



CARTA DEI SERVIZI

FISIOTERAPIA E MEDICINA SPECIALISTICA



CARTA DEI SERVIZI



STUDIO MEDICO SAN GIORGIO

QUADRO DI CONTROLLO

QUADRO DI CONTROLLO			
ID DOCUMENTO	DATA	EDIZIONE/REVISIONE	PAGINE
CdS Carta dei Servizi	26/09/2024	03/01	40
N. REV.	DATA	MOTIVO DELLA REVISIONE	
01	26/09/2024	Aggiornamento terapie	
REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE	
Tutto il personale	Ferrari Claudia		

INDICE

PREMESSA	5
COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	6
DIFFUSIONE	6
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA SANITARIA	7
UBICAZIONE E MAPPA	8
VISION	9
MISSION	9
PRINCIPI FONDAMENTALI	10
DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI	12
DIRITTI DEL PAZIENTE	12
DOVERI DEL PAZIENTE	14
DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI EROGATE	15

I SERVIZI

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	16
SERVIZIO DI OSTEOPATIA	20
RIABILITAZIONE IN ACQUA	21
RIABILITAZIONE DELL'ETA' EVOLUTIVA	23
NEUROPSICOMOTRICITÀ DELL'ETÀ EVOLUTIVA	24
LOGOPEDIA	25
TERAPIA COGNITIVO-COMPORTAMENTALE	25
NEUROLOGIA	26
AMBULATORIO POLISPECIALISTICO	27
BENESSERE IN GRAVIDANZA	28
RIABILITAZIONE DEL PAVIMENTO PELVICO	29
QUALITA' DEI SERVIZI E INDICATORI	30
STRUMENTI DI TUTELA E DI VERIFICA	34
ASSISTENZA PER I CITTADINI STRANIERI	35
COMPLIANCE E CONSENSO INFORMATO	35

GESTIONE DEI RECLAMI E SUGGERIMENTI	35
COPERTURA ASSICURATIVA	36
RIMBORSO DI PRESTAZIONI NON ESEGUITE	36
TARIFFE E MODALITA' DI PAGAMENTO	36
TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	37
SALUTE E SICUREZZA OPERATORI E UTENTI	37
AMBIENTE	37

ALTRE INFORMAZIONI UTILI

BAR	38
PARCHEGGI	38
CONVENZIONI CON ASSICURAZIONI INTEGRATIVE E FONDI ASSICURATIVI	38
NUMERI UTILI	38
CONTATTI	40

PREMESSA

Gentile Utente,

nel darLe il benvenuto nella nostra Struttura, abbiamo il piacere di informarla, attraverso la presente Carta dei Servizi, alcune indicazioni generali sullo Studio Medico e sui servizi offerti.

Questo documento non rappresenta soltanto uno strumento informativo per chi vuole conoscere e partecipare alle attività della nostra struttura, ma anche la volontà di condividere con Lei la possibilità di costruire insieme il nostro rapporto e decidere insieme come rispondere alle Sue esigenze riabilitative.

L'obiettivo è quello di agire nel segno della lealtà e trasparenza per darLe la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali e delle risorse organizzative e professionali messe a Sua disposizione.

La presente Carta è anche uno strumento finalizzato alla tutela dei diritti del Paziente/Utente e sistema di garanzia e qualità delle prestazioni erogate. Dà la possibilità inoltre di apprendere ogni regola necessaria al corretto comportamento in struttura.

La invitiamo infine a partecipare alla valutazione della qualità dei servizi offerti, attraverso la segnalazione di idee e suggerimenti; e la compilazione di questionari di gradimento del servizio offerto che possano contribuire al miglioramento continuo dell'organizzazione e dell'efficienza della nostra struttura.

Nell'augurarLe una buona lettura, cogliamo l'occasione per porgerLe i nostri migliori saluti e per ringraziarLa della Sua fiducia verso di noi.

La Direzione

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi dello Studio Medico San Giorgio (di seguito abbreviato SMSG) è redatta in osservanza alla normativa nazionale e al DCA Regione Lazio n. U00311/2014 del 06/10/2014 “Linee guida per l’Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio”.

La Carta dei Servizi è un documento consultabile, in ogni momento, dall’Utente, sia in formato cartaceo che nella forma digitale, presso il sito web dello SMSG (www.fktsangiorgio.com), ed ha lo scopo di garantire i diritti dei cittadini secondo i principi della normativa di riferimento ed il rispetto e la verifica degli standard di qualità adottati.

Essere informato correttamente, permette infatti al cittadino una scelta consapevole e la Carta dei Servizi rappresenta uno degli strumenti per affermare la centralità del cittadino nel Sistema Sanitario nella massima trasparenza.

La pubblicazione della Carta dei Servizi è, per il nostro Centro, un momento di incontro e confronto con il cittadino, è un impegno di trasparenza verso i clienti e riassume tutte le informazioni sull’attività svolta, sui servizi erogati e sugli impegni/programmi di ogni struttura e sulla loro qualità.

È la sintesi dinamica, aggiornata periodicamente, a garanzia di chiarezza e corretta informazione su quello che si è in grado di offrire e di quello che potrà fare ed essere nell’immediato futuro.

DIFFUSIONE

La Carta dei Servizi è disponibile per l’utenza alla reception e un estratto, compreso l’organigramma funzionale e la carta dei diritti del malato, è disponibile nelle bacheche in sala d’attesa. La versione integrale del documento è resa pubblica attraverso il sito aziendale che ne garantisce il continuo aggiornamento alle variazioni delle informazioni in essa contenute. Copia della Carta dei Servizi può essere richiesta dagli utenti alla reception. Tutti gli atti richiamati dal documento sono disponibili sul sito aziendale, e comunque, disponibili su richiesta degli utenti.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA SANITARIA

Lo SMSG è un centro, con sede a Colferro, presente sul territorio dal 1984, circa 40 anni, specializzato in fisioterapia. È punto di riferimento per le terapie fisioterapiche e di riabilitazione motoria. Dispone di una struttura ampia e moderna presso la quale si svolgono le diverse attività riabilitative con liste d'attesa sempre brevi.

L'assistenza riabilitativa è prevista nell'atto di istituzione della società dispone di diversi reparti come ortopedia, neurologia, neuropsichiatria infantile e riabilitazione in acqua. Presso la struttura ci si sottopone a trattamenti riabilitativi a seconda della patologia specifica, potendo usufruire inoltre di progetti riabilitativi all'avanguardia con équipe medica e fisioterapica dedicata, o come da prescrizione medica inviante.

Sono presenti 4 palestre dove è possibile eseguire terapie riabilitative e/o di mantenimento in piccoli gruppi come la ginnastica correttiva, posturale, dolce. La struttura è dotata di una piscina destinata a idrokinesi, idrokinesi in circuito riabilitativo, terapie di mantenimento, riabilitazione neurologica in acqua, ginnastica dolce, attività motoria sempre in acqua sia per adulti che per bambini. Le diverse apparecchiature elettromedicali a disposizione garantiscono una migliore efficacia riabilitativa, in quanto vengono utilizzate da personale specializzato. Lo studio medico S. Giorgio eroga prestazioni in accreditamento S.S.R., in regime privatistico e in convenzione con assicurazioni come UNISALUTE, AON, ALLIANZHEALT. In ogni caso e per qualsiasi attività presente all'interno dello studio si può accedere solo con prescrizione medica. Nel caso in cui mancasse la prescrizione, il centro mette a disposizione visite su app.to in regime privatistico e in convenzione con le assicurazioni, per valutare la reale necessità di riabilitazione delle seguenti specializzazioni: Fisiatria, Ortopedia, reumatologia, neurologia, neuropsichiatria infantile, psicoterapia.

La struttura è attiva:

dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 20.00

il sabato dalle ore 08.00 alle ore 13.00

Orari di prenotazioni:

dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 e dalle ore 15:00 alle ore 17:00, il sabato dalle 08:00 alle 12:00, domenica e festivi CHIUSO

Lo SMSG è accreditato con il SSR (D.G.R Lazio n. 31/2021).

UBICAZIONE E MAPPA

Lo SMSG si trova nel comune di Colleferro, a circa 50 km dal GRA di Roma, in un'area facilmente raggiungibile e ben collegata.



fktsangiorgio.com



Lo SMSG è raggiungibile in auto:

Con la macchina tramite autostrada Roma-Napoli uscita Colleferro poi seguire le indicazioni

In taxi:

Via Fontana dell'Oste, 78/A, 00034 Colleferro (Rm)

In treno:

fermata Colleferro

VISION

Fin dalla sua istituzione, ogni attività del SMSG è stata guidata dal pensiero condiviso con tutti gli operatori che ci ha portato a:

- Considerare ogni il paziente non come un soggetto al quale applicare una prestazione riabilitativa, se pur di elevata qualità, ma come una persona da considerare nella propria unicità, per la quale si rende necessaria una progettazione dell'intervento riabilitativo che tenga in considerazione le aspettative del paziente stesso, le proprie necessità ed i propri bisogni, valutando gli obiettivi per ottenere il pieno raggiungimento della massima autonomia possibile in tutte le sue Attività di Vita Quotidiana (AVQ);
- Considerare gli operatori dello SMSG come portatori di esperienze e competenze da condividere con il paziente, per raggiungere un percorso riabilitativo personalizzato, e anche con la Direzione, per creare una risposta comune alle esigenze espresse dall'utenza, con l'obiettivo di raggiungere un elevato livello di affidabilità e competitività attraverso un miglioramento continuo della appropriatezza e della qualità delle cure.
- Considerare essenziale il rapporto Direzione/Paziente/Operatore per la creazione di un ambiente terapeutico stimolante ed efficace per il paziente, anche avvalendosi dell'evoluzione tecnologica e delle conoscenze scientifiche.

MISSION

La mission dello SMSG ha come obiettivo primario quello di porre l'utente al centro dell'organizzazione, fornendo prestazioni sanitarie di elevato livello specialistico e qualitativo, attraverso interventi appropriati di cura e riabilitazione, garantendo i livelli essenziali di assistenza integrata nella rete locale e regionale, in una logica di corretto ed economico utilizzo delle risorse. L'attività dello SMSG non si esprime esclusivamente nei trattamenti effettuati all'utenza, ma l'intervento riabilitativo vuole mettere l'utente in condizione di svolgere, nella migliore condizione di autonomia possibile, le proprie attività di vita quotidiana (AVQ). Lo SMSG svolge la propria attività nel pieno rispetto della dignità della persona umana, avendo come principi ispiratori: la tutela della vita, la

promozione della salute, il recupero delle risorse fisiche compromesse, la migliore assistenza al paziente e il maggior comfort possibile, con attenzione ai Diritti del malato e dei suoi familiari.

Lo SMSG, per garantire all'utenza la migliore cura possibile, è impegnato nello sviluppo delle competenze del proprio personale attraverso programmi di formazione continua; inoltre, la Direzione monitora costantemente le osservazioni ed i suggerimenti dei pazienti per garantire un rapporto trasparente e costruttivo con l'utenza ed erogare prestazioni appropriate, efficaci e personalizzate.

In definitiva, lo SMSG ha come obiettivo principale quello di essere sempre più un punto di riferimento territoriale per pazienti e per gli operatori.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I Principi ai quali la Direzione della CDC NST si ispira per il raggiungimento dei propri obiettivi sono quelli sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, quelli enunciati nel **Codice Etico** e nella **Carta Europea dei Diritti del Malato**.

- **ETICA, EQUITÀ, EGUALIANZA ED IMPARZIALITÀ** - rispettare i principi universali a tutela della dignità della persona, garantire che i cittadini abbiano pari opportunità di accesso a servizi di uguale qualità;
- **CONTINUITÀ** di erogazione delle cure tra le diverse discipline e strutture coinvolte per rispondere nel migliore dei modi ai bisogni del paziente;
- **DIRITTO ALLA SCELTA** consapevole attraverso l'impegno dei medici nell'applicazione dei riferimenti etici e normativi nell'ambito del processo di consenso informato finalizzato anche alla raccolta delle DAT (Dichiarazioni Anticipate di Trattamento);
- **CENTRALITÀ DEL CITTADINO UTENTE, CENTRALITÀ DELLA PERSONA** - progettare e realizzare le attività e i servizi sulla base dei bisogni del singolo e della comunità, considerando i dati epidemiologici del territorio e le istanze sollevate dalle organizzazioni di tutela dei pazienti;
- **EFFICACIA ED APPROPRIATEZZA** - realizzare interventi basati su

prove di efficacia e secondo criteri di appropriatezza; riferire ogni azione clinica e organizzativa ai dati e al metodo scientifico; valutare sistematicamente i risultati delle attività attraverso l'utilizzo di indicatori di processo e di esito;

- **EFFICIENZA** - utilizzare con responsabilità le risorse, umane, materiali e finanziarie disponibili;
- **ONESTÀ, TRASPARENZA ED AFFIDABILITÀ** - mettere al centro del programma riabilitativo la persona e le sue esigenze e preferenze;
- **RISPETTO** di tutte le disposizioni di legge e regolamentari vigenti;
- **OSSERVANZA** delle più rigorose regole comportamentali nei rapporti con le diverse componenti dell'Amministrazione Pubblica nel pieno rispetto delle funzioni istituzionali;
- **LEALTÀ, CORRETTEZZA E BUONA FEDE;**
- **RISERVATEZZA** - garantire la custodia delle informazioni riguardanti il cittadino, il suo diritto alla riservatezza, assicurare un ambiente rispettoso delle sue esigenze e garantire spazi riservati da dedicare alla comunicazione delle notizie che lo riguardano;
- **CONDIVISIONE, COERENZA E UNIFORMITÀ** - sviluppare le attività in un sistema integrato e coerente basato su criteri e standard espliciti, valicati e riconosciuti;
- **APERTURA, TRASPARENZA E COLLABORAZIONE** - confrontare e scambiare informazioni ed esperienze in un clima di collaborazione e di supporto reciproco;
- **SICUREZZA** - promuovere la cultura della sicurezza del paziente e dell'operatore, prevenire eventi avversi ed incidenti, realizzare un ambiente sicuro. Individuare e ridurre i rischi e le possibili cause di errore;
- **INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE** - garantire l'informazione e la comunicazione con il paziente, i cittadini e i professionisti, favorire la partecipazione dei cittadini alle scelte e diffondere la cultura scientifica sull'efficacia degli interventi;
- **INNOVAZIONE E CREATIVITÀ** - stimolare la ricerca di soluzioni innovative e sostenere il cambiamento;

- **COMPETENZA E FORMAZIONE** - considerare la formazione continua come parte integrante della professione e dell'organizzazione, adeguare competenze, conoscenze e abilità agli obiettivi delle professioni.
- **RECIPROCO RISPETTO** fra le diverse funzioni, verso i collaboratori non subordinati e le persone in generale;
- **TUTELA DELL'AMBIENTE E SICUREZZA**, anche con riferimento al luogo di lavoro.

DIRITTI E I DOVERI DEL PAZIENTE

I diritti e i doveri del paziente, di seguito elencati, mirano a garantire un "alto livello di protezione della salute umana". Sono l'espressione dei principi enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002 e all'Art. 25 della Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo. Essi trovano piena corrispondenza nei principi e valori della nostra Costituzione agli Artt. 2, 3, 32. La carta si applica a tutti gli individui, riconoscendo il fatto che le differenze, come l'età, il genere, la religione, ecc., possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria.

DIRITTI DEL PAZIENTE

La Direzione del Centro si impegna ad adottare misure idonee al rispetto dei Diritti del Malato.

- **Diritto a misure preventive:** ogni individuo ha diritto a servizi appropriati e a programmi di prevenzione delle malattie e/o delle loro complicanze;
- **Diritto all'accesso:** ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a chiunque, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio;
- **Diritto alla informazione:** ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute

e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili;

- **Diritto al consenso:** ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che gli permettano di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica;
- **Diritto alla libera scelta:** ogni individuo, dopo adeguata ed esauritiva informazione, ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari;
- **Diritto alla privacy e alla confidenzialità:** ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami visite specialistiche e trattamenti riabilitativi;
- **Diritto al rispetto del tempo dei pazienti:** ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento;
- **Diritto al rispetto di standard di qualità:** ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard;
- **Diritto alla sicurezza:** ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza;
- **Diritto alla innovazione:** ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie;
- **Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari:** ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia;
- **Diritto a un trattamento personalizzato:** ogni individuo ha il diritto

a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze;

- **Diritto al reclamo:** ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione;
- **Diritto al risarcimento:** ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da una prestazione sanitaria.

DOVERI DEL PAZIENTE

In spirito di collaborazione, lo SMSG invita tutti i cittadini utenti a:

- Rispettare i diritti degli altri Utenti e del personale;
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature, gli arredi e collaborare a mantenere il decoro della Struttura;
- Al fine di poter impostare un corretto programma terapeutico, fornire tutte le informazioni riguardanti il proprio stato di salute, anche se apparentemente non essenziali per la programmazione del piano di cura stesso;
- Informare tempestivamente il personale sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse;
- Per motivi igienico-sanitari è opportuno evitare l'affollamento nelle postazioni di trattamento, a meno che non sia preventivamente concordato con l'équipe di cura;
- Rispettare gli orari definiti in appuntamento e provvedere tempestivamente al pagamento previsto per la prestazione; nel caso sia impossibilitato a presentarsi, è tenuto a disdire la prenotazione il prima possibile al fine di rendere la prestazione nuovamente disponibile;
- Ai sensi della normativa vigente – il decreto antifumo D.L. n° 6 del

12/01/2016 – vige il divieto di fumare nei locali interni della struttura

- Il personale sanitario, per quanto di competenza, è tenuto a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento della Struttura.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI EROGATE

Lo SMSG, in accreditamento con il SSR, in convenzione con UNISALUTE; ALLIANZ HEALTH, AON ONE NET assicurazioni.

Si occupa di riabilitazione ortopedica di tutte le patologie che riguardano il sistema osseo-articolare, muscolo scheletrico, le sedute si svolgono con un rapporto terapeuta 1-1, anche se vengono svolte nella palestra o nella piscina, idrokinesi, adibita a tale attività. Con un rapporto 1-4 ma con interventi personalizzati ed individuali, in base alla patologia, allo stadio del dolore, all'utente stesso. Riabilitazione neurologica per curare in particolare patologie come morbo di Parkinson, SLA, emiplegie e molto altro: le sedute si svolgono sia in palestra che nella piscina riabilitativa di cui è dotata la struttura, con rapporto 1-1. In palestra è altresì possibile seguire corsi di ginnastica dolce e posturale in piccoli gruppi, posturale in piccoli gruppi, con rapporto 1-5 e ginnastica di mantenimento, di seguito Biocircuit, con macchinari della Tecnogym dotati di IA per una maggiore efficacia e sicurezza, con un rapporto 1-1. La ginnastica dolce e il biocircuit sono adatte per i pazienti adulti che hanno bisogno di mantenere attivo o riattivare lo stato psicocorporeo. La ginnastica posturale in piccoli gruppi è dedicata ai bambini e ai ragazzi che devono riallineare la colonna vertebrale mediante tecniche non invasive. La ginnastica dolce in acqua è adatta per i pazienti adulti che hanno bisogno di mantenere attivo o riattivare lo stato psicocorporeo, acquaticità neonatale è adatta a bambini di età 4-36 mesi per rafforzamento e la sicurezza oltre all'autostima e all'autonomia del bambino. Il rapporto di quest'attività è di 1-7. Riabilitazione della Neuropsicomotricità infantile, è multidisciplinare avendo più figure professionali che si occupano di tutte le patologie del bambino da 0 a 14 anni. Si svolgono sempre con un rapporto 1-1 e possono essere eseguite in box, palestra e piscina.



SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Presso lo studio sono presenti liste d'attesa differenziate in base alla tipologia di servizio fornito in accreditamento SSR o altro.

Le prestazioni possono essere erogate sia in convenzione con il SSR che in regime privatistico ed assicurativo.

Ecco alcune informazioni utili per i pazienti che intendono rivolgersi allo studio San Giorgio di Colferro e usufruire di un trattamento di riabilitazione in convenzione con il SSR:

- occorre munirsi di ricetta medica, la quale deve riportare le terapie da eseguire con relativi codici di terapia e patologia e l'esenzione del ticket, ove spettante
- la ricetta va presentata allo studio insieme al codice fiscale e a un documento di riconoscimento valido
- la prenotazione parte dal giorno dell'accettazione della ricetta e viene inserita in ordine cronologico in base all'ora richiesta dal paziente
- conclusa la prenotazione, il paziente sarà contattato dalla segreteria e riceverà indicazioni precise sull'inizio della terapia. Il giorno prima della data di inizio, potrà pagare il ticket con contante o supporto elettronico.

Prima dell'inizio della terapia, il personale medico dello studio aprirà la cartella riabilitativa ove previsto e, durante tutto il ciclo terapeutico, chiederà al paziente di apporre giornalmente la firma sull'apposito modulo che gli verrà consegnato al momento dell'arrivo allo studio. Al termine della seduta o del ciclo di terapie, il paziente potrà richiedere

una DICHIARAZIONE DI ESECUZIONE DELLE CURE, che sarà fornito dalla segreteria al momento, come giustificativo fascia orario INPS, o giustificativo scuola. Per il rilascio di tutte le altre certificazioni a pagamento (indennità, assicurazioni, relazione professionista, ecc.) il paziente dovrà compilare il modulo predisposto (MD-14 richiesta certificati), presentarlo alla segreteria amministrativa e pagare il dovuto.

Terapie in convenzione e relativi codici

- 93.04.1_0 VALUTAZIONE MULTIFUNZIONALE (che verrà effettuata dal personale fisioterapico, per garantire il miglior percorso riabilitativo possibile, su richiesta e a discrezione del medico).
- 93.11.1_2 RIED. MOT. MOTULESO GRAVE SEMPLICE (neuromotoria)
- 93.11.2_2 RIED. MOT. MOTULESO GRAVE STRUMENTALE (neuromotoria)
- 93.11.3_2 RIED. MOT. MOTULESO SEGMENTALE STRUMENTALE COMPLESSA (meccano, kinetec, cyclette, ecc.)
- 93.11.4_2 RIED. MOT. MOTULESO SEGMENTALE SEMPLICE (tutte le vecchie chinesi cervicale, dorsale, lombare, arti superiori e inferiori, stretching, allungamento, passiva e attiva, controresistenza, pompaggio, ecc.)
- 93.11.5_2 RIED. MOT. DI GRUPPO MX 5 PERSONE
- BIOFEEDBACK
- 93.39.6 ELETTROTHERAPIA MANO O VISO DI MUSCOLI NORMO O DENERVATI
- 93.39.7 ELETTROTHERAPIA DI ALTRI DISTRETTI DI MUSCOLI NORMO O DENERVATI
- 93.15 MOBILIZZAZIONI DELLA COLONNA VERTEBRALE (con specifica del tratto _3 totale, _4 cervicale, _5 dorsale, _6 lombare)
- 93.16_2 MOBILIZZAZIONE INCRUENTA DI ALTRE ARTICOLAZIONI
- 93.16_4 MANIPOLAZIONE INCRUENTA DI ALTRE PICCOLE ARTICOLAZIONI
- 93.18.1_2 ESERCIZI RESPIRATORI IN SEDUTA INDIVIDUALE
- 93.22_2 TRAINING DEAMBULATORI E DEL PASSO (addestramento all'uso di protesi)

- 93.22_3 TRAINING DEAMBULATORI E DEL PASSO (addestramento del familiare all'uso di protesi)
- 93.26_0 ADERENZE RIMOZIONE MANUALE
- 93.35.2 IRRADIAZIONE INFRAROSSA
- 93.59.2_0 ONDE D'URTO RADIALI MAX 3 SEDUTE
- 93.05.1_2 ANALISI CINEMATICA ARTO INFERIORE DX
- 93.05.1_3 ANALISI CINEMATICA ARTO INFERIORE SX
- 93.05.1_4 ANALISI CINEMATICA ARTO ISUPERIORE DX
- 93.05.1_5 ANALISI CINEMATICA ARTO SUPERIORE SX
- 93.05.1_6 ANALISI CINEMATICA TRONCO
- 93.05.4_0 TEST POSTUROLOGICO (incompatibile con il codice 93.04.5)
- 93.05.5_0 TEST STABILOMETRICO STATICO E DINAMICO SU PEDANA (incompatibile con il codice 93.04.4)

Terapie in regime privatistico e assicurativo

- elettroterapia antalgica;
- elettroterapia antalgica (TENS);
- ultrasuoni;
- macchinario di ultima generazione ultrasuono crio;
- ionoforesi;
- magnetoterapia da 30';
- laser a scansione e hilterapia;
- laser a infrarossi;
- ginnastica posturale individuale;
- ginnastica dolce in piccoli gruppi;
- elettrostimolazione;
- tapis roulant;
- cyclette;

- radiofrequenza;
- dermoriflessologia;
- Tecar;
- regenoterapia;
- linfodrenaggio;
- massaggi rigeneranti, decontratturanti, anti-stress, connettivali, distrettuali;
- ginnastica respiratoria;
- ginnastica propocettiva;
- osteopatia;
- rieducazione motoria domiciliare e extramuraria: ex art. 26;
- riabilitazione in acqua/idrokinesi;
- ginnastica di gruppo neurologia;
- ginnastica facciale;
- neuropsicomotricità;
- logopedia;
- circuiti riabilitativi post trauma/intervento; (vedi sezione dedicata a progetti riabilitativi)
- onde d'urto;
- shiatsu;
- riflessologia plantare;
- Kinesi attiva, passiva e neurologica;
- rieducazione pavimento pelvico;
- mobilizzazioni;
- cognitivo comportamentale;
- parent training.



SERVIZIO DI OSTEOPATIA

L'osteopatia consiste in una metodica terapeutica che si basa per l'ap-punto sul principio che il corpo sia capace di originare rimedi propri contro diverse patologie. Ciò è possibile quando l'organismo si trova in una condizione ottimale e in un buon ambiente.

Questa metodica è nata nella seconda metà dell'Ottocento in America da un'intuizione dell'esperto Andrew T.Still, il quale ha enunciato i 3 grandi principi dell'osteopatia, ovvero:

- unità del corpo: tutte le parti dell'organismo sono collegate tra loro attraverso relazioni nervose;
- la struttura governa la funzione: il sistema di regolazione neuro-ormonale e il sistema di sostegno muscolo-scheletrico devono essere opportunamente integrati per poter conservare la piena libertà di movimento di tutti i tessuti;
- il ruolo svolto dall'arteria è supremo in quanto consente la libera circolazione del sangue, della linfa e degli altri liquidi dell'orga-nismo che trasportano con loro le sostanze nutritive e di scarto. Ciò permette ai tessuti di nutrirsi e rigenerarsi, attivando così un processo di auto-guarigione.

L'obiettivo principale degli specialisti in osteopatia è quello di riequi-librare la funzionalità delle strutture corporee in base a precise indi-cazioni:

- meccaniche: esse concentrano il proprio lavoro sull'aspetto mu-scolo-scheletrico il quale viene a sua volta riflesso su muscoli, arti-colazioni e legamenti;
- indicazioni cranio-mandibolare: vanno ad agire sul mal di testa, le emicranie, le vertigini, le affezioni di carattere ortodontico, le sinu-siti e le patologie presenti nei bambini e legate al parto;
- indicazioni viscerali: la loro efficacia si nota quando è necessario contrastare la colite, la stipsi, le cistiti e molto altro.



RIABILITAZIONE IN ACQUA

Presso la piscina dello SMSG si tengono regolarmente numerose sedute di riabilitazione in acqua che sfruttano l'efficacia dell'idrochinesiterapia e della terapia psicomotoria. In entrambi i casi è possibile avere ottimi margini di miglioramento della capacità motoria.

Idrochinesiterapia

È uno strumento riabilitativo che unisce in maniera ottimale i benefici ottenibili dalle proprietà fisiche dell'acqua alle tecniche terapeutiche di movimento.

Le sedute di riabilitazione in acqua consistono nell'esecuzione in maniera ottimale di esercizi di mobilizzazione attiva e passiva veicolati dall'azione dell'acqua, che sostiene gran parte del peso corporeo facilitando l'esecuzione dei movimenti muscolari anche in condizioni di difficoltà dovute al tono o al carico.

La spinta di Archimede e la riduzione del peso corporeo consentono di ridurre dei tempi di guarigione.

La temperatura dell'acqua va mantenuta costante intorno ai 32° affinché il trattamento sia efficace.

In una prima fase il rapporto terapeuta-paziente dev'essere 1:1 per poi allargarsi eventualmente a piccoli gruppi. Il programma riabilitativo è personalizzato e il personale che si occupa di tale tecnica di riabilitazione dev'essere specializzato.

L'idrochinesiterapia non va confusa con altre discipline acquatiche come l'acquagym, attività ludica e non riabilitativa.

È stato creato un percorso riabilitativo personalizzato, dove il paziente, il fisioterapista e il medico lavorano in sinergia per ripristinare l'omeostasi nel minor tempo possibile, potendo usufruire sia dei benefici dell'acqua, sia delle apparecchiature all'avanguardia, sia del personale professio-

nale e aggiornato sulle migliori metodiche. In questo circuito integrato la terapia è suddivisa in alcuni giorni idrokinesi e in altri terapia a secco.

L'acqua rappresenta il mezzo con cui lavorare in riduzione di forza di gravità, permettendo così di compiere esercizi e movimenti impossibili o difficoltosi fuori dall'acqua. I pazienti assistiti dal fisioterapista si sentono liberi dalla forza di gravità e con ridotta compressione sulla colonna, si sentono protetti perdendo la paura di perdere l'equilibrio e psicologicamente si tranquillizzano.

Riabilitazione di neuropsicomotricità/neurologia in acqua

È considerata un valido supporto alla terapia in stanza. Il TNPEE/FT educa il bambino/adulto a muoversi ed interagire con un nuovo ambiente, creando un adattamento flessibile e attivo del bambino/adulto. Il bambino/l'adulto si adatta al nuovo schema, amplifica le sensazioni propriocettive, ottimizza lo schema corporeo e impara a socializzare.

Acquaticità neonatale (corso propedeutico)

Effettuata da personale qualificato e fisioterapista. Permette al bambino insieme al genitore di arricchire il proprio bagaglio di esperienza psico-corporea. Aiuta a sviluppare la propria autonomia, ad avere maggiore consapevolezza del proprio corpo e dello spazio che lo circonda. Il bambino che accede a questo corso ha necessità di confermare e rendere sicura la propria autonomia. Per accedere al servizio è necessaria la prescrizione medica.

Attività motoria in acqua

Effettuata da personale qualificato e fisioterapista. Rivolta all'adulto che ha già acquisito con la riabilitazione le proprie funzioni rieducative e riabilitative, ma necessità di un rafforzamento e una consolidazione delle proprie abilità. Viene effettuata in gruppi di 7/8 persone. Permette di avvicinare al movimento in acqua persone di qualsiasi età. Lo scopo e l'obiettivo di tale attività è:

- il recupero delle autonomie compromesse;
- il miglioramento delle capacità coordinative;
- l'adattamento degli esercizi motori in acqua;
- l'introduzione all'ambientamento in acqua e al galleggiamento.

Per accedere al servizio è necessaria la prescrizione medica.



RIABILITAZIONE DELL'ETÀ EVOLUTIVA

Dal 2020 i servizi di riabilitazione dell'età evolutiva sono in accreditamento con il SSR come ex art. 26, e si riferiscono a tutte le patologie dell'età evolutiva, dell'infanzia e dell'adolescenza.

Servizio di neuropsichiatria infantile

L'ambulatorio di Neuropsichiatria Infantile (NPI) dello Studio Medico San Giorgio è costituito da un'equipe multidisciplinare, formata da diverse figure professionali, che collaborano e cooperano tra loro al fine raggiungere gli obiettivi ri/abilitativi previsti dal Piano Riabilitativo Individualizzato (PRI) per tutti i minori con diverse patologie dell'età evolutiva.

Le figure professionali sono: Neuropsichiatra Infantile (NPI); Psicologa (PSI); Terapista della Neuro e Psicomotricità dell'età evolutiva (TN-PEE); Logopedista (LT).

I servizi sono fruibili in due regimi: regime di accreditamento con il SSR come ex art. 26 e in regime di solvenza.

Nel caso del regime di accreditamento ex art 26, le liste di attesa hanno tempi molto lunghi (2 anni); il paziente può essere inserito in lista d'attesa nel momento in cui presenta l'impegnativa effettuata dalla ASL di appartenenza e compilando gli appositi moduli in segreteria, mostrando documento e CF del genitore e del minore. Quando il paziente verrà contattato dalla struttura, si effettuerà una prima visita con il NPI e, successivamente, il minore verrà inserito in terapia secondo quanto previsto dal PRI.

Nel caso del regime in solvenza, le liste di attesa hanno tempi più brevi e sono solamente legate alla disponibilità delle terapie. Anche in questo caso, verrà effettuata una prima visita a pagamento con il NPI, il quale deciderà il percorso da effettuare:

- se il minore non ha effettuato valutazioni precedenti, allora verrà prescritto un primo percorso valutativo interno, con colloquio di restituzione finale con il NPI; a seguito del quale si deciderà se dovrà essere intrapreso anche un percorso ri/abilitativo
- se il minore ha già effettuato valutazioni esternamente (non più lontane di 6 mesi), allora vengono prese in carico e si passa direttamente all'inizio del percorso ri/abilitativo

In entrambi i regimi, sia in accreditamento che in solvenza, i servizi offerti sono i seguenti:

- Neuropsicomotricità
- Logopedia
- Terapia Cognitivo-Comportamentale



NEUROPSICOMOTRICITÀ DELL'ETÀ EVOLUTIVA

Il terapeuta della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva è l'operatore sanitario che svolge, in collaborazione con l'équipe multiprofessionale di neuropsichiatria infantile e in collaborazione con le altre discipline dell'area pediatrica, gli interventi di prevenzione, terapia e riabilitazione delle malattie neuropsichiatriche infantili, nelle aree della neuro-psicomotricità, della neuropsicologia e della psicopatologia dello sviluppo.

Profilo Professionale del TNPEE - D.M. 17 gennaio 1997, n.56
 Pubblicato nella Gazzetta Ufficiale il 14 marzo 1997, n. 61



LOGOPEDIA

Il logopedista è l'operatore sanitario che svolge la propria attività nella prevenzione e nel trattamento riabilitativo delle patologie del linguaggio e della comunicazione in età evolutiva, adulta e geriatrica.

L'attività del logopedista è volta all'educazione e rieducazione di tutte le patologie che provocano disturbi della voce, della parola, del linguaggio orale e scritto e degli handicap comunicativi.

Profilo Professionale del LOGOPEDISTA - D.M. 14 Settembre 1994, n.742
Pubblicato nella Gazzetta Ufficiale il 09 Gennaio, n. 6



TERAPIA COGNITIVO-COMPORAMENTALE

La terapia cognitivo comportamentale (Cognitive-Behaviour Therapy, CBT) è attualmente considerata a livello internazionale uno dei più affidabili ed efficaci modelli per la comprensione ed il trattamento dei disturbi psicopatologici.

La CBT si propone, di conseguenza, di aiutare i pazienti ad individuare i pensieri ricorrenti e gli schemi disfunzionali di ragionamento e d'in-

interpretazione della realtà, al fine di sostituirli e/o integrarli con convinzioni più funzionali.

La terapia cognitivo-comportamentale è un approccio riabilitativo e psicoeducativo utilizzato prevalentemente, ma non solo, nei disturbi dello spettro autistico (ASD).

La CBT si basa su ricerche e letteratura scientifica internazionale e ha evidenze di miglioramento per i bambini con autismo. Mira a promuovere i comportamenti adattivi e ridurre quelli problematici, aiutando i pazienti a riconoscere e capire come i loro comportamenti, pensieri ed emozioni si influenzano a vicenda. All'interno del percorso ri/abilitativo, vengono effettuate periodicamente valutazioni standardizzate per monitorare l'andamento della terapia e il raggiungimento degli obiettivi. La somministrazione dei test è individualizzata e i test da somministrare vengono valutati e scelti dall'operatore in base alla diagnosi, all'età e al funzionamento del bambino.



NEUROLOGIA

L'équipe di medici specializzati in Neurologia è interamente dedicata alla diagnosi e al trattamento che interessano il sistema nervoso centrale e periferico. Le patologie più comunemente trattate sono la malattia di Parkinson, la SLA, la Sclerosi Multipla, l'Alzheimer, le malattie cerebrovascolari, la paraparesi di origine ereditaria e da trauma, la Corea di Huntington, le distrofie muscolari, le sindromi atassiche, le lesioni dei nervi periferici e le paralisi del nervo facciale ed altre patologie del sistema nervoso centrale e periferico.

L'equipe di fisioterapisti specializzati in neurologia dello SMSG opera sostanzialmente sfruttando metodiche come la Kabat, la Perfetti, la Vojta e la Fedelkra. In base all'obiettivo da raggiungere per ogni singolo paziente il personale impiegherà le tecniche specifiche e altre metodologie provenienti anche da altre discipline, le quali vengono selezionate a seconda delle caratteristiche e dello stadio della malattia.

La metodica più idonea verrà valutata di concerto con il medico interno presente nella struttura. Per poter accedere alla riabilitazione di neurologia occorre sottoporsi ad un consulto medico a pagamento con il neurologo che opera presso la struttura. Durante la visita verrà stabilito il piano riabilitativo più adeguato e verranno individuati gli obiettivi da raggiungere nel corso dell'anno di riabilitazione, salvo particolari eccezioni preventivamente stabilite.

Il servizio di riabilitazione viene erogato con il S.S.R. prevede 2/3 cicli di 10 sedute ogni semestre (il medesimo iter seguito in ambito fisioterapia). Per il periodo restante lo studio mette a disposizione del paziente diversi servizi come la terapia individuale, la terapia in piccoli gruppi riabilitativi (composti al massimo da 3 o 4 pazienti) e l'idrokinesi.



AMBULATORIO POLISPECIALISTICO

Presso il Centro, è possibile eseguire visite specialistiche a pagamento o in convenzione con le assicurazioni convenzionate.

Ogni servizio tiene conto della patologia e dell'età del paziente, assicurando il tipo di intervento più adeguato. Inoltre all'atto della prenotazione, si può richiedere una consulenza con lo specialista, a volte è inclusa nei pacchetti offerti, a volte ci può

essere un piccolo rimborso spese. La segreteria potrà rispondere alle vostre richieste specifiche. Ecco le visite a disposizione:

- Ortopedia
- Fisiatria
- Posturologia
- Reumatologia
- Neurologia
- Neuropsichiatria infantile
- Psicologia
- Psicoterapia individuale
- Psicoterapia di coppia
- Psicoterapia di famiglia



BENESSERE IN GRAVIDANZA

L'obiettivo di questo servizio è garantire uno spazio alla donna in gravidanza per mantenere o ritrovare il benessere in un periodo di grandi cambiamenti fisici, mentali e ambientali che non terminano dopo il parto, ma che possono essere supportati e sostenuti da personale esperto e specializzato.

Questo nuovo percorso già attivo al centro prevede una valutazione iniziale con la fisiatra la dott.ssa Ruggeri e l'osteopata dott.ssa Carpentieri Gabriella, questa valutazione è a pagamen-

to, ma necessaria per valutare il giusto percorso per la gestante. Qui verranno determinati anche gli altri eventuali costi, che cambieranno in base al percorso individuato. Per prendere app.to o ricevere ulteriori informazioni rivolgersi alla segreteria del centro. Le figure professionali che accompagnano questo percorso sono:

Il Fisiatra: fa una valutazione iniziale per valutare lo stato della gestante e del bambino e valutare il percorso più idoneo, essendo individuale, anche se eseguito poi in piccoli gruppi.

L'osteopata: tratta la gestante con poche sedute per ristabilire il riequilibrio fisico, con manovre dolci ma efficaci.

Fisioterapista: si occupa del movimento della gestante con la ginnastica dolce in piccoli gruppi, rieducazione del pavimento pelvico post partum, massaggio infantile, massaggio drenante.

L'ostetrica: valuta la necessità di inserire nel percorso il corso pre parto della gestante. L'operatore in piscina in collaborazione con il fisioterapista: tiene inizialmente corsi in acqua per le gestanti che non possono fare attività fisica a secco. Successivamente è previsto un percorso di acqua baby, per rafforzare il sistema del bambino.

La naturopata: si occupa dell'alimentazione durante la gravidanza e dopo il parto, fino allo svezzamento del bambino, potrà inoltre suggerire piccoli rimedi naturali per aiutare gestante e bambino.

Inoltre è allo studio di fattibilità del Centro un ampliamento dell'offerta con lo yoga per gestanti.



RIABILITAZIONE DEL PAVIMENTO PELVICO

L'obiettivo di questo servizio è garantire uno spazio alle patologie che riguardano il pavimento pelvico e l'insieme di muscoli siti in questo

apparato. Per eseguire questa riabilitazione è necessaria una ulteriore specializzazione del personale fisioterapico. Il centro mette a disposizione professionisti altamente qualificati in questa riabilitazione.

Inizialmente si dovrà effettuare una visita dal nostro fisiatra interno e di una valutazione che effettuerà il terapeuta per stabilire con oggettività lo stato dell'apparato e dare indicazioni terapeutiche per raggiungere il massimo del recupero funzionale possibile.

QUALITÀ DEI SERVIZI E INDICATORI

La Direzione ha come obiettivo primario quello di migliorare, attraverso il coinvolgimento degli utenti ed il continuo confronto con i propri Operatori, la capacità di risposta alle esigenze espresse dall'utenza, sia in termini di competenza professionale che in termini di affidabilità e accuratezza complessiva, operando affinché il servizio offerto sia conforme a quanto richiesto. La Direzione definisce e documenta la propria politica per la qualità, ivi inclusi gli obiettivi e gli impegni per la qualità, in parte di seguito tradotti negli indicatori di prestazione.

STRUMENTI DI VERIFICA

Lo SMSG, attraverso l'aggiornamento annuale della propria Carta dei Servizi e attraverso l'analisi dei dati raccolti, garantisce la verifica dell'attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità attraverso una relazione annuale, sia sui risultati di miglioramento conseguiti sia sui motivi che non abbiano eventualmente permesso il raggiungimento degli stessi. Scopo della relazione è di verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi, monitorando la qualità stessa e verificando e riadeguando i fattori e gli standard di qualità.

INDICATORI GENERALI DI PRESTAZIONE

1. ASPETTI RELAZIONALI E UMANIZZAZIONE DEL SERVIZIO			
	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
1A	Riconoscibilità del personale in servizio	N° personale dotato del cartellino di riconoscimento/ N° totale del personale	100% del personale

1. ASPETTI RELAZIONALI E UMANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
1B	Rapporti tra gli utenti ed il personale ad immediato contatto con essi	N° reclami per aspetti relazionali/N° totale dei reclami	Decremento % reclami sugli aspetti relazionali
1C	Qualità percepita della comunicazione rivolta all'utenza	N° utenti che rispondono positivamente /N° totale utenti	>95% degli utenti esprime un giudizio positivo o fortemente positivo

2. INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
2A	Corretta acquisizione del consenso informato al trattamento diagnostico e al trattamento dei dati	N° fascicoli sanitari completi/N° fascicoli verificati	100% dei consensi controllati con esito positivo
2B	Piena e costante relazione della struttura con l'utenza	Esistenza di una funzione URP	Presenza di una funzione URP
2C	Piena e costante informazione agli utenti sui servizi offerti e sulle modalità di accesso	La Carta dei Servizi viene revisionata annualmente o in seguito a rilevanti modifiche organizzative e strutturali	Aggiornamento della CdS con scadenze definite o entro 3 mesi da rilevanti modifiche organizzative e strutturali

3. STRUTTURA E LOGISTICA

	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
3A	Facilità di accesso alla struttura attraverso una segnaletica adeguata e comprensibile	N° cartelli idonei sul totale dei cartelli presenti all'esterno della struttura	100% della segnaletica idonea
3B	Facilità d'accesso fisico alle strutture sanitarie da parte dei portatori di handicap o cittadini fragili	Ambienti e spazi liberi da ostacoli e facilitanti gli spostamenti	Assenza di barriere architettoniche e di elementi favorenti il rischio caduta dei pazienti 0% di reclami su questioni legate a barriere architettoniche e facilità dei percorsi

4. ACCESSIBILITÀ

	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
4A	Facilità di accesso alle procedure amministrative e sanitarie	N° di utenti che giudicano positivamente la facilità di accesso ai servizi /N° totale utenti	>90% esprime giudizio positivo

5. TUTELA, ASCOLTO E VERIFICA

	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
5A	Standardizzare i tempi di risposta ai reclami	Produrre una risposta formale ai reclami in tempi non superiore a 30/45 giorni, salvo casi che presentano caratteristiche di complessità	100% risultati positivi
5B	Monitoraggio della soddisfazione /gradimento degli utenti	Rilevazione su un campione del 20% degli utenti	> 80% risultati positivi

6. IMPATTO AMBIENTALE

	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
6A	Riduzione dell'impatto ambientale in termini di consumi energetici	Sostituzione progressiva delle lampadine a basso consumo con lampadine LED	100% risultati positivi
		Applicazione di illuminazione temporizzata dove appropriato	100% di impianti ad illuminazione temporizzata dove previsto
6B	Migliore la gestione dei rifiuti	Ridurre la percentuale di rifiuti indifferenziati	Riduzione del 20% dei rifiuti indifferenziati

7. MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ E MANTENIMENTO DEI REQUISITI DI ACCREDITAMENTO

	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
7A	Attività di auditing	Audit dei principali processi lavorativi	Presenza di verbali di audit e Piani di APCM

8. INNOVAZIONE TECNOLOGICA, DELLE CONOSCENZE E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
8A	Utilizzo di buone pratiche e raccomandazioni	Relazione di revisione delle buone pratiche e raccomandazioni esistenti	Almeno una relazione annua
8B	Formazione continua tra pari	Condivisione contenuti formativi acquisiti operatori in occasione della partecipazione ad eventi certificati	Almeno due eventi formativi interni
8C	Formazione e aggiornamento del personale	Presenza di una cartella formativa per ogni operatore	95% di cartelle formative aggiornate al termine di ogni anno sociale

9. QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI ALBERGHIERE

	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
9A	Disponibilità ad ogni piano della struttura di una hall con salottino per l'attesa	Numero hall su totale piani della struttura	100%
9B	Disponibilità di punti ristoro (erogatori bevande calde o alimenti confezionati)	Numero hall su totale piani della struttura	100%
9C	Presenza di servizi igienici in ogni area aperta al pubblico	Numero aree in cui è disponibile almeno un bagno/totale aree aperte al pubblico	100%

10. QUALITÀ - ASPETTI GENERALI

	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
10A	Grado di soddisfazione dell'utenza	Questionari con risposta positiva	> 90% sono soddisfatti delle prestazioni ricevute
10B	Tempi di risposta ai reclami	20 giorni per la prima risposta scritta	100% dei reclami con risposta entro 20 giorni
10C	Sicurezza dell'utente	N° eventi avversi/ sentinella a carico dell'utenti	< 2% sul totale degli utenti
10D	Gestione contenziosi	Risarcimenti – Rimborsi	< 2 caso per anni

STRUMENTI DI TUTELA E DI VERIFICA

L'impegno verso una maggior trasparenza ed efficienza del proprio operato, e quindi verso una migliore garanzia e tutela dell'utenza, si è concretizzato nella realizzazione di alcune iniziative finalizzate alla risposta tempestiva ed efficace ai bisogni espressi e latenti degli utenti e delle famiglie. La soddisfazione dell'utente e dei familiari viene valutata attraverso un Sistema di Valutazione della Soddisfazione dell'Utente/Famiglia che utilizza periodicamente un apposito questionario anonimo, finalizzato alla verifica del livello di qualità percepita in relazione ai seguenti aspetti:

- Accoglienza
- Chiarezza e completezza delle informazioni
- Qualità delle prestazioni ricevute
- Coerenza tra il servizio erogato e gli interventi concordati
- Possibilità di partecipare attivamente al processo di erogazione del servizio
- Possibilità di partecipare attivamente al miglioramento del servizio
- Rispetto della persona e della riservatezza
- Disponibilità, cortesia e attenzione del personale
- Soddiscamento dei bisogni manifestati

Nell'ultima parte del questionario è disponibile uno spazio per eventuali osservazioni generali, critiche e suggerimenti.

Lo SMSG verifica il grado di soddisfazione dei servizi erogati attraverso la raccolta dei questionari anonimi di gradimento e, in base ai risultati, attua un processo di ottimizzazione e miglioramento della qualità dei servizi offerti.

I risultati vengono esaminati e discussi annualmente con i Responsabili delle unità operative

Una volta all'anno il gruppo di coordinamento si riunisce per esaminare la presente Carta dei Servizi con la finalità di verificare l'andamento generale e migliorare costantemente la qualità dei servizi con il coinvolgimento degli operatori.

ASSISTENZA PER I CITTADINI STRANIERI

La Struttura è in grado di fornire assistenza a cittadini stranieri non in grado di capire e parlare la lingua italiana. A tal proposito presso la Struttura è disponibile un elenco di operatori in grado di comunicare con il paziente in lingua: inglese.

Sono disponibili altresì supporti informatici (telefonini e tablet) per la traduzione simultanea.

COMPLIANCE E CONSENSI INFORMATI

Per ogni prestazione che richiede il consenso informato al trattamento, il servizio preposto consegnerà al Paziente l'informativa e i moduli da compilare. Tali moduli dovranno essere letti attentamente prima della firma di accettazione. Ogni modulo è GDPR compliant. Il processo di acquisizione del consenso informato comprende un colloquio tra medico e paziente. Il medico è tenuto a fornire le informazioni in modo tale che siano comprensibili per il paziente e siano espressi chiaramente i rischi e i benefici.

GESTIONE DEI RECLAMI-ENCOMI-SUGGERIMENTI

Lo SMSG gestisce eventuali suggerimenti e reclami provenienti da utenti/famiglie/tutori attraverso la possibilità, per quest'ultimi, di effettuare eventuali encomi o segnalare disservizi, atti e comportamenti che abbiano leso uno dei propri diritti. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e definire interventi di miglioramento del servizio. Tutte le osservazioni e i reclami arrivano alla Direzione, che provvede ad effettuare i dovuti accertamenti, convocando i Responsabili dei servizi interessati ed eventualmente stabilire le azioni necessarie alla risoluzione del disservizio.

L'utente/Paziente può presentare segnalazioni attraverso le seguenti modalità:

Compilazione dell'apposito modulo reclami e suggerimenti (MD-09 reclami e suggerimenti) da consegnare presso le urne dedicate e poste all'interno della struttura.

L'accettazione che assolve alle funzioni di front-office dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Inoltre tramite mail (preferibilmente PEC) all'indirizzo: posta@pec.fktsangiorgio.com

Lettera in carta semplice inviata alla Direzione o consegnata a mano e firmata.

I casi di maggiore complessità sono gestiti direttamente dalla Direzione, che potrà essere affiancata dall'ufficio legale.

Deposito encomi e suggerimenti: è possibile depositare encomi o suggerimenti presso il suddetto ufficio o attraverso la compilazione e consegna del "Questionario di valutazione della qualità del servizio".

Tempi di risposta per i reclami: qualora vengano segnalati gravi disservizi, è compito dei responsabili interessati analizzare il problema, individuare le azioni risolutive e fornire entro 20 giorni dal ricevimento della segnalazione una risposta scritta all'utente/famiglie/tutori.

Comunicazione dei dati sui reclami all'utenza: tutti i reclami vengono analizzati attraverso un audit dedicato che consente di individuare specifiche misure preventive, correttive e di miglioramento.

Il report dei reclami viene pubblicato sulla carta dei servizi.

COPERTURA ASSICURATIVA

La Struttura ha stipulato idonea copertura assicurativa per la responsabilità civile generale comprensiva di RCT ed RCO. (confermare o descrivere se ha un fondo destinato ai risarcimenti)

RIMBORSO DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI NON ESEGUITE

In caso di prestazioni mancate, i pazienti potranno avanzare richiesta scritta di rimborso direttamente all'amministrazione. Dopo aver effettuato i dovuti accertamenti da parte della Direzione, l'addetto provvederà al rimborso diretto. Altre modalità di rimborso potranno avvenire in tempi più lunghi ma inferiori alla settimana.

TARIFFE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Per tutte le prestazioni effettuate in regime di accreditamento con il SSR, il cittadino non esente pagherà il ticket previsto dal tariffario vigente.

Per le prestazioni non accreditate sono in vigore le tariffe della Struttura, che vengono comunicate su richiesta con chiarezza e trasparen-

za prima dell'effettuazione delle prestazioni.

Il saldo delle prestazioni può avvenire mediante contante, assegno, bonifico, bancomat e carte di credito.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Lo SMSG acquisisce e tratta i dati personali degli utenti in ottemperanza ai principi espressi dalla Carta dei Diritti del Malato, nonché alle disposizioni del Regolamento europeo n. 2016/679 (noto come "GDPR"), recepito con D.Lgs 101/2018. Titolare del trattamento dei dati personali è la direzione dello SMSG. I dati raccolti verranno utilizzati esclusivamente in relazione al perseguimento degli obiettivi dei trattamenti e dei servizi offerti, e nei limiti di quanto dichiarato nella specifica informativa sul trattamento dei dati personali. Per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie, copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente all'utente (o ad un referente con delega secondo le vigenti disposizioni). L'utente ha a disposizione l'informativa ed il consenso al trattamento dei dati personali.

SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI E DEGLI UTENTI

Lo SMSG, in osservanza al T.U. 81/08 e sue modifiche ed integrazioni, tutela la sicurezza e la salute dei lavoratori effettuando una serie di azioni preventive, come la valutazione dei rischi in azienda e l'adozione delle misure di prevenzione e protezione previste dalla valutazione stessa.

Lo SMSG è attento altresì alla sicurezza degli utenti e dei visitatori. Oltre al controllo e alla manutenzione di impianti ed attrezzature antincendio, effettua periodiche esercitazioni e simulazione di evacuazione.

AMBIENTE

Lo SMSG riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alla normativa ambientale del riciclo e smaltimento dei rifiuti

ALTRE INFORMAZIONI UTILI BAR

Gli utenti ed i visitatori possono usufruire, all'interno dello SMSG, dei seguenti punti ristoro: macchinetta automatica posta in sala d'attesa piano terra.

PARCHEGGI

Nello spazio antistante alla struttura, è disponibile un'area di parcheggio libero con n. 5 posti riservati ai diversamente abili.

CONVENZIONI, ASSICURAZIONI INTEGRATIVE E FONDI SANITARI

Lo SMSG, struttura privata accreditata, esegue prestazioni sia in convenzione con il SSR (Servizio Sanitario Regionale) che a pagamento, ed ha sottoscritto accordi di convenzione con le seguenti Compagnie Assicuratrici e Fondi Integrativi sanitari: UNISALUTE; ALLIANZ HEALTH, AON ONE NET assicurazioni.

NUMERI UTILI

06 97303564 - 06 9780888

Segreteria (Interno 1)
dalle ore 07:00 alle ore 20:00

Segreteria piscina (Interno 2) o al 3299190264
dalle ore 08:00 alle ore 13:00 e dalle ore 13:30 alle ore 15:30

Coordinatrice Neuropsichiatria infantile (Interno 3) o
3714154542
dalle ore 13:00 alle ore 19:00

Segreteria amministrativa (Interno 3)
dalle ore 09:30 alle ore 15:30



fktsangiorgio.com

Via Fontana dell'Oste, 78/A
00034 Colleferro (Rm)

Tel. 06 9780888 - 06 97303564

info@fktsangiorgio.com
segreteria@fktsangiorgio.com
piscina@fktsangiorgio.com
posta@pec.fktsangiorgio.com

Per qualsiasi ulteriore informazione la
Segreteria è a Vostra disposizione nei
seguenti orari:

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ
dalle 7:00 alle 20:00

SABATO
dalle 8:00 alle 13:00