

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **DEL CENTRO CE.FI.SA. srl**

*Redatta in conformità a:*

- \* Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"*
- \* Linee guida n. 2/95 - Ministero della Sanità "Attuazione della carta dei servizi del Servizio sanitario nazionale".*
- \* Linee guida Deliberazione 369 del 23/03/2010 Regione Campania, Linee guida per la Carta dei Servizi Sanitari.*
- \*Decreto n. 51/2019 - Commissario ad Acta Regione Campania del 30/09/2019.*
- \*Delibera GRC n. 166 del 06/04/2022 – Requisiti ulteriori specifici per l'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e sociosanitarie della Regione Campania*
- \*DD GRC n. 284 del 24/05/2023 – Check list per la verifica dei requisiti ulteriori generali di accreditamento*

*E con la consultazione:*

- \* Delle categorie professionali e delle associazioni di tutela rappresentative dell'utenza.*

**RAPPRESENTANTE LEGALE: *Dr.ssa Albarosa Petti***

**DIRETTORE SANITARIO: *Dr. Forte Francesco***

*Approvata il 31/08/2023*

**Il Rappresentante Legale  
*Dott.ssa Albarosa Petti***

## INDICE

PRESENTAZIONE .....	pag. 4
<b><u>PARTE PRIMA:</u></b>	
○ Presentazione del Centro .....	pag. 5
○ I principi fondamentali .....	pag. 5
<b><u>PARTE SECONDA:</u></b>	
○ Informazioni sulla struttura .....	pag. 9
○ Struttura organizzativa .....	pag. 10
○ Organigramma aziendale .....	pag.11
○ I servizi forniti.....	pag. 12
○ Modalità di accesso al Centro .....	pag. 15
○ Notizie utili .....	pag. 15
<b><u>PARTE TERZA:</u></b>	
○ Standard di Qualità, impegni e programmi .....	pag. 16
- Standard di qualità generali .....	pag. 17
- Standard di qualità specifici .....	pag. 19
<b><u>PARTE QUARTA:</u></b>	
○ Meccanismi di partecipazione, tutela e verifica .....	pag. 20
○ Normativa di riferimento .....	pag. 23

## PRESENTAZIONE

*La Carta dei Servizi come patto vuole essere la risposta alla cultura dell'indifferenza ai bisogni, anche informativi, degli utenti: cultura che ancora troppo diffusamente caratterizza il modo di essere della sanità.*

*La Carta si inserisce, sotto questo profilo, in un contesto normativo e istituzionale (Art. 14 del D.Lgs. 502/92) che già da qualche anno sta mettendo in luce la necessità che la sanità riporti i cittadini realmente al centro del funzionamento dei servizi.*

*Su queste basi il CE.FI.SA. SRL, che per la peculiarità del suo operare è sempre stata vicina ai bisogni dei cittadini e in particolare ai disabili, rinnova con questa Carta dei Servizi un patto con il cittadino-utente nella prospettiva di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze reali della "domanda".*

*Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.*

*Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi. Pertanto, la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.*

**Il Rappresentante Legale**  
**Dr. Albarosa Petti**

## PRESENTAZIONE DEL CENTRO

Il CE.FI.SA. SRL, sito in Via R. De Martino 4 a Salerno, è stato fondato negli anni Settanta dal compianto dott. Giuseppe Forte.

Convenzionato sin dai primi anni della sua attività come Centro di Riabilitazione, è attualmente accreditato con il SSN come Centro di Medicina Riabilitativa di tipologia "A", ai sensi della DGRC 377/98.

Il CE.FI.SA. SRL eroga prestazioni di Medicina Fisica e Riabilitativa in regime ambulatoriale e domiciliare.

Il centro è facilmente raggiungibile sia con mezzi privati che con mezzi pubblici, trovandosi in pieno centro cittadino nelle adiacenze dello stadio "Vestuti" e di Piazza "San Francesco", entrambe principali fermate delle linee urbane ed extra-urbane.

Per la sua ubicazione, nonché per le affermazioni e i riconoscimenti ottenuti nel corso della sua attività, per la moderna e vasta attrezzatura utilizzata per le terapie e per la capacità e professionalità dei suoi dipendenti, il CE.FI.SA. Srl ha esteso il suo naturale bacino di utenza dalla città di Salerno e dintorni alla costiera amalfitana, nonché ai comuni della piana del Sele e della Valle dell'Irno.

Tra gli obiettivi perseguiti e raggiunti nell'ambito della politica aziendale, vi è anche il rinnovo della certificazione del proprio Sistema Qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001 - 2015, da parte dell'ente di certificazione Bureau Veritas: Ente certificatore internazionalmente riconosciuto.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA

Il CE.FI.SA. SRL ha per scopo quello di provvedere alla prevenzione, assistenza, cura e recupero funzionale, sociale e morale di soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali, dipendenti da qualunque causa. Per perseguire queste finalità il CE.FI.SA. SRL attua percorsi terapeutici individualizzati preventivi e riabilitativi mirati al ripristino dell'equilibrio psico-fisico, nell'ottica di una presa in carico globale del paziente, in accordo con le "Linee Guida per la Riabilitazione in Regione Campania" (DGRC 482/04).

Il CE.FI.SA. SRL si ispira, per la tutela dell'Utente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

**EGUAGLIANZA:**

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

**IMPARZIALITÀ:**

A tutti gli Utenti è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte di chiunque operi, a vario titolo, nel centro.

**CONTINUITÀ:**

Agli Utenti è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

**DIRITTO DI SCELTA:**

A tutti gli Utenti è riconosciuto il diritto di poter operare, per la propria salute, le scelte che le vigenti normative e orientamenti etici consentono loro di effettuare.

**PARTECIPAZIONE:**

L'Utente ha diritto di ottenere dal Centro, attraverso i suoi operatori, informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura. L'Utente ha diritto ad essere puntualmente informato dal Medico di reparto sul suo stato di salute, sulle cure necessarie, sulle prospettive di guarigione, sui motivi di un eventuale prolungamento della terapia. All'Utente viene richiesto il proprio Consenso Informato per tutte le cure alle quali verrà sottoposto nonché per l'inserimento in sperimentazioni scientifiche; le suddette informazioni devono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

**EFFICACIA ED EFFICIENZA:**

Il Centro, in considerazione anche del suo ruolo istituzionale di struttura provvisoriamente accreditata, è impegnato nell'erogazione di servizi, programmi riabilitativi e prestazioni aggiornate dal punto di vista tecnico e

scientifico, avendo come riferimento le linee guida diagnostiche e terapeutiche e riabilitative accettate dalle Società Scientifiche nazionali ed internazionali. Tutti i protocolli clinici del CE.FI.SA. SRL sono stati elaborati sulla base di linee guida condivise e recepite dagli operatori interessati.

#### **RISPETTO DELL'UTENTE:**

Il rispetto dell'Utente, nel suo valore di individuo e di cittadino, e l'educazione formale rappresentano il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale medico, sanitario, tecnico ed amministrativo delle strutture che operano all'interno del Centro.

#### **TUTELA DELLA RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI**

Ai pazienti del CE.FI.SA. SRL vengono fornite informazioni sul proprio stato di salute garantendo la massima riservatezza, correttezza, trasparenza e liceità nel trattamento dei Dati Personali con l'adozione di misure tecniche e organizzative nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia di privacy - Regolamento UE 2016/679.

L'Utente al momento dell'accettazione prende visione del Modulo "**Informativa Privacy**" che riporta le modalità attraverso le quali vengono raccolti e trattati i dati personali e le categorie particolari di dati (art. 9 del Regolamento), consultabile presso l'area di accettazione del Centro e sul sito aziendale.

La copia della cartella clinica computerizzata e/o di referti può essere richiesta solo da parte dell'interessato o di un suo delegato ed avviene dopo compilazione di apposito modulo. Il Centro si riserva di consegnare la copia della stessa entro 3 giorni lavorativi in caso di Archivio corrente, entro 20 giorni lavorativi in caso di Archivio storico.

Per il Personale incaricato al trattamento dei dati personali è previsto un processo di formazione continuo e programmato. Il Titolare vigila affinché i propri addetti, nell'adempimento dei propri compiti, utilizzino i dati e le informazioni relativi alla salute degli Utenti con strumenti sia informatici sia cartacei, idonei a garantire la sicurezza dei dati personali trattati. Inoltre, verifica che i Responsabili del Trattamento che trattano dati personali per suo conto rispettino quanto previsto dalle Direttive Europee.

Gli interessati, inoltre, potranno esercitare i propri diritti previsti dal CAPO III del relativo Regolamento (es. diritto di accesso/rettifica o cancellazione) nei confronti del Titolare del Trattamento, nella persona del Legale Rappresentante Petti Albarosa, tramite comunicazione inviata all'indirizzo email [cefisa@pec.it](mailto:cefisa@pec.it)

#### **DIRITTO ALLA SICUREZZA FISICA:**

Il CE.FI.SA. SRL presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli Utenti, dei visitatori e del personale del Centro con l'approntamento di adeguate dotazioni tecnologiche e impiantistiche e con l'attuazione di corrette misure preventive. Nel Centro è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, della quale si riconoscono il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche assistenziali.

In particolare:

#### **Igiene:**

- Rispetto scrupoloso delle norme di igiene più attuali con vasto impiego di materiale monouso.
- Sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati affidata a ditte esterne.
- Smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.
- Rispetto delle normative legate alla prevenzione degli infortuni di utenti e operatori (Documento di Valutazione dei Rischi D.Lgs 81/2008).

#### **Antincendio:**

Il Centro è dotato di un Piano di Emergenza, Antincendio, Evacuazione redatto ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e del D.M. 10.03.98. nello specifico sono previsti:

- Addestramento di tutto il personale del Centro.
- Presenza di una squadra di emergenza addestrata.
- Planimetrie affisse con indicazione dei locali.
- Adeguata dotazione di mezzi antincendio (estintori).
- Percorsi di evacuazione dotati di impianto automatico di illuminazione di emergenza.



**Elettricità e rischi connessi:**

- Impiantistica elettrica a norma di legge.
- Sistemi di alimentazione ausiliaria per sicurezza ed emergenza.
- Controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature elettromedicali.

**DOVERI DELL'UTENTE:**

All'Utente che chiede di essere assistito o di giovare delle prestazioni erogate dal Centro corre l'obbligo di adeguarsi con buona disponibilità alle regole e alle disposizioni vigenti nel Centro, al fine di rendere più confortevole e più ordinata la permanenza sua e delle altre persone che condividono la sua stessa esperienza di degente/Utente e più efficace l'attività del personale addetto alla sua cura.

**INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA**

Il CE.FI.SA. SRL è situato in Via R. De Martino 4, a Salerno.

La struttura è dotata di ampie palestre e ambienti confortevoli.

Il centro risponde a tutti i requisiti igienico-sanitari, funzionali e dimensionali previsti dalla normativa vigente per le istituzioni sanitarie che esplicano attività riabilitative in regime ambulatoriale.

Il CE.FI.SA. SRL è accreditato con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN) come Centro di Riabilitazione di tipologia "A", ai sensi della DGRC 377/98 ed eroga prestazioni di Medicina Fisica e Riabilitativa in regime ambulatoriale e domiciliare.

Il CE.FI.SA. SRL, seguendo con delle risposte concrete ed adeguate lo sviluppo, significativo ed importante, che la Fisiokinesiterapia e la Riabilitazione hanno subito negli ultimi 10 anni, è divenuto un punto di riferimento per tutti coloro che a Salerno e provincia si occupano di Fisioterapia e Riabilitazione.

Il paziente viene seguito e curato non solo più dal punto di vista chirurgico e farmacologico, come accadeva alcuni anni fa, ma anche con un dettagliato Progetto Riabilitativo, ottenendo così risultati di gran lunga migliori, amplificando positivamente i vari interventi terapeutici.

La possibilità di usufruire di spazi e apparecchiature all'avanguardia, di far intervenire più figure professionali specializzate e di favorire un confronto sinergico sano e costruttivo tra i vari elementi, ha consentito di ottenere dei risultati clinici e di professionalità che la Direzione intende continuare a perseguire nel tempo.

Le attività assistenziali, sanitarie e riabilitative sono assicurate dalla presa in carico olistica e globale del paziente che richiede sempre la formulazione del *Progetto Riabilitativo Individuale* da parte del Direttore Tecnico Sanitario del centro. Il *Progetto Riabilitativo*, tenendo conto delle specifiche caratteristiche degli individui assistiti per quanto riguarda le abilità residue e recuperabili, della situazione familiare e dei fattori ambientali e personali, definisce la prognosi, le aree di intervento specifiche, gli obiettivi, i tempi e le modalità di erogazione degli interventi oltre agli operatori coinvolti.

#### **STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

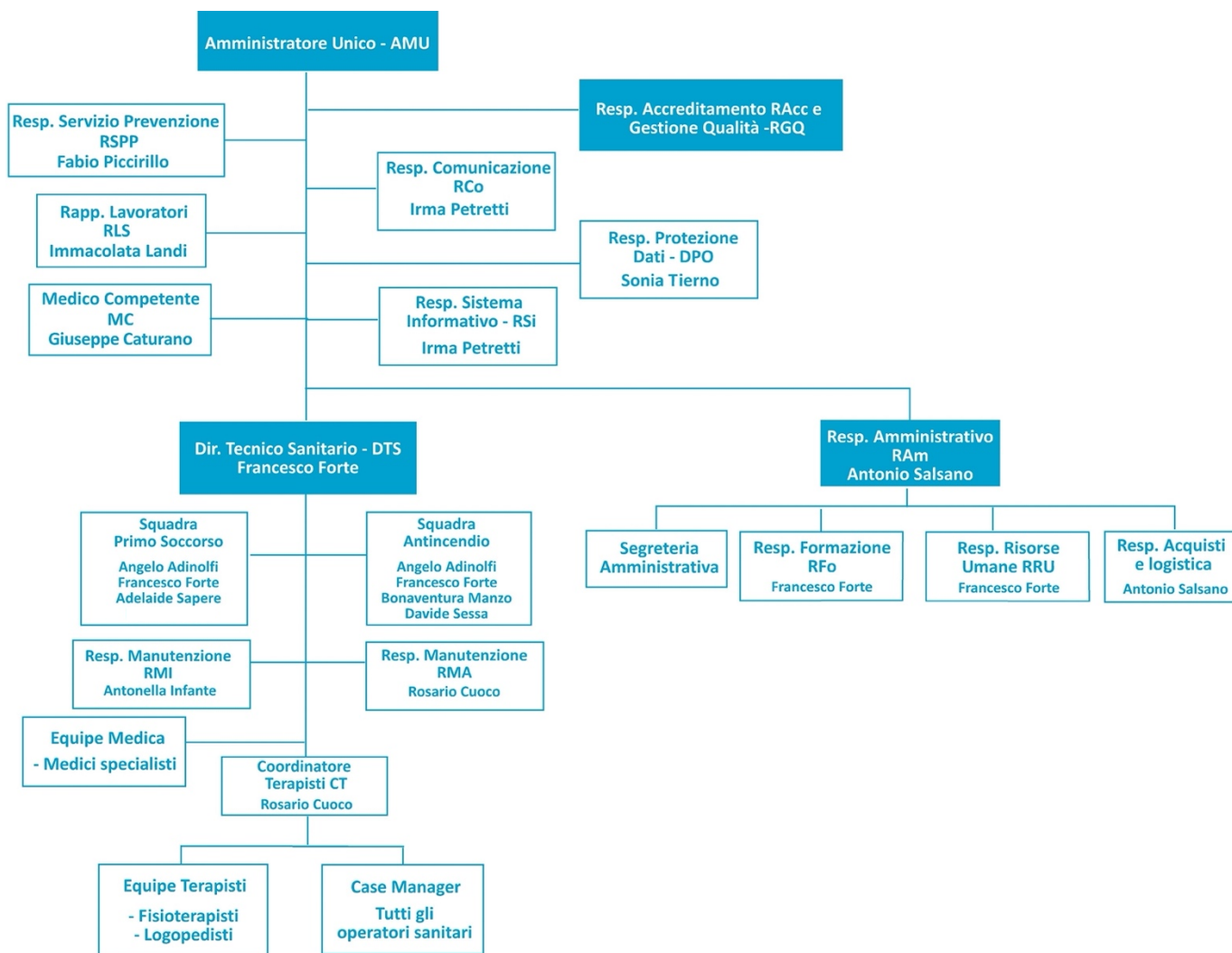
A capo della struttura organizzativa vi è la Direzione del centro, che definisce le responsabilità, l'autorità e i rapporti reciproci del personale e dirige e verifica tutte le attività del centro.

A monte dei servizi sanitari e riabilitativi sono stati individuati:

- *Il Responsabile della Gestione del Sistema Qualità*
- *Il Direttore Tecnico Sanitario* (responsabile delle attività sanitarie e tecniche del centro)
- *Il Responsabile amministrativo* (sovrintende all'andamento amministrativo del centro)
- *La Segreteria di accettazione e informazione* (provvede all'accoglienza ed informazione degli utenti sulle modalità di accesso alle prestazioni, sul tipo di prestazioni, sulle tariffe, sulle liste d'attesa, sulle normative, sulla rete dei servizi territoriali e quanto altro connesso all'attività del centro)

Le generalità, le qualifiche e il ruolo professionale degli operatori della struttura sono riportati nell'Organigramma aziendale, che viene aggiornato ad ogni variazione.

**ORGANIGRAMMA AZIENDALE**



### SERVIZI FORNITI

Il CE.FI.SA. SRL dispone di una qualificata equipe multiprofessionale in grado di realizzare e gestire nei propri ambulatori, progetti e programmi per le seguenti patologie:

- Affezioni dell'apparato locomotore: fratture, lussazioni, distorsioni, protesi d'anca e ginocchio, traumi muscolari, esiti di interventi chirurgici, scoliosi, dorso curvo ed altre patologie della colonna vertebrale, tendiniti, artrosi, artrite, osteoporosi, ecc.
- Affezioni neurologiche periferiche: lombosciatalgie, lombocruralgie, cervicobrachialgie, paralisi periferiche, polineuropatie, sindrome del tunnel carpale, algoneurodistrofie, dolore neuropatico, ecc.
- Affezioni reumatologiche: artrite reumatoide, artrite psoriasica, spondilite anchilosante ed altre spondiloartriti, fibromialgia, LES ed altre connettiviti, osteoporosi, Morbo di paget.
- Affezioni del pavimento pelvico: incontinenza urinaria e fecale.
- Disturbi del linguaggio: disturbi semplici del linguaggio e disturbi miofunzionali e odontofacciali.

Oltre alle prestazioni fisioterapiche in convenzione è possibile effettuare visite specialistiche e trattamenti medici e fisioterapici a pagamento, previa prenotazione presso la segreteria del centro.

### PRESTAZIONI RIABILITATIVE CONVENZIONATE

- PR 1 Paresi nervo facciale
- PR 2 Mononeuriti arti e neuriti multiple
- PR 3 Monoartriti solo in fase acuta compreso le riacutizzazioni
- PR 4a Frattura della clavicola
- PR 4b Frattura della scapola
- PR 4c Frattura omero e paletta omerale
- PR 4d Frattura radio e ulna
- PR 4e Frattura ossa carpo e metacarpo
- PR 4f Frattura di una o più falangi mano
- PR 5a Lussazione della spalla
- PR 5b Lussazione del gomito
- PR 5c Lussazione del polso
- PR 5d Lussazione delle dita mano
- PR 6a Distorsione spalla e braccia
- PR 6b Distorsione del gomito
- PR 6c Distorsione del polso e della mano
- PR 7 Lesione della spalla

- PR 8 Traumatismo nervi spalla e braccio
- PR 9 Traumatismo muscoli tendini spalla e braccio
- PR 10 Frattura collo femore ed altre parti del femore di tipo traumatico
- PR 11a Frattura della rotula
- PR 11b Frattura della tibia e del perone
- PR 11c Frattura della caviglia
- PR 11d Frattura di uno o più ossa tarso e metatarso
- PR 11e Frattura di una o più falangi piede
- PR 12a Lussazione ginocchio
- PR 12b Lussazione della caviglia
- PR 12c Lussazione del piede
- PR 13a Distorsione anca e coscia
- PR 13b Distorsione del ginocchio e della gamba
- PR 13c Distorsione della caviglia e del piede
- PR 14 Disturbi della rotula, lesioni capsulo legamentose ginocchio e menisco (post operatorio)
- PR 15 Traumatismo di nervi anca e coscia
- PR 16 Traumatismo muscoli e tendini gamba
- PR 17 Frattura colonna senza lesione midollo
- PR 18 Frattura del bacino
- PR 19 Lussazione della mandibola
- PR 20 Distorsione del rachide, sacroiliaco e dorso
- PR 21 Disturbi plessi e radici nervose (solo limit. Algof.) associata a stenosi canale cerv. o lomb
- PR 22 Compressione e radici nervose (solo limit. Algof.) associata a sindrome brachial. o sciatalg.
- PR 23 Limitaz. Algofunz. Da mal di schiena acuto o postacuto persistente
- PR 24 Alterazioni di continuità dell'osso (mancata consolidazione)
- PR 25a Calcificazione e ossificazione muscoli (da eventi traumatici)
- PR 25b Malattie dei tessuti molli correlati ad uso eccessivo, pressione
- PR 26a Esiti di intervento artroprotesi ginocchio
- PR 26b Esiti di intervento artroprotesi spalla
- PR 26c Esiti di intervento artroprotesi anca
- PR 27 Trauma parto sistema nervoso perif. Senza lesione complessa
- PR 28 Deformità congenita anca (displasia dell'anca)
- PR 29 Deformazione del piede (piede torto congenito)
- PR 30 Torcicollo miogeno congenito del neonato
- PR 31 Disturbi della voce di origine funzionale (noduli ecc) – gruppi
- PR 32 Disturbi semplici del linguaggio
- PR 33i Disturbi miofunzionali odontofacciali – individuali
- PR 33g Disturbi miofunzionali odontofacciali – gruppo
- PR 34i Disturbo respiratorio semplice senza insuff. Respiratoria – individuale
- PR 34g Disturbo respiratorio semplice senza insuff. Respiratoria – gruppo
- PR 35a Linfedemi arti (post mastectomia srto sup) o condizioni cong. (arto inf)
- PR 35b Incontinenza urinaria e/o fecale
- PR 36a Disturbi delle sinovie con limitaz. Algofunzionale
- PR 36b Borsopatie con limitazione algofunzionale
- PR 36c Entesopatie con limitazione algofunzionale
- PR 37 Attività motorie per esiti stabilizzati da patologie croniche - gruppo

## PRESTAZIONI PRIVATE

### VISITE SPECIALISTICHE

- Fisiatria
- Ortopedia

### TRATTAMENTI MEDICI

- Infiltrazioni articolari
- Mesoterapia
- Agopuntura
- Manipolazioni vertebrali
- Onde d'urto focalizzate
- Medicina manuale osteopatica
- Ozonoterapia

### FISIOTERAPIA

- Rieducazione posturale e respiratoria
- Massaggio manuale
- Massoterapia distrettuale riflessogena
- Ionoforesi
- Trazione scheletrica
- Elettroterapia antalgica diadinamica
- Elettroterapia antalgica tens
- Ultrasuonoterapia
- Laserterapia antalgica (Nd Yag)
- Inter-x
- Laser Hilt
- Diatermia ad onde corte e microonde
- Ipertermia NAS
- Tecarterapia

### MODALITÀ DI ACCESSO AL CENTRO

Al CE.FI.SA. SRL possono accedere tutti i cittadini che richiedono cure fisioterapiche da svolgersi in ambito ambulatoriale.

Il paziente che necessita di trattamento fisioterapico **ambulatoriale** deve munirsi di regolare impegnativa redatta dal medico di medicina generale recante la diagnosi e il numero di Profilo Riabilitativo (PR) previsto dal Dec. 64/2011. Successivamente gli sarà prenotata una Visita Fisiatrica di presa visione da parte del DTS o del Medico Specialista del Ce.Fi.Sa., il quale redigerà il programma riabilitativo e indicherà il trattamento rientrante nel Profilo Riabilitativo prescritto.

Il medico di medicina generale può prescrivere autonomamente i PR fino al raggiungimento del numero di pacchetti previsti dal profilo medico di ciascuna condizione.

Nel caso in cui il paziente necessiti di ulteriori prestazioni fisioterapiche, lo stesso dovrà recarsi all'ASL con l'impegnativa del medico di base, il quale richiederà la visita specialistica del medico prescrittore dell'ASL.

Una volta effettuata la visita all'ASL e ottenuta la prescrizione di ulteriori pacchetti, il paziente si recherà dal medico di medicina generale, il quale dovrà riportare sul ricettario regionale il PR prescritto. Con l'impegnativa e con la prescrizione ASL il paziente si recherà al Centro per proseguire con il programma riabilitativo che gli è stato prescritto.

I trattamenti vengono erogati successivamente al pagamento del ticket, salvo i normali casi di esenzione documentati.

### NOTIZIE UTILI

**CE.FI.SA. SRL**

via R. De Martino, 4 - 84122 SALERNO

**Orari di apertura**

Lunedì-venerdì 9-20

**INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI:**

Telefono: 089237492 – 089255038 FAX: 089223938

Sito Internet: [www.gruppoforte.it](http://www.gruppoforte.it)

e-mail: [cefisa@gruppoforte.it](mailto:cefisa@gruppoforte.it)

### STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

In un sistema sanitario in continua trasformazione come quello del nostro Paese, risulta sempre più chiara e pressante la necessità di trovare strumenti, internazionalmente riconosciuti, tali da garantire la qualità delle prestazioni erogate dalle differenti strutture sanitarie, sia pubbliche sia private.

Nella riorganizzazione del sistema sanitario nazionale, il cittadino/utente diventa l'elemento centrale di ogni attività sanitaria, mentre i vari professionisti devono riacquistare la centralità sull'organizzazione dei servizi erogati.

Il CE.FI.SA. SRL è costantemente impegnato a raggiungere, nell'espletamento dell'attività e nell'erogazione delle prestazioni, alti livelli qualitativi per gli utenti e i loro familiari. A testimonianza dell'impegno per il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate, il CE.FI.SA. SRL ha ottenuto la certificazione del proprio Sistema Qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001 - 2015, da parte di Bureau Veritas, Ente certificatore internazionalmente riconosciuto.

Il CE.FI.SA. SRL si è dotato di Sistema di gestione Qualità con procedure indicanti tutti gli aspetti della sua attività istituzionale.

La Direzione del CE.FI.SA. SRL ha definito e documentato la propria "politica della qualità" con gli obiettivi prefissati.

L'obiettivo primario è la completa soddisfazione delle esigenze e delle aspettative del cliente e quindi di conseguire e mantenere una primaria reputazione in fatto di Qualità del servizio erogato.

L'impegno profuso dalla nostra azienda e dalla sua organizzazione al fine di perseguire tale obiettivo è assicurato attraverso:

- Una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità a tutti i livelli;
- La fattiva partecipazione di tutti i collaboratori;
- La piena consapevolezza di tutti i collaboratori di essere parte integrante e attiva dell'azienda;
- La definizione di adeguate e dettagliate procedure indicanti le metodiche di attuazione dei processi gestionali ed operativi;



- La formazione continua a tutti i livelli;
- Il monitoraggio costante della qualità del servizio erogato ai fini del continuo miglioramento delle prestazioni;
- L'attuazione di adeguate Azioni Preventive e Correttive per anticipare, individuare e risolvere eventuali problemi legati ai disservizi, viste anche come opportunità per individuare fasi e aree di miglioramento.

La politica della qualità dell'Azienda viene formalizzata in uno specifico documento fornito a tutto il personale e agli utenti, per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici.

Il Centro ha, inoltre, adottato il **Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001.**

#### **STANDARD DI QUALITÀ GENERALI**

Sono gli impegni riferiti a tutte le prestazioni offerte dal centro.

##### **Standard per l'orientamento, l'accoglienza e l'informazione sui servizi**

- *Disponibilità di una segnaletica interna*

Il centro dispone di una segnaletica chiara e comprensibile per orientare gli utenti all'interno della struttura che ospita i servizi.

- *Disponibilità di informazioni scritte sui requisiti di accesso e documenti necessari*

Al momento del primo accesso all'utente viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali attraverso apposito modulo, previa lettura dell'informativa prevista dal Regolamento Europeo 2016/679.

Dopo la prima visita, in caso di parere favorevole alla presa in carico, all'utente viene richiesto il consenso informato per il tipo di prestazione effettuata attraverso apposito modulo.

- *Tempo di risposta al reclamo*

Il centro provvederà a rispondere al reclamo entro 30 giorni dal momento del ricevimento.

##### **Standard per la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento**

- *Rispetto della normativa della privacy*

Il centro nello svolgimento delle proprie attività garantisce il rispetto del diritto alla riservatezza del cittadino ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679.

#### **Standard per le relazioni col personale**

- *Riconoscibilità degli operatori*

Il Centro assicura l'identificazione del personale mediante tesserino di riconoscimento posto in maniera facilmente visibile.

#### **Standard per la completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria**

- *Elaborazione di una relazione finale di dimissione per il MdB*

All'atto della dimissione dell'utente, il centro rilascerà una relazione medica conclusiva al Medico di base del paziente.

#### **Standard per la professionalità degli operatori**

- *Rispetto dei requisiti previsti dalle leggi*

Il Centro garantisce che il personale in servizio sia in possesso dei requisiti culturali e professionali richiesti dalla legge per lo svolgimento delle proprie funzioni.

- *Formazione continua degli operatori*

Il Centro assicura la formazione professionale e l'aggiornamento dei propri operatori predisponendo un piano formativo annuale.

#### **Confort e pulizia delle strutture**

- *Esistenza di telefoni accessibili agli utenti*

All'interno del centro è disponibile un telefono cordless sia per gli utenti che per i visitatori.

- *Igiene degli ambienti*

La pulizia delle stanze, dei servizi igienici e dei luoghi di soggiorno viene assicurata quotidianamente. Quando occorre la pulizia viene ripetuta più volte nel corso della stessa giornata.

### STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI

Gli standard specifici sono gli impegni riferiti a ciascun servizio offerto dal centro.

- *Tempo di attesa per la prima visita dal momento della prenotazione.*

I pazienti e/o la famiglia possono contattare il centro di persona o telefonicamente. Le richieste sono accolte e vagliate in prima istanza dalla segreteria di accettazione, che provvede a verificare l'esistenza o meno dei requisiti prescritti e, in caso positivo, provvede a prenotare la prima visita che sarà effettuata entro un tempo medio di attesa non superiore ai 5 giorni.

- *Comunicazione esito prima visita e inizio trattamento.*

I risultati della prima visita sono immediatamente comunicati al paziente così come l'inizio del trattamento in caso di immediata disponibilità di posti, tenendo conto della capacità operativa imposta dalla ASL. In caso contrario, la segreteria provvede all'iscrizione del nominativo nella lista di attesa, così come previsto dalle indicazioni contenute nel Piano Regionale di Governo delle Liste d'attesa.

- *Assistenza sanitaria.*

Per l'intero orario di apertura del centro viene garantita da personale medico e riabilitativo un'adeguata assistenza sanitaria e il monitoraggio continuo della malattia e della disabilità.

- *Disponibilità dell'équipe multiprofessionale per l'informazione sullo stato di salute del proprio familiare.*

È diritto fondamentale dei pazienti e dei loro familiari essere informati sulle proprie condizioni di salute, pertanto i medici e i tecnici laureati sono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari previo appuntamento, da concordare anche telefonicamente, con la segreteria.

- *Comunicazione di dimissione.*

Ogni dimissione è accompagnata da una comunicazione scritta contenente la motivazione che viene consegnata alla famiglia e se necessario trasmessa al Medico di Base.

- *Rilascio certificati carattere amministrativo*

Tutte le certificazioni di carattere amministrativo vengono rilasciate entro 15 giorni dalla data della richiesta scritta.

- *Pulizia ambulatori medici, box di terapia, palestre*

La pulizia di ambulatori medici, box di terapia e di palestre viene assicurata quotidianamente. La pulizia dei servizi igienici destinati ai pazienti viene assicurata più volte nella stessa giornata.

- *Pulizia materiale riabilitativo, lettini*

Il cambio del lenzuolo che ricopre il lettino di terapia viene assicurata ad ogni paziente. Quotidianamente viene assicurata la pulizia del materiale riabilitativo specifico. Per esigenze particolari si provvede anche più volte al giorno.

## **MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA**

### **MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA**

La Direzione del CE.FI.SA. SRL. valuta l'efficacia e l'efficienza dei propri processi mediante indicatori stabiliti al fine di valutare su basi di fatto le possibilità di miglioramento in linea con la politica e gli obiettivi strategici dell'azienda.

Strumenti di indirizzo e di verifica degli obiettivi prefissati sono:

- Le Verifiche Ispettive Interne ed Esterne
- Monitoraggio dei reclami
- Monitoraggio dei questionari di soddisfazione
- Monitoraggio delle non conformità al ricevimento materiali e durante il processo
- Monitoraggio interventi di manutenzione straordinaria sulle apparecchiature del centro
- Il Piano di formazione annuale

CE.FI.SA. s.r.l.

84122 SALERNO - Via R. De Martino 4 - tel 089/237492 - 089/255038 - Fax 089/223938

[www.gruppoforte.it](http://www.gruppoforte.it) - e-mail: [cefisa@gruppoforte.it](mailto:cefisa@gruppoforte.it)

➤ Monitoraggio delle scale di valutazione somministrate ai pazienti

Il CE.FI.SA. SRL garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

L'utente/cliente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo predisposto che può essere richiesto in accettazione o direttamente alla Direzione;
- lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione o consegnata a mano in accettazione;
- presentandosi direttamente in Direzione, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- segnalazione telefonica o fax firmato indirizzato alla Direzione.

La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 30 giorni.

Inoltre, il centro ha individuato come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati il monitoraggio del livello di soddisfazione dei propri utenti e delle loro famiglie e del livello di soddisfazione degli operatori nello svolgere il loro lavoro (in particolare del personale di riabilitazione in quanto in rapporto quotidiano con gli utenti) per evidenziare gli aspetti critici dei servizi offerti in modo da avviare tempestivamente le necessarie azioni di garanzia della qualità.

Annualmente il centro sottopone agli utenti ed alle loro famiglie un questionario per la valutazione dei servizi offerti ed agli operatori un questionario per la rilevazione del clima interno all'organizzazione.

Sulla base delle risposte, la Direzione si impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti. Gli esiti dei questionari di customer satisfaction sono annualmente pubblicati sul sito aziendale.

### **MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE**

Il nostro Centro di Fisiokinesiterapia, in armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione, di cui alla legge 241/90, ribaditi con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, ha messo in atto un sistema di iniziative atto a favorire l'interazione tra ente erogatore di servizi ed utenza.

La funzione di partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso:

- Concessione di spazi che consentano alle associazioni di volontariato, se richiesto, di poter partecipare a momenti istituzionali e di indirizzo del Centro;
- Rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, della prestazione sanitaria prendendo in esame, in particolare, la qualità dei rapporti con il personale, la puntualità dell'esecuzione della prestazione, il comfort offerto;
- Possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità del servizio offerto.
- Procedura di gestione strutturata dei reclami.
- Promozione dell'ascolto attivo dei pazienti, oltre che attraverso i canali già riportati, tramite il confronto con il Case manager, ovvero la figura che si fa carico, nell'ottica del caring, di tutte le esigenze della persona assistita, la "persona di riferimento" i cui compiti includono l'effettiva valutazione dei bisogni dell'assistito, in una visione d'insieme, la pianificazione dei supporti, delle risorse e dei servizi necessari, la messa in rete delle risorse e degli interventi, il coordinamento dei processi, la garanzia della continuità della presa in carico, nonché il coinvolgimento del paziente e dei suoi familiari nei processi di cura.

**La Carta dei Servizi sarà distribuita agli utenti ed agli operatori del centro e sarà oggetto di continue iniziative di diffusione ad ampio spettro.**

### **Quadro normativo della Carta dei Servizi**

Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 e successive modificazioni e integrazioni Articolo 14 –“Diritti dei cittadini”
Decreto Legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 e successive modificazioni e integrazioni Articolo 12 – “Ufficio Relazioni con il pubblico”
Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”
Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre1994 “Direttiva sui principi per l’istituzione e il funzionamento degli Uffici per le relazioni con il pubblico”
Decreto Legge 12 maggio 1995, n. 163 coordinato con la legge di conversione 11 luglio 1995, n.273 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”
DPCM 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari”
Linee-guida n.2 1995 Attuazione della carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale
Legge n°328 dell’ 8 novembre 2000, Art 13 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali”
Linee guida Deliberazione 369 del 23/03/2010 Regione Campania, “Linee guida per la Carta dei Servizi Sanitari”
Decreto n. 51 Commissario ad Acta Regione Campania del 4/7/2019
Delibera Regionale n. 166 del 06/04/2022 Requisiti ulteriori specifici per l’accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e sociosanitarie della Regione Campania
Decreto Dirigenziale Giunta Regione Campania n. 284 del 24/05/2023 – Check list per la verifica dei requisiti ulteriori generali di accreditamento