



3 C + A

Centro di Fisioterapia

CARTA DEI SERVIZI 2018-2019

INDICE

INTRODUZIONE

Premessa	Pag. 3
La Storia	Pag. 4
Principi e Valori di Riferimento – Carta dei Diritti	Pag. 5

ACCESSO AI SERVIZI

Servizio Accettazione	Pag. 6
Accesso alle terapie	Pag. 6

ASPETTI ORGANIZZATIVI

Organigramma	Pag. 7
--------------	--------

LE INFRASTRUTTURE

Pag. 8

LE PRESTAZIONI OFFERTE

Pag. 8

STANDARD DI QUALITA'

Obiettivi ed indicatori di Qualità	Pag. 10
La politica della Qualità	Pag. 11

ALLEGATI

Questionario valutazione soddisfazione Clienti	Pag. 13
Schede informative terapia	Pag. 14

INTRODUZIONE**Premessa**

Abbiamo cercato di realizzare un documento di agile consultazione che potesse fornire la visione complessiva dell’Azienda e della cultura che la contraddistingue con il dettaglio dei singoli servizi che erogiamo.

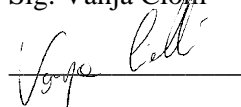
Nella prima parte il lettore potrà quindi trovare una “mappa” delle attività e servizi che l’Azienda svolge, numerosi e diversificati, tutti caratterizzati dalla funzione di sostegno, supporto e cure riabilitative che ciascuna persona nelle varie fasi della vita - evolutiva, adulta e anziana - può attraversare.

La seconda parte, suddivisa in sezioni, vuole costituire da un lato una guida operativa per la ricerca delle soluzioni più adeguate ai reali bisogni di ciascuno, dall’altra fornire un’indicazione precisa dei contenuti di ciascun servizio, per costituire un formale impegno, propedeutico alla individuazione e condivisione di un corretto ed efficace percorso terapeutico per gli utenti.

Questa Carta dei Servizi perciò non vuole semplicemente assolvere ad un obbligo normativo ma, soprattutto, aprire un confronto con il territorio per la verifica dei servizi erogati e l’individuazione di nuovi obiettivi da raggiungere.

Il Legale Rappresentante

Sig. Vanja Ciolli

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Vanja Ciolli', is written over a horizontal line.

INTRODUZIONE**La Storia**

3C+A Centro di Fisioterapia s.r.l (denominato 3C+A) fu fondato da Piero Ciolli nel 1974 che, forte della sua esperienza professionale universitaria e sportiva, si pose immediatamente come punto di riferimento per tutti coloro che a Roma Nord avevano bisogno di trattamenti, di cure e rieducazione funzionale.

Sin dall'avvio della propria attività, grazie alla collaborazione di medici fisiatri, ortopedici, specialisti in medicina dello sport, posturologi, il suo fondatore ha nel tempo voluto mantenere il 3C+A sempre all'avanguardia nelle tecniche, nella scelta e nella personalizzazione dei trattamenti, coniugando con successo esperienza professionale specializzata con tecnologie di nuova generazione.

Dal 1993 il Centro di Fisioterapia 3C+A ha dedicato agli sportivi un settore specifico per il trattamento delle patologie minori da Sport, mediante apparecchiature quali: l'Ipertermia, il Laser, il Laser di Potenza e la Tecarterapia.

Dal 2004 il Centro si è trasferito nell'attuale sede di Via dei Monti di Primavalle 133-145 in locali nuovi e molto più ampi, raddoppiando il numero delle cabine riservate ai trattamenti personalizzati e creando palestre (dotate di spogliatoi e docce), dedicandone una alla ginnastica posturale.

Dal 2011 il Centro è guidato da Vanja Ciolli, il quale ha raccolto il testimone del fondatore con l'impegno di continuare ad assicurare sempre più alti livelli di qualità verso i propri pazienti.

Al fine di assicurare il costante monitoraggio della qualità erogata verso i propri clienti, dal 2011 il nostro Centro ha adottato un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001.

3C+A è accreditata in forma definitiva con la Regione Lazio per la branca di Medicina Fisica e Riabilitazione e autorizzata ad erogare prestazioni specialistiche di Angiologia, Dermatologia, Ortopedia, e Reumatologia.

INTRODUZIONE

Principi e valori di riferimento – Carta dei Diritti

I principi e valori aziendali che ispirano i programmi, la conduzione aziendale, le attività degli Operatori, i rapporti con la Cittadinanza/Utenza, i risultati da conseguire nel pieno rispetto delle norme di settore, sono:

EGUAGLIANZA dei Cittadini/Utenti nei confronti dei servizi erogati, intesa non solo come uniformità ed imparzialità delle prestazioni, ma anche come assoluto divieto di discriminazione nei confronti di esigenze particolari;

IMPARZIALITÀ e RISPETTO per la dignità della persona e delle specificità individuali senza distinzioni di sesso, nazionalità, etnia, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche - teso alla realizzazione di un rapporto di piena fiducia;

EQUITÀ, EFFICIENZA ED EFFICACIA dell'attività operativa e gestionale: costante è la ricerca per erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una qualità sempre migliore;

TUTELA del corretto utilizzo dei servizi da parte dei cittadini, come forma di rispetto verso la comunità sociale;

SENSO DI RESPONSABILITÀ degli Operatori nei confronti del Cittadino/Utente, dell'Ente e della comunità sociale;

PARTECIPAZIONE sociale e apertura alle istanze della comunità locale: ogni osservazione, suggerimento, consiglio, critica, proposta viene valutata in funzione della creazione di un servizio migliore;

DIRITTO DI SCELTA e di libera selezione da parte dell'Utente sul territorio nazionale della struttura sanitaria ambulatoriale a cui desidera accedere

GARANZIA di sempre maggiore appropriatezza nell'accesso ai servizi, nell'uso delle risorse, nelle accettazioni e nelle dimissioni,

DIFFUSIONE dell'Etica del servizio e della Responsabilità, trasmettendo il sentimento dell'affidabilità e della sicurezza in coloro che ci affidano la loro salute e il loro benessere.

ACCESSO AI SERVIZI**Servizio Accettazione**

L'Azienda crede nella necessità di sviluppare la cultura della misurazione della qualità erogata e percepita e individua nella partecipazione e nell'ascolto degli utenti gli strumenti utili e costruttivi per verificare la qualità e l'efficacia dei servizi prestati.

Per tale ragione ha ritenuto di attribuire ed assegnare alla Segreteria Amministrativa anche il ruolo di Ufficio di Relazioni con il Pubblico, cui affidare il compito di ascoltare e comprendere i bisogni degli utenti per sviluppare maggior capacità di dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.

La segreteria gestisce le prenotazioni dei cicli terapeutici e delle visite specialistiche

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:

- dal Lunedì al Venerdì dalle ore 07.00 alle ore 20.00
- Sabato dalle 7.00 alle ore 13.30

Via dei Monti di Primavalle, 133-145 - tel. 06/6144916 – 06/6290034

Mail: 3cpiua@virgilio.it

Sito web: www.3cpiua.com

Accesso alle terapie

Si accede ai trattamenti presentando la seguente documentazione:

1. *prescrizione medica sia in regime di accreditamento con il servizio Sanitario Nazionale che privatamente*
2. *documento d'identità*
3. *tessera sanitaria*

Prima di iniziare la terapia il paziente dovrà firmare :

1. *il consenso al trattamento dei dati personali (privacy)*
2. *il consenso informato al trattamento riabilitativo (indicazioni e controindicazioni delle terapie da effettuare). Integrata da una dichiarazione di presenza/assenza di fattori di rischio*

I pazienti verranno seguiti dai terapisti durante lo svolgimento del ciclo terapeutico, con, all'occorrenza, una nuova valutazione specialistica.

Le richieste di trattamento dei pazienti seguiranno l'ordine di prenotazione fatte salvi a meno di casi gravi.

L'efficacia della terapia verrà sistematicamente valutata dai terapisti attivando un importante feed-back con il responsabile del progetto riabilitativo.

LE INFRASTRUTTURE

Il centro si estende su un primo piano dello stabile situato in Via dei Monti di Primavalle 133-145.

Il Centro è dotato di due ascensori, e sono presenti due ingressi di accesso: l'ingresso al civico 151 e l'ingresso al civico 113 previsto di soluzioni di abbattimento delle barriere architettoniche.

Il Centro è facilmente raggiungibile in quanto si trova in prossimità di diverse linee di mezzi pubblici, autobus e metropolitana.

La struttura si estende su una superficie di 400 metri quadri, ed è suddivisa nei seguenti locali:

- Reception
- Sala di attesa (adiacente alla Reception);
- Ufficio della Direzione Sanitaria;
- Ambulatorio ortopedico;
- 3 palestre e spogliatoi con docce (uomini e donne);
- 16 cabine per applicazioni e trattamenti;
- Servizi igienico-sanitario.

LE PRESTAZIONI OFFERTE

- Attrezzatura per riabilitazione pre e post operatoria (cyclette, step, leg extension, tapis roulant etc.)
- Dynatorq
- Dynergetic
- Elastotaping
- Elettrostimolazioni
- Ginnastica medica
- Ginnastica posturale
- Ionoforesi
- Ipertermia
- Infrarossi
- Laser ad infrarossi
- Laser di potenza
- Linfodrenaggio manuale
- Massoterapia
- Magnetoterapia
- Pancafit
- Rieducazione motoria
- Radarterapia
- R.A.S.
- TENS
- Tecarterapia
- Ultrasuoni
- Visita medica specialistica fisiatrice
- Visita medica specialistica ortopedica
- Visita medica specialistica reumatologica
- Visita medica specialistica angiologica
- Visita medica specialistica dermatologica

Al fine di fornire la più adeguata informazione ai suoi clienti 3C+A ha predisposto delle schede-terapia con una breve descrizione della stessa, le principali indicazioni e controindicazioni e le relative modalità di trattamento. Tali schede sono affisse presso la sala d'attesa e allegate alla presente carta dei servizi.

Gestione dei reclami

La nostra struttura offre la possibilità di sporgere reclami con le seguenti modalità:

1. reclamo verbale
2. lettera / fax
3. segnalazione telefonica
4. mail: 3cpiua@virgilio.it all'attenzione del Titolare del Trattamento dei Dati Personale sig Vanja Ciolli che prenderà in considerazione il vostro problema e fornirà una sollecita risposta all'interessato. Qualora il paziente non si ritenesse soddisfatto rimane ferma la possibilità di rivolgersi alla ASL Roma E – Ufficio Relazioni con il pubblico

La Politica per la Qualità






La Direzione Aziendale, consapevole dell'importanza e della necessità di dimostrare e documentare ai propri pazienti la capacità della 3C+A Centro di Fisioterapia Srl di fornire con continuità servizi e prestazioni conformi alle specifiche, ha ritenuto opportuno istituire un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo con le prescrizioni di Gestione per la Qualità contenute nella norma UNI EN ISO 9001:2015.

I requisiti contenuti nella norma UNI EN ISO 9001:2015 che la 3C+A Centro di Fisioterapia Srl ha fatto propri, mirano essenzialmente:






- *ad accrescere la soddisfazione dei pazienti tramite l'applicazione efficace del Sistema, ivi inclusi i processi per il suo miglioramento continuo e l'assicurazione della conformità ai requisiti del paziente ed a quelli cogenti applicabili;*
- *a dimostrare la capacità della 3C+A Centro di Fisioterapia Srl di fornire con regolarità prodotti e servizi che ottemperino ai requisiti dei pazienti ed a quelli cogenti applicabili.*

Ogni responsabile di area identificato nell'organigramma aziendale ha la diretta responsabilità dell'implementazione di tali requisiti, nell'area o servizio di propria competenza.

La Direzione Aziendale nel dichiarare la politica per la qualità della 3C+A Centro di Fisioterapia Srl ha stabilito entro il prossimo biennio di raggiungere i seguenti obiettivi:

-  *Conseguire e mantenere la certificazione del proprio Sistema Qualità in conformità alla norma **UNI EN ISO 9001:2015***
-  *Migliorare i rapporti di collaborazione e di intesa con i pazienti al fine di valutarne ed interpretarne correttamente le esigenze e poter operare al meglio.*
-  *Migliorare il livello di professionalità aziendale, **mediante l'effettuazione di corsi specifici di addestramento del personale.***
-  *Garantire un rapporto di stretta collaborazione e trasparenza con i fornitori/partner aziendali per migliorare la qualità dei servizi erogati.*
-  *Ridurre costantemente il numero delle non conformità relative ai servizi erogati.*

PER RAGGIUNGERE TALI OBIETTIVI LA DIREZIONE SI IMPEGNA A:

-  *Pianificare un adeguato sviluppo dei corsi interni ed esterni per la formazione del personale operativo (addestramento interno/apprendistato).*
-  *Accertare che per i pertinenti livelli e funzioni aziendali siano stabiliti gli obiettivi per la qualità (misurabili e coerenti con la politica per la qualità), compresi quelli necessari per ottemperare ai requisiti del servizio.*
-  *Assicurare che la pianificazione del S.G.Q. sia condotta in modo da ottemperare ai requisiti generali disposti dalla ISO 9001:2008 e conseguire gli obiettivi per la qualità.*
-  *Assicurare la conservazione dell'integrità del S.G.Q. quando sono pianificate ed attuate modifiche al sistema stesso.*
-  *Assicurare che le responsabilità e le autorità siano sempre definite e rese note nell'ambito dell'Organizzazione.*

- ☞ *Assicurare che siano attivati adeguati processi di comunicazione all'interno dell'Organizzazione e che siano fornite anche comunicazioni riguardanti l'efficacia del S.G.Q.*
- ☞ *Riesaminare il S.G.Q. ad intervalli prestabiliti per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.*

Branche

- ☞ *Angiologia Responsabile Dott. Fulvio TOMASELLI*
- ☞ *Dermatologia Responsabile Dott.ssa Laura MACALUSO*
- ☞ *Reumatologia Responsabile Dott.ssa Chiara SCIROCCO*

La Direzione Aziendale ha previsto l'utilizzo di un quadro strutturale per definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità ed assicura che la politica sia sempre appropriata agli scopi dell'organizzazione e sia riesaminata per accertarne la continua idoneità.

Il Direttore Sanitario

Dott. Paolo TRIPODI

Handwritten signature of Paolo Tripodi in black ink.

L'Amministratore Unico

Vanja CIOLLI

Handwritten signature of Vanja Ciolli in black ink.