

# PUNTO DE.GA. Srl

## Carta dei Servizi

## **MISSION E VISION**

Il PUNTO DE.GA.Srl riconosce la sua missione nel portare a soddisfacimento la domanda del territorio in merito al trattamento con cure fisiche (strumentali, manuali, esercizio fisico, chinesiterapia) per tutti i soggetti affetti da patologie in cui tale trattamento comporti risultati clinici soddisfacenti e comprovati in termini di miglioramento o guarigione o regressione dei sintomi; ed in merito alle esigenze ambulatoriali specialistiche con particolare riferimento alla branca dell'ortopedia e della cardiologia integrandosi sul territorio con le strutture ospedaliere.

Ogni paziente viene considerato nella sua globalità di “persona” e di “persona sofferente”, con tutti i risvolti di impedimenti funzionali e sociali che ciò comporta e che possono condizionare l'atteggiamento psicologico del paziente (ansia, depressione, sentimenti di rivalsa) e gli aspetti relazionali.

I servizi ed i trattamenti del Centro vengono erogati in modo uguale per tutti gli utenti anche se “personalizzati” in base al tipo di patologia presentato ed al tipo di vissuto individuale della malattia; vengono erogati a tutti e rispettando in tutti la dignità della persona, senza distinzione di sesso, età, razza e nazionalità, religione, lingua, opinione politica, livello sociale.

Ogni servizio, ad ogni livello, è contraddistinto da rispetto, cortesia, disponibilità, rispetto della privacy.

Il servizio viene garantito attraverso la migliore e più razionale utilizzazione delle risorse, per il raggiungimento del massimo risultato in termini di salute psicofisica.

La direzione ha la convinzione che, solo se si ha consapevolezza della totalità dei bisogni, si ha una maggiore capacità di risposta ad un bisogno particolare, avendo la percezione che il bisogno non possa essere considerato in modo “parcellizzato”, pena un risultato di scarsa qualità. Trattare l'ammalato in modo “vero”, tenendolo presente come “persona” nella Sua globalità, potrebbe essere un vuoto richiamo ad un valore, ma vuole, e deve essere, al contrario, una faticosa pratica perseguita con determinazione da tutti.

Il bisogno è dunque una provocazione che ci interpella obbligandoci ad una risposta che è la radice di una responsabilità diffusa e creativa che si mantiene nel tempo.

Questa responsabilità deve coinvolgere tutti gli operatori dell'Azienda, ognuno al suo livello ed è la condizione per sconfiggere (o per lo meno, controllare) residui atteggiamenti non orientati al cliente. In questo modo è chiaramente definita la politica per la Qualità Aziendale con l'attenzione al cliente e all'operatore: la “persona al centro”.

Il raggiungimento degli obiettivi è riesaminato periodicamente permettendo così di fissare e raggiungere sempre nuovi obiettivi nell'ambito del miglioramento continuo.

La Direzione Generale pone l'accento sul Sistema di Gestione per la Qualità effettuando periodicamente il riesame del sistema stesso per dare evidenza al raggiungimento degli obiettivi prefissati dai quali può nascere la necessità di apportare modifiche al sistema, finalizzate al miglioramento delle prestazioni erogate.

#### ***4.1 Politica per la qualità e politiche aziendali***

La missione del PUNTO DE.GA. Srl consiste nel soddisfare le esigenze diagnostiche – terapeutiche dei cittadini/ utenti; la direzione del PUNTO DE.GA. Srl ha adottato una politica mirata a soddisfare le esigenze degli utenti. A questo proposito viene posta particolare attenzione alle opportunità di miglioramento delle prestazioni e dei servizi erogati, quali la riduzione dei tempi di attesa, l'adozione di nuove tecnologie e le modalità di assistenza.

Tale obiettivo lo si intende raggiungere sia attraverso un continuo contatto, tramite gli enti preposti, con la cittadinanza e gli utenti, sia con l'aggiornamento e la formazione continua del personale, sia con l'aggiornamento tecnologico.

La Direzione del PUNTO DE.GA. si impegna a garantire l'erogazione di prestazioni nel rispetto dei tempi di attesa definiti dalla Regione Piemonte e della durata delle prestazioni stesse sensibilizzando il personale nell'attenzione a garantire uguaglianza di trattamento a tutti gli utenti che accedono alla Struttura.

Il PUNTO DE.GA. Srl è teso ad ottenere la piena soddisfazione del cliente finale rappresentato dall'assistito o paziente e dal cliente intermedio rappresentato dal sanitario che richiede per l'assistito o paziente le prestazioni del Centro.

In particolare, la direzione del centro opera con attenzione alle diverse aree della Qualità:

- ❑ **Qualità intrinseca** delle prestazioni prodotte attraverso:
  - ❑ Utilizzo di tecnologie ed di metodi diagnostici più avanzati e moderni, e comunque adeguati e per le finalità diagnostiche e/o terapeutiche per le quali le prestazioni vengono richieste;
  - ❑ Utilizzo personale adeguato per la sua competenza professionale;
  - ❑ Produrre diagnosi affidabili, sia in termini di precisione che di accuratezza;
- ❑ **Qualità percepita** dagli utenti delle prestazioni:
  - ❑ Adeguando le proprie capacità produttive a tutte le tipologie di prestazioni che possono essere richieste;
  - ❑ Soddisfacendo tutte le richieste in tempi rapidi, e comunque compatibili con le finalità diagnostiche e/o terapeutiche che le hanno generate;
  - ❑ Fornendo ai medici richiedenti, attraverso un referto adeguatamente strutturato, informazioni chiare e complete sui risultati delle prestazioni richieste.
- ❑ **Qualità delle relazioni**
  - ❑ Utilizzare al meglio le risorse umane presenti nell'unità operativa, valorizzando le competenze e gratificando le capacità professionali di ogni singolo operatore e stimolando in tutti la condivisione degli obiettivi comuni;
  - ❑ Fare un uso oculato di tutte le risorse materiali disponibili;

- Modulare gli obiettivi dell'unità operativa sugli obiettivi strategici della direzione dell'azienda, sia per quanto riguarda lo specifico contesto della qualità, che più in generale per la gestione delle risorse e dei flussi informativi.
- **Miglioramento continuo della qualità:**
  - Inteso come un processo continuo che integra la qualità intrinseca e la qualità percepita, il Centro si propone di condividere con i clinici l'obiettivo di arrivare alla definizione di protocolli diagnostici che, attraverso l'appropriatezza delle richieste, consentano di operare con il massimo di efficienza ed efficacia.
- ◆ Il miglioramento dell'efficienza dell'organizzazione è un altro obiettivo che si intende perseguire sia attraverso un sistema qualità "dinamico", sempre attento ad identificare i punti deboli del sistema e pronto ad aggiornarsi in funzione di nuove leggi, norme e variazioni organizzative interne, sia attraverso un'attenta ed oculata gestione dei costi e delle spese.
- ◆ La direzione del PUNTO DE.GA. Srl intende perseguire una politica di gestione delle risorse economiche con lo scopo di definire periodicamente la destinazione di una parte delle dette risorse per assicurare un costante aggiornamento delle tecnologie inserite nel centro. Inoltre la direzione si impegna attraverso un'analisi dei bisogni formativi ad assicurare la destinazione di adeguate risorse economiche all'attività di aggiornamento tecnico-professionale del personale. Infatti la direzione del PUNTO DE.GA. Srl intende perseguire una politica di gestione delle risorse umane che garantisca che il personale sia motivato al proprio lavoro e che partecipi *attivamente* ed in forma propositiva alla vita aziendale. Tale obiettivo lo si intende perseguire attraverso un programma di formazione ed addestramento sia sulle tematiche della qualità che su aspetti tecnici e gestionali.
- ◆ Il direttore del PUNTO DE.GA. Srl definisce annualmente gli obiettivi di miglioramento della qualità da raggiungere in termini quantitativi, delegando ai singoli responsabili delle sedi di Torino e di Rivoli l'identificazione degli obiettivi di miglioramento per le attività di propria competenza in linea con gli obiettivi aziendali e di definire i piani di azione per il loro raggiungimento.

#### ***4.2 Attenzione focalizzata al cliente***

- ◆ Lo staff qualità del Centro, su invito della Direzione Generale, dopo un'analisi accurata dei bisogni espressi dal proprio territorio, ha intrapreso una serie di iniziative, rivolte anche agli operatori, perché l'accoglienza e l'assistenza offerta all'utente sia la "migliore possibile".
- ◆ Pertanto sono stati definiti chiari percorsi per l'accesso alle strutture attraverso l'impiego di colori che delineano le vie di accesso alle diverse esigenze.
- ◆ La Direzione del Centro ha emesso la SSF come strumento non solo di divulgazione dei servizi offerti, ma anche di comunicazione con i propri clienti. Inoltre ha provveduto alla realizzazione di opuscoli informativi sintetici più leggibili a tutte le categorie di utenza.

◆ La Direzione inoltre attiva programmi di valutazione della customer satisfaction periodici.

◆

## UBICAZIONE

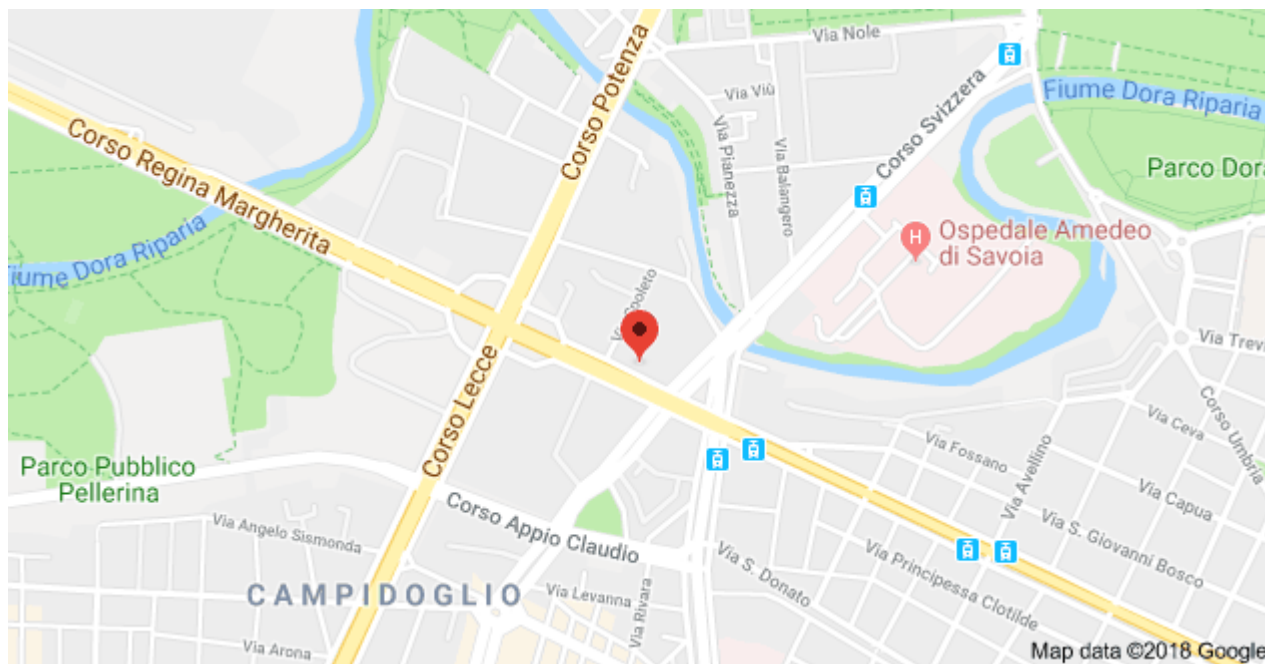
### Indirizzi e riferimenti telefonici

Il PUNTO DE.GA. Srl è titolare di due stabilimenti di cure fisiche accreditati con il S.S.R. – Regione Piemonte.

Inoltre svolge attività ambulatoriale nelle branche specialistiche di ortopedia e cardiologia.

**La sede di Torino** è sita in:

Corso Regina Margherita 292/a-d – 10143 TORINO



Telefono: 011/7716775 dalle 8.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì

Fax: 011/740297

e-mail [ptdega@libero.it](mailto:ptdega@libero.it)

Direttore Tecnico: Dottoressa Maria Lorella COLETTI

Direttore Sanitario: Dottoressa Carmela De GRAZIA

### Come raggiungerci:

- **Con i mezzi pubblici: tram linee 9-16 e 3; pullman linee 59-59/ e 2\***
  - Scendere alla fermata “Martinetto all’altezza di Corso Regina Margherita
  - \* scendere alla fermata di Corso Potenza angolo corso Regina Margherita
  - Data la relativa distanza da un posteggio TAXI, si consiglia di chiedere alla segreteria un radio –taxi
  -
- **Con i mezzi privati: tutte le vie circostanti**
  - Via Spoleto – contro viale di Corso Regina Margherita e di Corso Potenza – corso Svizzera

**La sede di Rivoli (TO) è sita in:**

Corso Susa 242 – 10098 RIVOLI (TO)



Telefono: 011/9532462 dalle 8.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì

Fax: 011/9510028

e-mail [ptdegarivoli@libero.it](mailto:ptdegarivoli@libero.it)

Direttore Tecnico: dr.ssa Patrizia Marchisio

Direttore Sanitario Dottor Italo TREBBI

## **COME RAGGIUNGERCI:**

- **Con i mezzi pubblici: bus navetta n.36**
  - Scendere alla prima fermata di C.so De Gasperi, in direzione Castello
  - Data la relativa distanza da un posteggio TAXI, si consiglia di chiedere alla segreteria un radio –taxi
  -
- **Con i mezzi privati: tutte le vie circostanti**
  - C.so Susa, via De Gasperi e via Alpi Graie

## ORGANICO DEL CENTRO –

### **Sede di Torino**

#### **a) Personale medico**

- 1 direttore Tecnico, specialista in fisiatria
- 1 direttore Sanitario, medico Chirurgo, specialista in odontoiatria
- 5 medici chirurghi specialisti in Fisiatria
- 3 medici chirurghi specialisti in Ortopedia
- 1 medico chirurgo specialista in Cardiologia
- 1 medico chirurgo specialista in Medicina del Lavoro

#### **b) Personale tecnico**

- 3 massofisioterapisti
- 50 fisioterapisti e terapisti della riabilitazione
- 2 chiropratici

#### **c) Altro personale**

- 1 logopedista
- 1 psicologa
- 1 infermiere professionale

#### **d) Personale di segreteria**

- 18 impiegati, fra cui è presente 1 RGQ-coordinatore di sede

#### **e) Personale addetto alla pulizia dei locali**

- 1 operaia ausiliaria, addetta alle pulizie
- 1 operaio ausiliario addetto alla manutenzione

## ORGANICO DEL CENTRO –

### **Sede di Rivoli**

#### **f) Personale medico**

- 1 direttore Tecnico, specialista in fisiatria
- 1 direttore Sanitario, specialista in ortopedia:
- 3 medici chirurghi specialisti in Fisiatria
- 1 medici chirurghi specialisti in Ortopedia
- 1 medico chirurgo specialista in Cardiologia

#### **g) Personale tecnico**

- 11 massofisioterapisti
- 23 fisioterapisti e terapisti della riabilitazione fra cui è presente 1 -coordinatore di sede
- 2 chiropratici

#### **h) Altro personale**

- 1 logopedista
- 1 psicologa
- 1 infermiere professionale

#### **i) Personale di segreteria**

- 7 impiegati,

#### **Personale addetto alla pulizia dei locali**

- 1 operaia ausiliaria, addetta alle pulizie



## **I NOSTRI SERVIZI E LE NOSTRE PRESTAZIONI**

Il PUNTO DE.GA. Srl mette a disposizione dei propri clienti le seguenti attività:

Visita generale / specialistica

Visita generale di controllo/ specialistica

Rieducazione dei disturbi motori sensitivi a minore disabilità

Rieducazione strumentale dei disturbi motori sensitivi

Mobilizzazione della colonna vertebrale

Rieducazione dei disturbi motori sensitivi a maggiore disabilità

Massaggio per drenaggio linfatico o connettivale

Bendaggio funzionale

Rieducazione motoria in gruppo

Elettroterapia antalgica diadinamica

Elettroterapia antalgica tens/interferenziale

Ultrasuonoterapia

Laserterapia

Magnetoterapia

Elettroterapia distrettuale di muscoli normo e denervati

Tecarterapia

Massoterapia

Ionoforesi

Osteopatia

Attività di logopedia

Consulenza psicologica

Mesoterapia

Infiltrazioni

Onde d'urto focali

Laserterapia ad alta potenza iLux

Taping

Neuralterapia

Ozonoterapia

Pressoterapia

Inoltre presso entrambe le sedi le seguenti sono presenti attività di diagnostica ambulatoriale nelle branche specialistiche di Ortopedia e Cardiologia

*Revisione 4 del 10 marzo 2022*

Le prestazioni sono garantite dalla presenza del Direttore Tecnico e del Direttore Sanitario

Il personale tecnico è stato scelto sulla base delle competenze specifiche

## **STRUTTURA E SERVIZI DELLE SEDI PUNTO DE.GA. SRL**

Il PUNTO DE.GA. Srl è titolare di due ambulatori di recupero e rieducazione funzionale, accreditati con il S.S.R.- Regione Piemonte

**L'unità operativa di Torino** dispone di adeguati spazi di accettazione-segreteria e sale di attesa; è priva di barriere architettoniche ed è dotata delle seguenti strutture:

- a) Sei studi medici per l'attività ambulatoriale fisiatrica, ortopedica e cardiologica
- b) Tre palestre per l'attività di rieducazione motoria in gruppo
- c) Nove box per l'attività fisica strumentale
- d) Nove box dedicati ai trattamenti di massoterapia, chiropratica e mobilizzazioni
- e) Dieci locali dedicati ai trattamenti individuali per le disabilità motorie
- f) Un locale dedicato al trattamento dei disturbi comunicativi-integrativi (logopedia)
- g) Cinque sale di attesa relative ad ogni settore di attività
- h) Nove servizi igienici di cui
  - a. N. 2 riservati al personale
  - b. N. 2 riservati ai pazienti
  - c. N. 4 riservati ai pazienti disabili
- i) Impianti di condizionamento in tutte le sale
- j) Area di sosta per le ambulanze

Anche **l'unità operativa di Rivoli** dispone di adeguati spazi di accettazione-segreteria e sale di attesa; pure essendo collocata al secondo piano dell'edificio è priva di barriere architettoniche in quanto i diversi piani sono collegati da due ascensori a norma per il trasporto disabili e di due montacarichi di ampia superficie.

L'edificio dispone di due piani seminterrati dedicati al parcheggio e di ulteriori spazi nelle vicinanze.

E' facilmente individuabile in quanto sito in prossimità dello svincolo della tangenziale ovest.

La sede è dotata delle seguenti strutture:

- 1) Quattro studi medici per l'attività fisiatrica ortopedica e cardiologica
- 2) Un locale dedicato al trattamento dei disturbi comunicativi-integrativi (logopedia)
- 3) Un'ampia palestra per l'attività di rieducazione motoria in gruppo
- 4) Dieci locali dedicati ai trattamenti individuali per le disabilità motorie
- 5) Nove box per l'attività fisica strumentale
- 6) Dieci box dedicati ai trattamenti di massoterapia e chiropratica
- 7) Tre sale di attesa relative ad ogni settore di attività
- 8) Cinque servizi igienici di cui
  - a. N. 2 riservati al personale
  - b. N. 2 riservati ai pazienti
  - c. N. 1 riservato ai pazienti disabili
- 9) Un ufficio amministrativo
- 10) Impianti di condizionamento in tutte le sale

11) Area di sosta per le ambulanze

## **INFORMAZIONI ED ACCOGLIENZA**

### **Orari di apertura**

#### **Sede di Torino**

- **Ambulatorio di recupero e rieducazione funzionale**  
Dalle 8.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì
- **Ambulatorio medico polispecialistico**  
Dalle 8.00 alle 18.30 dal lunedì al venerdì

#### **Sede di Rivoli**

- **Ambulatorio di recupero e rieducazione funzionale**  
Dalle 8.00 – alle 13.00 e dalle 13.30 alle 18.30 dal lunedì al venerdì
- **Ambulatorio medico polispecialistico**  
Dalle 8.00 alle 18.30 dal lunedì al venerdì

## **Servizio di INFORMAZIONI e PRENOTAZIONI**

#### **Sede di Torino**

**Dalle 8.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì telefonando al 011/7716775**

#### **Sede di Rivoli**

**Dalle 8.00 alle 18.30 dal lunedì al venerdì telefonando al 011/9532462**

## **ACCOGLIENZA, TEMPI DI ATTESA PER L'ESECUZIONE DEGLI ESAMI E TEMPO DI ATTESA ALLO SPORTELLO**

L'accettazione è divisa in due aree, in base alle necessità dell'utenza.

Per le prenotazioni di cicli di prestazioni, l'utente prende il numero e si accomoda nella sala di attesa; viene chiamato dalle impiegate in base al numero, che compare anche sul display luminoso.

Per coloro che hanno già iniziato un ciclo di terapie, esiste uno sportello dedicato al ritiro della propria cartella sulla quale sono segnate le date e gli orari delle terapie da effettuare.

Il tempo medio di attesa è di 15'.

Il personale è identificabile dal cartellino di riconoscimento con nome e qualifica. In caso di prenotazione telefonica viene declinato dall'accettazione il proprio nome oltre al nome del centro.

L'accettazione ha il compito di tenere relazioni con il pubblico, occupandosi di venire incontro a tutte le esigenze dell'utenza, di mantenerla costantemente aggiornata e di porre rimedio ad eventuali problematiche che possono insorgere, per far sì che il servizio sia offerto sempre al meglio.

Il PUNTO DE.GA. Srl ha identificato nel Responsabile URP una risorsa dedicata a risolvere le esigenze più complesse degli utenti.

## PRINCIPI E OBIETTIVI GENERALI

Dalle indicazioni dei “Principi per l'erogazione dei servizi pubblici” emanati dal Consiglio dei Ministri e dello “Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari” si sono assunti i seguenti criteri:

a) **Eguaglianza:** l'accesso alla struttura e il trattamento dei clienti non sono condizionati da distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche e razza.

b) **Imparzialità:** il comportamento nei confronti dei clienti è improntato ai criteri di obiettività e di pertinenza delle prestazioni; il pagamento individuale e l'acquisizione di prestazioni integrative non costituiscono motivo di alterazione degli ordini di precedenza acquisiti e dell'attività già programmata.

c) **Continuità:** la struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.

d) **Efficienza ed efficacia:** l'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile dei servizi ed è informata al criterio del miglioramento continuo.

e) **Partecipazione:** gli utenti devono poter verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge. In particolare:

- è garantito l'accesso alla documentazione comprovante l'autorizzazione ad operare, il rispetto dei requisiti stabiliti dalle leggi e dalle norme sulla sicurezza individuale e collettiva, la politica di qualità adottata dal Centro;

- Vengono acquisite periodicamente le valutazioni degli utenti tramite questionari;

- Viene garantita la risposta tempestiva e pertinente ai reclami, alle segnalazioni e alle osservazioni degli utenti.

Il PUNTO DE.GA. Srl ha assunto il “Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove Carte dei diritti del cittadino” del Tribunale per i diritti del malato, che viene riportato per esteso, realizzando direttamente la sua attuazione:

1. **Diritto al tempo:** ogni cittadino ha il diritto di vedere rispettato il suo tempo al pari di quello degli operatori sanitari e dell'amministrazione;

2. **Diritto all'informazione e alla documentazione sanitaria:** ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo le sue condizioni di salute;

3. **Diritto alla sicurezza:** chiunque si trovi in situazioni di rischio per la propria salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e ha altresì diritto a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi;
4. **Diritto alla protezione:** il servizio sanitario ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno;
5. **Diritto alla certezza:** ogni cittadino ha diritto di avere dal servizio sanitario la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio a prescindere dal soggetto erogatore e non a essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini delle norme, della discrezionalità nella interpretazione delle leggi e delle circolari, di differenze di trattamento a seconda della collocazione geografica;
6. **Diritto alla fiducia:** ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un possibile truffatore o sospetto bugiardo, soprattutto quando fornisce informazioni sul proprio stato di salute;
7. **Diritto alla qualità:** ogni cittadino ha diritto a trovare nei servizi sanitari operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire e migliorare comunque il suo stato di salute;
8. **Diritto alla differenza:** ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la propria specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze;
9. **Diritto alla normalità:** ogni cittadino ha diritto di curarsi senza alterare, oltre al necessario, le sue abitudini di vita;
10. **Diritto alla famiglia:** ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha diritto di ricevere dal servizio sanitario il sostegno materiale necessario;
11. **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 alla propria vita;
12. **Diritto al volontariato, all'assistenza da parte di soggetti non profit e alla partecipazione:** ogni cittadino ha diritto a un servizio sanitario, sia esso erogato da soggetti pubblici che da soggetti privati, nel quale sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit e sia garantita la partecipazione degli utenti;
13. **Diritto al futuro:** ogni cittadino, anche se condannato dalla sua malattia, ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della sua vita conservando la sua dignità, soffrendo il meno possibile e ricevendo attenzione ed assistenza.

## **FORMALITA' BUROCRATICHE**

### **- Pazienti ambulatoriali privati**

L'utente deve presentarsi munito di prescrizione e/o richiesta medica allo sportello della segreteria

Le formalità burocratiche relative ad eventuali coperture assicurative sono svolte dal personale della segreteria.

Le tariffe delle prestazioni per i clienti privati o per coloro che hanno una copertura assicurativa sono a disposizione su semplice richiesta in accettazione.

Il pagamento della prestazione va eseguito prima della sua erogazione.

La fattura viene fornita immediatamente.

### **- Pazienti assistiti dal Sistema Sanitario Nazionale**

L'utente deve presentarsi munito di richiesta del medico curante. Il ticket, se dovuto deve essere pagato prima dell'esecuzione della terapia. La fattura attestante l'avvenuto pagamento viene fornita immediatamente.

Tutti i pazienti devono firmare l'autorizzazione al trattamento dei dati sensibili, ai sensi del GDPR 679/2016 "Regolamento generale sulla Protezione dei Dati".

## **FATTORI DI QUALITA'**

### **- Standard di qualità garantiti.**

#### **ACCOGLIENZA**

- personale facilmente identificabile, con divisa e cartellino di identificazione
- dispositivo per la distribuzione dei numeri, display luminoso e sonoro
- struttura priva di barriere architettoniche
- servizi segnalati e facilmente accessibili
- sale di attesa confortevoli, con posti a sedere in numero sufficiente in base all'affluenza media
- spogliatoi e Wc per utenti e per disabili
- ufficio relazioni con il pubblico al piano terra in posizione ben visibile ai pazienti
- possibilità di pagamento in contanti, con assegni, con carte bancomat e carte di credito
- segnaletica per accesso alle varie aree del centro
- box segnalati con lettere e numeri di identificazione

#### **PRENOTAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

possibilità di prenotazione delle visite sia di persona che telefonicamente  
informazioni complete sui vari trattamenti

personale professionalmente preparato, munito di cartellino o, nel caso di prenotazioni telefoniche, dichiarante il nome dell'operatore

## **ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI**

Le prestazioni ambulatoriali vengono rese con il massimo rispetto delle norme deontologiche. Il comportamento del personale e l'organizzazione dei locali tutelano il diritto alla riservatezza. Gli orari delle

varie prestazioni per ogni singolo utente vengono organizzati in modo tale da evitare lunghe soste e inutili perdite di tempo all'interno del centro.

### ***IGIENE***

I locali e le sale di attesa sono sanificati giornalmente dall'impresa di pulizie qualificata per l'esecuzione di tale attività, secondo le procedure di igiene e sicurezza.

Tutte le attrezzature sono sottoposte a controllo ad intervalli stabiliti per la verifica dell'accuratezza del risultato e a manutenzione.

I flussi di raccolta e di distribuzione garantiscono la costante separazione tra i materiali sporchi e quelli puliti,

I materiali monouso sono deposti, una volta utilizzati, negli appositi contenitori così come previsto dalla normativa in tema di trattamento di rifiuti sanitari.

I servizi igienici sono mantenuti in condizioni di pulizia adeguata, da impresa abilitata ad effettuare tale servizio.

### ***STANDARD GARANTITI***

- tempo massimo di rimozione dei rifiuti nei locali: qualche minuto
- tempo massimo di sanificazione dei servizi igienici: 2 ore

### ***SICUREZZA***

Le condizioni di sicurezza sono garantite dal rispetto scrupoloso delle norme nazionali e regionali, con particolare riferimento al Testo Unico Sicurezza D. Lgs. 81/08.

Tutto il personale è informato in merito al contenuto dei piani di sicurezza e di evacuazione e dei relativi aggiornamenti, tramite periodiche riunioni e condivisione dei documenti aziendali.

Le apparecchiature sono sottoposte ai controlli ed alla manutenzione periodica prevista dalla normativa, al fine di controllarne la sicurezza elettrica e il buon funzionamento. Tutte le apparecchiature sono marcate CE. Le apparecchiature già esistenti prima dell'entrata in vigore di tale direttiva sono state accuratamente controllate e validate.

Esistono apposite segnalazioni per l'accesso alle Zone Controllate, nel rispetto delle norme sulla protezione contro l'eventuale uso improprio delle apparecchiature di laserterapia.

I locali dove sono collocati gli apparecchi laser, sono soggetti a verifica, per quanto concerne la loro idoneità, da parte di un esperto qualificato, incaricato alla sorveglianza di dette apparecchiature e sono schermati adeguatamente secondo la normativa vigente.

Le uscite di emergenza ed i relativi percorsi sono segnalati con appositi cartelli, esposti nelle sale d'attesa e nei corridoi del centro.

Gli estintori, le manichette antincendio e le porte rei sono sottoposti ai controlli periodici previsti

### ***STANDARD GARANTITI***

- Verifica della prova di intervento degli interruttori differenziali: controllo mensile
- Verifica della prova strumentale degli interruttori differenziali: controllo semestrale
- Misura del collegamento al nodo equipotenziale: controllo biennale
- Misura della prova dell'efficienza del collegamento di terra: controllo biennale
- Agibilità alle vie di fuga: controllo costante
- Segnaletica di sicurezza: presente in tutti luoghi a rischio
- Segnalazione delle vie di fuga: presente in tutti i locali

- Cartello riportante le istruzioni del piano di evacuazione, nomi dei responsabili: presenti nelle sale di attesa e nei vari corridoi del centro
- Accesso alla documentazione comprovante il rispetto delle norme di sicurezza: da richiedere al responsabile della sicurezza
- Luci di emergenza: in ogni locale aperto al pubblico ed in prossimità delle uscite di emergenza

## INFORMAZIONI SULLA QUALITÀ TECNICA

Gli utenti possono accedere a tutte le informazioni utili per valutare preventivamente la competenza del personale, la qualità tecnica e la buona manutenzione delle apparecchiature impiegate.

Per ciò che riguarda il personale (partecipazione a corsi di aggiornamento, riunioni di controllo) la documentazione è custodita in segreteria, così come i titoli accademici e professionali del personale sanitario.

Per ciò che concerne la manutenzione delle macchine, le schede di manutenzione e di verifiche periodiche sono archiviate presso gli uffici direzionali.

L'organico medico è indicato con targhe ben visibili affisse vicino agli studi in prossimità del corridoio e delle sale di attesa.

### *Standard garantiti*

1. Cartelli indicanti l'organico medico, in prossimità dei relativi studi e sale di attesa
2. Documentazione a disposizione degli utenti: elenco prestazioni, Carta dei Servizi, cartelli informativi e per la sicurezza degli utenti
3. Curriculum dei medici e del personale tecnico
4. Elenco delle principali apparecchiature utilizzate
5. Accesso alla documentazione.

## ASSISTENZA AL CLIENTE

**Richiesta di visite o ulteriori terapie:** qualora i pazienti richiedano alla segreteria o ai tecnici fisioterapisti visite o ulteriori terapie, vengono invitati a recarsi dal proprio medico di base che ne valuterà l'effettiva necessità.

**Rapporti con i medici curanti:** qualora il direttore Tecnico, il Direttore Sanitario o il tecnico fisioterapista ritenga opportuno un contatto diretto e/o urgente con il medico di base o con il medico curante, provvede a contattarlo telefonicamente o consegna al paziente una lettera in busta chiusa. I medesimi sono disponibili a ricevere, sia in forma scritta sia via telefono, richieste di informazioni o chiarimenti e rispondono immediatamente al quesito.

## RICEZIONE DEI RECLAMI

### RECLAMI VERBALI

#### **Di natura organizzativa o gestionale**

Vengono accolti dalla segreteria che provvede a fornire le spiegazioni necessarie a rimuovere le cause del reclamo. La segreteria informa comunque il Responsabile URP del reclamo e se impossibilitata a risolvere la situazione lo coinvolge direttamente.

#### **Di natura medica**

Sono di competenza del Direttore Tecnico che provvede a fornire le spiegazioni necessarie ed a rimuovere la causa del reclamo.



## **RECLAMI SCRITTI**

Sono di competenza del Responsabile URP che, in collaborazione con il Direttore Generale, provvede, nel minor tempo possibile, a fornire una risposta.

## **PRESTAZIONI NON ESEGUITE**

### **Per motivi amministrativi**

La segreteria spiega in dettaglio i motivi dell'impossibilità ad eseguire la prenotazione e si attiva affinché vengano rimosse le cause (il più delle volte esterne all'azienda) e far eseguire le terapie nel minor tempo possibile.

### **Per motivi medici**

La decisione è di competenza medica. Il tecnico fisioterapista in collaborazione con il Direttore Tecnico, fornisce al paziente spiegazioni comprensibili, informa, per iscritto o via telefono il medico curante ed incarica la segreteria di fissare un nuovo appuntamento.

## **GARANZIE DI CONFORMITA' ALLE SPECIFICHE**

### **Corretta indicazione del paziente**

La segreteria, al momento dell'accettazione, verifica a video la corretta anagrafica dell'utente. Le operazioni successive sono automatiche.

Il tecnico fisioterapista/medico specialista, al momento dell'esecuzione della terapia o visita si accerta dell'identità del paziente

### **Conformità dell'iter diagnostico terapeutico**

Il tecnico fisioterapista/medico specialista, al momento dell'esecuzione della terapia o visita si accerta che la richiesta sia corretta

## **MANTENIMENTO E MONITORAGGIO STANDARD DICHIARATI**

- Nelle sale di attesa e nell'accettazione è presente un cartellone contenente le prestazioni erogate dal PUNTO DE.GA. Srl ed i relativi orari;
- Sono previsti cicli di test di gradimento della durata di quattro settimane ciascuno e tutti gli utenti che accedono al PUNTO DE.GA. Srl sono invitati a compilarli;
- È collocato presso l'accettazione il materiale informativo relativo alle prestazioni ed alle modalità di erogazione. Inoltre, la segreteria è disponibile a fornire agli utenti le informazioni necessarie per la loro permanenza nel centro

## **STRUMENTI DI VERIFICA**

Il PUNTO DE.GA. Srl ha costituito un cruscotto gestionale per l'individuazione ed il monitoraggio degli indicatori di struttura, processo ed esito.

In ciascuna area sono state individuate misurazioni e la relativa cadenza di monitoraggio.

Gli esiti ottenuti sono riportati in carte di controllo per la loro sorveglianza

Fra gli altri sono misurati: le problematiche legate all'erogazione delle prestazioni, le problematiche legate all'accettazione, la qualità percepita e l'efficienza delle apparecchiature.

## IMPEGNI E PROGRAMMI PER LA QUALITA'

- Garanzia di informazione in sede di prenotazione delle prestazioni
- Completezza delle informazioni su diagnosi e terapia
- Garanzia di un ambiente accogliente per alleviare l'eventuale stato d'ansia degli utenti
- Riservatezza e rispetto dell'utente durante tutta la permanenza all'interno dei locali
- Semplificazione, ove è possibile, delle pratiche burocratiche ed amministrative
- Attenzione all'adeguatezza delle prestazioni erogate attraverso un costante monitoraggio dei processi
- Gestione progetti di miglioramento annuali.

I suddetti obiettivi possono essere raggiunti grazie alla collaborazione di tutto il personale del PUNTO DE.GA. Srl Inoltre la predisposizione del questionario diretto agli utenti permette di valutare il grado di soddisfazione degli utenti, di monitorare nel tempo la qualità percepita e di adottare eventuali interventi volti a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi offerti.

## MONITORAGGIO DELLA QUALITA'

Il Centro applica un Sistema di Gestione per la Qualità come strumento per conseguire il miglioramento continuo ispirandosi ai principi contenuti nelle norme ISO 9000/2000 e nel rispetto degli standard regionali richiesti per l'Accreditamento Istituzionale (D.C.R. n. 616-3149 del 22.02.2000 e DD 725/2017)

Il Centro ha strutturato il sistema di obiettivi e di indicatori correlati, volti al monitoraggio della struttura, dei processi e degli esiti articolato in quattro aree, come indicato dalla Regione Piemonte:

- **Produttività ed Efficienza operativa** orientata all'efficienza nell'esecuzione delle attività (con attenzione agli sprechi) ed ai volumi di attività coerentemente con la dotazione organica e strumentale disponibile;
- **Efficacia delle prestazioni offerte** con l'intento di garantire l'equità dei trattamenti attraverso il rispetto delle regole definite per la fase di accettazione e garantire l'efficienza di processi attraverso l'utilizzo dei protocolli tecnici e clinici;
- **Risorse (personale, strutture e attrezzature)** orientata alla misurazione dell'efficienza delle apparecchiature e di tutte le altre risorse;
- **Accettabilità da parte dell'utente** con l'intento di porre attenzione alle aspettative espresse ed inesprese dell'utenza.