FISIOTERAPIA PER UTENTI ESTERNI
CARTA DEI SERVIZI



Dalla giovane sportiva al pensionato

In struttura e a domicilio,
un servizio completo per il recupero e la rieducazione funzionale

Cos'è l'Apsp Benedetti di Mori? - Il benvenuto del presidente e del direttore	*pagina 2*
Cos'è il Servizio fisioterapia per utenti esterni? - Presentazione	*pagina 3*
Ammissione, ingresso e monitoraggio	*pagina 6*
Mission e obiettivi	*pagina 7*
Diritti, doveri e privacy	*pagina 8*
Politica per la qualità	*pagina 9*

Gentile utente,

La carta dei servizi è un patto tra l'Azienda pubblica di servizi alla persona (Apsp) Cesare Benedetti di Mori e i cittadini. È un documento con cui l'Apsp si impegna formalmente sui servizi che eroga e sulla loro qualità; è dunque strumento di tutela dell'utente e dei suoi familiari, che possono costantemente verificare le attività svolte ed essere coinvolti in prima persona con suggerimenti o reclami indirizzati direttamente alla direzione. Questo contribuisce al processo di continuo miglioramento cui l'Apsp punta da sempre.

L'Apsp fornisce diversi servizi:

- Residenza sanitaria assistenziale (Rsa)
- Casa soggiorno
- Posti letto a pagamento
- Fisioterapia per utenti esterni
- Hospice
- Centro diurno (in convenzione e a pagamento)
- Servizi infermieristici e assistenziali, domiciliari e ambulatoriali
- Ambulatori specialistici (geriatria, dietologia, diabetologia, psicologia-psicoterapia, neuropsichiatria infantile, logopedia, terapia del dolore e neuropsichiatria)

Questa carta dei servizi è dedicata al Servizio di fisioterapia per utenti esterni; è una guida alle prestazioni, agli obiettivi e alle modalità di verifica e controllo della qualità, individuate per garantire la miglior riabilitazione possibile.

Il Commissario Straordinario
Tiziano Mellarini

Il Direttore
Dott. Antonino La Grutta

Quante sigle! cosa significano?

Nel documento vengono utilizzate alcune sigle. Apsp: Azienda pubblica di servizi alla persona, che identifica le strutture come la Benedetti. Altra sigla utilizzata è Rsa: Residenza sanitaria assistenziale: il classico servizio noto a molti come "casa di riposo". SSN è il Servizio Sanitario Nazionale.

PRESENTAZIONE



CHI SIAMO

L’Apsp Cesare Benedetti è un’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona con sede a Mori (TN), impegnata nella promozione della salute e del benessere della comunità.
Il servizio di fisioterapia nasce per dare una risposta al bisogno riabilitativo della comunità di Mori, della Vallagarina e di tutta la cittadinanza in generale con percorsi riabilitativi personalizzati finalizzati al recupero e rieducazione funzionale, alla riduzione del dolore e al miglioramento della qualità della vita.

DOVE SIAMO

L’Apsp ha sede in via del Garda 62 a Mori (TN).
Sono presenti due palestre, una sita nell’edificio principale e l’altra nell’edificio dell’Hospice. L’accesso ad entrambe è privo di barriere architettoniche, sono presenti sala d’aspetto, spogliatoi divisi per genere e relativi servizi igienici. Sono inoltre presenti dei box e locali per le prestazioni di terapia fisica e per i trattamenti individuali.
L’Apsp dispone di ampio parcheggio. Al piano terra dell'edificio principale sono inoltre presenti atrio con soggiorno e angolo tv, zona bar con distributori automatici di bevande calde, bibite e gelati e una zona esterna per fumatori.

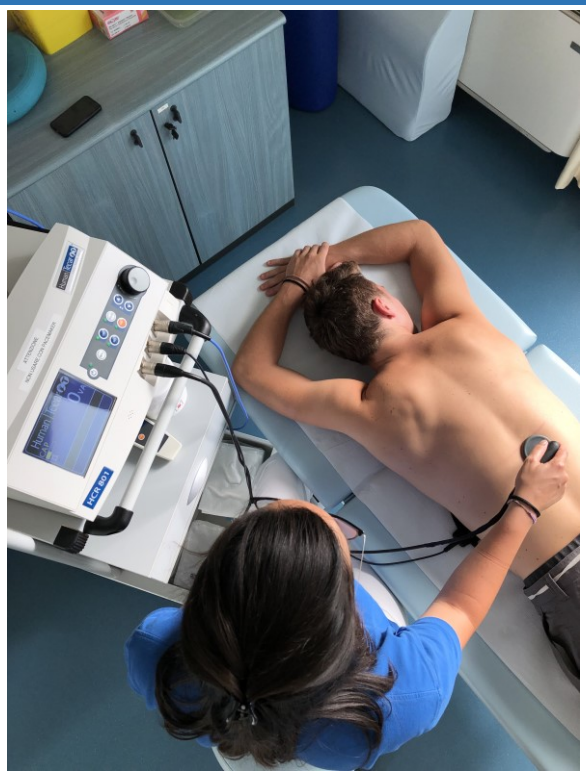
COSA OFFRIAMO

Offriamo trattamenti riabilitativi individuali e di gruppo finalizzati al recupero e mantenimento delle funzioni neuro-motorie (lese a seguito di eventi patologici e/o traumatici), alla prevenzione di menomazioni secondarie e alla cura di disabilità.
Le palestre sono fornite di attrezzature specialistiche e strumentazioni di terapia fisica necessarie a varie tipologie di trattamenti.
Le attività si svolgono sia all’interno dell'Apsp sia a domicilio quando le circostanze lo richiedono per migliorare l’autonomia nelle attività di vita quotidiana del paziente al proprio domicilio.

PRESTAZIONI IN STRUTTURA E A DOMICILIO

- valutazione fisioterapica
- rieducazione funzionale
- rieducazione neuromotoria
- kinesio taping ®
- linfodrenaggio manuale
- massoterapia
- reflessologia plantare

- training del passo
- terapie manuali e miofasciali



PRESTAZIONI SOLO IN STRUTTURA

- rieducazione posturale di gruppo (massimo 6 persone - ciclo di 10 sedute)
- rieducazione posturale individuale
- ultrasuono a massaggio
- tens
- diadinamiche
- elettroterapia di stimolazione
- horizontal therapy (interferenziali ad alta frequenza)
- ionoforesi
- laser terapia
- pressoterapia sequenziale
- tecarterapia (diatermia)
- rieducazione pelvi-perineale
- infrarossi

A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO

Ha accesso al servizio ogni cittadino, iscritto e non al SSN, che presenta problematiche ortopediche, neurologiche o reumatologiche, pazienti post-operatori e persone con dolore muscolo-scheletrico.

PERSONALE IMPIEGATO

L’attività è effettuata dall’equipe di fisioterapisti dell’Apsp.
Tali professionisti sono in possesso del diploma di laurea in fisioterapia e seguono un continuo aggiornamento sulle tecniche fisioterapiche più innovative, anche in ottemperanza degli obblighi formativi legati al sistema di educazione continua in medicina.



Tutto il personale è centrale per l’offerta qualitativa del servizio erogato.
In base a questa convinzione l'azienda, oltre che curare la formazione e l’aggiornamento del personale, favorisce il confronto tra le diverse professionalità interne e promuove la collaborazione e condivisione con i medici di medicina generale e gli specialisti esterni.

Oltre ai fisioterapisti direttamente coinvolti nell'erogazione del servizio, gli altri attori che operano per il funzionamento di quest'ultimo sono:

La direzione: la cui responsabilità è tradurre gli indirizzi del Consiglio di amministrazione nelle scelte gestionali e operative seguendo criteri di trasparenza e semplificazione. Vigila sul buon andamento di tutti i servizi e ne verifica i risultati anche sul piano economico e finanziario.

L'ufficio amministrativo: svolge attività di identificazione, prenotazione e pagamento.

Il referente del Servizio fisioterapia: è il responsabile dell'organizzazione e della pianificazione dei servizi erogati e, in collaborazione col medico e la direzione, ne segue l'andamento. Al referente spetta:

- il coordinamento operativo del servizio e del personale di fisioterapia;
- le attività di raccordo e comunicazione tra il servizio di recupero e rieducazione funzionale e i servizi condivisi con l'Apsp;
- la sorveglianza riferita alla sicurezza dell'ambiente e alla sanificazione dei materiali, in collaborazione con il responsabile interno della sicurezza e con il consulente esterno;
- la collaborazione nel coordinamento dei progetti individuali e collettivi;
- la collaborazione con la direzione nell'attività di studio, elaborazione e progettazione per l'aggiornamento culturale e professionale del personale;
- il contatto e la comunicazione con gli utenti.

Il servizio medico: il coordinatore sanitario, convenzionato con l'Apsp, collabora con la direzione e il referente per garantire il regolare svolgimento delle attività e interviene su segnalazione del fisioterapista in situazioni di necessità.

Il servizio manutenzione: gestisce la manutenzione continua della struttura e delle apparecchiature. Per le manutenzioni ordinarie e degli impianti l'ente si avvale di manutentori interni e di ditte e artigiani esterni. Inoltre, sono stati stipulati idonei contratti per tutte le manutenzioni disciplinate dalla normativa vigente.

Il servizio pulizie: Il servizio di pulizia è gestito internamente e prevede attività ordinarie e straordinarie, secondo un preciso programma settimanale, mensile e annuale.

AMMISSIONE, INGRESSO E MONITORAGGIO

ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso al servizio avviene direttamente su richiesta dell'utente, al quale verrà addebitata la relativa spesa in base alle tariffe approvate annualmente dal Consiglio di amministrazione.

PRENOTAZIONI E DISDETTE

La richiesta della prestazione può essere effettuata:

- presentandosi in portineria;
- telefonando alla portineria;
- compilando il modulo online sul sito internet istituzionale.

Al momento della prenotazione possono essere richiesti sia tessera sanitaria che eventuale prescrizione da parte di uno specialista o del medico di medicina generale.
Eventuali disdette di appuntamenti dovranno essere effettuate entro le 24 ore precedenti l'appuntamento; diversamente si considera la seduta come effettuata. L'utenza è invitata alla massima collaborazione nel rispettare la puntualità degli appuntamenti concordati.

PRESA IN CARICO

Entro 3 giorni lavorativi dalla data di richiesta della prestazione, l'utente verrà contattato telefonicamente per fissare il primo appuntamento. Nel caso in cui l'utente acceda al servizio senza prescrizione, o con la sola prescrizione del medico di medicina generale, il fisioterapista eseguirà sempre la valutazione fisioterapica al fine di definire il programma riabilitativo comprensivo dei bisogni, degli obiettivi e delle strategie riabilitative più opportune. Il fisioterapista, se necessario, può stabilire di eseguire una valutazione fisioterapica anche a integrazione della prescrizione specialistica.
Per definire l'ordine di accesso alle prestazioni farà fede la data di prenotazione della prestazione. Eventuali urgenze vengono prese in carico in base alla valutazione fisioterapica.



ORARIO DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni saranno effettuate tenendo conto delle esigenze del singolo utente e degli orari di apertura del servizio.

MISSION DEL SERVIZIO

L'Apsp Cesare Benedetti vuole garantire un’elevata qualità di prestazioni fisioterapiche; offre quindi un’attività qualificata e individualizzata garantendo la dignità e la riservatezza della persona. Nell’ottica della qualità e del miglioramento continuo, si prevede la definizione e l’aggiornamento, sulla base di valutazioni riabilitative, di progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, al fine di perseguire livelli di qualità ottimali.
I servizi dell'azienda, inoltre, sono attuati perseguendo il principio di uguaglianza, nel rispetto del diritto alla salute e in modo da garantire efficacia ed efficienza, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all’utente siano stati raggiunti e se si stia lavorando in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili.
L’impegno principale del servizio di recupero e rieducazione funzionale è offrire ai propri utenti una prestazione tempestiva e professionale, garantendo nel contempo la qualità del rapporto umano.
Per questo, al termine delle prestazioni, chiediamo all'utente di compilare il questionario di valutazione del servizio. L'analisi delle risposte, raccolte in forma anonima, ci consente di individuare le aree di miglioramento.

OBIETTIVI

L’Apsp Cesare Benedetti, attraverso il Servizio di fisioterapia per utenti esterni, intende:

- aprirsi verso l’esterno alla comunità, connotandosi quale struttura operativa attiva sul territorio in un'ottica di valorizzazione e ottimizzazione delle risorse, della professionalità e dell’esperienza maturata negli anni;
- dare risposta e garantire agli utenti continuità nel percorso assistenziale e riabilitativo, in collaborazione col medico di medicina generale;
- stringere la collaborazione e rafforzare la rete con i soggetti istituzionali quali Provincia, ASUIT, distretto sanitario;
- diventare un punto di riferimento per la Comunità di Mori e dintorni ed evitare, anche pensando a chi ha delle difficoltà, lunghi spostamenti in altre realtà per l’erogazione del medesimo servizio;
- rispondere alle direttive provinciali per l'effettuazione di attività di recupero e rieducazione funzionale per utenti esterni;
- i servizi dell'azienda, inoltre, sono attuati perseguendo il principio di rispetto dell’unicità e dignità della persona, di imparzialità, di partecipazione e di sicurezza.





DIRITTI DELL'UTENTE

L'utente ha diritto a:

- informazioni chiare e complete;
- consenso informato al trattamento;
- riservatezza dei dati personali;
- continuità assistenziale;
- presentazione di reclami o suggerimenti,
- trattamento improntato a dignità, rispetto e imparzialità.

DOVERI DELL'UTENTE

L'utente è tenuto a:

- rispettare appuntamenti e orari;
- comunicare eventuali disdette con almeno 24 ore di anticipo;
- collaborare attivamente al percorso riabilitativo;
- tenere un comportamento rispettoso verso operatori e altri utenti.

TUTELA DELLA PRIVACY

Il trattamento dei dati personali e sanitari avviene nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale vigente.
Titolare del trattamento è l'Apsp Cesare Benedetti.
L'utente può esercitare i diritti previsti dalla normativa rivolgendosi agli uffici amministrativi.

POLITICA PER LA QUALITÀ

SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E RACCOLTA DI SUGGERIMENTI

L'Apsp Cesare Benedetti opera in un'ottica di miglioramento continuo della qualità del servizio, volta all'eccellenza. Per questo si impegna a monitorare periodicamente il grado di soddisfazione dei servizi attraverso la somministrazione di questionari anonimi (al termine del programma riabilitativo) e a raccogliere eventuali richieste, reclami, suggerimenti e proposte migliorative, attraverso l'apposito modulo che si trova accanto alla "cassettina" verde prevista per la raccolta, in sala d'attesa, oltre che scaricabile dal sito internet.
La direzione riceve i reclami, le osservazioni e i consigli presentati dai cittadini, dagli utenti e dagli organismi che li rappresentano. Provvede a dare al cittadino/utente immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediata e prevedibile soluzione; nei casi più complessi, predispone l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi necessari alla formazione di relazioni o pareri dal responsabile dell'ufficio interessato; predispone una lettera di risposta all'utente entro 45 giorni dalla presentazione del reclamo, provvedendo a informare il presidente dell'accaduto.

STANDARD DI QUALITÀ

L'Apsp, intendendo stabilire un vero e proprio patto con gli utenti che utilizzano o vorranno utilizzare i suoi servizi, dichiara in modo trasparente i propri obiettivi e i propri standard sul tema della qualità del servizio erogato, per consentire ai cittadini una scelta consapevole e motivata. Gli standard di qualità rappresentano obiettivi dichiarati che l'ente si impegna a garantire, nella consapevolezza che ciò richiede notevoli sforzi organizzativi e investimenti in termini di risorse umane e materiali.



Il perseguimento e il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate agli utenti rappresenta l'obiettivo che l'ente si pone per il futuro, mentre gli standard rappresentano una garanzia quantitativa e qualitativa di prestazioni che l'ente si impegna ad assicurare nell'immediato. Per consentire all'utente di verificare concretamente il rispetto degli impegni che l'ente assume nei suoi confronti, si riportano nell'*Allegato 1* i fattori di qualità che caratterizzano il servizio erogato, dandone anche una misura quantitativa. Questi standard saranno oggetto di un controllo costante e di una verifica finale annuale, che ha lo scopo di valutare i risultati conseguiti dalla struttura e, eventualmente, di aggiornare gli impegni assunti nei confronti degli utenti, nella logica del miglioramento continuo.



APSP BENEDETTI
VIA DEL GARDA, 62
38065 MORI (TN)

Telefono: 0464 - 075001

Indirizzi e-mail:
segreteria@apsp-cesarebenedetti.it
amministrazione@pec.apsp-cesarebenedetti.it

Sito internet:
www.apsp-cesarebenedetti.it