiderio che la "Carta dei servizi", che si appresta a leggere, possa esserLe da guida e di aiuto per approfondire la realtà del Centro di riabilitazione. Con quest'auspicio, La invitiamo fin d'ora ad avvalersi del questionario di soddisfazione per esprimere le Sue opinioni e i Suoi suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione del servizio.

I nostri migliori saluti,

Emanuele Maduli

Presentazione della società

Il "Fisiocenter" Centro di Fisioterapia e Riabilitazione Estensiva, nasce a Cariatì (CS) nel 2000 per fornire servizi assistenziali sempre più qualificati a pazienti affetti da patologie che necessitano di trattamenti di Riabilitazione Neuromotoria, Psicomotoria, Logopedica e Fisiokinesiterapica.

Il Fisiocenter prende in carico il paziente nella sua complessa globalità avvalendosi di figure specializzate quali Fisiatra, Neurologo, Ortopedico, Psicologo, Sociologo, Fisioterapisti, Logopedisti, Operatori Socio Sanitari, Neuro e Psicomotricisti.

L'obiettivo fondamentale del centro è quello di dare maggiore e miglior sostegno a chi ne ha bisogno, a chi rischierebbe a causa della sua disabilità parziale o completa l'emarginazione o l'istituzionalizzazione e per i quali la frequenza in una struttura specialistica ha una validità socializzante oltre che riabilitativa.

Inoltre con l'aggiornamento formativo del nostro personale e con l'innovazione delle attrezzature tecniche, mettiamo a disposizione dei pazienti maggiori competenze oltre che strumenti più aggiornati.





SERVIZI:

● Riabilitazione Neuromotoria

● Riabilitazione Psicomotoria

● Riabilitazione Logopedistica

Lab. di Terapia Occupazionale ●

Fisiokinesiterapia ●

Piscina ●

Politica della qualità

L'obiettivo principale del Fisiocenter è quello di fornire servizi ai propri utenti che soddisfino i bisogni e le attese iniziali e successive degli stessi utenti, garantendo un elevato livello di sicurezza e comfort per ciò che concerne i servizi riabilitativi.

In questi ultimi anni l'ascolto dell'utente e delle sue esigenze è stato sostenuto, spinto, accelerato dal diffondersi delle logiche della Qualità e della Qualità Totale. E' risaputo che questo approccio si basa su alcune strategie base quali:

Considerare l'utente al centro dell'attenzione nell'erogare il servizio quindi metterlo al primo posto;

La Qualità e il controllo dei processi attraverso i quali si eroga il servizio;

Il continuo miglioramento di tutta l'organizzazione nell'erogare il servizio;

Il coinvolgimento completo di tutte le risorse umane preposte nell'erogazione del servizio.

Fisiocenter, per meglio affiancare le nuove richieste ed esigenze dell'utenza e per rispondere con prontezza alle mutate condizioni ambientali, ha deciso di perseguire, nell'esecuzione dei servizi offerti, gli obiettivi di Qualità intesa come corrispondenza alle richieste del cittadino/utente ottimizzando la correlazione tra Qualità e Servizio allo stesso, in sintonia con quanto stabilito dalla Norma UNI EN ISO 9001:2008, nel pieno rispetto delle norme a tutela della salute oggetto dei nostri servizi e delle norme di sicurezza a tutela dei cittadini/utenti e dei nostri operatori.

La definizione di una carta dei servizi si colloca a pieno titolo in questo più ampio movimento della Qualità e persegue l'importante obiettivo di riequilibrare il rapporto con il cittadino. Con essa la struttura dichiara a priori quali sono le prestazioni erogate, qual è l'impegno che si assume con i cittadini ed esplicita come intende operare in caso di non rispetto delle prestazioni promesse.



Il cittadino/utente pertanto è messo nelle condizioni di poter scegliere e prendere le proprie decisioni sulla base delle prestazioni e dei servizi dichiarati.

Il processo di definizione della carta dei servizi parte dalla rilevazione dei bisogni e delle attese dei cittadini per quanto riguarda i servizi forniti dal Fisiocenter per approdare alla definizione di standard operativi passando attraverso la revisione ed il controllo di processi organizzativi che sottendono all'erogazione dei servizi.

Il vero lavoro aggiunto di questo processo complesso è costituito dal fatto che "costringe" ad orientare l'attenzione di tutti verso il cittadino/utente e ad avere gli standard di prestazione che rappresentino un riferimento univoco per tutti gli operatori.

Fisiocenter vuole quindi creare e mantenere un "sistema di qualità aziendale", cioè un sistema di attività e servizi integrati e finalizzati agli obiettivi e alle strategie definite dalla direzione.

In particolare tale sistema intende:

- offrire prestazioni personalizzate che tengano conto dei bisogni specifici e "unici" degli utenti perfezionando progetti riabilitativi Individualizzati sempre più "sofisticati";
- offrire agli utenti un servizio che rispetti la privacy e la dignità della persona;
- garantire la sicurezza degli utenti attraverso l'utilizzo di sistemi di protezione che non ledano l'autonomia individuale;
- garantire una formazione adeguata ed estesa a tutto il personale della Struttura sia sui contenuti tecnici che sulle tematiche relative alla qualità, alla comunicazione e alla relazione interpersonale;
- assicurare e diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro, promuovendo e diffondendo l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale;
- semplificare i percorsi interni ed esterni con il fine di erogare servizi e prestazioni nel minor tempo possibile;
- fornire informazioni chiare ed esaurienti agli utenti ed ai cittadini sui servizi e sulle prestazioni offerte, sul personale addetto e sugli standard di prestazione.

Il contributo dei dipendenti al raggiungimento di tali obiettivi è determinante. Si riconosce che un continuo processo di miglioramento della qualità ed affidabilità dei servizi offerti si ottiene più facilmente attraverso il coinvolgimento e l'impegno del personale di ogni livello sia esso dipendente, sia esso volontario e/o collaboratore, onde comportare un maggior benessere dell'utente ed una crescita d'immagine, di comfort e di professionalità aziendale e dei singoli operatori. Di conseguenza è necessario instaurare, mantenere e perfezionare un rapporto trasparente e di piena comprensione delle problematiche sul lavoro.

Per fare ciò Fisiocenter intende responsabilizzare tutti i livelli della propria organizzazione incrementando le motivazioni e la partecipazione di tutto il personale nello svolgimento delle proprie mansioni, riunendo mensilmente tutto il Team intorno ad un tavolo di valutazione del paziente e confronto delle varie figure per creare, quindi, un ambiente sano ed idoneo per fiducia, impegno, sicurezza, trasparenza, crescita e affidabilità.

L'obiettivo e l'impegno futuro di tutta l'organizzazione del centro è quello di dare sempre di più, qualificandosi, formandosi, e provvedere ad una struttura che possa risultare più comoda e confortevole per i pazienti.

Servizi generali

Adempimenti burocratici

Il personale dell'Ufficio Amministrazione e dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione degli Ospiti, con competenza e riservatezza, informazioni ed assistenza per ogni questione di ordine burocratico-amministrativo.

Informazioni

E' possibile ricevere informazioni sulla struttura e sui servizi della struttura presso il centralino o l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Reclami

Per accogliere segnalazioni di eventuali disservizi registrati dagli Utenti o dai familiari, per procedere ad un'immediata verifica, ci si può avvalere dei moduli Segnalazioni Reclami presenti in accettazione.

La Direzione dopo aver esaminato i reclami ed entro una settimana comunica in forma scritta in merito alle decisioni intraprese.

Segnaletica

Per favorire l'orientamento dei pazienti e di quanti accedono alla struttura, sono state predisposte indicazioni ben visibili all'interno della struttura.

Punti di ristoro

Nella sala d'attesa, è a disposizione dei pazienti e degli eventuali accompagnatori, due distributori di bevande calde e fredde. All'interno della struttura è a disposizione degli utenti un Bar Tavola Calda.

Trasporto

Il Fisiocenter mette a disposizione dell'utenza un pulmino per il trasporto completamente gratuito.

Taxi

Per la richiesta di taxi ci si può rivolgere all'accettazione che è a disposizione per facilitare il reperimento di tali mezzi.

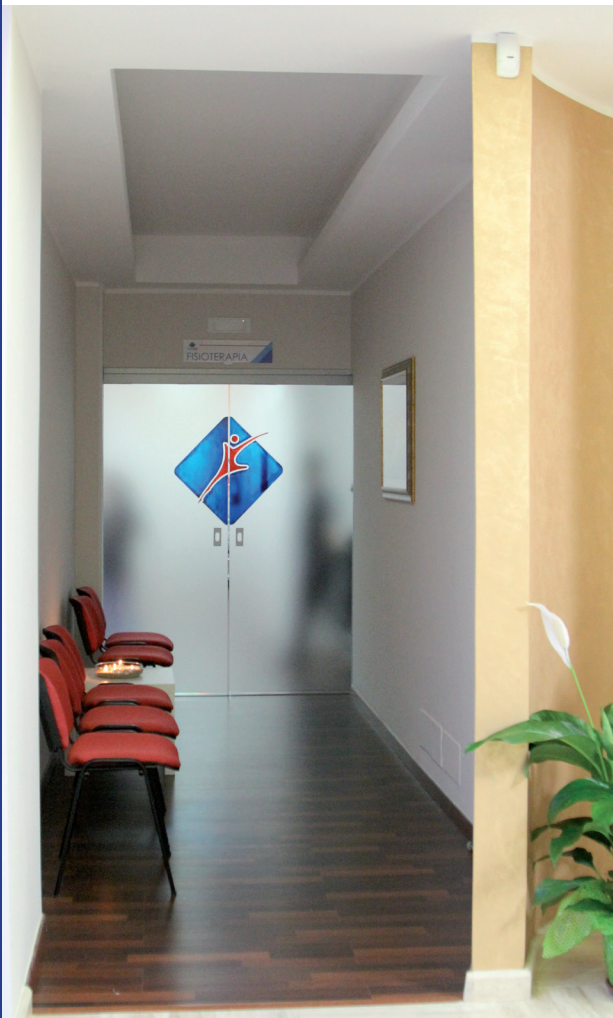
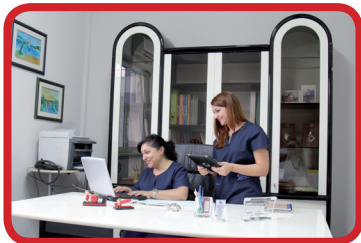
Antinfortunistica

Ai sensi della D.Lgs 81/2008 e succ. modifiche ed integrazioni,

Mance e regali

Nessun operatore sanitario può accettare mance o regali.

Eventuali comportamenti difforni, dovranno essere segnalati alla Direzione per i provvedimenti del caso.



Centro di riabilitazione

Modalità di accesso

Premessa

Il Centro di riabilitazione svolge attività di recupero e di rieducazione funzionale, con trattamento generale dell'handicap. Tali attività sono rivolte a soggetti portatori di minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali, di cui all'ex art. 26.

Accettazione

Gli utenti che richiedono di essere trattati si devono recare presso il centro muniti di ricetta del proprio medico curante, dopo di che saranno sottoposti a visita fisiatrica/neurologica. Lo specialista durante tale visita valuterà se esistono le condizioni per poter sottoporre i richiedenti a ciclo di terapia secondo quanto previsto dall'accreditamento regionale.

Per i pazienti che anno i requisiti lo specialista redige il Progetto Riabilitativo Individualizzato e predispone l'inserimento dei richiedenti da trattare nel planning settimanale.

Per i trattamenti ambulatoriali, i pazienti possono accedere al Centro, mediante il proprio mezzo di trasporto o utilizzare il minibus del Centro.

Servizi offerti

Nel Centro di riabilitazione sono disponibili una palestra riabilitativa, un setting psicomotorio, una palestrina per riabilitazione, uno studio di logopedia individuale e box dotati di apparecchi per terapia fisica strumentale.

Prestazioni erogate:

- Cinesiterapia Segmentaria
- Terapie Manuali e Miofasciali
- Riabilitazione Neuromotoria
- Riabilitazione/Educazione Psicomotoria
- Riabilitazione Logopedica
- Riabilitazione Respiratoria
- Riabilitazione Viscerale
- Riabilitazione di Gruppo
- Bendaggio Funzionale
- Magnetoterapia
- Pressoterapia
- Aerosol/Inalazioni - Termali
- Tecarterapia
- Rieducazione Isocinetica
- Onde d'Urto
- Idroterapia
- Massoterapia Distrettuale
- Massoterapia Manuale
- Massoterapia Reflessogena
- Rieducazione Posturale Individuale e/o di Gruppo
- Rieducazione in Acqua
- Elettroterapia Antalgica (Lonoforesi, Tens, Galvanica, Diadinamica, Interferenziali)
- Elettroterapia di Stimolazione
- Radar
- Ultrasuonoterapia Fissa
- Ultrasuonoterapia a Massaggio
- Trazioni Vertebrali Meccaniche
- Laserterapia I.R./He

A modern indoor swimming pool with a large waterfall feature and a curved slide. The pool is surrounded by a dark blue wall and a white tiled column. The ceiling has circular recessed lights. The overall atmosphere is serene and luxurious.

FISIOESTETICA:

Trattamenti Skin

- Acne
- Couperose
- Cicatrici
- Lifting Facciale
- Trattamento Rughe
- Smagliature
- Foruncoli Corpo
- Skin Restructure
- Skin Smoothing
- Photoaging

Trattamenti Beauty

- Lipolisi
- Cellulite Edematosa
- Cellulite Fibrosa
- Pelle a Buccia d'Arancia
- Rassodamento
- Modellamento Gambe
- Modellamento Addome

I Trattamenti possono
essere abbinati a:

- Fanghi
- Bendaggi
- Linfodrenaggio Manuale
- Pressoterapia
- Tecarterapia

Servizi Sanitari

Richiesta cartella clinica

Dopo le dimissioni, si può richiedere all'Ufficio amministrazione, previa richiesta scritta su apposito modello prestampato e fornito dalla stessa struttura, la fotocopia della cartella clinica.

Dopo circa 2 giorni dalla richiesta, la cartella Clinica può:

essere ritirata personalmente dal paziente

essere ritirata da persona delegata (esibendo un documento d'identità)

Durante il trattamento, può essere rilasciato solo un certificato, ma non la cartella clinica.

Servizi sanitari

Il Direttore Sanitario è la Dott.ssa Concetta Varano specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione.

E' responsabile della conduzione dei Servizi Sanitari e del personale medico, sovrintende all'organizzazione delle attività cliniche ed agli aspetti igienico-sanitari. In particolare svolge funzioni di coordinamento delle varie figure operanti nella struttura.

Attività sanitarie

L'Osrite che viene accolto nella struttura sarà ricevuto dall' accettazione e dal personale O.S.S., viene condotto nello studio medico, il quale dopo una approfondita visita, in collaborazione con il Sociologo, lo psicologo e il tecnico della riabilitazione definisce il piano di trattamento individualizzato. Nel corso del ciclo riabilitativo, se il caso lo richiede, verranno effettuate le dovute variazioni di trattamento in seguito ai monitoraggi quotidiani e allo stato generale di salute.

Consulenze specialistiche

Per i casi che necessitano di diagnosi e cure specialistiche, il "Fisiocenter" si avvale della consulenza di medici specialistici.

Prestazioni riabilitative

I pazienti vengono sottoposti a prestazioni riabilitative, secondo piani di trattamento specifici per patologia. Tali trattamenti vengono eseguiti da personale specializzato (Fisioterapisti, Logopedisti, Neuro e Psicomotricisti), coordinati dal medico fisiatra, e la scelta delle attività per ogni singolo paziente viene valutata dalla équipe multidisciplinare (Psicologo, Sociologo, Logopedista, Fisioterapista, Neuro e Psicomotricisti).



FISIOCENTER



Compiti del personale

Direttore Sanitario

Coordina l'attività programmando giornalmente le visite dei pazienti in funzione delle necessità dando le direttive del caso, gestisce gli eventuali problemi di ordine sanitario e verifica lo svolgimento delle attività riabilitative. E' a disposizione dei familiari dei pazienti per qualsiasi chiarimento inerente il loro stato di salute.

Medici specialisti

Contribuiscono con il Direttore Sanitario alla redazione dei progetti riabilitativi. Con i medici specialisti può essere affrontato e discusso qualunque problema inerente lo stato di salute, chiedendo inoltre spiegazioni circa le terapie praticate.

Tecnici della riabilitazione (Fisioterapisti, Logopedisti, Neuro e Psicomotricisti)

Assicurano l'assistenza riabilitativa. La loro azione professionale è strettamente legata a quella dei Medici, in particolar modo si renderanno parte attiva nello svolgimento dei piani di trattamento definiti dal Direttore Sanitario.

O.S.S.

Assistono gli ospiti durante il periodo di trattamento sia per quel che riguarda la cura della persona sia per quel che riguarda la cura e la pulizia degli ambienti.

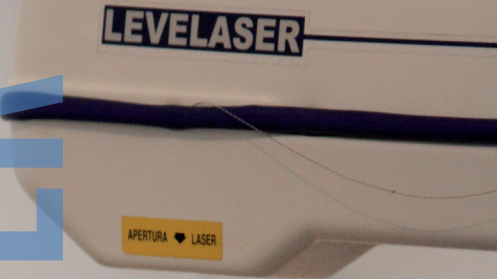
Psicologo

Si occupa del sostegno psicologico e della valutazione dei disturbi cognitivi e del comportamento somministrando specifiche scale di valutazione (MMSE, GDS, etc.) programmando gli interventi relativi a queste disabilità.

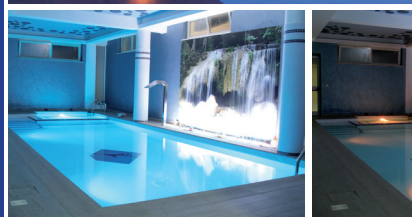
Sociologo

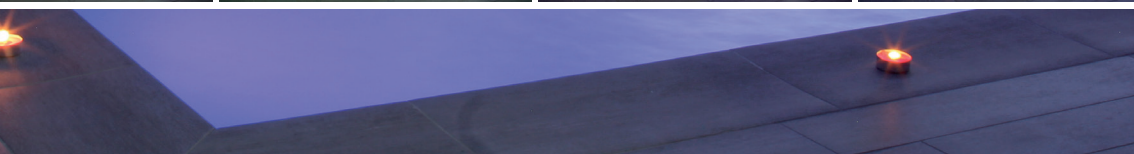
Favorisce l'inserimento nella struttura, previene e rileva stati di disagio e di conflitto dei pazienti (ambientale, familiare, relazionale). Svolge attività di segretariato sociale, mantiene il collegamento con la rete sociale: familiare e risorse esterne (gruppi di volontariato, scuole, ecc.)

FLISCENT CENTER



Grazie per aver prestato attenzione
Emanuele Maduli







FISIOCENTER®

al centro la tua salute

www.fisiocenteronline.it

FISIOCENTER srl

C.da Petrarò 87062 Cariati M.na (CS)

Partita Iva 03061320788

tel. +39 0983 91598

info@fisiocenteronline.it

