
REQUISITI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI GENERALI E SPECIFICI

La CARTA DEI SERVIZI

Data ultima revisione: Luglio 2020

CARTA DEI SERVIZI





VIVISOL
Home Care Services



Fisio Med
Service

PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

L'adozione della "Carta dei Servizi" (L. 11 Luglio 1995 n. 273), attraverso la quale vengono enunciati e garantiti standard di qualità e quantità del servizio è volta essenzialmente alla tutela dei diritti del cittadino – cliente, conferendogli il potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

La "Carta dei Servizi" nasce in un contesto che vede il Consiglio dei Ministri allinearsi, con direttiva del 27 Gennaio 1994 (e successive modifiche e integrazioni) alle iniziative già realizzate in altri Paesi europei per riqualificare i servizi pubblici e di pubblica utilità sociale e migliorare il grado di soddisfazione degli utenti.

Con la direttiva vengono introdotti i "Concetti Fondamentali" che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi e i cittadini.

Nella "Carta dei Servizi" ruolo fondamentale assumono l'informazione e la trasparenza.

Per questo l'obiettivo della "Carta" è presentare le attività svolte, indicando con chiarezza gli standard di qualità intesi come livello di servizio assicurato, dichiarare il proprio impegno a rispettarli ed a migliorarli e favorire la partecipazione dei cittadini.

Le informazioni contenute nella "Carta" permettono ai cittadini di conoscere meglio l'ente erogatore del servizio e capire dove e con quali modalità poter accedere al Servizio di Assistenza Domiciliare.

La Carta dei Servizi rappresenta inoltre un riferimento per gli operatori dell'ente erogatore del servizio in quanto fornisce i principi e gli indirizzi di orientamento per l'azione di servizio svolta.

Consapevoli che solo attraverso la conoscenza sia possibile condividere valori e finalità, ci auguriamo che la collaborazione tra Cittadini, Associazioni di Volontariato, Istituzioni Pubbliche, Imprese Sociali e Operatori sia davvero efficace e costruttiva per un miglioramento della qualità dei nostri servizi.

CHI SIAMO

Fisio Med Service eroga servizi alla persona in ambito sanitario, socio-sanitario, scolastico, sportivo ed educativo dal 2005, con l'intenzione di mettere al centro dei propri servizi il paziente. Nel 2018 Fisio Med è entrata a far parte di Vivisol, uno dei principali gruppi europei che operano nel settore delle cure domiciliari, dedicandosi in particolare all'area respiratoria. Fisio Med Service da parte quindi del Gruppo SOL S.p.A., società fondata a Monza nel 1927, quotata alla Borsa Italiana e oggi holding operativa di un Gruppo multinazionale presente in 29 paesi nel mondo con più di 4.400 dipendenti.

Il nostro impegno è quello di erogare un servizio di qualità, seguendo principi deontologici e morali esplicitati nel codice etico di Gruppo, a cui tutti i nostri operatori ai vari livelli si devono uniformare per relazionarsi in maniera opportuna con le persone che ogni giorno scelgono la nostra struttura per curarsi.

LA VISION

In un'ottica di visione innovativa dell'assistenza sanitaria e socio-sanitaria, sia a domicilio che in regime ambulatoriale, vogliamo rispondere al bisogno attraverso un'équipe multi-professionale che si faccia carico di tutte le esigenze dei cittadini.



Siamo in primis persone al servizio di altre persone, seguiamo precisi obblighi morali che garantiscano sempre la professionalità del nostro personale e servizi all'avanguardia che rispondono alle più recenti evidenze scientifiche.

Cerchiamo di dare valore alle persone che assistiamo e alle istituzioni che a vario titolo si rivolgono a noi cercando costantemente di generare costante beneficio all'intera comunità.

LA MISSION

La missione di Vivisol, e quindi del poliambulatorio Fisio Med Service, è quella di portare le cure lì dove servono al paziente.

Il nostro obiettivo è quello di farci carico dei bisogni sanitari e socio-assistenziali della popolazione attraverso interventi erogati sia a domicilio che in regime ambulatoriale, nell'ottica di rispondere al meglio ai bisogni dei cittadini.

Per fare questo Fisio Med Service:

- Eroga interventi sanitari che rispettano i più alti standard qualitativi secondo le più recenti evidenze scientifiche internazionali;
- Garantisce, tutela e migliora la salute dei propri assistiti;
- Si fa carico della complessità assistenziale del paziente;
- Agisce secondo principi etici esplicitati nel codice etico interno a cui tutti gli operatori ai vari livelli si devono uniformare;
- Garantisce tempestività, efficienza e appropriatezza delle cure;
- Garantisce continuità assistenziale e basso turnover del personale;
- Favorisce e sviluppa, coinvolgendo il proprio personale, attività di formazione atte a garantire servizi sempre più qualificati, valorizzando le capacità e le competenze professionali degli operatori;
- Ricerca l'eccellenza delle prestazioni erogate attraverso una rivalutazione periodica della qualità dei servizi, delle risorse umane, della struttura e delle tecnologie messe a disposizione del personale.

POLITICHE GENERALI

Le scelte direzionali di Fisio Med Service vengono prese in ottemperanza alle vigenti leggi regionali e nazionali.

L'insieme delle politiche gestionali e amministrative messe in atto dalla società vengono effettuate secondo questi principi fondamentali, in comunione d'intenti con la nostra vision e mission:

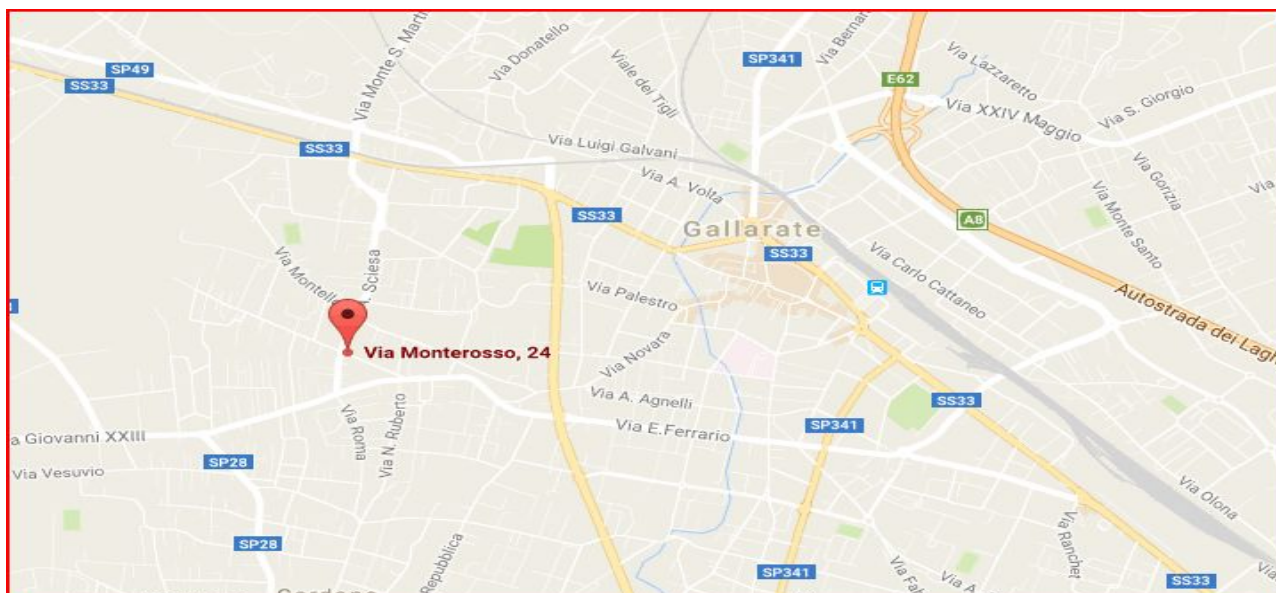
- Il paziente che sceglie Fisio Med Service per la cura della propria salute viene messo al "centro", intorno a lui ruota tutta la rete di servizi e tali servizi vengono erogati con l'unico scopo di migliorare la salute del paziente secondo principi etici che garantiscono equità e professionalità;
- Cura nella selezione delle risorse umane, professionisti a cui viene chiesto un costante aggiornamento per garantire un elevato standard qualitativo delle specifiche prestazioni professionali oltre ad un atteggiamento consono alla mansione che andranno a ricoprire all'interno dell'organizzazione;



- Monitoraggio costante della qualità dei servizi volti a portare innovazione e cambiamenti dettati dai tempi, dalle regole di sistema e dalle innovazioni tecnologiche che si renderanno disponibili;
- Creazione di valore per la società e la comunità attraverso la ricerca costante dell'appropriatezza delle cure;
- Ricerca e studio di nuove tipologie di servizi innovativi in risposta ai bisogni riscontrati.

DOVE SIAMO

Il poliambulatorio Fisio Med Service è sito a Gallarate (Va) in via Monterosso 24.



COME RAGGIUNGERCI

IN AUTOMOBILE: Per chi arriva da Varese seguire le indicazioni per l'autostrada E62/A8 direzione Milano uscire allo Svincolo Gallarate; per chi arriva da Milano seguire le indicazioni per l'autostrada E62/A8 direzione Varese e uscire allo svincolo Busto Arsizio, continuare in Ss36/Strada Statale dell'Aeroporto della Malpensa.

IN TRENO: Con le ferrovie dello Stato sia da Varese che da Milano sono frequenti treni Regionali con fermata a Gallarate, da lì può raggiungere la Via Monterosso utilizzando l'autobus della linea urbana "Linea 4 feriale".

IN AUTOBUS: attraverso la "linea 4 feriale"

ORARI DI APERTURA E CONTATTI

Siamo aperti dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20.00 con orario continuato. (Si riceve solo su appuntamento)



CONTATTI TELEFONICI

Telefono fisso: 0331-777934 attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20.00

Segreteria telefonica: al di fuori dell'orario di apertura funziona una segreteria telefonica in cui è possibile lasciare eventuali messaggi.

Altri contatti: chiunque voglia mettersi in contatto con noi lo può fare anche attraverso l'indirizzo mail info@fisiomedservice.it o tramite il sito internet www.fisiomedservice.it.

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEL CENTRO

Nell'unità d'offerta del poliambulatorio è nostra premura mettere a disposizione degli utenti professionisti qualificati e in costante aggiornamento che garantiscono i seguenti servizi:

- Visita Specialistica Ortopedica;
- Visita Specialistica Fisiatrica;
- Visita Specialistica Medico Legale;
- Visita Specialistica Cardiologica;
- Visita Specialistica Neurochirurgica e Terapia del Dolore;
- Visita Specialistica Urologica;
- Visita Specialistica Andrologica;
- Visita Specialistica Endocrinologica;
- Visita Specialistica Psicologica;
- Diagnostica per immagini: Ecografie, ECG;
- Fisioterapia;
- Fisiocinesiterapia;
- Ginnastica Medica: Ginnastica Propriocettiva e posturale;
- Pancafit;
- Massofisioterapia;
- Linfodrenaggio Manuale;
- Terapie Fisiche: Tecar, Laser Yag, Ultrasuono Elettroterapia, Onde d'Urto, Tens, Ionoforesi, Elettrostimolazione;
- Osteopata;
- Nutrizionista.

Gli elettromedicali utilizzati sono tutti marchiati CE e rispondono alle normative vigenti.

È compito della direzione acquistare i migliori macchinari sul mercato con particolare attenzione alle più attuali innovazioni tecnologiche in ambito riabilitativo.

Tali macchinari vengono controllati secondo con le tempistiche previste dalla normativa vigente.



Home Care Services



Fisio Med
Service

CRITERI DI ACCOGLIENZA

Il personale di FMS accoglie tutti i pazienti secondo i principi stabiliti dal codice etico del Gruppo SOL, scaricabile dal sito www.solgroup.com.

In particolar modo il personale avrà la massima cura della dignità individuale della persona ed il suo diritto alla salute senza discriminazioni di alcun genere.

STRUMENTI E MODALITA' DI TUTELA DEGLI ASSISTITI

Il personale amministrativo di FMS gestisce i disservizi analizzando:

- Telefonate di segnalazione disservizio che arrivano alla sede
- Invio del modulo di reclamo da parte dell'utente
- E-mail di segnalazione da parte dei famigliari o dell'utente
- Rientro delle customer rilasciate ai pazienti
- Sondaggio telefonico di gradimento e compilazione di scheda analitica

I dati vengono riportati in una tabella riassuntiva che viene compilata dal personale amministrativo e consegnata al responsabile del controllo qualità con cadenza semestrale.

TEMPI DI GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI

Il paziente ha il diritto di proporre segnalazioni, reclami o suggerimenti compilando l'apposito modulo o telefonando al coordinatore del servizio, o mandando una mail o segnalando un disservizio o un suggerimento nell'apposito spazio previsto dal questionario di gradimento.

In particolare, le segnalazioni e i reclami devono essere presentati al responsabile sanitario o amministrativo. Non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi.

I reclami ottengono risposta immediata ove possibile e comunque entro massimo 15 giorni, periodo durante il quale l'organizzazione si attiva a rimuovere le cause o a predisporre una apposita procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

La società ha poi predisposto un apposito modulo per la rilevazione di tutti i reclami che viene sottoposto con cadenza semestrale all'organo interno di valutazione della qualità che ha il compito di sostituire o migliorare procedure e protocolli non funzionali.

In allegato si riproduce lo specifico modulo reclamo (All.1) e il questionario di gradimento (All. 2).

VALUTAZIONE DEL GRADIMENTO DEGLI UTENTI E RILEVAZIONE DI DISSERVIZI

La valutazione della soddisfazione dell'utente viene svolta attraverso la compilazione di un questionario di gradimento (All. 2) finalizzato a rilevare il giudizio e il gradimento sui servizi erogati e sullo standard percepito di organizzazione ed efficienza da parte degli utenti.

Annualmente Vivisol raccoglie tutti i questionari ricevuti, elaborando una serie di dati statistici volti al miglioramento continuo dei servizi erogati. I dati vengono raccolti dal personale amministrativo e valutati dall'organo interno di Vivisol per il miglioramento della qualità.

Insieme al questionario di gradimento Fisio Med ha un apposito modulo di reclamo (All. 1) per la segnalazione di eventuali disservizi. È disponibile anche un apposito modulo per la rilevazione di tutti i reclami che viene sottoposto con cadenza semestrale all'organo interno di valutazione della qualità, che ha il compito di sostituire o migliorare procedure e protocolli non funzionali.

Tali dati vengono raccolti dal personale amministrativo e valutati dall'organo interno di Vivisol per il miglioramento della qualità.

MODALITÀ, TEMPI E COSTI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA O PER OTTENERNE IL RILASCIO

Al termine della visita o del ciclo di terapie viene rilasciata al paziente la documentazione clinica relativa alle prestazioni effettuate. Copia della documentazione viene conservata, in conformità alla normativa GDPR (Regolamento UE 2016/679), nel software gestionale del poliambulatorio e/o presso la sede. L'utente stesso o un suo delegato, munito di documento d'identità e delega sottoscritta dall'utente, può accedere alla visione del proprio fascicolo sanitario o richiederne una copia, facendo richiesta scritta alla Direzione sanitaria. Il rilascio della copia viene assicurato entro 10 giorni lavorativi dalla data di richiesta ed è gratuito.

TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO INFORMATO

Come già evidenziato, tutte le prestazioni vengono registrate su apposita modulistica che insieme al Piano Assistenziale Individualizzato e a tutta la documentazione sanitaria, costituiscono il fascicolo Sanitario Sociale dell'utente. Ad ogni utente è richiesto di sottoscrivere la documentazione attestante il consenso alle cure e al trattamento dei dati.

Gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e in caso di consenso ai suoi familiari o persone da lui designate.

Al momento dell'accettazione viene richiesto al paziente il consenso alle cure e al trattamento dei propri dati personali e sanitari.

Fisio Med Service è titolare del trattamento dei dati.

ALLEGATI

All. 1 – MODULO RECLAMO

All. 2 – QUESTIONARIO DI GRADIMENTO (CUSTOMER SATISFACTION)