

	CENTRO MEDICO PISCINE DI VICENZA Carta dei servizi	Revisione n. 3 del 15/12/2022 <hr/> Pag. 1/12
---	---	--

1. GENERALITÀ

La presente Carta dei Servizi costituisce un patto scritto con i cittadini-utenti sulla qualità dei servizi erogati da Piscine di Vicenza riguardanti l'area dedicata al servizio di medicina sportiva, visite mediche specialistiche e servizio di riabilitazione e rieducazione funzionale.

Con essa Piscine di Vicenza si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali in seguito riportati e a renderlo conforme alle esigenze degli utenti/ pazienti.

Con tale Carta infatti gli utenti/pazienti verificano che vengano rispettati gli impegni assunti e possono esigerne l'osservanza.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **EGUAGLIANZA:** le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione ed opinioni politiche.
- **IMPARZIALITÀ:** le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti obiettivi, equi, trasparenti ed imparziali.
- **CONTINUITÀ:** viene garantita l'attuazione del servizio in modo continuativo e senza interruzioni nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.
- **DIRITTO DI SCELTA :** il Poliambulatorio garantisce al cittadino utente il diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.
- **APPROPRIATEZZA:** le prestazioni sono "appropriate" quando sono al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico e accettabili sia per i clienti che per gli operatori.
- **PARTECIPAZIONE :** viene garantito al cittadino utente il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** si garantisce che i servizi e le prestazioni verranno fornite mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività.
- **EGUAGLIANZA DEI DIRITTI:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, inoltre va garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promovendo trattamenti che rispettino l'individualità di ciascuno.

	CENTRO MEDICO PISCINE DI VICENZA Carta dei servizi	Revisione n. 3 del 15/12/2022 <hr/> Pag. 2/12
---	---	--

- **RISPETTO DEI DIRITTI DELLA DIGNITA' e DELLA RISERVATEZZA:** Ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

3.1 PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La struttura si impegna a mettere a disposizione dei propri clienti la carta dei servizi presso la propria sede e il sito internet in una sezione dedicata.

4. DEFINIZIONI

- **MISSION** La ragion d'essere della Struttura
- **VISION** Gli orizzonti sfidanti che la Struttura si propone di raggiungere sia per quanto concerne la propria evoluzione che per la qualità delle prestazioni e dei servizi erogati
- **OBIETTIVI GENERALI** Obiettivi improntati al lungo periodo
- **OBIETTIVI SPECIFICI** Obiettivi improntati sul medio e breve periodo

5. POLITICA

5.1 DICHIARAZIONE DELLA DIREZIONE

Piscine di Vicenza offre agli utenti una serie di servizi integrati descritti nel sito e nella carta dei servizi. L'obiettivo è di fornire delle prestazioni collegate e sano stile di vita quindi legate alla prevenzione (visite mediche non agonistiche, valutazioni funzionali e monitoraggio delle attività), alla ripresa della funzionalità corporea in seguito a trauma, malattie o disfunzioni (riabilitazione e rieducazione funzionale, visite specialistiche) e non ultimo legate al miglioramento della prestazione atletica (visite mediche agonistiche, valutazioni sport performance e retraining).

Si tratta di una struttura creata per soddisfare l'utente in ogni sua esigenza nell'ambito del movimento sportivo agonistico e non.

	CENTRO MEDICO PISCINE DI VICENZA Carta dei servizi	Revisione n. 3 del 15/12/2022 <hr/> Pag. 3/12
---	---	--

5.2 MISSION

La missione è quella di impegnarsi per la prevenzione nell'ambito dell'attività fisica agonistica o non agonistica, nonché educazione del corretto stile di vita

5.3 VISION

La Direzione si impegna a:

- perseguire costantemente la migliore efficienza, efficacia e tempestività delle prestazioni erogate;
- favorire lo sviluppo personale e professionale dei membri della struttura attraverso la formazione;
- ottimizzare la capacità di gestione del rapporto con il cliente/paziente, aumentando il suo grado di soddisfazione e individuando le sue esigenze espresse ed implicite;
- sviluppare tutti gli sforzi necessari per il conseguimento degli obiettivi prefissati;
- tutte le funzioni che ricoprono ruoli di responsabilità all'interno del servizio ambulatoriale, partecipando direttamente o indirettamente ai suoi risultati, contribuiscono alla realizzazione di questa politica.

La Direzione, sulla base della propria Mission e degli indirizzi definiti nella Vision, definisce degli obiettivi (generali e specifici) che si impegna a perseguire con la piena collaborazione di tutte le risorse umane.

Ulteriori obiettivi specifici vengono decisi di anno in anno definendo responsabilità, risorse e tempistica per il raggiungimento nell'ottica di un continuo miglioramento.

5.4 OBIETTIVI GENERALI

Gli obiettivi generali del servizio ambulatoriale sono i seguenti:

- ricercare costantemente armonia ed efficace comunicazione all'interno della struttura;
- aumentare la professionalità rispetto alle tipologie di prestazioni che si erogano;
- ottenere un miglioramento generale della comunicazione del servizio con l'esterno;
- incrementare i servizi e le prestazioni per un servizio sempre più globale;
- incrementare il numero degli utenti /pazienti

5.5 OBIETTIVI SPECIFICI

Gli obiettivi specifici della Struttura sono i seguenti:

- effettuare semestralmente una riunione con tutti i collaboratori per mantenere viva ed efficace la comunicazione riguardante la professione, e valutare le diverse opportunità di miglioramento del servizio offerto;
- mantenere costante la formazione attraverso la consultazione e l'elaborazione di materiale scientifico, la partecipazione a corsi e aggiornamenti;
- verificare con medici e collaboratori ogni anno il mantenimento di un grado soddisfacente di formazione professionale;
- istituire e distribuire un questionario di gradimento, con cui i pazienti potranno esprimere un loro giudizio sull'accoglienza ed il trattamento ricevuti;
- verifiche secondo calendario prestabilito agli impianti e all'apparecchiature;
- ulteriori obiettivi specifici vengono fissati di anno in anno a seconda di quanto emerge dalle valutazioni della Direzione e suggerimenti da parte dell'utenza.

6.STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE dell'ambulatorio specialistico di Piscine di Vicenza

6.1 COMPOSIZIONE DELL'AMBULATORIO DI MEDICINA SPORTIVA:

- 1 reception,
- 1 sala d'attesa,
- 1 spazio per l'archiviazione della documentazione,
- 3 ambulatori di cui uno provvisto di servizio igienico,
- 2 servizi igienici di cui uno attrezzato per persone con handicap a disposizione degli utenti,
- 1 servizio igienico dedicato al personale,
- 1 spazio dedicato al deposito del materiale pulito,
- 1 spazio dedicato al materiale sporco,
- 3 spogliatoi, uno dedicato al personale e gli altri due alla clientela maschile e femminile con annesso locale docce e servizi igienici,
- 1 palestra attrezzata con macchinari Tecnobody, Matrix, e-Gym e piccola attrezzatura,
- 1 sala di ricevimento per gli utenti e per il personale.



L'attività amministrativa è centralizzata negli uffici direzionali al primo piano del Palazzetto del Nuoto.

6.2 ORARI DI APERTURA

dal Lunedì al Venerdì

9.00-19.00

Sabato

Su prenotazione

6.3 CONTATTI

Numeri telefonici utili

Centralino: +39 3208888680

Fax : +39 0444/ 929397

Mail: centromedico@piscinedivicenza.it

Sito: www.centromedicovicenza.com

6.3 SERVIZIO SEGRETERIA

Il servizio di segreteria del Palazzetto del Nuoto è a disposizione degli utenti per informazioni riguardanti modalità di accesso al centro medico e palestra di rieducazione funzionale.

La segreteria del centro medico fornirà agli utenti/pazienti informazioni circa il servizio erogato, il costo e i tempi ed effettua direttamente la prenotazione delle prestazioni richieste

Non esiste una priorità di accesso predefinita; le richieste di urgenza degli utenti vengono valutate al momento.

Presso la segreteria del centro medico viene effettuato il servizio di contabilità e fatturazione del paziente.

	CENTRO MEDICO PISCINE DI VICENZA Carta dei servizi	Revisione n. 3 del 15/12/2022 <hr/> Pag. 6/12
---	---	--

6.3.1 DIRITTO ALLA PRIVACY

Il paziente legge ed appone la propria firma al modulo del consenso per il trattamento dei dati personali, ai sensi del Reg. 679/2016. La cartella personale dell'utente è conservata in area protetta a disposizione unicamente del medico, a garanzia della riservatezza.

Per i minori è necessario la firma e il documento di uno dei genitori/tutore.

6.3.2 TEMPI DI ATTESA

Tempi di attesa per prenotazioni: circa 5 minuti

Tempi di attesa per accettazione: circa 5 minuti

Tempi di attesa per visite specialistiche: massimo 20 giorni (previa disponibilità del medico)

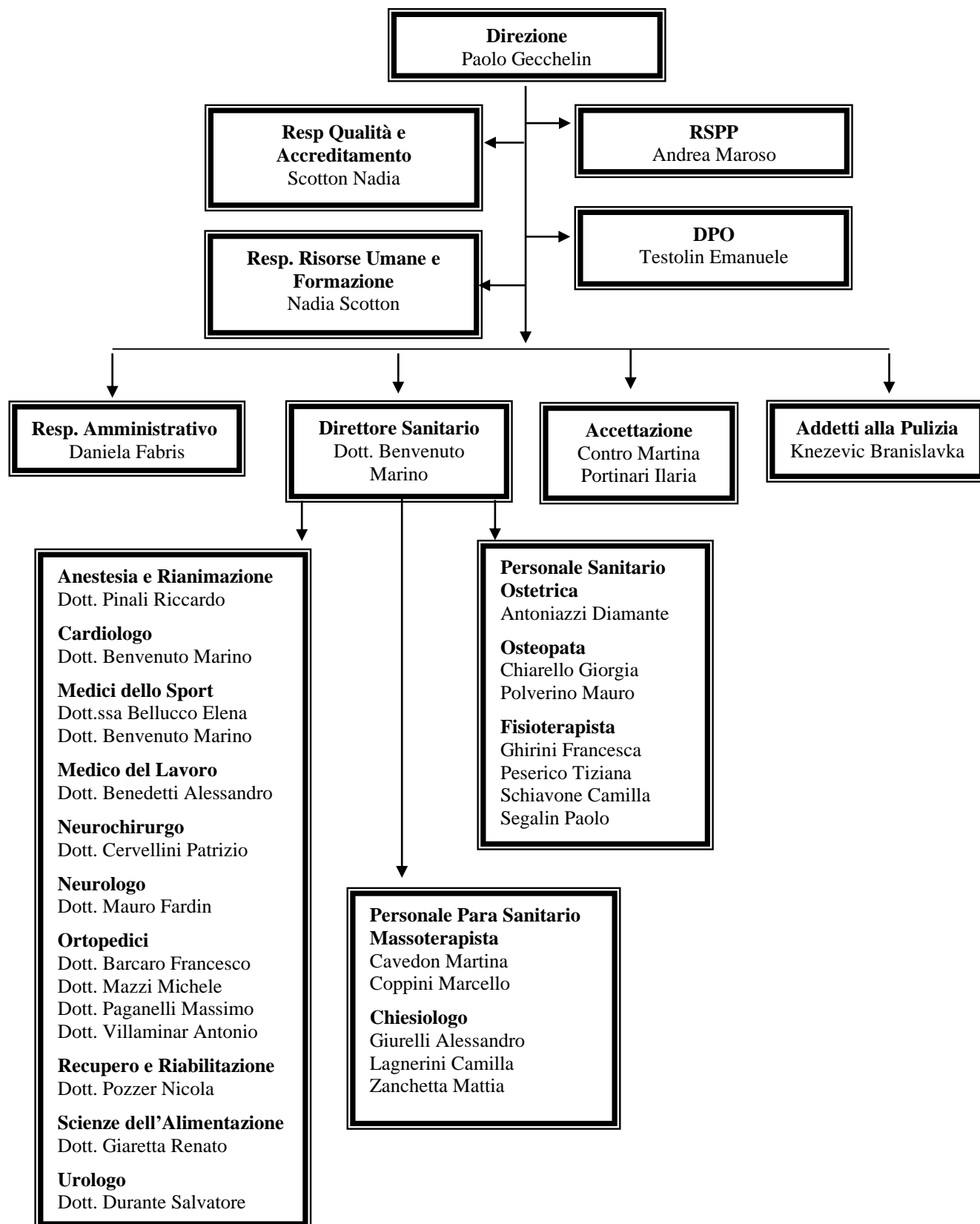
Tempi di attesa per il servizio di riabilitazione/rieducazione funzionale: massimo 7 giorni.

6.3.3 PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni di medicina sportiva e visite specialistiche vengono pagate al termine della visita tramite contanti, carta di credito o POS, non si accettano bonifici o assegni, non sono possibili crediti.

Le prestazioni del servizio di riabilitazione e rieducazione/funzionale vanno saldate al momento della prenotazione ed eventualmente disdette entro 24 ore pena l'addebito della prestazione stessa. In caso di copertura assicurativa è possibile emettere fattura a richiesta del paziente anche tramite bonifico o assegni.

6. ORGANIGRAMMA e funzionigramma



9.LE PRESTAZIONI FORNITE DAL CENTRO MEDICO

9.1 = visite mediche agonistiche

9.2 = visite mediche non agonistiche

9.3 = visite specialistiche

9.4 = riabilitazione manuale e strumentale

9.5 = valutazione funzionale

9.6 = rieducazione funzionale

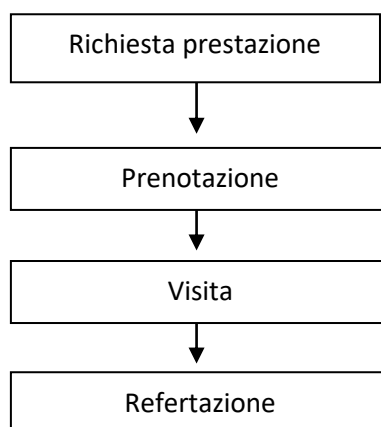
10. IL PROCESSO DI LAVORO

10.1 NELL'AMBITO DELLE VISITE MEDICHE SPORTIVE E SPECIALISTICHE

Per meglio garantire l'efficacia del servizio erogato, il Centro medico prefigura gli obiettivi e i tempi di realizzazione all'interno di un processo di lavoro che ne persegue l'esito positivo.

E' da sottolineare che i pazienti che hanno fragilità anche temporanea vengono seguiti individualmente .

Tale processo segue le fasi sotto riportato.

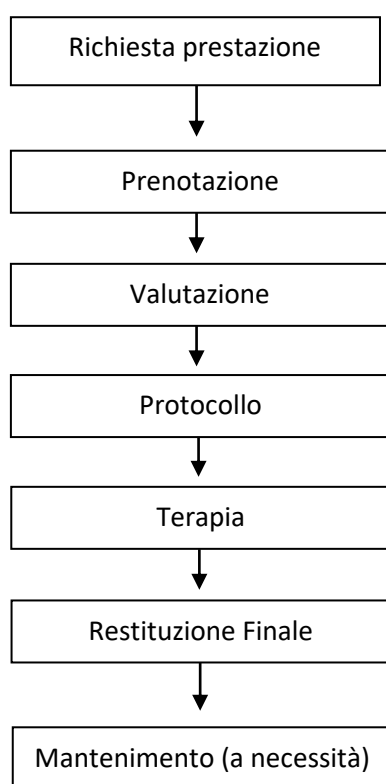


10.2 NELL'AMBITO DELLA RIABILITAZIONE E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE

Per meglio garantire l'efficacia del servizio erogato, il Centro medico prefigura gli obiettivi e i tempi di realizzazione all'interno di un processo di lavoro che ne persegua l'esito positivo.

E' da sottolineare che i pazienti che hanno fragilità anche temporanea vengono seguiti individualmente .

Tale processo segue le fasi sotto riportato.



11. STANDARD DI QUALITÀ CHE IL CENTRO SI IMPEGNA A GARANTIRE

PROCESSO	PARAMETRO	STANDARD	INDICATORE	VALORE ATTESO
Relazionale	Accoglienza	Presenza costante di operatori	N° di operatori proporzionato al volume e/o richiesta dell'utenza	Livello di gradimento questionari \geq buono pari al 80% dei questionari di ritorno
Relazionale	Accesso	Tempi di attesa contenuti	Tempo di attesa inferiore ai 10 minuti	Livello di gradimento questionario \geq buono pari al 80% dei questionari di ritorno
Relazionale	Partecipazione/coinvolgimento	Presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni, di proporre suggerimenti per migliorare il servizio	Numero di reclami ricevuti/numero di accessi	Valori attesi dei reclami $<$ 10% del numero totale di accessi
Professionale	Aggiornamento	Programmazione e realizzazione della formazione periodica degli operatori	N° incontri effettuati/N° incontri programmati	Numero incontri non inferiore a 2 all'anno

12. VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO:

12.1 RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD

Il Centro Medico Piscine di Vicenza si impegna a garantire la verifica dell'attuazione degli standard di qualità e del raggiungimento degli obiettivi attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti.

Riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse, a questo fine si avvale anche della collaborazione degli Utenti ai suoi servizi.

	CENTRO MEDICO PISCINE DI VICENZA Carta dei servizi	Revisione n. 3 del 15/12/2022
		Pag. 11/12

12.2 INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Piscine di Vicenza promuove la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti/pazienti lasciando a disposizione delle persone questionari in formato cartaceo, inviando il modello online ogni tre mesi e tramite l'osservazione diretta. I risultati delle indagini sono condivisi con lo staff medico, sanitario, para sanitario e dipendenti durante le riunioni periodiche.

Vedi Allegato 1: questionario di valutazione del servizio

12.3 RECLAMI

Il Centro Medico Piscine di Vicenza garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Vedi Allegato 2: modulo di segnalazione/reclamo

12.4 UFFICIO PREPOSTO

I reclami sono presentati in segreteria sia centrale che dedicata negli orari di apertura. L'operatore riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dagli utenti e/o associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentano.

Il referente per i reclami è Scotton Nadia che si impegna alla comunicazione al cliente della presa visione del reclamo in 24 ore e alla risoluzione del disservizio nei tempi tecnici più contenuti possibile.

12.5 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

L'utente/paziente può presentare reclamo presentandosi direttamente in segreteria fornendo oralmente le proprie osservazioni, oppure compilando l'apposito modulo lì distribuito e consegnando lo stesso compilato presso l'accettazione.

	CENTRO MEDICO PISCINE DI VICENZA Carta dei servizi	Revisione n. 3 del 15/12/2022
Pag. 12/12		

13.FUMO

In tutti i locali di Piscine di Vicenza è vietato fumare, secondo quanto disposto dalla Legge n.584/75 nonché dalla Direttiva del P.C.M. del 14.12.95 e dall'art.52 -co.20- della Legge n.448/2001.

14.PULIZIA

I locali del Centro Medico Piscine di Vicenza sono puliti e sanificati in base ad apposita procedura consegnata al personale incaricato e dedicato alla struttura per un numero adeguato di ore nella giornata.

L'utente/paziente è tenuto ad osservare le più comuni norme igieniche.