

POLITICA AZIENDALE

SOMMARIO

<u>OBIETTIVI E ORGANIZZAZIONE</u>	2
<u>MISSIONE</u>	2
<u>PRESENTAZIONE DEL CENTRO: POPOLAZIONE, BACINO, TIPOLOGIA E VOLUMI DELLE PRESTAZIONI</u>	2
<u>ORGANIZZAZIONE</u>	4
<u>CARTA DEI SERVIZI</u>	6
<u>INTRODUZIONE</u>	7
<u>MISSION</u>	7
<u>PRINCIPI E DIRITTI</u>	8
<u>DOVERI</u>	9
<u>ORGANIZZAZIONE</u>	10
<u>COSA E' IN GRADO DI OFFRIRE FISIOPROMET</u>	10
<u>COME USUFRUIRE DEI SERVIZI?</u>	11
<u>SERVIZI SANITARI</u>	11
<u>SIETE SODDISFATTI?</u>	12
<u>FATTORI E INDICATORI DI QUALITA'</u>	13
<u>INFORMAZIONI UTILI</u>	14
<u>QUESTIONARIO</u>	19
<u>PROSPETTO ORARIO</u>	20



FISIOPROMET

OBIETTIVI E ORGANIZZAZIONE

MISSIONE

Negli ultimi anni il concetto di prevenzione in campo sanitario è diventato sempre più importante. In merito a questo punto ci si è accorti della necessità dell'esercizio fisico mirato per impedire e/o ritardare la comparsa di segni clinici tipici di una sindrome, che è conseguenza di cattive abitudini alimentari e sociali, dettate dal benessere moderno per cui, se la qualità della vita sembra migliorata per alcuni aspetti, in realtà per altri è peggiorata. Stiamo parlando di sindrome dismetabolica.

A causa dei fattori predisponenti al rischio di malattie cardiovascolari come il sovrappeso, l'obesità, ipertensione arteriosa ed il diabete mellito di tipo II, la sindrome dismetabolica è presa in considerazione dagli specialisti (non ultimo il medico di base) che operano nel settore della cura e prevenzione con l'obiettivo di ritardare gli effetti negativi ed i rischi da essa derivanti, attraverso un programma che preveda una serie di provvedimenti rivolti ai pazienti ed il costante monitoraggio della sua condizione di salute con la condivisione di dati attraverso un programma che consente al medico di controllare personalmente i parametri registrati ed il programma adottato per singolo paziente. Questa attività rappresenta un'innovazione nel territorio di Abano Terme in quanto nessuna struttura sanitaria ha ancora preso in carico il soggetto dismetabolico che fino adesso è stato frequentatore di palestre di fitness.

FisioProMet si pone come obiettivo la presa in carico del soggetto metabolico, in collaborazione con il medico curante allo scopo di monitorare, mantenere sotto controllo e migliorare i parametri che rappresentano il fattore di rischio per la sindrome dismetabolica.

PRESENTAZIONE DEL CENTRO: POPOLAZIONE, BACINO, TIPOLOGIA E VOLUMI DELLE PRESTAZIONI

FisioProMet è un'azienda che si occupa di fisioterapia e riabilitazione, con l'obiettivo di aiutare a risolvere problemi legati ad inabilità fisiche, quali conseguenze ed esiti di interventi chirurgici, incidenti della strada o altri traumi, dolori articolari, della colonna vertebrale legati a cattive abitudini posturali, con



FISIOPROMET

particolare attenzione al mantenimento dello stato di salute e benessere attraverso tecniche e metodiche di rilassamento e programmi di prevenzione e di fitness metabolico.

L'attività viene svolta da personale qualificato che, in maniera autonoma o in collaborazione con medici di base o specialisti, definisce e attua un programma riabilitativo avvalendosi di tecniche da adottare per un singolo paziente o per gruppi di pazienti.

Il Centro è composto da

- **2 ambulatori in cui si vengono erogate le visite specialistiche, corredati con una seduta per il medico, due per i clienti armadietto chiuso per eventuali farmaci e appendiabiti;**
- **da 2 box terapie, con appendiabiti, in cui si effettuano terapie individuali prescritte sia dai medici specialisti del centro sia da medici che operano all'esterno della struttura;**
- **una palestra attrezzata con circuito dedicato ad attività riabilitativa ma anche di mantenimento e fitness metabolico, dotata di spogliatoi separati maschi-femmine, con doccia e armadietti;**
- **accettazione con zona prevista per eventuale attesa con circa una dozzina di sedute e appendiabiti;**
- **spazio dedicato ad attività amministrative e archiviazione.**

Lo spazio previsto come deposito delle apparecchiature elettromedicali si trova all'interno dei box stessi, poiché in ognuno dei box in cui si erogherà fisioterapia strumentale vi sarà un carrello dotato delle apparecchiature elencate nella relazione di richiesta del parere preventivo; quindi, in uno ci sarà l'apparecchio per Tecar Terapia con elettroterapia (TENS, interferenziali, ionoforesi, elettrostimolazione vengono erogati da un unico apparecchio elettromedicale di cui possediamo le certificazioni e istruzioni di utilizzo); nel secondo ci sarà un apparecchio per laserterapia, uno per ultrasuonoterapia ed un compex; gli apparecchi elencati non verranno spostati ma rimarranno alloggiati nei box a loro destinati.

Lo spazio previsto per il deposito di materiale sporco-pulito è stato ricavato all'interno di armadi sufficientemente ampi a contenere l'esiguo materiale prodotto in quanto è intenzione nostra servirvi di forniture di materiale che saranno prevalentemente monouso e quindi verrà eliminato dopo l'utilizzo da parte del paziente.



FISIOPROMET

All'interno degli spazi dei box saranno trattati pazienti sottoposti a trattamenti individuali di terapie fisiche (LASER, TENS, Tecar terapia, correnti interferenziali, ultrasuoni, ionoforesi, elettrostimolazione) o terapie manuali (massaggio tradizionale, linfodrenaggio, kinesiterapia attiva/passiva, manipolazioni articolari).

Nella palestra saranno trattati pazienti sia singolarmente che in gruppo. Singolarmente potranno essere seguiti per programmi individuali di rieducazione funzionale, RPG (rieducazione posturale globale), training deambulatorio e propriocettivo, programmi di rinforzo muscolare, mentre in gruppo è prevista attività di ginnastica dolce, fitness metabolico.

Il centro fisioterapico è facilmente raggiungibile in quanto ubicato in zona prestigiosa di Abano Terme, vicino al Duomo e visibile dalla strada principale. La zona è servita da parcheggi pubblici, con parcheggi riservati ai portatori di handicap, è servita da mezzi pubblici che hanno fermata negli immediati pressi della piazza.

Il centro sarà in grado di accogliere circa 10/15 pazienti al giorno accogliendo l'utenza proveniente da Abano Terme e le frazioni di Giarre, Monteortone, Feriole, Monterosso e dai paesi immediatamente vicini che sono Montegrotto, Selvazzano, Albignasego e le zone limitrofe di Padova.

ORGANIZZAZIONE

Direttore Sanitario: dott.ssa Grazia Ruzza;

Responsabile amministrativo: dott.ssa Varotto Margherita

Medici Specialistici:

dott. Salvatore Iacopetta, specialista in Dietologia

dott. Alberto Castello, specialista in Psicologia

dott. Stefano Tonello, specialista in medicina legale e delle assicurazioni

dott. Monica Gallo, specialista in dermatologia

dott. Grazia Ruzza, specialista in endocrinologia

dott. Carlo Cacciatori, specialista in medicina fisica e riabilitazione

dott. Francesco Pegreff, specialista in ortopedia

dott. Simonetta Fracalanza, specialista in Urologia

dott. Francesco Maria Andolfo, specialista in Otorinolaringoiatria

dott. Luigi Brunino, specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione

dott. Antonio Calabrese, specialista in Ortopedia e Traumatologia

dott. Elisa Gomiero, specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione

dott. Biagio R.F. Santagati, Specialista in Angiologia



FISIOPROMET

dott. Ignazio Scaravilli, specialista in Ortopedia e Traumatologia
dott. Teresa Squaquara, specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione,
dott. Roberta Zanella, psicologa e sessuologa
dott. Daniele Zotti, specialista in Medicina dello Sport
dott. Stefania Bano, specialista Dermatologia e Venereologia
dott. Silvia Maria Ferraro, specialista Otorinolaringoiatria

Dotazione organica

Medici che collaborano al progetto riabilitazione, fitness metabolico e riabilitazione:

- **fisiatra**
- **dietologo**
- **psicologo**
- **endocrinologo**
- **ortopedico**

I medici collaboreranno con la struttura con modalità a chiamata.

Fisioterapisti:

- **Varotto Margherita**
- **Stefano Mappa**
- **Giovanni Pegoraro**
- **Dorigo Lorenzo**
- **Bettella Dario**

Podologo:

- **Giorgio Marcon**

Segreteria:

- **Marchioro Giulia**

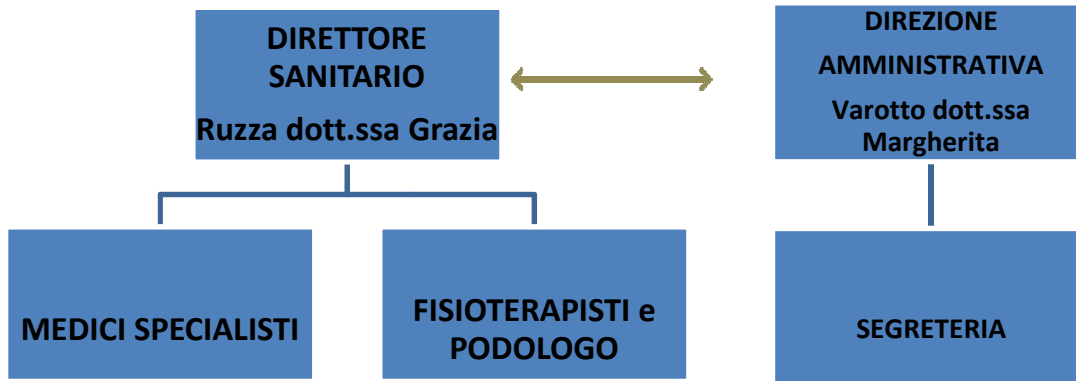
La responsabilità è affidata al Responsabile Amministrativo o, in sua assenza, al Direttore Sanitario.

In base all'afflusso previsto, consideriamo congruo il rapporto di 1 operatore ogni 5-7 pazienti, che ricordiamo in alcuni casi svolgono terapie di gruppo.

Nell'arco della mattinata verrà riservata una fascia oraria concordata con il paziente, dedicata ai pazienti disabili che necessitano di fisioterapia in rapporto 1/1.

La Direzione Sanitaria: Dott. Grazia Ruzza

La Direzione Amministrativa: Dott. Varotto Margherita



CARTA DEI SERVIZI

INTRODUZIONE

FisioProMet ha il piacere di presentavi la Carta Servizi, prezioso strumento che vi permetterà di conoscere i servizi e le attività messi a Vostra disposizione con l'obiettivo di soddisfare ogni esigenza non solo in campo riabilitativo ma anche nel campo della prevenzione, della salute e del benessere.

Conservate questo opuscolo e consultatelo ogni volta ne sentiate il bisogno; consideratelo una guida che vuole dare una risposta alle Vostre domande, offrendovi il più elevato standard di qualità, facendovi sentire a vostro agio, mettendo a disposizione personale qualificato.

La Carta Servizi ha inoltre lo scopo instaurare un dialogo tra Voi e la struttura, nell'intento di farvi conoscere diritti e doveri nella convinzione che ci possa essere tra noi una collaborazione reciproca.

La Carta Servizi è un documento previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995 ma, oltre che ad essere un adempimento burocratico, vuole essere uno strumento da consultare per ottenere cura, salute, benessere.

MISSION

FisioProMet è un'azienda che si occupa di fisioterapia e riabilitazione, con l'obiettivo di aiutare a risolvere problemi legati ad inabilità fisiche, quali conseguenze ed esiti di interventi chirurgici, incidenti della strada o altri traumi, dolori articolari, della colonna vertebrale legati a cattive abitudini posturali, con particolare attenzione al mantenimento dello stato di salute e benessere attraverso tecniche e metodiche di rilassamento e programmi di prevenzione e di fitness metabolico.

L'attività viene svolta da personale qualificato che, in maniera autonoma o in collaborazione con medici di base o specialisti, definisce e attua un programma riabilitativo avvalendosi di tecniche specifiche da adottare per singolo paziente o per gruppi di pazienti.



FISIOPROMET

FisioProMet si pone come obiettivo la presa in carico del soggetto dismetabolico, in collaborazione con il medico curante allo scopo di monitorare, mantenere sotto controllo e migliorare i parametri che rappresentano il fattore di rischio per la sindrome dismetabolica e conseguenti patologie cardiocircolatorie.

A tale scopo, FisioProMet intende incrementare lo standard di qualità delle prestazioni sanitarie in maniera costante e progressiva, mediante:

- **il miglioramento dell'organizzazione del lavoro**
- **il continuo aggiornamento del personale**
- **il controllo e la trasparenza dei processi sanitari.**

PRINCIPI E DIRITTI

EGUAGLIANZA

Nessuna distinzione nella erogazione del servizio può essere compiuta. Va garantita la parità di trattamento. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

IMPARZIALITA'

Ci assumiamo l'obbligo di ispirare i nostri comportamenti, nei vostri confronti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITA'

L'erogazione del servizio deve essere continua e regolare. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, adotteremo misure volte ad arrecar il minor disagio possibile. Sostanzialmente, ci impegniamo a gestire le nostre attività senza interruzioni rispetto al calendario fissato e alle disposizioni previste dalla normativa vigente, comunicando tempestivamente ogni imprevista variazione di calendario e programmando eventuali interruzioni dipendenti da proprie scelte in periodi dell'anno in cui si produca il minor disagio possibile (ad esempio periodi di "chiusura estiva").

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, valutando e confrontando attentamente: risorse impiegate e risultati raggiunti - risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti.

DIRITTO DI SCELTA

L'utente ha diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio scelto.

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.

DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE

La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che vanno comunicate in modo chiaro e comprensibile, ricorrendo a procedure semplificate.

DOVERI

Ottemperare a un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Per questi motivi gli utenti sono invitati al rispetto delle seguenti regole, affinché il servizio si mantenga su livelli di qualità.

- il Cliente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura
- vi invitiamo di evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri utenti della struttura
- il cliente è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento
- nel centro è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri e un sano stile di vita
- per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali, salvo il caso dei pazienti non vedenti accompagnati da cani addestrati.

ORGANIZZAZIONE

Direttore Sanitario: dott.ssa Grazia Ruzza;

Responsabile amministrativo: dott.ssa Varotto Margherita

Medici Specialistici:

dott. Salvatore Iacopetta, specialista in Dietologia

dott. Alberto Castello, specialista in Psicologia

dott. Stefano Tonello, specialista in medicina legale e delle assicurazioni

dott. Monica Gallo, specialista in dermatologia

dott. Grazia Ruzza, specialista in endocrinologia

dott. Carlo Cacciatori, specialista in medicina fisica e riabilitazione

dott. Francesco Pegreff, specialista in ortopedia

dott. Simonetta Fracalanza, specialista in Urologia

dott. Francesco Maria Andolfo, specialista in Otorinolaringoiatria

dott. Luigi Brunino, specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione

dott. Antonio Calabrese, specialista in Ortopedia e Traumatologia

dott. Elisa Gomiero, specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione

dott. Biagio R.F. Santagati, Specialista in Angiologia

dott. Ignazio Scaravilli, specialista in Ortopedia e Traumatologia

dott. Teresa Squaquara, specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione,

dott. Roberta Zanella, psicologa e sessuologa

dott. Daniele Zotti, specialista in Medicina dello Sport

dott. Stefania Bano, specialista Dermatologia e Venereologia

dott. Silvia Maria Ferraro, specialista Otorinolaringoiatria

COSA E' IN GRADO DI OFFRIRE FISIOPROMET

Offriamo il nostro impegno ad operare con l'obiettivo di fornire prestazioni e servizi che riscuotano un alto livello di soddisfazione da parte dell'utente; ci impegniamo a rendere l'ambiente altamente professionale, garantendo un alto standard qualitativo mettendo a disposizione strumenti tecnologici

all'avanguardia, in grado di fornire, oltre alla prestazione, la valutazione dei risultati ottenuti e la gestione ottimale dei tempi di attesa.

COME USUFRUIRE DEI SERVIZI?

Si può usufruire dei servizi, delle visite specialistiche e la prestazione che si desidera ricevere prenotando telefonicamente, tramite mail oppure potete recarvi personalmente presso di noi con una prescrizione del vostro medico di fiducia. Oltre alla prenotazione, il nostro personale è in grado di fornire tutte le informazioni riguardo la prestazione richiesta, compresi i costi: vi verrà rilasciato materiale contenente indicazioni e controindicazioni, suggerimenti e consigli per accedere ai servizi. Riceverete il promemoria del calendario della vostra prenotazione e l'informativa del trattamento dei dati, ai sensi del D.Lgs. 196/2003, in conformità alle vigenti leggi in materia di dati sensibili.

In caso di persone affette da menomazioni, disabilità grave o complesse garantiamo la priorità per l'accesso ai servizi.

Al momento di ricevere la prestazione, presso l'accettazione si provvederà all'espletamento della parte burocratica, al pagamento della somma dovuta ed all'accesso all'area operativa in cui verrete accolti da personale qualificato che vi accompagnerà nello spazio a voi riservato.

Il nostro impegno è di erogare i servizi nei tempi più brevi possibili o eventualmente verrete inseriti in apposita lista d'attesa; in tal caso verrete avvertiti non appena vi sarà disponibilità.

E' consigliabile portare con sé tutti i referti delle indagini diagnostiche fatte in precedenza, i referti delle visite, il documento di riconoscimento e la tessera sanitaria nazionale.

Attenzione: i minori dovranno essere accompagnati dai genitori o da persona adulta, munita di delega.

SERVIZI SANITARI

Le visite e le terapie non vengono erogate in convenzione con il servizio sanitario nazionale.

Presso il nostro centro potrete usufruire di:

VISITE SPECIALISTICHE

Visita fisiatrica
Visita dietologica
Visita dermatologia
Visita medicina legale
Consulenza psicologica
Visita internistica
Visita ortopedica
Consulenza sportiva
Visita medicina estetica
Visita Angiologica
Consulenza per agopuntura
Visita endocrinologica
Visita urologica
Visita otorinolaringoiatrica

FISIOKINESITERAPIA

Visita fisiatrica
Visita ortopedica
Infiltrazioni articolari
Mesoterapia
Massoterapia tradizionale
Tecniche di rilassamento
Rieducazione funzionale individuale
Rieducazione funzionale di gruppo
Mobilizzazioni articolari
Linfodrenaggio manuale metodo secondo Vodder
Terapie fisiche
Radiofrequenza
Circuito wellness
Riabilitazione domiciliare

SIETE SODDISFATTI?

FisioProMet applica un programma di miglioramento continuo, al fine di fornire un servizio qualitativo e vicino alle vostre esigenze.



FISIOPROMET

A tal proposito troverete un questionario con cui esprimere il vostro gradimento, indicare i vostri suggerimenti e le annotazioni in merito a:

- servizio informazioni
- accettazione
- qualità del servizio
- pulizia
- comfort

una volta compilato lo potete consegnare direttamente presso il punti di accoglienza e informazione.

Il questionario è disponibile nella sala d'attesa e sul sito www.fisiopromet.it.

I reclami posso essere presentati in forma scritta (su apposito modello fornito dalla segreteria) o verbale al personale di segreteria oppure al Direttore Responsabile.

FATTORI E INDICATORI DI QUALITA'

Il Centro ha individuato i seguenti fattori di qualità:

- **legati al tempo, come la velocità del servizio, brevità delle liste e delle file di attesa, la puntualità, la regolarità (rispetto ai programmi prefissati e comunicati)**
- **legati alla semplicità delle procedure, la facilità degli adempimenti amministrativi**
- **all'informazione relativa al trattamento sanitario: comprensibilità, chiarezza, completezza**
- **legati all'orientamento e all'accoglienza all'ingresso e della necessaria informazione generale sui servizi (orari e collocazione dei servizi, nomi dei responsabili, modalità di richiesta)**
- **legati alle strutture fisiche: comfort e pulizia delle strutture, servizi, sala di attesa**
- **legati alle relazioni sociali e umane: la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la cortesia e il rispetto della dignità**
- **legati alla fruibilità delle prestazioni.**

INFORMAZIONI UTILI

GIORNI DI APERTURA

Da lunedì a venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30 e dalle ore 15.30 alle 19.30 ed il sabato dalle 8.30 alle 13.00.

PRENOTAZIONI-INFORMAZIONI

Per prenotare potete recarvi presso il Centro, chiamare al telefono oppure inviare una mail a info@fisiopromet.it.

Al fine di evitare spiacevoli disagi Vi chiediamo cortesemente di contattarci almeno 7 giorni prima della data desiderata.

PARCHEGGI

I parcheggi nei pressi del Centro sono:

- di fronte due parcheggi con disco orario, con spazio dedicato ai disabili
- dietro al Duomo, con spazio dedicato ai disabili
- davanti alla biblioteca comunale, con spazio dedicato ai disabili

FORME DI PAGAMENTO ACCETTATE

Contanti, Assegno e Bancomat.

POLITICA DELLA QUALITA'

VERSO IL CLIENTE ESTERNO

Il Centro ha individuato i seguenti fattori di qualità:

- **legati al tempo, come la velocità del servizio, brevità delle liste e delle file di attesa, la puntualità, la regolarità (rispetto ai programmi prefissati e comunicati). Per casi di richieste di prestazioni urgenti FizioProMet recepisce quanto indicato dalla DGR 600 della Regione Veneto in merito alla prioritizzazione, garantendo la prestazione entro i tempi previsti:**
- **legati alla semplicità delle procedure, la facilità degli adempimenti amministrativi**
- **all'informazione relativa al trattamento sanitario: comprensibilità, chiarezza, completezza**
- **legati all'orientamento e all'accoglienza all'ingresso e della necessaria informazione generale sui servizi (orari e collocazione dei servizi, nomi dei responsabili, modalità di richiesta)**
- **legati alle strutture fisiche: comfort e pulizia delle strutture, servizi, sala di attesa**
- **legati alle relazioni sociali e umane: la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la cortesia e il rispetto della dignità**
- **legati alla fruibilità delle prestazioni.**

Presso il punto informazioni/segreteria il Cliente ha a disposizione un questionario (in allegato) con cui esprimere il proprio grado di soddisfazione per i punti sopra indicati. Tali questionari vengono raccolti e aggregati, in modo da fornire un quadro sintetico.

Con cadenza almeno semestrale il Direttore Sanitario e il Direttore Amministrativo valutano i risultati dei questionari e decidono eventuali correttivi da adottare per le criticità riscontrate.

Documenti correlati in allegato:

- **Cartella Clinica del Paziente**
- **Informativa Privacy**
- **Scheda anamnestica ed obiettiva del Paziente**

- Scheda di Valutazione trattamento
- Scheda sicurezza paziente
- Consenso informato per agopuntura, mesoterapia, infiltrazioni.
- Carta servizi

VERSO IL CLIENTE INTERNO

Il personale operante presso il centro viene selezionato in funzione della preparazione personale acquisita, delle specializzazioni, del curriculum e delle esigenze del Centro.

Nei casi in cui è previsto dalle Leggi Vigenti, periodicamente vengono richieste le attestazioni degli aggiornamenti obbligatori (ECM).

Qualora necessario o ritenuto opportuno, e comunque non per i corsi obbligatori, il personale può partecipare a corsi di formazione specifici; in ogni caso il personale ha a disposizione i manuali di utilizzo delle attrezzature in uso presso il Centro.

In caso di assunzione di nuovo personale, nel periodo di prova viene affiancato da operatori già esperti e che conoscono le modalità operative/organizzative del Centro.

Con cadenza almeno bimestrale, il Direttore Sanitario e il Direttore Amministrativo valutano le criticità operative indicate dal personale o riscontrate direttamente, le carenze formative del personale e pianificano gli interventi più opportuni, fissandone anche i tempi di applicazione. Qualora siano rivolte verso una risorsa specifica, vengono concordate con il lavoratore stesso.

Con cadenza annuale, il Direttore Sanitario e il Direttore Amministrativo presentano al personale operante presso il Centro il Documento sulle Politiche Aziendali e il Piano di Lavoro Annuale, definito come "Politica Aziendale".

Tale documento è a disposizione dei nuovi assunti e del personale operante presso il Centro.

La turnistica e gli orari lavorativi dei medici sono indicati settimanalmente nell'apposito allegato "Prospetto Orario", definito e disponibile con almeno 7 giorni di anticipo.

Documenti correlati in allegato:

- Gestione dei documenti
- Gestione della manutenzione degli impianti e attrezzature

- **Gestione delle pulizie**
- **Gestione rischio clinico**
- **Linee guida del personale FKT**
- **Linee guida delle pulizie**
- **Linee guida nuovo personale**
- **Linee guida smaltimento rifiuti**
- **Mansionario generale**
- **Modalità smaltimento farmaci scaduti**
- **Presidi medici di emergenza**
- **Procedura sostituzione del personale**
- **Smaltimento batterie esauste**
- **Smaltimento aghi, siringhe ..**
- **Smaltimento rifiuti assimilabili agli urbani**

TRATTAMENTO DEI DATI – ARCHIVIAZIONE DATI SENSIBILI

Ogni paziente deve obbligatoriamente prestare il proprio consenso al trattamento dei dati, secondo la normativa in vigore. Una copia del modulo firmato viene rilasciata al cliente e l'altra viene custodita presso il centro, in apposito armadio chiuso a chiave.

Sempre in armadio chiuso a chiave vengono tenute le copie di eventuali referti, analisi e altra documentazione del paziente che contiene dati sensibili.

A maggior tutela, il Centro è anche dotato di impianto di allarme e di videosorveglianza.

Documenti correlati in allegato:

- **Gestione dei documenti**

SICUREZZA DEI LAVORATORI E DEI CLIENTI

Presso il Centro è disponibile per il personale interno il Documento di Valutazione dei Rischi, che viene aggiornato alla bisogna e in funzione dei dispositivi di Legge. Il Centro è dotato della cassetta di primo soccorso e ottempera alle vigenti norme in materia di sicurezza e salute dei luoghi di lavoro.

I documenti vengono aggiornati alla bisogna.

Le attrezzature utilizzate e acquistate sono certificate a norma di Legge.

Documenti correlati in allegato:

- Documento di Valutazione dei Rischi

PULIZIA DEGLI AMBIENTI E DELLE ATTREZZATURE

Il Centro viene pulito almeno una volta al giorno utilizzando prodotti specifici e, ove necessario, prodotti disinfettanti.

Al fine di valutare il grado di soddisfazione della pulizia dei clienti per gli ambienti vengono rilevati i risultati del questionario.

Documenti correlati in allegato:

- Gestione delle pulizie
- Linee guida delle pulizie

USO E MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI/ ATTREZZATURE

La manutenzione di impianti e attrezzature è affidata a Ditte esterne specializzate. Il personale ne è edotto e l'elenco e i riferimenti in caso di necessità sono disponibili presso la segreteria.

Documenti correlati in allegato:

- Elenco attrezzature
- Elenco attrezzature biomediche
- Gestione della manutenzione degli impianti e attrezzature
- Scheda strumento
- Presidi medici di emergenza
- Linee guida del personale FKT

QUESTIONARIO

il servizio che ti offriamo vuole incontrare la tua piena soddisfazione ma siamo consapevoli che non sempre questo è possibile. Il nostro impegno verso tutti è quello di migliorare costantemente ed il tuo contributo in questo è fondamentale. Di seguito c'è lo spazio a tua disposizione per comunicare il livello di soddisfazione, eventuali disservizi o problemi, unitamente ai tuoi suggerimenti. Scrivendo ci aiuterai a rendere FisiProMet sempre migliore. Grazie

La Direzione

SPAZIO PER L'UTENTE

In data ho prenotato/usufruito della seguente prestazione

Area Fisiokinesiterapia

- Terapie strumentale
- Terapie manuali
- Infiltrazioni e mesoterapia
- Fitness Metabolico

Area Poliambulatorio

- Dermatologia
- Dietologia
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Flebologia e Angiologia
- Fisiatria (Visite Fisiatriche)

- Psicologia e psicoterapia
- Medicina estetica
- Agopuntura
- Urologia
- Endocrinologia

Il mio livello di soddisfazione è:

	1	2	3
	Sono soddisfatto	Sono parzialmente soddisfatto	Sono insoddisfatto
Confort struttura	☺	☹	☹
Pulizia locali	☺	☹	☹
Orari di apertura	☺	☹	☹
Gamma dei servizi sanitari offerti	☺	☹	☹
Informazioni e segnaletica	☺	☹	☹
Servizio di prenotazione	☺	☹	☹
Servizio di accettazione/pagamento	☺	☹	☹
Attesa in sala d'aspetto	☺	☹	☹
Comportamento del medico/personale sanitario	☺	☹	☹
Rispetto della privacy	☺	☹	☹
Consegna del referto	☺	☹	☹

Vi segnalo la seguente anomalia/suggerimento:

PROSPETTO ORARIO

Il fac-simile del prospetto orario disponibile presso la segreteria è il seguente:

MESE
SETTIMANA DAL __ AL __

ORE	LUNEDI'		MARTEDI'		MERCOLEDI'		GIOVEDI'		VENERDI'		SABATO	
	AMB. 1	AMB. 2	AMB. 1	AMB. 2	AMB. 1	AMB. 2	AMB. 1	AMB. 2	AMB. 1	AMB. 2	AMB. 1	AMB. 2
8.00												
8.30												
9.00												
9.30												
10.00												
10.30												
11.00												
11.30												
12.00												
12.30												
13.00												
13.30												
14.00												
14.30												
15.00												
15.30												
16.00												
16.30												
17.00												
17.30												
18.00												
18.30												
19.00												
19.30												
20.00												