

# **Istituto Fisiokinesiterapico**



Sistema Sanitario  Regione Lombardia

**Direttore Sanitario Dott.ssa Dominique BEUN-GARBE**

Via Emilia,107  
27045 Casteggio (PV)  
Tel. 0383-82037 Fax 0383-890643  
[info@fkccasteggio.it](mailto:info@fkccasteggio.it) [www.fkccasteggio.it](http://www.fkccasteggio.it)

Gentile Cittadino/a, Gentile Signore/a

nel proporre questa "Carta Dei Servizi Sanitari", intendiamo fornirle una documentazione da cui Lei possa desumere i dati riguardanti le finalità, l'attività, l'organizzazione dei servizi su cui si basa l'Istituto Fisiokinesiterapico.

La invitiamo a leggere la Carta dei Servizi poiché le note in essa contenute sono lo strumento necessario affinché possa compiere una scelta informata che meglio soddisfi le Sue attese per un veloce e duraturo miglioramento delle sue condizioni fisiche.

Con la Carta dei servizi, intendiamo promuovere qualità e trasparenza nei servizi offerti dandoLe la possibilità di esercitare direttamente un controllo informato nella miglior tutela dei suoi interessi.

Ci auguriamo che le condizioni ambientali, le capacità professionali, l'organizzazione dei servizi, a sua disposizione possano rendere il periodo di rieducazione che l'attende privo di disagi e soprattutto rispettoso della Sua dignità.

Rimaniamo a Sua disposizione per ogni ulteriore informazione.

La Direzione

Cari Utenti,

ci auguriamo che l'Istituto Fisiokinesiterapico, con l'alta professionalità dei propri operatori sanitari, la strutturazione dei servizi, la particolare attenzione rivolta ai problemi inerenti la disabilità, renda più gradevole ed accettabile il periodo di terapia.

La Carta dei Servizi è uno strumento informativo sulle prestazioni effettuate dall'Istituto Fisiokinesiterapico di Casteggio. Questo documento ha l'obiettivo di coinvolgere gli utenti, al fine di migliorare la qualità del servizio offerto.

Le indicazioni ed osservazioni che l'Utente vorrà fornirci relative al periodo di cure saranno molto utili per migliorare sempre più l'efficienza e la qualità dei servizi erogati, nell'ottica di un miglioramento continuo della qualità in Medicina Riabilitativa e Terapia Fisica.

Cordialmente

Il Direttore Sanitario  
***Dott.ssa Dominique Beun-Garbe***

### ***PER CONTATTARCI***

Telefono N. 2 linee con r.a  
Fax:  
Prenotazione Visite:  
Prenotazione Fisioterapia

0383 - 82037  
0383 - 890643  
0383 - 82037 oppure 800-638638  
0383 - 82037

## **ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO**

L'istituto Fisiokinesiterapico rispetta i seguenti orari:

**Lunedì ÷ Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00**

Le prestazioni si effettuano solo su appuntamento fissato dalla segreteria nei seguenti orari:

**Lunedì ÷ Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00**

## **SERVIZIO INFORMAZIONI**

Per agevolare gli Utenti l'Istituto Fisiokinesiterapico ha predisposto all'ingresso (posto in Via Emilia, 107) il servizio di accoglienza e registrazione.

A disposizione del pubblico presso l'accoglienza vi sono degli stampati illustrativi (Guida per il cittadino/utente) e, in particolare un opuscolo che spiega il funzionamento, le indicazioni e controindicazioni di tutte le procedure sanitarie che vengono somministrate dal Personale dell'Istituto.

L'individuazione del personale è facilitata dal cartellino di identificazione.

L'elenco del personale, con relative qualifiche, è disponibile presso la segreteria.

## **PREMESSA**

La Carta dei servizi rappresenta un impegno per l'Istituto Fisiokinesiterapico a garantire la tutela dei diritti fondamentali dei cittadini incidendo sulla qualità del rapporto umano e diretto che intercorre tra l'Istituto Fisiokinesiterapico ed i suoi utenti.

### Contenuti:

- ✓ Informazione, accoglienza, tutela e partecipazione
- ✓ Prestazioni specialistiche
- ✓ Prestazioni riabilitative ambulatoriali

### La Carta dei Servizi è lo strumento che:

- ✓ Garantisce il cittadino per quanto riguarda la tutela dei suoi diritti.

- ✓ Garantisce la trasparenza dell'attività svolta e attiva efficaci sistemi di informazione.
- ✓ Consente ai cittadini la facoltà di controllare la qualità dei servizi erogati.

## **PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

Nel 1976 l'Istituto Fisiokinesiterapico si pone al servizio dei Cittadini, fornendo prestazioni riabilitative ambulatoriali, con l'obiettivo di ridurre o contenere la disabilità conseguente ai più diversi fattori patologici. Fin da allora la struttura si pone come priorità fondamentale la massima efficacia e sicurezza nell'esecuzione dei trattamenti proposti sia in regime di convenzione del SSR che in solvenza.

Attualmente (2016) l'offerta sanitaria ambulatoriale dell'Istituto Fisiokinesiterapico si articola in:

a) prestazioni in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale comprese nel Nomenclatore Tariffario della Branca Specialistica di Medicina Fisica e Riabilitazione.

b) prestazioni anche non comprese dalla convenzione con il SSR ma erogabili in convenzione diretta con altri Enti (INAIL, ASCOM, UNISALUTE e PRONTO CARE ) tra queste vi sono anche prestazioni di cardiologia e/o di diagnostica strumentale/cardiologica.

c) prestazioni in solvenza e visite specialistiche di Fisiatria e di Cardiologia: visite specialistiche, ecocardioppler, elettrocardiografie, prove da sforzo (anche ai fini della certificazione sportiva non agonistica), terapie endoarticolari, valutazioni podoscopiche e motoscopiche strumentali etc.

### ***Gli Obiettivi***

La qualità e l'efficacia delle cure rappresenta l'obiettivo primario dell'Istituto Fisiokinesiterapico, a tal fine vengono posti in atto tutti i provvedimenti necessari per:

- A.** Assicurare che le cure somministrate al paziente avvengano nelle migliori condizioni strumentali ambientali ed umane.
- B.** Assicurare il continuo aggiornamento professionale del personale operante nella struttura.
- C.** Dotare i medici specialisti responsabili ed il personale riabilitativo degli strumenti necessari per un'efficace pratica della loro professione
- D.** Tutelare il rapporto con l'utente nella sua globalità curando gli aspetti di:

CORTESIA; (atteggiamenti, espressioni del linguaggio, disponibilità e rispetto, attraverso la cura dell'immagine della propria persona e dello spazio dove si opera).

INFORMAZIONE; (disponibilità alla comunicazione corretta di tutte le informazioni di cui necessita l'utente in modo chiaro e completo).

TEMPESTIVITÀ; (attraverso la solerzia nell'erogazione del servizio)

AFFIDABILITÀ, (monitorando il servizio perché offra il massimo livello qualitativo possibile, rimuovendo tutte le cause che possano ostacolarne il raggiungimento).

## ***I principi fondamentali***

Ad ogni cittadino/utente che, esercitando il diritto alla libera scelta decide di avvalersi dei servizi dell'Istituto Fisiokinesiterapico si assicura:

- l'accesso a cure di qualità indipendentemente dalla sua appartenenza sociale, ideologica, politica, religiosa ed economica, nel massimo rispetto dei principi fondamentali sui quali si basano i diritti del malato.

- il rispetto dei principi fondamentali di eguaglianza, equità, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia e trasparenza, operando in un clima di umanizzazione e personalizzazione dei servizi erogati.

### ***Privacy***

Il cittadino riceve chiare indicazioni sulla finalità e la pertinenza dei dati che verranno trattati dall' Istituto Fisiokinesiterapico nel rispetto della professione medica.

La gestione e il trattamento dei dati sensibili avviene in conformità al D.Lgs 196/2003 e trova la sua attuazione nelle prassi quotidiane operative integrate nel DPS (Documento Programmatico per la Sicurezza).

### ***Consenso informato al trattamento fisioterapico***

Il giorno di inizio delle terapie, il paziente viene compiutamente informato circa il trattamento cui verrà sottoposto , e lo si invita a firmare il consenso all'esecuzione delle terapie prescritte, prestandovi la debita attenzione.

## ***TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE***

L'Istituto Fisiokinesiterapico è un moderno ambulatorio accreditato con il SSR in grado di accogliere gli Utenti in condizioni ambientali, strutturali e di confort particolarmente curate che facilitano il percorso terapeutico proposto per risolvere o contenere gli specifici problemi che un paziente può presentare.

### ***Presso l'Istituto Fisiokinesiterapico si effettuano:***

- Visite Specialistiche Fisiatriche e Cardiologiche Internistiche
- Prestazioni di Terapia Fisica e di Cinesiterapia, Bendaggi Funzionali
- Diagnostica strumentale cardiologica (Elettrocardiogramma, ecocolorodoppler, test da sforzo) e dell'apparato locomotore (podoscopia computerizzata, video analisi del movimento)

### ***Visite Specialistiche Fisiatriche***

Le Visite Specialistiche Fisiatriche possono essere effettuate a carico del SSR o di altri Enti convenzionati (ASCOM, UNISALUTE ed altri) o in regime di solvenza.

## ***Terapia Fisica e Riabilitazione***

Tutte le prestazioni offerte sono erogate da Personale Sanitario Qualificato (Medici Specialisti e Appartenenti alle Professioni della Riabilitazione).

Al fine di mantenere un elevato livello qualitativo, l'Istituto Fisiokinesiterapico programma regolarmente controlli interni sull'andamento dei trattamenti e dispone per il proprio Personale la frequenza a corsi di aggiornamento e formazione professionale nell'ambito del programma ECM (Educazione Continua in Medicina).

### ***Visite Cardiologiche***

È possibile effettuare presso l'Istituto Visite Cardiologiche e esami strumentali (Elettrocardiogramma – ecocardiogramma e Test da sforzo) esclusivamente in regime di solvenza.

### ***Principali Campi di Intervento per il trattamento e/o il contenimento di disabilità originate da:***

- MALATTIE ORTOPEDICHE E REUMATOLOGICHE
- POSTUMI DI TRAUMI
- MALATTIE NEUROLOGICHE CENTRALI E PERIFERICHE
- MALATTIE DELL'ACCRESIMENTO (Scoliosi e Atteggiamenti scoliotici)
- BRONCOPNEUMOPATIE CRONICHE
- DEFICIT FLEBO-LINFATICI

### ***Terapie Riabilitative***

- Rieducazione neuromotoria (per esiti di malattie neurologiche)
- Rieducazione motoria post-traumatica e post-chirurgica
- Terapia fisico-riabilitativa combinata antiedemigena
- Rieducazione posturale
- Cinesiterapia respiratoria e/o vascolare
- Mobilizzazioni della colonna vertebrale
- Mobilizzazioni delle altre articolazioni

## ***Terapie Fisiche e Strumentali***

- Elettroterapia antalgica TENS
- Elettroterapia per stimolazione muscolare
- Magnetoterapia
- Ultrasuonoterapia
- Laserterapia
- Ionoforesi (non a carico del SSR)
- Radarterapia (non a carico del SSR)
- Isocinetica
- Infrarossi (non a carico del SSR)
- **ONDE D'URTO RADIALI**
- **TECARTERAPIA** (non a carico del SSR)

## ***Altre Terapie Riabilitative***

- Massoterapia distrettuale riflessogena (non a carico del SSR)
- Risoluzione manuale di aderenze articolari
- Drenaggio Linfatico Manuale
- Bendaggio decongestionante per flebo-linfedema (non a carico del SSR)
- Mobilizzazioni delle piccole articolazioni
- Sedute di posturologia (non a carico del SSR)
- Trazioni manuali del rachide (non a carico del SSR)
- Taping neuromuscolare (non a carico del SSR)

## ***Trattamenti Manu medica***

- Mesoterapia antalgica (non a carico del SSR)
- Infiltrazioni endoarticolari di sostanze terapeutiche
- Artrocentesi
- Ossigeno ozono terapia

- Mobilizzazioni della colonna (non a carico del SSR)

### ***Prestazioni e Servizi a pagamento***

L'Istituto Fisiokinesiterapico accoglie anche utenti solventi. Per le prestazioni ambulatoriali erogabili esiste uno specifico Tariffario esposto all'interno della struttura.

### **Ambiti Riabilitativi Specifici**

- ***Trattamento e Riabilitazione delle disabilità da deficit veno-linfatico mediante:***
  - Bendaggio
  - Drenaggio manuale (qualora non coperto dal SSR)
  - Prescrizione di tutori specifici
  - Linfo-taping
  
- ***Ambulatorio di riabilitazione del piede***
  - Valutazione video podoscopica dinamica
  - Prescrizione personalizzata di plantari
  - Cinesiterapia e massoterapia specifica
  - Taping podalico
  
- ***Trattamento degli inestetismi: lipedema arti inferiori cellulite dolente***
  - Ossigeno ozono terapia
  - Mesoterapia
  - Massoterapia
  
- ***Massoterapia coadiuvante mediante:***
  - Tecniche di rilasciamento (massoterapia - pompage-stretching)
  - Riflessologia plantare
  
- ***Programmi personalizzati per scoliosi ed atteggiamento scoliotico mediante l'attività fisica adattata (A.F.A.)***

### ***Oggetti Personali***

L'Istituto Fisiokinesiterapico non risponde del furto/smarrimento di denaro e/o oggetti. Si consiglia pertanto di tenere con sé (borse, portafogli, ecc.).



## **Fumo**

All'interno dell'Istituto Fisiokinesiterapico e negli spazi limitrofi è vietato fumare per disposizioni di legge e per il rispetto della salute propria e altrui.

## **Piano d'Emergenza**

L'Istituto Fisiokinesiterapico è dotato di un piano delle Emergenze a norma del D.Lgs 81/08 e del D.M. 18/09/2002 e successive integrazioni D.M. del 19/03/2015 (Prevenzione Incendi).

## **Utilizzo del cellulare**

E' vietato l'utilizzo del cellulare al di fuori delle aree di attesa

## **Organigramma del personale Sanitario e Amministrativo**

<i>Direttore Sanitario:</i>	<b>BEUN-GARBE</b> Dominique
<i>Medico Fisiatra:</i>	n. 1 Libero Professionista
<i>Medico Cardiologo:</i>	n. 1 Libero Professionista
<i>Coordinatrice dei Terapisti:</i>	<b>RINALDI</b> Loredana
<i>Fisioterapisti:</i>	<b>ALTAMIRANO</b> Gabriela
	<b>BUTTOLI</b> Fabiola
	<b>CIPOLLONI</b> Lara
	<b>FERRAROTTI</b> Ilaria
	<b>GABETTA</b> Elena
	<b>LONGHI</b> Mariadolores
	<b>ROSSI</b> Alessandra
	<b>SUPERBI</b> Chiara
	<b>ZUFFADA</b> Silvia
	n. 1 Libero Professionista
<i>Assistente di Palestra:</i>	<b>MILANESI</b> Marco
<i>Servizio Amministrativo:</i>	<b>BRANDOLINI</b> Simona
	<b>MONNI</b> Elisabetta
	<b>SANTAMARIA</b> Silvia
<i>Responsabile della Qualità:</i>	<b>BEUN-GARBE</b> Dominique
<i>Responsabile della Formazione:</i>	<b>BEUN-GARBE</b> Dominique
<i>Responsabile della Comunicazione:</i>	<b>RINALDI</b> Loredana
<i>Responsabile del Sistema Informativo:</i>	<b>DILUVIANI</b> Dario
<i>Responsabile delle Risorse Tecnologiche</i>	<b>VALLI</b> Alberto
<i>Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione:</i>	<b>VALLI</b> Alberto
<i>Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (D.Lgs 81/2008):</i>	<b>LONGHI</b> Mariadolores
<i>Responsabile Servizio Segreteria :</i>	<b>SANTAMARIA</b> Silvia

## **ACCOGLIENZA ED ACCESSIBILITA'**

Il servizio di accoglienza spetta alla segreteria che è a disposizione del paziente per ogni tipo d'informazioni riguardanti le modalità di accesso alla struttura, la prenotazione delle terapie e gli orari.

Le prestazioni si effettuano solo su appuntamento che viene comunicato dalla segreteria.

Qualora il paziente mancasse all'appuntamento, senza giustificato motivo, la Direzione si riserva di interrompere l'erogazione del trattamento o di apportare opportune modifiche agli orari.

L'Istituto si fa carico di facilitare l'accesso alle prestazioni alle seguenti categorie:

- giovani in età scolare; vengono inseriti in orari che non ostacolino la frequenza scolastica (se minorenni dovranno essere accompagnati da un familiare).
- lavoratori; viene data di possibilità di effettuare le terapie tenendo conto delle esigenze lavorative.
- anziani privi di mezzi propri; si tengono in considerazione le esigenze di trasporto pubblico e/o legate ai servizi di volontariato.
- diversamente abili; l'Istituto faciliterà il più possibile l'accesso alle terapie per gli utenti e i loro familiari.

## **MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

Gli utenti che desiderano accedere per la prima volta alla Struttura devono essere muniti di impegnativa del Medico Curante che attesti la richiesta di Prima Visita Fisiatrica.

**Gli utenti dovranno presentarsi in Istituto con il tesserino sanitario e gli accertamenti (RX, RNM, ecografia ecc.) riferibili al quesito diagnostico**

Nell'impegnativa del Medico Curante devono essere chiaramente leggibili:

- Codice regionale dell'assistito
- Cognome e nome dell'assistito
- Codice fiscale
- Comune di residenza dell'assistito
- Eventuale codice di esenzione
- Cognome, nome e codice regionale del Medico di Base prescrivente
- Diagnosi

*A seguito della visita fisiatrica per presa in carico, lo specialista redige un progetto o programma riabilitativo individuale ed emetterà le relative impegnative.*

## **DOVERI DEL PAZIENTE**

Il Paziente deve informare, se nel corso degli ultimi 12 mesi ha effettuato un ciclo di terapie di riabilitazione in altra struttura ospedaliera o convenzionata con SSR.

Come buona norma il Paziente è tenuto a presentarsi in Istituto nelle migliori condizioni igieniche possibili.

Il paziente è tenuto ad essere puntuale e a rivolgersi agli operatori in maniera educata.

## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

L'Istituto Fisiokinesiterapico si impegna a dotarsi delle risorse tecnologiche necessarie a garantire l'efficacia ed il conseguimento dei risultati, rispettando la sicurezza dei pazienti e degli operatori.

L'Istituto si impegna, inoltre, a sostenere le misure necessarie per migliorare la professionalità e le competenze del personale.

Al fine perseguire un efficace Politica per la Qualità, l'Istituto Fisiokinesiterapico ha aderito ai progetti che Regione Lombardia ha attivato: la Customer Satisfaction, il sistema SISS, i tempi di attesa.

L'Istituto ha adottato il "Documento di Valutazione Rischio Stress Lavoro Correlato" e il Documento di Analisi Salute Organizzativa ottemperando al D.Lgs 81/2008 e successive disposizioni integrative D.Lgs 106/2009 e D.Lgs 69/2013.

### ***Obiettivi Prioritari***

- ✓ Migliorare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni
- ✓ Migliorare il confort e la sicurezza degli ambienti
- ✓ Ridurre i tempi di attesa per accesso alle prestazioni
- ✓ Ridurre i Rischi per i Dipendenti/Operatori
- ✓ Migliorare la Relazione e la collaborazione tra Medici e Fisioterapisti

Per garantire la realizzazione dei principi e degli obiettivi dell'Istituto Fisiokinesiterapico, gli utenti hanno la possibilità di sporgere reclamo contro disservizi o comportamenti che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni presso l'Ufficio di segreteria alla referente della Customer - Satisfaction.