

# CARTA DEI SERVIZI

Edizione 10 - 9 Gennaio 2017

STUDIO RADIOLOGICO DR. CICIO  
CORSO SARDEGNA, 280 R - GENOVA

## INDICE

<b>1. PRESENTAZIONE STUDIO RADIOLOGICO DR. CICIO.....</b>	<b>3</b>
1.1 Organico.....	3
Attività.....	4
<b>2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI.....</b>	<b>7</b>
2.1 Prestazioni fornite .....	7
2.2 Modalità di richiesta prestazioni diagnostiche e fisioterapiche.....	10
2.3 Modalità di pagamento.....	10
2.4 Modalità per il ritiro referti.....	10
2.5 Modalità di preparazione del paziente all'esame diagnostico.....	11
2.6 Modalità di effettuazione di un reclamo.....	11
<b>3. STANDARD DI QUALITÀ.....</b>	<b>11</b>
<b>4. PROGRAMMI E IMPEGNI.....</b>	<b>13</b>

## 1. PRESENTAZIONE STUDIO RADIOLOGICO DR. CICIO

### 1.1 ORGANICO

☛Ragione Sociale:	Istituto di Radiologia e Terapia Fisica dott. Cicio s.r.l.
☛Indirizzo:	Corso Sardegna, 280R 16142 Genova
☛Amministratore Unico	Dott. GianRosario Cicio
☛Direttore Tecnico Diagnostica per immagini e terapia fisica	Dott. GianRosario Cicio
☛Medico Radiologo	Dott. Gabriele Cicio
☛Responsabile Sistema Qualità (Assicurazione Qualità)	Sig. Paolo Giampietro
☛Responsabile Amministrativo	Sig. Paolo Giampietro
☛Accettazione Diagnostica per immagini e terapia fisica	Sig.ra Lorenza Raggio Sig.ra Roberta Zerbino Sig.ra Laura Lucarini Sig.ra Ornella Oberto
☛Tecnico sanitario di radiologia medica	Dott. Margherita Vinci Dott. Stefano Marafioti Sig. Mirco Piana
☛Medico fisiatra	Dott. ssa Ilaria Parola
☛Terapisti	Sig.ra Graziella Fusaro D.ssa Eleonora Barberis Dr Andrea Piromalli D.ssa Diletta Pitto D.ssa Alice Martini D.ssa Francesca Ravera Dr. Valerio Chiappe
☛Informazioni e segreteria Diagnostica per immagini e terapia fisica	Tel: 010 – 501994 Fax: 010 – 8196956 Email: radiologia@istitutocicio.it

## ATTIVITÀ

Lo Studio Radiologico dott. Cicio è stato fondato nell'anno 1957 dal dott. Girolamo Cicio (1913 – 1998) specialista in Dermosifilopatia e Radiologia, sotto forma di studio professionale individuale. per la diagnosi radiologica e la terapia fisica.

Convenzionato con i diversi Enti Mutualistici allora esistenti (Cassa Mutua Lavoratori Portuali, Cassa Mutua Artigiani, Cassa Mutua Commercianti, Cassa Mutua Coltivatori Diretti, E.N.P.A.S., I.N.A.D.E.L., E.N.P.D.E.D.P., Cassa Mutua Enel, Cassa Mutua SIP ed altre) ha progressivamente incrementato la clientela grazie all'impegno e alla professionalità del titolare dello studio.

Nell'anno 1976 lo studio è stato trasformato in forma societaria come associazione tra professionisti composta dallo stesso dott. Girolamo Cicio e dal figlio dott. GianRosario Cicio ed è stato convenzionato con il SSN subentrato ai vecchi Enti Mutualistici.

Successivamente il 9 novembre 1992 la ragione sociale dello studio è stata mutata in s.r.l., assumendo l'attuale denominazione di

### **“Istituto di Radiologia e Terapia Fisica Dott. Cicio s.r.l.”**

che attualmente opera con il SSN in regime di accreditamento e, inoltre, ha rapporti con Enti Mutualistici privati (FASI, FASDAC, CASAGIT, UNISALUTE, CASPIE, PREVIMEDICAL, MU.SA. CESARE POZZO, SELECARD, NEWMED, MEDIC4ALL, WINSALUTE, ASSIRETE, BLUE ASSISTANCE, FASCHIM, MUTUA MBA, MY ASSISTANCE, PRONTO CARE, RBM SALUTE) e con pazienti privati.

Il dott. GianRosario Cicio, che attualmente ricopre la carica di Amministratore Unico della Società e di Direttore Tecnico della Radiologia, ha attuato un programma di sviluppo tecnologico delle apparecchiature puntando, come scelta organizzativa, sulla qualità del lavoro.

Ha, inoltre, dato ampio spazio alla metodica ecografica di cui si è occupato fino dall'anno 1975.

Ha lavorato come assistente e poi aiuto presso l'Università degli Studi di Genova fino al 31 dicembre 1999, quando si è dimesso per motivi incompatibilità con l'incarico di Direttore Tecnico dell'Istituto.

Il dott. G.R. Cicio è autore di circa 150 articoli scientifici pubblicati su riviste nazionali ed estere e ha partecipato a numerosi congressi dove ha presentato lezioni e relazioni.

L'obiettivo dell'azienda è fornire **competenze** e un **servizio integrato** atto a soddisfare qualsiasi esigenza del cliente. Tutti i collaboratori dell'azienda hanno conoscenze tecniche e professionali specifiche.

L'Istituto Radiologico dott. Cicio srl si avvale di uno staff tecnico di alto livello professionale, che permette di mettere a disposizione del cliente l'esperienza e il know how pluriennale nel settore, condizione necessaria per assicurare all'azienda una gestione corretta ed efficace.

Tutte le attività effettuate sono svolte nell'ottica del miglior servizio al cliente in modo da mantenere elevata la sua soddisfazione nei confronti del lavoro eseguito.

Ogni intervento rivolto alla clientela, oltre a garantire elevati standard qualitativi, assicura massimi livelli di **etica e trasparenza**, in linea con le leggi vigenti e con il codice etico interno a cui tutti i collaboratori devono fare riferimento.

In particolare lo Studio Radiologico dott.. Cicio srl si occupa degli esami nel campo della diagnostica per immagini quali:

- radiologia generale
- radiologia odontoiatrica
- mammografia
- ecografia
- eco Color-Doppler
- RM articolare e della Colonna

Lo Studio Radiologico dott.. Cicio srl opera in conformità al Dlgs81/08 riguardante la sicurezza sul lavoro e nel totale rispetto delle normative ambientali e applica la normativa sulla Privacy, in conformità con le ultime disposizioni di legge. La società è accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale.

La Direzione dell'Istituto Radiologico Dr. Cicio srl ha definito quali sono i fattori fondamentali su cui si basa la Politica della Qualità, fattori che devono contribuire a fornire un servizio efficace ed efficiente e che possa essere valutato tale dai clienti.

La Direzione dell'Istituto Radiologico Dr. Cicio srl ha pertanto stabilito che la Politica della Qualità della società deve essere:

- di costante riferimento in tutte le scelte e decisioni operative
- orientata all'impegno di mantenere e rafforzare l'immagine e il successo della società
- di supporto per identificare in ogni momento le richieste del cliente
- in grado di mantenere costante la qualità dei servizi
- capace di garantire una elevata Customer Satisfaction

La Politica della Qualità richiede grande impegno per la qualità dei servizi erogati e la totale cooperazione e attenzione di tutti i collaboratori.

La Politica della Qualità definita per l'Istituto Radiologico Dr. Cicio srl tiene pertanto conto di specifici valori aziendali:

- bisogni e aspettative dei clienti
- conformità ai requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi per l'esercizio dell'attività
- definizione dei livelli di servizio tramite specifici indicatori
- azioni di controllo e analisi preventive sulle caratteristiche del servizio erogato
- riduzione dei costi dovuti a eventuali sprechi e inefficienza nella conduzione delle attività
- verifica dei risultati
- specifici piani di addestramento/formazione del personale
- coinvolgimento e motivazione del personale
- sicurezza sul posto di lavoro
- assistenza ai clienti-utenti

## MISSION

*“Garantire la tutela del diritto alla salute mediante la diagnosi strumentale e clinica, effettuata con l'uso di idonea attrezzatura, ed il recupero delle funzioni lese a seguito di eventi patogeni o lesionali, prevenendo le menomazioni secondarie, curando la disabilità e permettendo così una migliore qualità della vita della persona”.*

## POLITICA PER LA QUALITÀ

*L'Istituto Radiologico Dr. Cicio srl si assume l'impegno di soddisfare e, ovunque possibile, di superare le aspettative del cliente in tutte le fasi del rapporto: accoglienza e accettazione, erogazione del servizio sanitario, consegna referti e pratiche amministrative.*

- *a livello di **accoglienza e accettazione**, l'Istituto Radiologico Dr. Cicio srl si propone di identificare con precisione le esigenze attuali e future del cliente e di proporgli la tipologia di prodotto-servizio più adatta dal punto di vista tecnico ed economico, se necessario adattando i propri servizi alle sue particolari esigenze*
- *a livello di **erogazione del servizio sanitario**, l'Istituto Radiologico Dr. Cicio srl fornirà sempre un servizio aderente ai parametri esplicitati negli accordi presi, curando in particolar modo la qualità e la sicurezza*
- *a livello di **consegna referti e pratiche amministrative**, l'Istituto Radiologico Dr. Cicio srl si impegna a mantenere la massima chiarezza nel rapporto con i clienti. I contratti saranno possibilmente semplici e le relative condizioni verranno illustrate in dettaglio al cliente; le fatture saranno altrettanto trasparenti.*

*L'Istituto Radiologico Dr. Cicio srl si assume anche l'impegno di:*

- *impostare relazioni di qualità con i clienti-utenti, fornitori, collaboratori.*
- *erogare servizi che soddisfino le esigenze esplicite ed implicite dei clienti e che li aiutino a raggiungere gli obiettivi che a loro volta si sono prefissati*
- *creare un contesto aziendale che consenta, a chi lavora con noi, di trovare appagamento delle proprie aspettative, consentendo loro di esprimere in pieno le proprie attitudini e di sviluppare al meglio il proprio lavoro*
- *scegliere fornitori capaci ed impostare con loro una relazione di partnership che tenga conto del reciproco benessere*
- *migliorare costantemente*
- *istituire un programma di educazione e miglioramento individuale e collettivo*
- *andare incontro alle necessità del cliente e provvedere alla sua totale soddisfazione*

## 2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

### 2.1 PRESTAZIONI FORNITE

Qui di seguito sono riportati tutti gli esami diagnostici e le prestazioni di terapia fisica che lo Studio Radiologico dott. Cicio è in grado di effettuare.

#### ESAMI

RADIODIAGNOSTICA
AA. II. IN TOTO SOTTOCARICO
ADDOME A VUOTO
ANCA
APPARATO DIGERENTE
APPARATO URINARIO A VUOTO
ARCATA DENTARIA
ARCATE DENTARIE COMPLETE
ART. SACRO-ILIACA
ART. STERNO-CLAVEARE
ART. TEMPORO-MANDIBOLARE
AVAMBRACCIO
BACINO
BACINO e AA. II. IN TOTO SOTTO CARICO
CALCAGNO
CAVIGLIA
CISTOGRAFIA
CLAVICOLA
CLAVICOLE BILATERALI
CLISMA CON DOPPIO CONTRASTO
CLISMA OPACO
COLECISTOGRAFIA PER OS
COLON-APPENDICE
COLONNA CERVICALE
COLONNA DORSALE
COLONNA LOMBO-SACRALE
COLONNA SACRO-COCCIGEA
COSTE BILATERALI
CRANIO e SENI PARANASALI
EMIMANDIBOLA
ENDORALE
EPIFARINGE
ESOFAGO CON CONTRASTO
ESOFAGO CON DOPPIO CONTRASTO
ESOFAGO - STOMACO e DUODENO
FARINGOGRAFIA
FEMORE

GAMBA  
GHIANDOLE SALIVARI  
GINOCCHIO  
GOMITO  
IPOFARINGE  
LARINGE  
MANO  
MASTOIDI  
OCCLUSALE DI ARCATA DENTARIA  
OMERO  
ORBITE  
OSSA NASALI  
PIEDE  
POLSO  
RADIOGRAFIA COMPLETA DELLA COLONNA  
RADIOGRAFIA COMPLETA TUBO DIGERENTE  
RADIOGRAFIA SCHELETRO IN TOTO  
RADIOGRAFIA TRATTO GASTROINTEST. INF.  
RADIOGRAFIA TRATTO GASTROINTEST. SUP.  
REGIONE ZIGOMATICA  
RINOFARINGE  
ROTULA  
SCAPOLA  
SCH. TOR. COSTALE MONOLATERALE  
SELLA TURCICA  
SPALLA  
STERNO  
STOMACO e DUODENO  
STOMACO e DUODENO con DOPPIO CONTRAST  
STRATIGRAFIA ART. TEMPORO-MANDIBOLARE  
STRATIGRAFIA di SEGMENTO SCHELETRICO  
STRATIGRAFIA MEDIASTINO  
STRATIGRAFIA POLMONARE BILATERALE  
STRATIGRAFIA POLMONARE MONOLATERALE  
STUDIO ETA' OSSEA  
TELERADIOGRAFIA DEL CRANIO  
TORACE  
TRACHEA  
UROGRAFIA ENDOVENOSA

**DIAGNOSTICA STRUMENTALE**

ECOCOLORDOPPLER T.S.A.  
ECOCOLORDOPPLER ARTI INFERIORI  
ECOCOLORDOPPLER ARTI SUPERIORI  
ECODOPPLER  
ECODOPPLER ARTERIOSO  
ECODOPPLER VENOSO  
ECOGRAFIA TESTICOLO



ECOGRAFIA ADDOME COMPLETO  
ECOGRAFIA ADDOME INFERIORE  
ECOGRAFIA ADDOME SUPERIORE  
ECOGRAFIA ARTI SUP. o INF. ARTER. o VEN.  
ECOGRAFIA COLLO  
ECOGRAFIA CUTE e TESSUTI SOTTOCUTANEI  
ECOGRAFIA DEI TESTICOLI  
ECOGRAFIA DEL PENE  
ECOGRAFIA DELLA MAMMELLA MONOLAT.  
ECOGRAFIA DI GROSSI VASI ADDOMINALI  
ECOGRAFIA EPATICA  
ECOGRAFIA GHIANDOLE SALIVARI  
ECOGRAFIA GINECOLOGICA  
ECOGRAFIA MAMMARIA BIL.  
ECOGRAFIA MUSCOLO-TENDINEA  
ECOGRAFIA OSTEO-ARTICOLARE  
ECOGRAFIA OSTETRICA  
ECOGRAFIA PAROTIDEA  
ECOGRAFIA PROSTATICA  
ECOGRAFIA RENALE  
ECOGRAFIA TIROIDE  
ECOGRAFIA TRANSRETTALE PROSTATA  
ECOGRAFIA TRANSVAGINALE  
ECOGRAFIA VESCICALE  
MAMMOGRAFIA BILATERALE  
MAMMOGRAFIA MONOLATERALE  
RM ARTICOLARE  
RM COLONNA  
CONE BEAM (\*)

## **TERAPIE**

### **RADIOTERAPIA**

ANAMNESI e VALUTAZIONE prima visita  
ROENTGENTERAPIA

### **TERAPIA FISICA E FISIOTERAPIA**

DIATERMIA AD ONDE CORTE E MICROONDE  
ELETTROTER. MUSC. NORMO E DENERVATI  
ELETTROTERAPIA ANTALGICA DIADINAMICA (\*\*)  
ELETTROTERAPIA ANTALGICA TENS (\*\*)  
IONOFRESI (\*)  
MASSOTERAPIA DISTRET. RIFLESSOGENA (\*)  
MOBILIZZAZIONI  
RIED. MOT. IN MOTULESO SEGMENTALE GRAVE  
RIED. MOT. IN MOTULESO SEGMENTALE SEMPL  
RISOLUZIONE MANUALE DI ADERENZE ARTIC.  
TECARTERAPIA (\*)  
ULTRASUONOTERAPIA (\*\*)  
VISITA FISIATRICA  
MESOTERAPIA (\*)  
AGOPUNTURA (\*)  
INFILTRAZIONI ARTICOLARI (\*)  
LINFODRENAGGIO (\*)

---

LASERTERAPIA (\*\*)

---

MAGNETOTERAPIA (\*)

---

(\*) Prestazioni non a carico del S.S.N.

---

(\*\*) Non a carico del S.S.N. se non associate a  
terapie essenziali (D.G.R. 839 del 27/07/2002)

---

## **2.2 MODALITÀ DI RICHIESTA PRESTAZIONI DIAGNOSTICHE E FISIOTERAPICHE**

Il paziente può presentarsi allo Studio Radiologico dott. Cicio o telefonare per la prenotazione degli esami diagnostici da eseguire.

Per le prestazioni di terapia fisica il paziente deve prenotare il ciclo di sedute direttamente in accettazione, portando eventuali radiografie già eseguite.

L'orario di apertura al pubblico per le prenotazioni è il seguente:

**Lunedì - Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00**

Al momento della prenotazione, il servizio di accettazione registrerà i dati del paziente e il recapito telefonico per eventuali comunicazioni in merito alla prenotazione eseguita.

## **2.3 MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il pagamento di ogni prestazione deve essere effettuato al momento dell'esecuzione dell'esame diagnostico e all'inizio del ciclo di sedute per la terapia fisica.

Il pagamento può avvenire in contanti, assegno bancario, carta credito, bancomat.

La fattura verrà predisposta dall'amministrazione e consegnata al paziente con i referti nel caso di esami diagnostici, in seconda seduta nel caso di un ciclo di terapia fisica.

## **2.4 MODALITÀ PER IL RITIRO REFERTI**

Per esigenze di privacy il referto verrà posto in busta chiusa e sarà consegnato direttamente all'interessato o a persona di sua fiducia indicata nell'apposito modulo di delega predisposto in accettazione, secondo le modalità previste dalla legge sulla privacy.

## **2.5 MODALITÀ DI PREPARAZIONE DEL PAZIENTE ALL'ESAME DIAGNOSTICO**

Il paziente deve presentarsi il giorno dell'esame dopo avere seguito la preparazione che gli è stata indicata dall'accettazione in fase di prenotazione.

Il paziente deve rispettare le modalità di preparazione previste per gli esami, al fine di consentire la migliore riuscita tecnica degli stessi.

In caso di dubbi sulla preparazione all'esame il paziente può rivolgersi direttamente all'accettazione dello Studio Radiologico dott.. Cicio negli orari previsti e ricevere le informazioni necessarie e i fogli dattiloscritti con le precise indicazioni.

## **2.6 MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DI UN RECLAMO**

I reclami sono manifestazioni di insoddisfazione, per lo più da parte degli Utenti del servizio, che si ripercuotono negativamente all'esterno come danno all'immagine e alla credibilità della Struttura, in quanto costituiscono disguidi/problemi sfuggiti al controllo interno oppure verificatisi all'interfaccia con l'Utente.

I Clienti hanno la possibilità di presentare reclami per reali o presunti disservizi subiti mediante:

- compilazione dello specifico modulo a disposizione presso l'accettazione;
- inviando una lettera, un fax o e-mail al centro;
- chiedendo di poter conferire con il Responsabile della qualità per esporre il problema.

Chi riceve il reclamo valuta prima la sua fondatezza e se questo si presenti di immediata e agevole soluzione dando corso alle azioni necessarie, informando il cliente sui provvedimenti attuati e segnalando sul modulo quanto attuato.

Nel caso in cui il reclamo sia particolarmente complesso il Responsabile della qualità lo informa che sarà avviata un'opportuna indagine interna per chiarire le circostanze accadute e che sarà fornita una risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento.

Il Responsabile della qualità si attiva per ricercare e analizzare le cause da cui è scaturito il reclamo e per valutare le circostanze e le conseguenze, eventualmente convocando riunioni di chiarimento con il personale coinvolto cui possono essere invitati anche i reclamanti (se ritenuto opportuno).

Terminata l'indagine il Responsabile della qualità predisponde e invia al reclamante una lettera di risposta. Una copia della stessa è allegata al modulo di Segnalazione reclamo, sul quale viene anche annotato se il cliente si è ritenuto soddisfatto o meno della risposta ricevuta.

Se ritenuto opportuno per chiarire la situazione possono anche essere convocate riunioni tra i Responsabili dei settori coinvolti e i cittadini che ritengano di avere motivi di rimostranza nei riguardi della Struttura.

In merito alla gestione dei reclami, con cadenza annuale la Direzione si impegna ad elaborare le informazioni in suo possesso ed a riconoscere, qualora ne sussistano oggettivamente i presupposti (es. difformità rispetto allo standard dichiarato), eventuali azioni risarcitorie a carico dei soggetti interessati secondo le prassi conciliative o civilistiche.

### 3. STANDARD DI QUALITÀ

Lo standard di servizio dell'Istituto è definito dal sistema di qualità in uso presso il centro che, normando tutte le attività dello stesso, garantisce una standardizzazione del servizio sulla base dei criteri contenuti all'interno del sistema.

**IN PARTICOLARE I DOCUMENTI PIÙ IMPORTANTI PER LA DEFINIZIONE DELLO STANDARD SONO LE PROCEDURE ATTINENTI, IN VIA GENERALE, "L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO AI PAZIENTI", L'ORGANIGRAMMA, L'INVENTARIO DELLE ATTREZZATURE ED I SERVIZI OFFERTI. UN SUNTO DI QUANTO SOPRA DESCRITTO È CONTENUTO NELLA CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO.**

Per garantire il rispetto delle procedure (e quindi del relativo standard) oltre al normale controllo proprio di un sistema di qualità certificato (audit interni/esterni e non conformità), la Direzione ha ritenuto opportuno stabilire alcuni indicatori di riferimento per i quali sono stati definiti dei valori "soglia" che la Direzione intende rispettare. Già negli anni passati era in uso un monitoraggio degli indicatori anche se non erano stati definiti a monte gli obiettivi di risultato utilizzando le relative indicazioni unicamente come indicatori dell'attività.

A partire dall'anno 2013 si è invece deciso di formalizzare meglio questi aspetti per controllare in maniera oggettiva la qualità dei servizi erogati. Detti indicatori potranno variare negli anni in funzione di ulteriori aspetti che la Direzione intendesse porre sotto controllo.

CRITERI STANDARD SERVIZIO	INDICATORI
Eventuali fermo macchine	< 4 anno
Valutazione fornitore (> 3)	90%
Disponibilità prodotti entro 5 giornate lavorative	90%
Rapporto numero ordini urgenti/numero ordini pianificati	< 5
Numero di reclami	0
Fidelizzazione della clientela (mammografie biennali in prevenzione)	60%
Analisi statistica sull'efficacia dell'attività riabilitativa (statistica VAS)	90% (percentuale di miglioramento complessiva)

## • CUSTOMER SATISFACTION

Quest'anno si è voluto cercare di diversificare l'attività tesa a monitorare il grado di soddisfazione dei pazienti introducendo 2 innovazioni rispetto al passato: 1) rilevazioni estese ad altri settori oltre all'accettazione quali il **reparto di Riabilitazione ed il reparto di RoentgenTerapia**; 2) attività tesa a monitorare non solo il grado di soddisfazione nell'ambito dei rapporti interpersonali, di soddisfazione dell'accoglienza ecc, ma anche in merito ai risultati percepiti dal paziente dopo aver effettuato le terapie. Ovviamente sono stati altresì rilevati i dati emersi dai sondaggi esperiti in accettazione, già per altro indicati nel processo di Accettazione, ma che possono avere ampia valenza anche nell'ambito delle Customer Satisfaction.

### Roentgenterapia

ROENTGENTERAPIA		VALORE	N. RISPOSTE PER OGNI VALORE	RISULTATO	VALORE PESATO	TOTALE INTERVISTE	INDICATORE
DOLORE	DIMINUITO	3	130	390	542	189	2,8677248677
	INVARIATO	2	72	144			
	AUMENTATO	1	8	8			
TEMPO ATTESA	< 5 MINUTI	3	93	279	467	189	2,4708994709
	> 5 MINUTI <15	2	81	162			
	> 15 MINUTI	1	26	26			
RAPPORTO CON TSRM	BUONO	3	126	378	523	189	2,7671957672
	SUFFICIENTE	2	68	136			
	INSUFFICIENTE	1	9	9			

### Fisiokinesiterapia

RIABILITAZIONE		VALORE	N. RISPOSTE PER OGNI VALORE	RISULTATO	VALORE PESATO	TOTALE INTERVISTE	INDICATORE
DOLORE	DIMINUITO	3	74	222	331	132	2,5075757576
	INVARIATO	2	51	102			
	AUMENTATO	1	7	7			
ARTICOLARITA'	MIGLIORATA	3	63	189	323	132	2,446969697
	INVARIATA	2	65	130			
	PEGGIORATA	1	4	4			
ACCOGLIENZA E LOGISTICA	BUONA	3	44	132	293	132	2,2196969697
	SUFFICIENTE	2	73	146			
	INSUFFICIENTE	1	15	15			
RAPPORTO CON FISIOTERAPISTA	BUONO	3	80	240	326	132	2,4696969697
	SUFFICIENTE	2	42	84			
	INSUFFICIENTE	1	2	2			

### Accettazione

ACCETTAZIONE		VALORE	N. RISPOSTE PER OGNI VALORE	RISULTATO	VALORE PESATO	TOTALE INTERVISTE	INDICATORE
SERVIZIO ACC.NE AMM.VA E PAGAMENTO TICKET	MOLTO SODDISFATTO	3	52	156	514	250	2,056
	MODERAT. SODDISFATTO	2	160	320			
	NON SODDISFATTO	1	38	38			
CHIAREZZA E COMPLETEZZA INFORMAZIONI RICEVUTE	MOLTO SODDISFATTO	3	100	300	549	250	2,196
	MODERAT. SODDISFATTO	2	99	198			
	NON SODDISFATTO	1	51	51			

Legenda

NON SODDISFATTO	1
SODDISFATTO	2
MOLTO SODDISFATTO	3

## ***La Carta dei Servizi - significato e funzione***

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

- i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "*carta dei servizi*", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

## ***La carta dei servizi***

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", la Struttura presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto,
- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell'analisi partecipata della qualità (APQ),
- garantire al Cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il Cittadino, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

## ***I Principi fondamentali***

I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi sono:

Eguaglianza ed imparzialità: nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

Rispetto: gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Continuità: l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.

Diritto di scelta: l'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

Partecipazione: la partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito.

Efficienza ed efficacia: il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico e rispondenti alle aspettative della Clientela.

### I diritti e i doveri dei Cittadini-Utenti

I diritti sotto riportati, dei quali garantiamo il rispetto, sono tra quelli indicati dal "Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove carte dei diritti del Cittadino", approvati il 14/06/95 dal Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del Malato.

- α) Diritto al tempo: ogni Cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo.
- β) Diritto all'informazione ed alla documentazione sanitaria: ogni Cittadino ha diritto di ricevere le informazioni e la documentazione di cui necessita e ad entrare in possesso di tutti gli altri atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
- χ) Diritto alla sicurezza: chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture o dei servizi.
- δ) Diritto alla protezione: la struttura sanitaria ha il dovere di proteggere ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in condizione di debolezza.
- ε) Diritto alla certezza: ogni Cittadino ha diritto ad avere la certezza del trattamento appropriato ed a non essere vittima di conflitti professionali ed organizzativi.
- φ) Diritto alla fiducia: Ogni Cittadino ha diritto ad essere trattato come un soggetto degno di fiducia.
- γ) Diritto alla qualità: ogni Cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità.
- η) Diritto alla differenza: ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.
- ι) Diritto alla normalità: ogni Cittadino ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.



- φ) Diritto alla decisione: il Cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.
- κ) Diritto alla riparazione dei torti: ogni Cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi ed in misura congrua.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Ottemperare ad un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Per questi motivi invitiamo i Clienti al rispetto di queste poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti.

- a) Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- b) E' opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri utenti della struttura.
- c) Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.
- d) Nei centri sanitari è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri ed un sano stile di vita.
- e) Per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali.