

## Carta dei Servizi CENTRO MEDICO FISIOPOLIS S.r.l.

Questo documento è stato redatto per illustrare e rendere chiari ed accessibili tutti i nostri servizi, garantire i diritti e i doveri dell'utente e di tutti coloro i quali sono interessati a conoscere sinteticamente la nostra struttura:

1. PRESENTAZIONE CARTA DEI SERVIZI
2. LA STORIA DEL POLIAMBULATORIO
3. PRINCIPI ISPIRATORI
4. I DIRITTI
5. I DOVERI
6. CARTA DEI DIRITTI DEL BAMBINO
7. MISSIONE, FINALITÀ ISTITUZIONALI
8. ORGANIGRAMMA E MANSIONARIO
9. GESTIONE RISORSE TECNOLOGICHE
10. DIREZIONE SANITARIA
11. GESTIONE COMUNICAZIONE
12. SEGRETERIA
13. LAUREATI IN SCIENZE MOTORIE
14. TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE – MASSO FISIOTERAPISTI (FKT)
15. ACCESSIBILITÀ DELLA STRUTTURA
16. APERTURA e PRENOTAZIONE
17. UTENZA
18. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI E TEMPI DI ATTESA
19. PRIVACY E CONSENSO INFORMATO
20. INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE
21. RECLAMI
22. SERVIZI OFFERTI DAL POLIAMBULATORIO
  - VISITE SPECIALISTICHE
  - FISIOTERAPIA
  - RIEDUCAZIONE FUNZIONALE
  - TERAPIA MANUALE e MASSOTERAPIA
  - LINFODRENAGGIO
  - KINETIC CONTROL
  - RIABILITAZIONE ORTOPEDICA POST-CHIRURGICA
  - IDROKINESITERAPIA O TERAPIA IN ACQUA
  - SERVIZI DI FISIOTERAPIA CON L'USO DELLE MACCHINE
23. ALLEGATO A - MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI DISSERVIZI
24. ALLEGATO B – ELENCO SERVIZI

**Fisiopolis S.r.l.**

Via Ca' Dolfin 139 – 36061 Bassano del Grappa VI  
C.F. e P.IVA 04145650240  
Tel. 0424-790001  
e-mail: cmfisiopolis@gmail.com

## 1. Presentazione Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi sanitari è uno strumento di pubblica utilità redatto allo scopo di tutelare i cittadini, nell'esercizio dei loro diritti di fruitori di prestazioni sanitarie e di informarli sulle modalità di erogazione e di accesso ai servizi sanitari.

Essa sancisce il "Patto per la salute" tra i cittadini e le Strutture erogatrici di servizi sanitari, pertanto, atta a garantire l'ottemperanza degli orientamenti contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e degli indirizzi formulati nel D.P.C.M. del 19 maggio 1995.

In coerenza con tali principi, l'aggiornamento della "Carta dei Servizi" vuole essere un'attività di supporto per un percorso di aggiornamento continuo dei processi di informazione e di comunicazione dell'offerta assistenziale di Fisiopolis Bassano in favore degli utenti.

Già con questa prima edizione la direzione del Poliambulatorio intende perseguire i seguenti obiettivi: delineare l'attuale quadro organizzativo; presentare i principali servizi offerti; indicare le modalità di accesso ai vari servizi; individuare il referente addetto ai rapporti con il pubblico; adottare misure per la tutela dei diritti dei cittadini; facilitare l'accesso all'utenza, rendendola compartecipe dello sviluppo dei servizi; migliorare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni erogate; sviluppare le iniziative per la formazione permanente del personale; garantire la privacy dell'utente; avviare ricerche mirate al gradimento dei servizi da parte dell'utenza.

Al fine di consentire, a partire dalla presente edizione, un aggiornamento "in tempo reale" dei contenuti informativi della "Carta", all'edizione cartacea della Carta dei Servizi viene affiancata l'edizione informatica, consultabile anche sul sito web aziendale: [www.aquapolis.it](http://www.aquapolis.it).

Gli operatori del Poliambulatorio e gli utenti interessati, ma non solo loro, sono invitati a fornire contributi e suggerimenti finalizzati a perfezionare ed arricchire i contenuti e le modalità delle informazioni contenute nella "Carta dei Servizi".

## 2. La storia del Poliambulatorio

Il Poliambulatorio Fisiopolis Bassano nasce nell'agosto 2017 ed inizia la sua attività nell'aprile 2018 come centro di fisioterapia. Promotore di Fisiopolis è il Dr. Lorenzo Longo, grazie al supporto della famiglia Carron nella persona della Sig.ra Paola Carron, che ha inteso in tal modo rispondere alla sempre più rilevante domanda dei praticanti attività fisica, motoria e sportiva nell'ambito non solo della terapia fisica e riabilitazione post traumatica, ma anche nella prevenzione delle più comuni patologie muscolo-scheletriche e nella valutazione di particolari aspetti connessi all'attività motoria.

Fisiopolis Bassano, all'interno dell'impianto natatorio Aquapolis S.s.d. a r.l. va ad inserirsi in un progetto di più vaste dimensioni e più attori che pone al centro dell'attenzione il benessere psico-fisico dell'individuo nella sua accezione più estesa, con l'obiettivo di concorrere al suo mantenimento e miglioramento.

### 3. Principi ispiratori

Il Poliambulatorio si impegna ad aderire ai seguenti diritti e doveri derivanti da numerose normative nazionali ed internazionali:

"Carta dei diritti dell'utente" American Hospital Association 1973 "Carta dei diritti del malato" adottata dalla CEE in Lussemburgo 6-9 maggio 1979 presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002 "Carta dei 33 diritti del cittadino" Roma 29 giugno 1990 Art. 25 della "Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo" Art. 11 e 13 della "Carta sociale europea 1961" riveduta nel Art. 12 della "Convenzione internazionale dell'ONU sui diritti economici, sociali, culturali" Risoluzione n° 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970 Principi della Costituzione espressi negli articoli 2, 3 e 32

**Eguaglianza:** i servizi e le prestazioni sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.

**Imparzialità:** i servizi e le prestazioni sono erogati adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.

**Continuità:** i servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.

**Diritto di scelta:** tutti i cittadini possono liberamente scegliere di avvalersi dei servizi del Poliambulatorio.

**Partecipazione:** gli utenti sono impegnati a collaborare al miglioramento della qualità dei servizi erogati, anche attraverso i suggerimenti o reclami.

**Efficienza ed efficacia:** gli operatori del Poliambulatorio sono costantemente impegnati a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza e di efficacia.

### 4. I diritti

L'utente ha il diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose. Durante la permanenza l'utente ha il diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome (anziché con un numero), ad essere trattato con cortesia e disponibilità, nel rispetto e nella salvaguardia della propria privacy.

L'utente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze; lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che ivi vi lavorano. L'utente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, l'utente ha il diritto di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato

convincimento dell'inopportunità di un'informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego dell'utente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

L'utente ha il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture; ove l'utente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al punto precedente. L'utente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria visita e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.

L'utente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi. Le segnalazioni di disservizio ed i reclami possono essere presentati utilizzando gli appositi moduli predisposti in segreteria.

## 5. I doveri

L'utente, durante la permanenza in Ambulatorio, è invitato a tenere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione dei diritti di tutti, deve collaborare con i medici ed il personale sanitario informando gli stessi di eventuali patologie croniche da cui fosse affetto e delle eventuali terapie praticate.

L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria, considerandoli patrimonio di tutti e quindi anche proprio. Chiunque si trovi all'interno del Poliambulatorio è chiamato al rispetto degli orari e delle visite stabiliti dall'organizzazione del centro; le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutti gli utenti.

È doveroso il rispetto del divieto di fumare e dell'uso di telefoni cellulari. Alle visite di controllo l'utente dovrà portare con sé la documentazione sanitaria relativa alle visite precedenti. L'utente ha il diritto ad una corretta informazione sanitaria ma è anche suo dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune. L'utente è tenuto, per quanto è possibile, a presentarsi nel rispetto della dignità e della cura personale.

## 6. Carta dei diritti del bambino

L'Azienda aderisce ai principi della Convenzione Internazionale sui diritti del fanciullo, approvata il 20 novembre 1989 dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite e ratificata nel nostro paese con la legge n. 176 del 27 maggio 1991:

Il bambino ha diritto:

ad essere informato sulle proprie condizioni di salute e sulle procedure a cui verrà sottoposto con un linguaggio comprensibile ed adeguato al suo sviluppo e alla sua maturazione;

al godimento del massimo grado raggiungibile di salute;

ad essere assistito in modo "globale";

a ricevere il miglior livello di cura e assistenza;

### **Fisiopolis S.r.l.**

Via Ca' Dolfin 139 – 36061 Bassano del Grappa VI  
C.F. e P.IVA 04145650240  
Tel. 0424-790001  
e-mail: cmfisiopolis@gmail.com

al rispetto della propria identità;  
al rispetto della propria privacy;  
alla tutela del proprio sviluppo fisico, psichico e relazionale.

Il bambino ha diritto ad essere coinvolto nel processo di espressione del consenso/dissenso alle pratiche sanitarie che lo riguardano.

Il bambino ha diritto ad essere protetto da ogni forma di violenza, di maltrattamento o di sfruttamento, di abbandono o di negligenza.

## 7. Missione, finalità istituzionali

I valori fondamentali sui quali si fonda l'attività del Poliambulatorio sono:

il soddisfacimento dei bisogni dell'utente;

il personale, come bene per garantire al meglio le prestazioni di cui l'utente necessita;

l'innovazione a tutti i livelli, per sostenere i continui cambiamenti in corso nel settore;

la ricerca della massima efficienza possibile.

L'indirizzo dato alla politica aziendale coincide con la volontà di rendere razionali, ripetibili ed oggettive le procedure e verificare il rispetto delle regole di buona erogazione dei servizi. In tal modo si tende a non affidarsi semplicemente alla logica e al buon senso degli operatori, ma a garantire l'utente che tutto quanto accade è, ove possibile, pianificato, sottoposto a valutazione da parte di più soggetti e tenuto sotto controllo.

In sintesi Fisiopolis ha definito la seguente politica:

porre la missione Aziendale al di sopra delle logiche imprenditoriali;

favorire, nel tempo più breve possibile, il recupero ed il ripristino delle funzioni e della condizione di benessere dei soggetti (sportivi e non) traumatizzati o affetti da patologie muscolo-scheletriche;

valorizzare la capacità professionale delle risorse umane mediante efficaci attività di selezione, valutazione, addestramento ed aggiornamento;

rendere trasparenti all'esterno le varie attività della struttura (orari di visita elastici, continuità delle informazioni, ecc...);

garantire al personale e agli utenti l'utilizzo di mezzi ed attrezzature efficienti e sicure;

prevenire i problemi ed intervenire comunque con celerità per risolvere quelli che si siano manifestati, definendo azioni per evitare che si ripetano;

rispettare la legislazione vigente inerente alle attività compiute.

Gli obiettivi saranno perseguiti attraverso la definizione di valori misurabili che indirizzino i principali processi dell'azienda verso il miglioramento continuo della soddisfazione del paziente, dell'efficacia e dell'efficienza dei processi; specifici piani di azione terranno conto delle attività da svolgere, dei tempi e delle risorse necessarie e saranno costantemente monitorati al fine di verificare il raggiungimento dei risultati attesi.

Fisiopolis Bassano, nella convinzione che la partecipazione di tutto il personale sia indispensabile per fornire servizi di qualità, persegue il coinvolgimento del personale a tutti i livelli, stimolandone l'azione di miglioramento continuo.

### **Fisiopolis S.r.l.**

Via Ca' Dolfin 139 – 36061 Bassano del Grappa VI  
C.F. e P.IVA 04145650240  
Tel. 0424-790001  
e-mail: cmfisiopolis@gmail.com

La politica aziendale di Fisiopolis Bassano, nell'arco del suo intero ciclo di vita, sarà basata sulle seguenti considerazioni di base:

mantenere un rapporto numerico tra il personale e gli utenti tale da garantire la continuità e la qualità dei servizi;

aumentare la ricettività della struttura senza sminuire la qualità dei servizi offerti;

potenziare gli ambienti comuni e le apparecchiature mediche ed amministrative;

definire e divulgare la Carta dei Servizi;

perseguire l'efficacia e l'efficienza dei servizi offerti, sia dal punto di vista sociale che sanitario attraverso un sistema di monitoraggio continuo del livello di soddisfazione, accogliendo, esaminando e gestendo con sollecitudine i reclami ed i suggerimenti di utenti e personale traducendoli in azioni di miglioramento;

fare attenzione ai costi della non qualità, in modo da aumentare la propria competitività sul mercato;

pianificare ed attuare programmi di addestramento e formazione del personale mirati alla divulgazione della politica aziendale ed al miglioramento delle capacità individuali e collettive, mediante l'utilizzo di risorse e professionalità interne ed esterne;

rispettare il tempo delle persone, riducendo al minimo le attese e semplificando le formalità per l'accesso alle prestazioni;

fornire informazioni corrette e chiare su tutto ciò che concerne i servizi, con particolare attenzione alla segnaletica e ad ogni forma di comunicazione sia verbale che scritta;

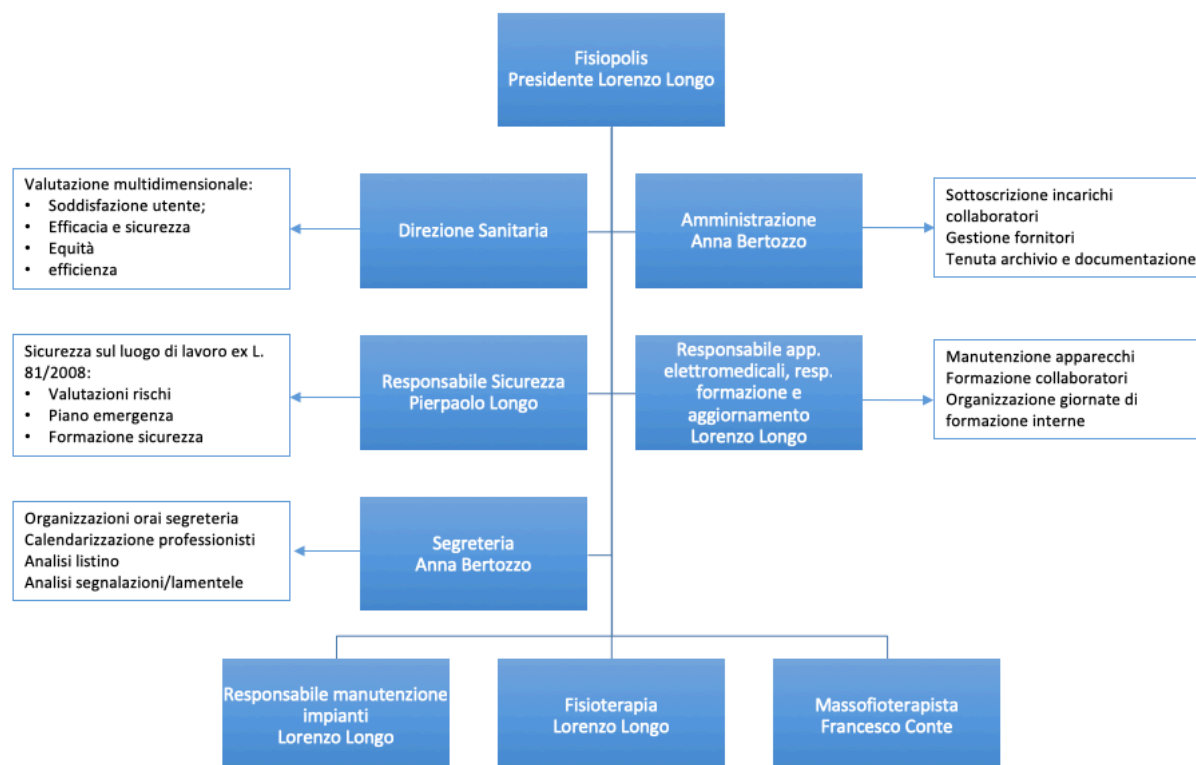
rispettare la dignità delle persone, instaurando un rapporto tale da limitare i disagi, mettendole in condizione di esprimere i suoi bisogni ed offrendo la massima riservatezza;

garantire il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo trattamenti che tengano conto delle specificità derivanti dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla cultura e dalla religione;

trasmettere informazioni affinché le persone siano in grado di decidere in modo consapevole in merito alla propria salute ed alle proprie abitudini di vita, informando durante il trattamento sanitario, in modo comprensibile, chiaro e completo.

## 8. Organigramma e mansionario

### Organigramma



### Mansionario

#### Direzione Aziendale

Responsabilità specifica di questa funzione è perseguire il raggiungimento degli obiettivi e della politica della Società nel rispetto dell'obiettivo principale che consiste nel consolidare ed accrescere la posizione della Società nel settore sanitario proponendo visite specialistiche e trattamenti di fisioterapia.

#### Mansioni fondamentali:

tradurre le strategie e le politiche in obiettivi misurabili assegnati a ciascun responsabile di processo;  
 rendere disponibili mezzi e risorse adeguate al raggiungimento degli obiettivi prefissati;  
 verificare il raggiungimento degli obiettivi attraverso sistematici riesami del Sistema Aziendale;  
 coordinare le risorse alle proprie dipendenze, motivando e sostenendo la struttura nell'applicazione del miglioramento continuo;  
 favorire rapporti di collaborazione fra i dipendenti ed il miglioramento del clima aziendale.

### Servizio Prevenzione e Protezione (SPP)

#### Fisiopolis S.r.l.

Via Ca' Dolfin 139 – 36061 Bassano del Grappa VI  
 C.F. e P.IVA 04145650240  
 Tel. 0424-790001  
 e-mail: cmfisiopolis@gmail.com

Responsabilità specifica di questa funzione è promuovere, assicurare e gestire il rispetto delle normative interne ed esterne in materia di sicurezza ed ambiente.

Mansioni fondamentali:

promuovere la completa osservanza delle norme e disposizioni vigenti in materia antinfortunistica e di igiene ambientale;

provvedere alla redazione della documentazione di registrazione prevista dalle normative di riferimento;

gestire i rapporti con gli enti esterni competenti in materia di sicurezza ed ambiente;

presentare alla Direzione Aziendale proposte per ovviare ad eventuali carenze riscontrate.

**Linee guida per la buona gestione del Poliambulatorio** secondo quanto definito da evidence based medicine e protocolli di formazione ed assistenza nel rispetto dei valori e delle credenze dei pazienti. La Direzione Sanitaria con cadenza mensile o quindicinale organizza un incontro con il personale operativo all'interno del Centro o presso la sala riunioni o in conference call, al fine di indagare, monitorare e aggiornare quelle che sono le corrette procedure per la buona gestione del Centro medico.

É onere della Direzione Sanitaria raccomandare gli eventuali convegni od opportunità di formazione specialistica a cui gli operatori e gli specialisti del Centro sono tenuti a partecipare.

In particolare sono presenti all'interno della Direzione del Centro a disposizione di ogni singolo specialista:

- la Carta dei Servizi che definisce la vita del Poliambulatorio;
- i protocolli di sicurezza e di igiene determinati dalla Direzione Sanitaria;
- le procedure cliniche-organizzative che sviluppano l'indirizzo del Centro.

Tali documenti e procedure vengono aggiornati e rivisti con frequenza triennale, qualora non vi siano cambiamenti sostanziali delle procedure cliniche-organizzative.

Sono apprese e monitorate le raccomandazioni ministeriali tramite l'iscrizione alle newsletter di specialità medica e delle quali i singoli professionisti autocertificano di esserne al corrente.

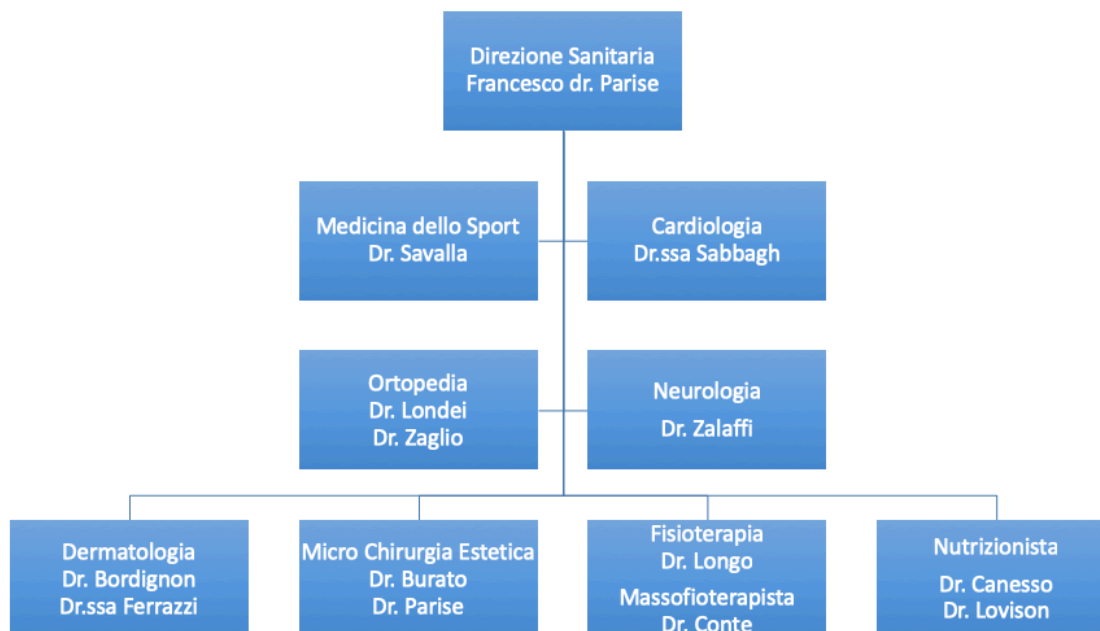
Funzionigramma visite mediche specialistiche:

**Fisiopolis S.r.l.**

Via Ca' Dolfìn 139 – 36061 Bassano del Grappa VI  
C.F. e P.IVA 04145650240  
Tel. 0424-790001  
e-mail: cmfisiopolis@gmail.com

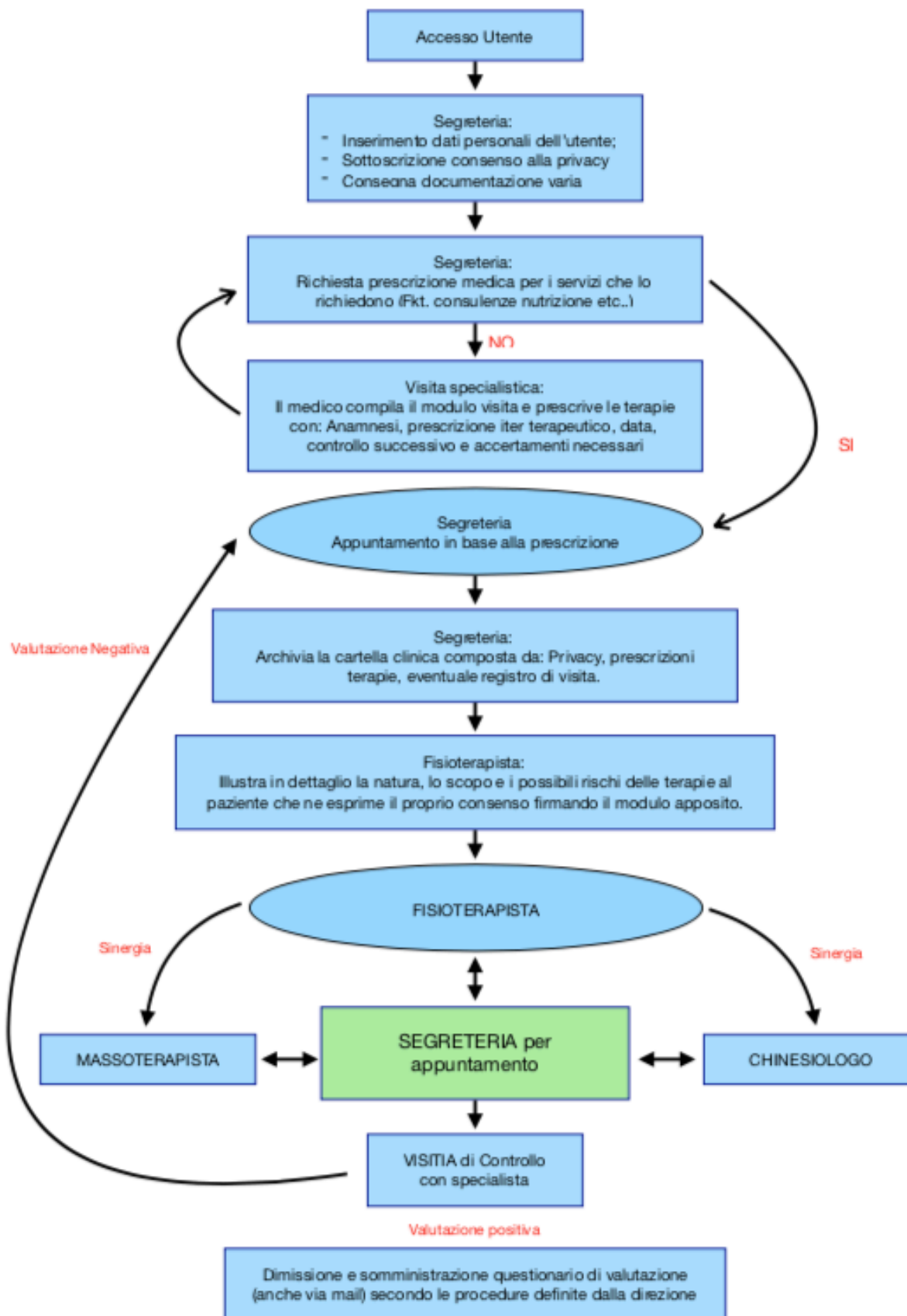


## Funzionigramma



Programma di lavoro:

per meglio garantire l'efficacia dell'intervento, il Poliambulatorio 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 il modello sotto riportato con la collaborazione sinergica da parte di medici specialisti, fisioterapisti, massoterapisti, chinesiologi e segreteria.



## 9. Gestione risorse tecnologiche:

assicurare la tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione al fine di garantire la totale affidabilità delle misure effettuate;

assicurare l'efficienza delle risorse tecnologiche in dotazione alla società mediante la programmazione e l'effettuazione degli opportuni interventi di manutenzione sia ordinaria che straordinaria.

## 10. Direzione Sanitaria

Responsabilità specifica di questa funzione è coordinare e supervisionare i processi relativi alla gestione delle risorse umane, degli approvvigionamenti, delle prenotazioni ed accettazioni, del sistema informativo oltre che della gestione dell'amministrazione della società.

Relazione sullo stato degli standard:

il Poliambulatorio specialistico garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti. Il Centro riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica dell'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.

Mansioni fondamentali:

curare i contatti con l'AULSS 7 Pedemontana;

mantenere la gestione della contabilità della società coordinando le risorse esterne;

mantenere la registrazione delle presenze del personale e custodirne la documentazione;

selezionare, valutare e qualificare i fornitori della struttura e definire gli accordi di fornitura;

provvedere alla valutazione periodica delle loro prestazioni;

approvvigionare i materiali ed i servizi richiesti alle migliori condizioni economiche, rispettando i tempi, le quantità e le specifiche qualità stabilite;

provvedere all'emissione degli ordini d'acquisto sulla base dei fabbisogni ed inoltrarli a fornitori qualificati;

assicurare il soddisfacimento delle richieste dei clienti in termini di prenotazioni delle prestazioni, accettazione degli utenti ecc, attraverso un'adeguata programmazione delle attività;

assicurare un'ottimale selezione, impiego e sviluppo delle risorse umane coerentemente con gli obiettivi della Società, gestendo processi di formazione continua miranti allo sviluppo di competenze specifiche, in risposta ad esigenze rilevate dalle varie funzioni aziendali;

gestire le procedure di raccolta e verifica della qualità, riproducibilità, accuratezza, completezza e diffusione dei dati.

## 11. Gestione comunicazione

Responsabilità di questa funzione è attivare un'efficace ed efficiente comunicazione aziendale e comunicazione con il pubblico, diffondere le informazioni, aggiornare la Carta dei Servizi, secondo le indicazioni regionali e controllare la procedura del consenso informato (ove fosse richiesto).

Il piano di formazione e i documenti di protocollo sono sempre a disposizione dell'utente in formato digitale o sul sito internet.

## 12. Segreteria

Responsabilità di questa funzione è la gestione del servizio dalla prenotazione e l'archiviazione delle prescrizioni. Si occupa di tutte le attività generiche di segreteria e del primo contatto con il pubblico.

## 13. Laureati in Scienze Motorie

Sotto la supervisione e le indicazioni del medico responsabile, svolgono test funzionali e applicano direttamente in palestra o outdoor i programmi di attività fisica concertati in équipe. Collaborano con FKT completando il programma di recupero funzionale impostato.

## 14. Terapisti della riabilitazione – Masso fisioterapisti (FKT)

Seguendo le prescrizioni mediche interne od esterne previste per il paziente in materia di riabilitazione, applicano le metodiche e le tecniche idonee previste eventualmente con l'ausilio di macchinari. Riferimento medico interno dell'ambulatorio è il Direttore Sanitario.

## 15. Accessibilità della struttura

Il Poliambulatorio è una struttura priva di barriere architettoniche e pertanto raggiungibile anche dai disabili ai quali sono riservati 3 posti auto nel parcheggio pubblico.

La struttura è raggiungibile: con i mezzi propri; con i servizi pubblici di autobus utilizzando le linee urbane dell'FTV.

Durante i mesi estivi l'orario potrebbe subire variazioni che saranno comunicate attraverso messaggi sulla segreteria telefonica e con l'esposizione di targhe informative.

## 16. Apertura e prenotazione

Le prenotazioni possono essere effettuate dall'interessato o allo sportello negli orari di segreteria o telefonicamente componendo il numero telefonico 0424 790001 selezionando l'interno numero 2. Nel corso della telefonata l'utente riceverà tutte le informazioni relative ad un corretto espletamento della prestazione direttamente dall'operatore.

Orario di apertura della segreteria dal lunedì al venerdì:

dalle 9.00 alle 12.00

dalle 14.30 alle 19.30

Orario di apertura del Poliambulatorio dal lunedì al venerdì:

dalle 8.30 alle 20.00

Tramite e-mail dal sito della struttura ([www.aquapolis.it/fisiopolis](http://www.aquapolis.it/fisiopolis)) è possibile effettuare una riserva di prenotazione, indicando anche giorni ed orari preferenziali, che sarà poi esaudita entro 24 ore lavorative.

Per ottenere un ciclo di trattamenti è sufficiente una richiesta di qualsiasi medico anche su proprio ricettario personale. Qualora la prescrizione medica contenga più prescrizioni l'operatore all'accoglienza, in accordo con l'interessato, li concentra in un'unica fascia oraria, compatibilmente con l'organizzazione dei vari servizi. L'utente ha l'obbligo di segnalare anche telefonicamente, con adeguato tempo di preavviso, l'impossibilità ad essere presente all'appuntamento prestabilito. Analogamente dovrà essere segnalato l'eventuale ritardo.

## 17. Utenza

Il servizio è rivolto a tutti i soggetti che ne richiedano prestazione.

La gestione del paziente:

vede come suo tutore il Direttore Sanitario che ne acquisisce la responsabilità sotto i vari aspetti, dall'accoglienza tramite il front office, fino al commiato, tramite la selezione dei migliori specialisti ammoniti per adempiere tramite la loro professionalità alle esigenze richieste.

La redazione della documentazione sanitaria avviene ad opera del medico specialista che ne assume la responsabilità e l'attenzione.

Vengono adottate procedure di scambio di informazioni del paziente, nel pieno rispetto della normativa sulla privacy, tramite la digitalizzazione delle visite e della documentazione, attraverso apposito gestionale che permette l'accesso alle informazioni tramite password personali e abilitanti ai vari livelli di competenza.

La redazione, l'aggiornamento e la conservazione della documentazione sanitaria, qualora non possa avvenire tramite digitalizzazione, viene riposta in apposito archivio contenitore della stessa documentazione cartacea in copia. Tale archivio vanta l'accesso del solo personale abilitato e medico.

La **riconciliazione farmacologica** avviene per direttiva del Direttore Sanitario che prescrive in fase di anamnesi il processo sistematico di raccolta di informazioni complete e accurate su farmaci e altri

prodotti assunti dal paziente, al fine di evitare il pericolo di errori di terapia per inadeguata conoscenza delle terapie in atto da parte dei sanitari e del paziente.

## 18. Caratteristiche dei servizi e tempi di attesa

La peculiarità dell'attività fisioterapica e riabilitativa è rappresentata dalla necessità di garantire cicli di terapia a cadenza variabile per ottenere la massima efficacia e nel rispetto delle esigenze particolari degli utenti (attività lavorativa, di studio, ecc...).

L'organizzazione del lavoro tende quindi a garantire la presenza di personale qualificato durante tutto l'orario di apertura, con una notevole flessibilità operativa, essendo privilegiata la programmazione per appuntamenti.

La copertura è assicurata con la presenza in loco di almeno un operatore specializzato e la pronta reperibilità organizzata per gli altri in caso di necessità, tenendo nella dovuta considerazione anche la giusta esigenza degli utenti che intendono quanto prima risolvere il loro problema.

In considerazione di quanto sopra espresso i tempi medi di attesa dalla prenotazione all'inizio dell'erogazione delle prestazioni variano tra le 24 e le 48 ore lavorative. I tempi di attesa per l'esecuzione della prestazione per l'espletamento delle formalità di accettazione variano in media dai 10 minuti nei periodi di massimo afflusso, all'immediatezza, nei periodi di minore afflusso.

### **Tempi d'accesso e procedure per la richiesta della documentazione sanitaria:**

qualora il paziente ritenga necessario richiedere la propria documentazione, sarà possibile ottenerla a seguito di esplicita richiesta presso la nostra segreteria o tramite indirizzo mail. Il paziente potrà ritirare la propria documentazione in stato cartaceo dal quindicesimo giorno successivo alla richiesta.

**Standard di qualità che il centro si impegna a garantire:**

PROCESSO	PARAMETRO	STANDARD	INDICATORE	VALORE ATTESO
<i>relazionale</i>	<i>Accoglienza</i>	presenza costante di operatori	<i>N° di operatori proporzionato al volume e/o richieste dell'utenza</i>	Livello di gradimento questionari >=buono pari al 80% dei questionari di ritorno
<i>relazionale</i>	<i>Accesso</i>	Tempi di attesa contenuti	<i>Tempo di attesa inferiore a 10 minuti</i>	Livello di gradimento questionari >=buono pari al 80% dei questionari di ritorno
<i>relazionale</i>	<i>Presenza in carico globale</i>	programmi individualizzati e coerenti ai bisogni reali della persona	valutazione della qualità del trattamento	Livello di gradimento questionari >=buono pari al 80% dei questionari di ritorno
<i>relazionale</i>	<i>Continuità assistenziale</i>	presenza di un sistema interno di interscambiabilità, confronto tra operatori, attuazione di incontri periodici (mensili) di programmazione e verifica con le persone coinvolte	<i>N° incontri effettuati/n° programmati per paziente</i>	<i>n° incontri non inferiore a n° 1</i>
<i>relazionale</i>	<i>Partecipazione/coinvolgimento</i>	presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio	N° reclami ricevuti/numero di accessi	Valore atteso reclami < 10% del numero accessi totale.
<i>professionale</i>	<i>Aggiornamento</i>	programmazione e realizzazione periodica della formazione degli operatori	<i>N° incontri effettuati/n° programmati</i>	<i>n° incontri non inferiore a n° 2</i>

Indagine sulla soddisfazione dei pazienti:

il Poliambulatorio specialistico garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dei pazienti, promuovendo la distribuzione di questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta. Nell'ottica di un miglioramento continuo, il Poliambulatorio specialistico ha attivato le migliori procedure organizzative interne e le istruzioni operative per descrivere le attività svolte all'interno della struttura, tale processo è finalizzato a fissare standard qualitativi per lo svolgimento delle attività in forma controllata.

## 19. Privacy e consenso informato

Tutti gli utenti all'atto della prima accettazione devono esprimere il proprio consenso per iscritto al trattamento dei dati personali a norma di legge. Il mancato consenso al trattamento dei dati personali comporta l'impossibilità ad eseguire le prestazioni richieste. Nel caso di accertamenti che possono presentare rischi di varia entità il paziente deve essere informato e deve rilasciare il proprio consenso per iscritto, consenso che viene conservato nella scheda clinica.

## 20. Indagini sulla soddisfazione dell'utente

Nella sala d'attesa è posto un apposito contenitore nel quale l'utente può inserire, in modo anche anonimo, le proprie considerazioni e valutazioni sulle prestazioni ricevute. Questa indagine consente alla Direzione Aziendale di reperire elementi utili per effettuare una relazione annuale di autovalutazione in cui sono esplicitati i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti e che saranno utilizzati in sede di conferenza generale per migliorare la qualità dei servizi erogati.

## 21. Reclami

Fisiopolis Bassano garantisce la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità della prestazione.

La segreteria del Poliambulatorio e tutto il personale amministrativo svolgono le mansioni di Ufficio Relazioni con il Pubblico, disponibili a ricevere osservazioni e reclami presentati dagli utenti.

Funzioni principali:

1. fornire informazioni sulle modalità di utilizzo dei servizi e sugli atti amministrativi svolti. Accogliere segnalazioni e reclami per disservizi e comportamenti che impediscono o limitano l'accesso alle prestazioni sanitarie. Le segnalazioni possono essere inoltrate alla segreteria di persona, telefonicamente, via fax, per posta, posta elettronica, utilizzando dove possibile l'apposito modulo (allegato a, riportato nella pagina seguente);
2. l'ufficio è tenuto inoltre a fornire risposte tempestive alle segnalazioni ed alle richieste che prevedono un immediato trattamento;
3. monitorare sistematicamente i bisogni e i livelli di soddisfazione degli utenti verso i servizi offerti dal Poliambulatorio e proporre, ove necessario, adeguamenti correttivi per migliorare la qualità delle prestazioni;
4. collaborare all'aggiornamento della Carta dei Servizi previsto a cadenza annuale.



## 22. Servizi offerti dal Poliambulatorio

### **Visite Specialistiche:**

#### **Medicina dello Sport per:**

Visita medico sportiva non agonistica con ECG  
Elettrocardiogramma a riposo

#### **Ortopedia per:**

Chirurgia e Patologia del Ginocchio  
Chirurgia e Patologia dell'Anca  
Chirurgia e Patologia del Piede, Mano e Gomito  
Chirurgia e Patologia della Colonna  
Chirurgia e Patologia della Spalla  
Traumatologia dello Sport  
Infiltrazioni  
Mesoterapia

#### **Cardiologia per:**

Visita Cardiologa  
Ecocardio

#### **Neurologia per:**

Visita Neurologica  
Elettromiografia

#### **Radiologia per:**

Ecografia Muscolo Tendinea  
Ecografia Addominale  
Infiltrazioni Eco Guidate all'Anca  
Lavaggi per Calcificazioni alla Spalla  
Alcolizzazione del Neuroma di Morton

#### **Dermatologia per:**

Visita Dermatologica  
Tricologia

#### **Fisiopolis S.r.l.**

Via Ca' Dolfin 139 – 36061 Bassano del Grappa VI  
C.F. e P.IVA 04145650240  
Tel. 0424-790001  
e-mail: cmfisiopolis@gmail.com

Mappatura Nevi Digitalizzata  
Visita Dermatologica per Vitiligine

## **Medicina Estetica**

## **Agopuntura**

**Dietistico per:**  
Consulenza Nutrizionale

## **Psicoterapia**

## **Fisioterapia**

La fisiokinesiterapia rappresenta l'attività principale del nostro percorso riabilitativo. Le sedute individuali hanno come obiettivo la risoluzione del dolore tramite tecniche manuali di: massaggio, mobilizzazione, recupero funzionale pre e post/chirurgico. Le suddette tecniche sono effettuate sui diversi segmenti corporei. Ogni trattamento è svolto dai nostri professionisti.

## **Valutazione fisiokinesiterapica**

È una valutazione che non si vuole in alcun modo sostituire a quella del medico specialista. È svolta dal fisioterapista allo scopo di individuare le cause che concorrono a mantenere lo squilibrio nell'apparato muscolo-scheletrico del soggetto valutato per poter in seguito meglio programmare il proprio intervento riabilitativo.

## **Rieducazione funzionale**

La rieducazione funzionale è in ordine cronologico l'ultima fase dell'iter riabilitativo ma non per questo meno importante del trattamento riabilitativo specifico. Mira ad ottenere un buon grado di forza attraverso un riequilibrio dei gruppi muscolari deficitari, definiti in base sia all'intervento chirurgico o trauma subito, sia attraverso il test isometrico che mette in evidenza le differenze di forza tra un arto e l'altro e tra un gruppo muscolare e l'altro. Ciò ci permette di individuare un protocollo di esercizi personalizzato.

La resistenza elastica abbiamo visto essere la più adatta a tale fase di rieducazione, ma non dimentichiamo l'utilizzo delle diverse contrazioni: isotonica concentrica, isotonica eccentrica, contrazione, isometrica con carichi naturali o piccole resistenze. La conoscenza dell'anatomia e della patologia sono la base su cui applicare tutti i principi del rinforzo muscolare e le leggi della biomeccanica che conosciamo (principi delle leve, dello svantaggio meccanico, legge del punto fisso, innervazione reciproca, fuso neuromuscolare, etc...).

## **Terapia manuale**

La terapia manuale è un termine che identifica non tanto una tecnica, quanto un metodo di lavoro il quale è basato prima di tutto su un solido ragionamento clinico. Senza quest'ultimo, infatti, tutte le

tecniche e manovre attuate dal fisioterapista senza il supporto di un corretto ragionamento clinico lo relegherebbero alla funzione di esecutore di manovre con tendenza ad applicare la sua routine in modo acritico e senza cercare di capire perché quel paziente migliora o peggiora. Il terapeuta manuale, oltre ad usare le mani, usa la testa, cerca sempre di fornire una spiegazione del problema al paziente, si occupa di prevenzione, e soprattutto cerca di educare al movimento insegnando esercizi per evitare recidive del problema oppure per migliorare la propria postura. Fanno parte della terapia manuale molti metodi o concetti quali McKenzie, Maitland, Mulligan, McConnell, Cyriax, manipolazioni fasciali e dei punti Trigger muscolari, mobilizzazione del sistema nervoso, tecniche ad energia muscolare ecc. Il ragionamento clinico è il punto cardine del nostro metodo di lavoro. Il fisioterapista deve essere a conoscenza di indicazioni e controindicazioni di questo o quel trattamento. Inoltre, deve poter valutare le modificazioni del trattamento in corso d'opera, in modo da decidere se continuare su un determinato percorso o se cambiarlo. Se l'obiettivo di un ciclo di trattamenti è ad esempio quello di eliminare il dolore e ripristinare la funzione (tornare al lavoro e alle attività fatte prima dello stato di malattia), il Fisioterapista manuale, sulla base della prima valutazione e conoscendo i possibili campanelli d'allarme e le controindicazioni al trattamento specifico, si avvale degli strumenti di cui possiede (tecniche manuali, apparecchiature fisioterapiche strumentali, prevenzione, educazione ecc) per indirizzare selettivamente il giusto trattamento. Il trattamento è sempre un processo dinamico per cui può variare da seduta a seduta proprio come cambia la situazione di un problema, il quale è sempre in evoluzione.

Il fisioterapista manuale tiene conto di ciò e costantemente rivaluta i progressi e/o i cambiamenti sintomatici del paziente riuscendo in questo modo ad effettuare un trattamento su misura.

### **Massoterapia Linfodrenaggio**

Pilates clinico e kinetic control.

### **Riabilitazione ortopedica post-chirurgica**

Fatta a seguito di interventi chirurgici come ad esempio a seguito di lesioni del ginocchio (ricostruzione del legamento crociato anteriore e/o meniscectomia), della spalla (riparazione della cuffia dei rotatori, instabilità scapolo-omerale), della colonna vertebrale (discectomie, laminectomie), artroprotesi di anca, ginocchio, spalla, e patologie tendinee. Questi sono solo degli esempi tra gli innumerevoli di pertinenza ortopedica o post- traumatica sportiva.

### **Idrokinesiterapia o terapia in acqua**

La riabilitazione in acqua è una tecnica di supporto ma anche elettiva nel trattamento riabilitativo di numerose patologie (neuromotorie ed ortopediche). Valido aiuto al paziente nella fase iniziale del trattamento di alcune patologie poiché permette di mobilizzare i primi gradi dell'articolazione con minor dolore e maggiore efficacia.

### **Servizi di fisioterapia con l'uso delle macchine**

Elettrostimolazioni, elettroterapia antalgica (tens), tecarterapia, magnetoterapia.

#### **Fisiopolis S.r.l.**

Via Ca' Dolfin 139 – 36061 Bassano del Grappa VI  
C.F. e P.IVA 04145650240  
Tel. 0424-790001  
e-mail: cmfisiopolis@gmail.com

Allegato A - Modulo per la segnalazione di disservizi

Data .....

n° progressivo.....

Cognome..... Nome .....

Tel..... Età .....

Residente..... Prestazione erogata.....

Chi subisce il disagio (se diversa dal segnalante):

COGNOME.....NOME.....età.....

Relazione di parentela con il segnalante

Descrizione del problema

Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita alla presente segnalazione ai sensi dell'art. 10 della legge 196/2003 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali".

Firma .....

La segnalazione può essere presentata anche in forma anonima.

Allegato B - Elenco servizi:

Fisioterapia attiva e passiva  
Idrokinesi terapia  
Terapia manuale  
Trattamento craniosacrale  
Miofibrolisi  
Linfodrenaggio  
Massaggio sportivo  
Bendaggio funzionale  
Kinesiotaping  
Fisioterapia a domicilio  
Onde d'urto  
Tecar terapia  
Laser terapia  
Ultrasuono terapia  
Magneto terapia  
Ionoforesi  
Bemer terapia  
Rieducazione funzionale  
Ginnastica posturale

**Elenco Professionisti:**

**DR. SAVALLA F.:** ..... **Medico dello Sport**

**DR. LONDEI L.:** ..... **Ortopedico**

**DR. ZAGLIO U.:** ..... **Ortopedico**

**DR. ZALAFFI A.:** ..... **Neurochirurgo**

**DR. LELA E.:** ..... **Radiologo**

<b><u>DR. SSA SABBAGH L.:</u></b> .....	<b>Cardiologo</b>
<b><u>DR. LOVISON F.:</u></b> .....	<b>Nutrizionista</b>
<b><u>DR. CANESSO F.:</u></b> .....	<b>Dietologo</b>
<b><u>DR. LONGO L.:</u></b> .....	<b>Fisioterapista</b>
<b><u>DR. CONTE F.:</u></b> .....	<b>Massofisioterapista</b>
<b><u>DR. BORDIGNON M.:</u></b> .....	<b>Dermatologo</b>
<b><u>DR. BURATTO M.:</u></b> .....	<b>Medico Chirurgo (micro chirurgia estetica)</b>
<b><u>DR. PARISE F.:</u></b> .....	<b>Medico Chirurgo (micro chirurgia estetica) Direttore Sanitario</b>
<b><u>DR. SSA BIZZARINI MANUELA:</u></b> .....	<b>... Medico Chirurgo</b>
<b><u>DR. SSA FERRAZZI A.:</u></b> .....	<b>Dermatologo</b>
<b><u>DR.SSA VOLTAN A.:</u></b> .....	<b>Medico Chirurgo</b>
<b><u>DR. PIGATTO D.:</u></b> .....	<b>Infermiere</b>

## Prevenzione e gestione del rischio infettivo

Il rischio infettivo in ambulatorio è un evento che non deve essere sottovalutato.

Le cause di tale problematica sono da ricercare principalmente nell'invasività intrinseca dell'atto chirurgico in generale e nella tipologia di lavoro svolto dal medico.

Tra le principali patologie a rischio infettivo rientrano l'Epatite C, l'Epatite B e, con minore incidenza, l'AIDS.

In linea generale sono i professionisti sanitari i più esposti a tale rischio professionale in ambulatorio, con gli infermieri strumentisti che registrano, in media, un tasso più alto di infortuni, seguiti dagli infermieri di sala.

Le ferite da strumenti da taglio o da punta sono i maggiori veicoli di infezione e da alcuni studi condotti in materia non sembra essere chiara quale sia la soluzione che offra una significativa riduzione dell'incidenza degli infortuni sopracitati nonostante negli anni le misure preventive abbiano avuto una escalation significativa.

### Le raccomandazioni per prevenire il rischio infettivo

In ambito ambulatoriale il rischio biologico rappresenta una tipologia di rischio correlato all'attività sanitaria alla quale ogni professionista sanitario si espone e gli infermieri, con il 60% di prevalenza rispetto alle altre figure, sono la categoria più esposta agli agenti biologici (sangue, saliva, sudore, urina, ecc).

Con il termine **rischio biologico-infettivo** si intende quindi la possibilità che, in seguito ad esposizione o contatto diretto con materiale infetto, il soggetto possa infettarsi.

Esso deriva essenzialmente da due elementi:

- rischio di contatto,
- rischio di contrarre la malattia.

Per gli infermieri il **rischio biologico** può essere rappresentato da qualsiasi tipologia di malattia infettiva o virus, visto e considerato che non esiste ovviamente una selezione di pazienti da prendere in carico, soprattutto in sala operatoria, dove il **rischio infettivo** è tra i più elevati rispetto alle altre unità operative.

I rischi più ricorrenti sono storicamente rappresentati da:

- Virus HIV,
- Virus HCV,
- Virus HBV,

Per quanto riguarda le **modalità di trasmissione** dovute a **contatto diretto o indiretto** con i fluidi corporei - in particolar modo il sangue - risultano quelle più comuni.

Le **misure preventive** al fine di evitare contatti con i fluidi veicolati di virus sono volte ad evitare il contatto parenterale, cutaneo e mucoso con quest'ultimi, al fine di evitare l'insorgenza di patologie infettive responsabili di gravi danni fisici permanenti.

I provvedimenti di prevenzione contro le patologie infettive in ambulatorio riguardano ogni membro che vi accede e vanno applicati durante ogni manovra diagnostica o assistenziale che preveda un rischio tangibile, sia in situazioni d'urgenza che in quelle di routine.

Le precauzioni standard o universali prevedono il fondamentale **lavaggio delle mani** (sociale, chirurgico e antisettico) antecedente e successivo ad ogni atto medico-infermieristico e dopo ogni contatto accidentale con i fluidi, compreso l'utilizzo di dispositivi di protezione individuale (DPI) monouso e monopaziente, che rispettino le norme vigenti e che comprendano l'utilizzo di:

- guanti (sterili e non sterili),
- camici di protezione (idrorepellenti),
- maschere ed occhiali protettivi.

Gli operatori che presentano lesioni e micro-lesioni cutanee devono evitare manovre assistenziali invasive e il contatto con presidi contaminati, che, se successivamente riutilizzabili e quindi non monouso, devono seguire le idonee procedure di decontaminazione, lavaggio e sterilizzazione.

Procedure che hanno l'obiettivo di **tutelare il paziente** in primis.

È di primaria importanza che:

- lo smaltimento di rifiuti e strumenti taglienti avvenga secondo le modalità più sicure;
- che non vengano rincappucciati o piegati gli aghi dopo l'utilizzo;
- che ogni comportamento all'interno dell'ambulatorio, prima, durante e dopo l'atto chirurgico, sia sempre volto a garantire la sterilità e la prevenzione delle patologie infettive, anche durante il trattamento di pazienti apparentemente non infetti.

**La sicurezza degli operatori è piuttosto garantita dall'applicazione rigorosa di procedure e protocolli di prevenzione universali**, che non prendano in considerazione i soli pazienti affetti da patologie infettive.

#### **Procedure standard in caso di lesioni con strumenti potenzialmente infetti**

Da studi condotti sugli infermieri di sala operatoria si evince come il numero di infortuni dovuti a lesioni provocate da strumenti da punto o da taglio nella categoria sia statisticamente considerevole.

I fattori che generano questa statistica negativa si riconducono, oltre all'invasività intrinseca delle operazioni chirurgiche che produce un contatto costante con i fluidi corporei del paziente, alla tipologia di attività che comporta livelli di stress decisamente elevati e alla tipologia di strumentario "pericoloso" manovrato.

L'analisi del fenomeno ha portato in più di un'occasione ad evidenziare come, in particolar modo negli strumentisti, il numero di infortuni subiti non si pone in relazione agli anni di esperienza lavorativa,



ma è comunque proporzionale al numero di interventi eseguiti e associato a determinati momenti dell'atto chirurgico, ad esempio l'incisione.

Le infezioni da HCV e HBV negli infermieri sottoposti a ferite da presidi contaminati è un evento piuttosto raro, soltanto l'1% degli operatori sviluppa un'infezione in seguito ad una ferita accidentale, ma il rischio aumenta di alcuni punti percentuali nei casi in cui il contatto parenterale sia più duraturo. Si è constatata una ancor più bassa percentuale di infettati per HIV, complice la riduzione complessiva dei pazienti affetti da AIDS negli ultimi anni.

In caso di **puntura accidentale con tagliente contaminato** è raccomandabile utilizzare delle procedure standard ministeriali che riducano i rischi di contagio:

- far sanguinare il sito leso,
- detergere la ferita con acqua e sapone,
- disinfettare con clorossidante elettrolitico (Amuchina) o Iodopovidone.

Nel caso si verifichi una **contaminazione di mucose** è necessario sciacquare con acqua corrente per 10-15 minuti senza sfregare, evitando l'uso di disinfettanti, mentre nel caso in cui ad essere contaminata sia una **porzione di cute lesa**, le procedure prevedono abbondante lavaggio e disinfezione del sito.

Successivamente a queste misure è importante procedere alla **segnalazione al Responsabile di Unità Operativa** per eseguire un rapporto sull'accaduto e far acquisire il consenso dal "paziente fonte" per un prelievo ematico per esami virologici.

Lo step successivo prevede una **visita al Pronto soccorso** o presso altra struttura idonea per:

- denuncia infortunio,
- prelievo per la ricerca di anticorpi anti-HIV, anti-HCV, HBSAg, HbsAb,
- eventuale profilassi post-esposizione.

In ultima analisi la documentazione prodotta deve essere consegnata presso la Direzione Sanitaria, che, dopo aver preso atto, programmerà i controlli successivi sull'infortunato.

## Identificazione e segnalazione degli eventi sentinella

ai sensi e per gli effetti del protocollo per il Monitoraggio degli Eventi Sentinella emanato dal Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche sociali

### DEFINIZIONE DI EVENTO SENTINELLA

La definizione e la tipologia degli eventi sentinella sono funzionali agli obiettivi e alle esigenze dell'organizzazione che li adotta. Nel contesto del Protocollo di monitoraggio degli eventi sentinella il Ministero definisce evento sentinella un *“evento avverso di particolare gravità, potenzialmente evitabile, che può comportare morte o grave danno al paziente e che determina una perdita di fiducia dei cittadini nei confronti del servizio sanitario. Il verificarsi di un solo caso è sufficiente per dare luogo ad un'indagine conoscitiva diretta ad accertare se vi abbiano contribuito fattori eliminabili o riducibili e per attuare le adeguate misure correttive da parte dell'organizzazione”*.

Lista degli eventi sentinella:

1. Procedura in paziente sbagliato
2. Procedura chirurgica in parte del corpo sbagliata (lato, organo o parte)
3. Errata procedura su paziente corretto
4. Strumento o altro materiale lasciato all'interno del sito chirurgico che richiede un successivo intervento o ulteriori procedure
5. Reazione trasfusionale conseguente ad incompatibilità ABO
6. Morte, coma o grave danno derivati da errori in terapia farmacologica
7. Morte materna o malattia grave correlata al travaglio e/o parto
8. Morte o disabilità permanente in neonato sano di peso >2500 grammi non correlata a malattia congenita
9. Morte o grave danno per caduta di paziente
10. Suicidio o tentato suicidio di paziente in ospedale
11. Violenza su paziente
12. Atti di violenza a danno di operatore
13. Morte o grave danno conseguente ad un malfunzionamento del sistema di trasporto (intraospedaliero, extraospedaliero)
14. Morte o grave danno conseguente a non corretta attribuzione del codice triage nella Centrale operativa 118 e/o all'interno del Pronto Soccorso
15. Morte o grave danno impreveduti conseguente ad intervento chirurgico
16. Ogni altro evento avverso che causa morte o grave danno al paziente

Tali sono gli eventi elencati dal Ministero, che in tale documento si riassumono per completezza.

#### **Fisiopolis S.r.l.**

Via Ca' Dolfin 139 – 36061 Bassano del Grappa VI  
C.F. e P.IVA 04145650240  
Tel. 0424-790001  
e-mail: cmfisiopolis@gmail.com

## PROCEDURA PER LA SEGNALAZIONE E TRASMISSIONE DEGLI EVENTI SENTINELLA

Ogni volta che si verifica un evento avverso, la Direzione Sanitaria, oltre a prendere in carico il paziente per attuare tutte le misure necessarie al fine di mitigare il danno e attivare i dovuti processi di comunicazione con pazienti e/o loro familiari in modo trasparente e completo, mette in atto le seguenti azioni, relativamente alla procedura di segnalazione dell'evento sentinella.

1. L'operatore sanitario (medico, infermiere od altro professionista coinvolto nell'evento avverso o che sia venuto a conoscenza dell'occorrenza di un evento avverso) comunica quanto accaduto al referente del rischio clinico quale il Direttore Sanitario.
2. Il Direttore Sanitario avvia immediatamente un'indagine interna per stabilire se l'evento avverso soddisfa i criteri per essere definito evento sentinella; se dall'indagine interna emerge che l'evento avverso è conseguente ad errore (attivo o latente) e che può aver provocato un danno, segnala l'evento sentinella utilizzando la scheda A del presente Protocollo; raccoglie ed analizza tutte le informazioni necessarie al fine di comprendere i fattori e le cause che hanno contribuito e determinato il verificarsi dell'evento, al fine di avviare l'analisi delle cause e dei fattori contribuenti e il piano d'azione entro 45 giorni solari.

Scheda A

**Segnalazione dell'evento sentinella**

<p><b>*Denominazione struttura sanitaria:</b> ..... .....</p> <p><b>ASL /A.O. di appartenenza:</b> .....</p> <p><b>Regione:</b> ..... <b>Provincia:</b> ..... <b>Comune:</b> .....</p> <p><b>Tipo struttura:</b> .....</p>
<p><b>*Referente per la compilazione:</b>.....</p> <p><b>Qualifica:</b> .....</p> <p><b>Tel:</b> ..... <b>fax:</b> ..... <b>e-mail:</b> .....</p> <p>(Valorizzare almeno uno tra tel, fax e mail))</p>
<p><b>Data compilazione:</b>...../...../.....</p>

*\* dato obbligatorio*

Bassano del Grappa, 12 Aprile 2018

Spett. le            Ufficio SUAP  
                          Comune di Bassano del Grappa

e            Spett.le            Dipartimento prevenzione  
                          Servizio Igiene e Sanità Pubblica

c.a.            Dr. Giampaolo Baggio

**Oggetto: Richiesta integrazione documentale n. 0033203U del 10 Aprile 2018-04-12**

A seguito di vostra gentile richiesta si comunica che la ditta Fisiopolis s.r.l. è società costituita per la gestione dei servizi sanitari di fisioterapia presso la struttura natatoria comunale in gestione ad "Aquapolis S.s.d. a r.l." per cui è stato richiesto parere preventivo sul progetto con esito FAVOREVOLE in data 28 dicembre 2017 Prot. N. 0113692U in allegato al quale sono presenti le documentazioni richieste, dichiarando la conformità ai sensi della Legge 13/89.

Rimanendo a disposizione per ogni ulteriore nella persona di Pierpaolo Longo (cell. 392 9149081), profittiamo della presente per porgere i migliori saluti.

Fisiopolis S.r.l.  
Lorenzo Longo

