

INDICE

Presentazione dell'azienda	2
Il servizio di Fisioterapia	3
La struttura	4
Come raggiungere FISIOEUROPA	4
Lo STAFF	5
Accesso alla struttura ed accoglienza	5
Servizi erogati	5
Obiettivi	6
Norme comportamentali del personale	6
Diritti ed informazione del cittadino/utente e dei familiari	6
Ascolto	6
Il Sistema di Gestione per la Qualità	6
Meccanismi e strumenti di tutela	7
Privacy	7
Reclami	7
Audit interni	7
Questionari di soddisfazione	7
Obiettivi di qualità per la verifica del servizio erogato	8

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Il DPCM del 27 gennaio 1994 (recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" di seguito anche solo "la Direttiva" o "Direttiva Ciampi"), detta i principi cui deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici e stabilisce l'obbligo per tutti i soggetti erogatori, pubblici e privati, di definire e di adottare "*standard specifici di qualità e quantità dei servizi*". Con la presente Carta dei Servizi, FISIOEUROPA intende fornire al cittadino/utente, nonché a tutti gli operatori sanitari di riferimento (Medici curanti, Istituzioni pubbliche, ecc.) un quadro chiaro ed esaustivo dei servizi sanitari offerti,

Su questa base e sui successivi principi, FISIOEUROPA ha elaborato la propria Carta dei Servizi, ovvero:

EGUAGLIANZA

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo principi e regole fondati sulla eguaglianza, senza discriminazione di lingua - religione - età - sesso - status sociale - condizione di salute - opinione politica.

IMPARZIALITA' E RISPETTO

I comportamenti nei confronti di ogni cittadino/utente si ispirano a criteri di giustizia e imparzialità, il Centro di Fisiokinesiterapia di FISIOEUROPA si impegna ad assisterlo con premura, cortesia ed attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità.

DIRITTO DI SCELTA

Il cittadino/utente è libero di scegliere di quale struttura sanitaria servirsi, tra quelle che erogano i servizi di cui necessita.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

I servizi e le prestazioni devono essere erogati mediante l'uso più appropriato delle risorse e secondo i più avanzati standard di qualità, adottando tutte le misure necessarie per soddisfare tempestivamente i bisogni del cittadino/utente.

CONTINUITA'

L'erogazione delle prestazioni è garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. Ove per imprescindibile esigenza si rendesse necessario sospendere temporaneamente l'erogazione di uno o più servizi, saranno adottate idonee misure volte ad alleviare il disagio del cittadino/utente.

PARTECIPAZIONE

Ogni cittadino/utente ha il diritto di presentare reclami, osservazioni, istanze e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.

A questi principi si integrano quelli della Carta dei diritti del malato, che questa struttura ha adottato e che è parte integrante del presente documento.

IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Il Servizio di **Fisiokinesiterapia** di FISIOEUROPA, Accreditato con il S.S.R., è da circa venti anni che eroga servizi di riabilitazione ai propri pazienti, registrando una sempre crescente fiducia e fidelizzazione. Esso si rivolge a persone con deficit motori di origine neurologica (lesioni del sistema nervoso periferico e centrale, sclerosi multipla, malattie extrapiramidali e miopatie) o di origine reumatologica (artrosi e malattie reumatiche infiammatorie).

Per mantenere elevata la propria reputazione, si avvale della professionalità di sei operatori, costantemente aggiornati sulle nuove tecniche e protocolli di riabilitazione, coadiuvati nel loro lavoro manuale dalle migliori apparecchiature fisioterapiche.

La tecnologia **Fisiowarm®** rende particolarmente confortevoli le applicazioni di **tecarterapia**.

Enerpulse® costituisce un'autentica innovazione nel mondo delle terapie del dolore, sfruttando un impulso magnetico altamente biocompatibile, e per niente invasivo.

L'**Hiliterapia®** ottimizza al massimo l'efficacia del raggio laser in tutte le patologie dove trova indicazione.

Inoltre, Il reparto di **Fisiokinesiterapia** di FISIOEUROPA, mette a disposizione dei propri cittadini/Utenti il servizio di **osteopatia pediatrica ed infantile**, tecniche di riflessologia (plantare, connettivale e auricolare) oltre alle principali metodiche di **ginnastica posturale**.

La collaborazione con il reparto di ginecologia ha messo a punto un protocollo per i disturbi delle puerpere comprendente anche la **riabilitazione del pavimento pelvico**.

I pazienti odontoiatrici possono sfruttare la possibilità di eseguire **terapia miofunzionale**, qualora necessaria, e migliorare gli esiti di uso di apparecchi ortodontici o di bite.

L'esperienza maturata negli anni garantisce l'accuratezza della valutazione iniziale al fine di personalizzare in maniera efficace i trattamenti più indicati per il cittadino/Utente.

L'esperienza maturata negli anni garantisce l'accuratezza della valutazione iniziale al fine di personalizzare in maniera efficace i trattamenti più indicati per il cittadino/utente.

LA STRUTTURA

Lo Studio Medico Polispecialistico FISIOEUROPA è localizzato a Roma in zona EUR, al 2° piano di un elegante palazzo in Viale dell'UMANESIMO 308. Per Informazioni è possibile comunicare con lo Studio tramite i seguenti recapiti.

Telefono: +39 06.5910.802

Fax: +39 06.5910.806

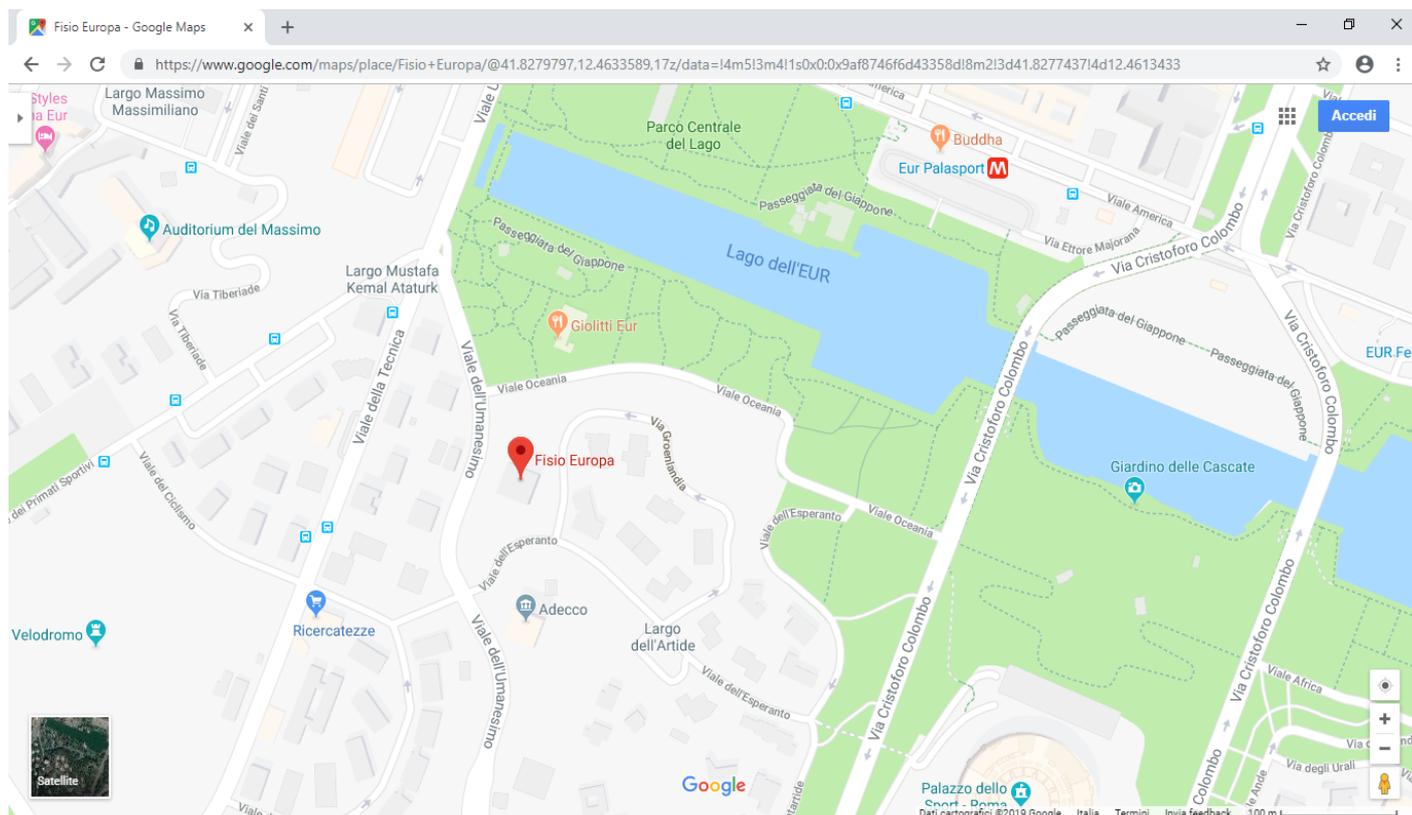
e-mail: info@fisioeuropa

La struttura è dotata di una ampia e comoda sala di attesa con televisione per l'intrattenimento dei Pazienti e dei loro eventuali accompagnatori. Il Servizio di Fisioterapia viene erogato in una area dedicata dove sono disponibili sette BOX all'interno dei quali i Pazienti ricevono le terapie in totale tranquillità e riservatezza. Tutti gli ambienti sono dotati di impianto di condizionamento estate - inverno.

Il Servizio di Fisioterapia è convenzionato con alcuni CRAL Aziendale e Circoli sportivi e/o ricreativi, con la conseguente possibilità di usufruire di agevolazioni sui costi sostenuti dall'Assistito.

Tutto il personale sanitario del Servizio arricchisce continuamente il proprio bagaglio professionale attraverso un aggiornamento periodico certificato a cui si aggiunge un costante rinnovamento delle attrezzature sanitarie. Il Servizio di Fisioterapia offerto dallo Studio Polispecialistico FISIOEUROPA, convenzionato con il SSR, si pone come primo obiettivo quello di erogare le terapie in tempi ristretti e in modo efficiente, mantenendo sempre elevati standard qualitativi.

COME RAGGIUNGERE FISIOEUROPA



In auto

Dal Raccordo Anulare, uscire sulla via Pontina e percorrerla fino al Palazzo dello Sport, quindi girare a sinistra su viale dell'Umanesimo.

Dal centro di Roma, prendere viale Cristoforo Colombo verso il Raccordo Anulare, superare il Lago dell'EUR, superare il Palazzo dello Sport, quindi girare a destra su viale dell'Umanesimo.

Con i mezzi pubblici

Autobus: 707 e 778 su via Oceania (strada parallela);

Metropolitana: fermata EUR Palasport linea Metro B (300 metri circa).

Gli orari di apertura al pubblico

Dal Lunedì al Venerdì: 8:30-20:00.

Sabato: 9:00-14:00.

Domenica: chiuso

LO STAFF

Dott. Giuseppe Bianco	Legale Rappresentante
Dott. ssa Teresa Navazio	Direttore Sanitario
Dott. Virgilio Salutari	Direttore Tecnico
Dott. ssa Tiziana Bini	Coordinatrice dei Terapisti
Dott. ssa Laura Minghetti	Terapista
Dott. Flavio Canavacci	Terapista
Dott. ssa Manuela Frezza	Terapista
Dott. ssa Giulia Zucaro	Terapista
Dott. Emanuele Di Segni	Terapista
Sig. ra Monica Campagna	Servizio amministrativo e accoglienza

ACCESSO ALLA STRUTTURA ED ACCOGLIENZA

Presso il Servizio di Fisioterapia di FISIOEUROPA è possibile fare delle prenotazioni, anche telefoniche al mattino o al pomeriggio, nel corso dell'orario di apertura. Gli appuntamenti vengono fissati direttamente con il personale dell'accoglienza nel rispetto, per quanto possibile, delle necessità del cittadino/utente senza gestire una Lista di attesa perché il cittadino/utente viene inserito nel primo giorno/ora utile per iniziare il ciclo di cure. Il cittadino/utente che per la prima volta accedono al Servizio di Fisioterapia di FISIOEUROPA, vengono ricevuti dall'accoglienza ove, nel rispetto della privacy, vengono fornite tutte le necessarie informazioni sull'attività svolta nel centro stesso. Viene consegnata copia di questa Carta dei Servizi e sono fornite tutte le informazioni necessarie affinché il cittadino/utente possa esprimere il suo Consenso Informato al trattamento dei dati personali (privacy). Qualora il cittadino/utente non sia in grado di ricevere e/o di comprendere le informazioni ricevute o di decidere autonomamente, le informazioni vengono fornite e il consenso scritto richiesto a coloro che lo rappresentano.

SERVIZI EROGATI

I Servizi di Fisioterapia erogati da FISIOEUROPA sono:

Massaggio Connettivale	Metodo Mezieres	Osteopatia
Linfodrenaggio	Riab. Pavimento pelvico	Metodo Souchard
Reflessologia plantare	Rieducazione motoria	Pancafit
Terapia Miofunzionale	Massoterapia	Ginnastica posturale
Taping Neuromuscolare	Riabilitazione post - operatoria	

OBIETTIVI

L'obiettivo dello Studio Polispecialistico FISIOEUROPA nell'erogazione del Servizio di Fisioterapia è il raggiungimento del miglior stato di benessere del cittadino/utente, compatibile con la sua situazione clinica, ponendolo al centro dell'attenzione nel rispetto dei suoi diritti e dei suoi bisogni. Oltre alla preparazione clinica ed alla competenza tecnica, il personale deve sempre tenere presente l'importanza del rapporto umano, vista la peculiarità dei rapporti tra il personale sanitario e il cittadino/utente.

NORME COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE

Ogni operatore si deve presentare ai Pazienti con cortesia e disponibilità, spiegando le proprie funzioni, nel rispetto della riservatezza e garantirà l'ascolto e l'accoglienza dei Pazienti ai fini di una corretta informazione sul servizio erogato.

I Pazienti, prima di essere sottoposti alla fisioterapia, sono informati dal Direttore Tecnico, Medico Fisiatra, sulle finalità e natura della terapia stessa, nonché sulle conseguenze e rischi, sui trattamenti alternativi, al fine di poter esprimere liberamente e consapevolmente il proprio consenso, che dovrà essere firmato dallo stesso. Le informazioni vengono date durante colloqui riservati.

La presenza del personale medico e fisioterapico è garantita durante tutta la durata del Servizio. Ai Pazienti individuati in situazioni di fragilità temporanea o permanente deve essere garantito il supporto secondo le indicazioni date dal Direttore Tecnico, per tutto il suo tempo in cui si trova nello Studio.

DIRITTI ED INFORMAZIONE DEL CITTADINO/UTENTE E DEI FAMILIARI

La Carta dei Servizi è uno strumento utile a disposizione dei Pazienti per avere informazioni chiare ed esaustive riguardo lo svolgimento delle attività presso il Servizio di Fisioterapia. La tutela del cittadino/utente è garantita da principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che prevede il rispetto della dignità della persona, l'imparzialità, la continuità dei servizi, il diritto di scelta.

Tutti gli operatori sono informati dell'esistenza della Carta dei Servizi che è a disposizione di tutti coloro che volessero consultarla. La struttura assicura che vengano rispettati valori ed abitudini dei Pazienti, qualsiasi sia la loro estrazione sociale, cultura, credo religioso, provenienza; garantisce inoltre una adeguata comunicazione con l'utenza attraverso la conoscenza delle principali lingue straniere (inglese, francese, spagnolo) ed il facile accesso ai servizi attraverso l'abbattimento di barriere architettoniche, segnalazioni semplici, chiare e ben visibili.

ASCOLTO

Fisioeuropa promuove all'interno del servizio di Fisioterapia una attività di ascolto dei Pazienti tesa a raccogliere le loro esigenze e aspettative, ma anche eventuali lamentele che non è stato possibile evidenziare nel Questionario di gradimento e/o attraverso un Reclamo.

Inoltre questa occasione è utilizzata dall'Organizzazione per promuovere attività e/o informare i Pazienti su determinati argomenti come ad esempio la sicurezza, il rischio clinico, la gestione della privacy, ecc.

Questa attività si concretizza con un incontro annuale con i Pazienti o quando possibile, con un loro rappresentate.

IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

Il Servizio di Fisioterapia di FISIOEUROPA organizza la propria attività nel rispetto delle principali raccomandazioni riconosciute a livello nazionale ed internazionale.

Da gennaio 2019 ha deciso di modellare la sua organizzazione prendendo a riferimento il modello offerto dalla Norma Internazionale UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di Gestione per la Qualità", congruamente con l'impegno della Direzione Aziendale di perseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e di garantire sia la tutela dei diritti dei Pazienti che la soddisfazione di ogni loro esigenza.

Il Sistema di Gestione per la Qualità garantisce il monitoraggio costante della qualità delle prestazioni attraverso una rigorosa selezione del personale che opera nel Servizio e la verifica della sua formazione e del suo aggiornamento. Tutto il personale, oltre ad aderire al codice deontologico professionale e al Regolamento Interno, è tenuto ad operare nel rispetto delle Linee Guida nazionali e/o internazionali.

Gli strumenti di verifica della qualità delle prestazioni di fisioterapia sono costituiti da indicatori di processo volti ad ottenere una misura dell'efficacia della prestazione e vengono costantemente monitorizzati e valutati dalla Direzione Aziendale, dalla Direzione Sanitaria e dalla Direzione Tecnica.

MECCANISMI E STRUMENTI DI TUTELA

Il Servizio di Fisioterapia di FISIOEUROPA, a garanzia dei diritti dei Pazienti, ha sviluppato degli strumenti di verifica e controllo delle proprie attività di seguito riportati:

PRIVACY

La privacy del cittadino/utente in fase di accettazione è garantita dalla distanza di cortesia segnalata da una linea gialla che si prega di non oltrepassare. Al momento dell'accettazione il cittadino/utente viene informato ai sensi del Regolamento UE 679/2016 "GDPR", circa il trattamento dei dati sensibili e gli sottopone il Consenso informato al trattamento dei dati. Inoltre i Pazienti sono informati, tramite cartellonistica adeguata, che tutte le aree comuni del Poliambulatorio (ingresso, sala di attesa e corridoi) sono videosorvegliati. A disposizione di tutti i Pazienti sono state affisse alcune copie della "Informativa Privacy" di FISIOEUROPA dove sono indicate le modalità di trattamento dei dati personali. In ogni caso il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi ulteriore informazione venisse richiesta.

RECLAMI

il Servizio di Fisioterapia, all'interno del proprio Sistema di Gestione per la Qualità si è dotato di un sistema per garantire la gestione degli eventuali reclami dei Pazienti. Nel caso di anomalie o vere e proprie insoddisfazioni essi possono esporre formalmente reclamo a qualsiasi operatore del Servizio. I Pazienti dovranno preferibilmente presentare suggerimenti, osservazioni o reclami attraverso la compilazione dell'apposito modello, che trovano in un contenitore situato nella sala di attesa.

La Direzione Sanitaria accoglie i reclami, le osservazioni ed i suggerimenti ricercando una rapida risoluzione. Per i reclami di più facile risoluzione si garantiscono risposte tempestive; comunque la Direzione Sanitaria prenderà visione di tutti gli altri reclami e ne analizzerà le cause per individuare le eventuali soluzioni. In ogni caso il reclamo formalizzato su apposita modulistica verrà gestito dalla Direzione Sanitaria in collaborazione con il personale direttamente coinvolto, aprendo delle specifiche Azioni Correttive e a fornire risposta scritta entro massimo 30 giorni.

AUDIT INTERNI

Il Servizio di Fisioterapia esegue periodicamente degli Audit Interni volti a verificare la conformità delle attività rispetto a requisiti organizzativi dei propri processi. Tale attività è uno degli elementi imprescindibili del miglioramento continuo.

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

Al termine del ciclo di terapia, il personale del Servizio di Fisioterapia richiede ai propri cittadini/utenti di compilare un questionario per valutare e monitorare il gradimento delle prestazioni erogate.

Periodicamente, con frequenza semestrale, questi risultati vengono resi disponibili sul sito internet (www.fisioeuropa.it) cliccando sul link "Fisioterapia" e poi su quello "Gradimento".

OBIETTIVI DI QUALITA' PER LA VERIFICA DEL SERVIZIO EROGATO

Il Servizio di Fisioterapia opera affinché la qualità del servizio erogato sia tale da corrispondere alle attese dei cittadini/utenti. Gli strumenti di verifica della qualità del servizio erogato sono rappresentati da Indicatori costantemente monitorizzati e valutati dalla Direzione Tecnica e dalla Direzione Sanitaria. Gli indicatori individuati per il 2019 sono sotto riportati

OBIETTIVO	TRAGUARDO
Efficacia della terapia	Migliorati \geq 80%
Efficacia per il contenimento del dolore	Migliorati \geq 80%
Gradimento dei Pazienti	Positivo > 60%
Gradimento interno (personale)	Positivo > 60%
Non conformità	10/Anno
Reclami	15/Anno
Prestazioni erogate per il SSR	100% del budget
Prestazioni erogate in regime privato	+ 15%
Eventi sentinella	0