

CENTRO DYNAMIC SRL

Carta dei Servizi

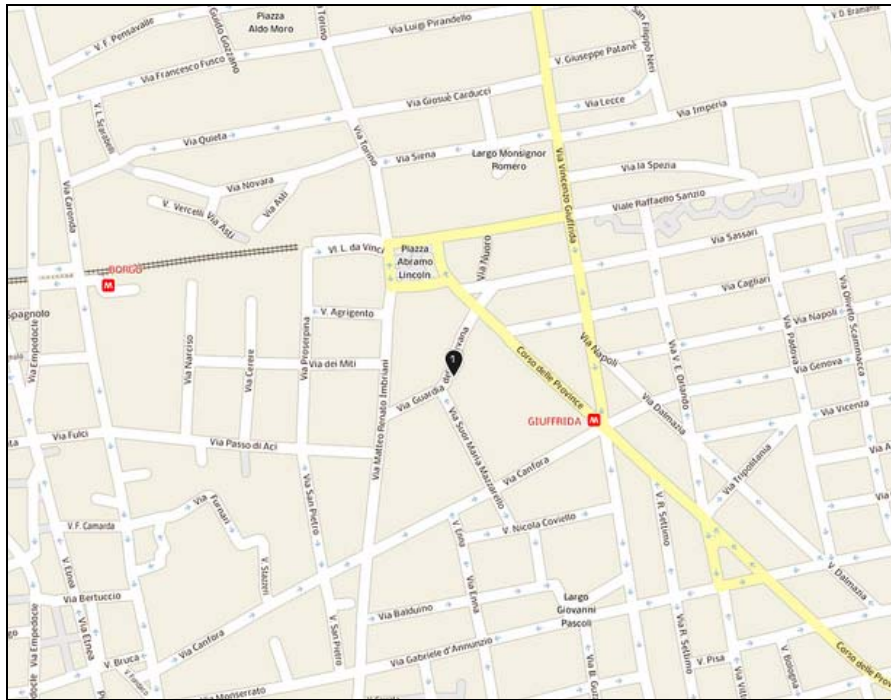
<i>Edizione</i>	<i>Data</i>	<i>Causale</i>	<i>Emissione</i>	<i>Approvazione</i>
0	01.08.2016	Cambio Locali		

Via Guardia della Carvana 4/4A – 95128 Catania
Tel. 095.508586 - 095.0935051
E-MAIL: centrodynamic@tiscali.it

INDICE

COME RAGGIUNGERCI.....	pag. 3
INFORMAZIONI UTILI.....	pag. 3
PROFILO DEL CENTRO.....	pag. 4
PRESTAZIONI EROGATE.....	pag. 5
I NOSTRI PRINCIPI FONDAMENTALI.....	pag. 5
IL NOSTRO SERVIZIO.....	pag. 6
LA PROCEDURA DEL RECLAMO.....	pag. 7
RISPETTO DELLA PRIVACY.....	pag. 7
LA MISURAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO.....	pag. 8
ORGANIGRAMMA AZIENDALE FUNZIONALE.....	pag. 9
PROTOCOLLI TERAPEUTICI IN CONVENZIONE.....	pag. 10
TERAPIE ANNESSE AI PROTOCOLLI.....	pag. 10
INTERVENTI TERAPEUTICI E DIAGNOSTICA A PAGAMENTO	pag. 11

COME RAGGIUNGERCI



Via Guardia della Carvana 4/4A – 95128 Catania

Informazioni Utili

Visite Fisiatriche:

dal LUNEDI' al VENERDI':
dalle 7.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 20.30

Orario di Lavoro:

dal LUNEDI' al VENERDI':
dalle 7.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 20.30

Tel. 095.508586 - 095.0935051

E-mail: centrodynamic@tiscali.it

Profilo del Centro

La nostra società Centro Dynamic, oggi SRL, ha compiuto da poco 30 anni. Abbiamo visto nascere questa attività e nel tempo affermarsi, crescere e migliorare continuamente al fine di assicurare sempre ai propri assistiti interventi riabilitativi appropriati ed innovativi.

Il centro nasce il 12/02/1981, sotto forma di società di fatto (SDF), a Catania con sede al civico n. 21 di via Caserta e con la denominazione sociale di “CENTRO DYNAMIC”.

L'attività operativa del centro inizia in data 21/06/1981, presso la sede sociale, a seguito del convezionamento con la regione Sicilia. L'assetto societario successivamente subisce delle variazioni: in data 26/06/1997 il centro si trasforma da società di fatto (SDF), in società in accomandita semplice (SAS), con l'aumento del capitale sociale e con l'ingresso di altri soci.

In data 31/08/2005 il centro si è trasformato da società in accomandita semplice (SAS) in società a responsabilità limitata (SRL), assumendo la nuova ed attuale ragione sociale “CENTRO DYNAMIC SRL”.

Nel 2016, l'attività convenzionata e accreditata con il S.S.N. si trasferisce presso i nuovi locali siti in Catania Via Guardia della Carvana 4/4A. La nuova sede garantisce la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti gli utenti affetti da patologie diverse; i locali sono climatizzati e non presentano alcuna barriera architettonica in osservanza della Decreto del Ministero dei Lavori pubblici 14 giugno 1989, n. 236.

La struttura è dotata di ambienti specifici per la propria attività ed in particolare di ambulatori medici, direzione amministrativa, sala d'attesa, servizi igienici, spogliatoi, box per attività di terapia fisica e massoterapia, ed infine aree attrezzate per attività motorie (palestre). Questo nuovo investimento nasce dalla consapevolezza che la domanda dei servizi riabilitativi sarà tendenzialmente crescente e dal desiderio di migliorare costantemente la qualità del servizio offerto alla propria utenza.

Il servizio viene fornito da personale altamente qualificato che costantemente si aggiorna sulle nuove metodiche riabilitative.

La dotazione strumentale è tutta in possesso di marchio CE, viene periodicamente controllata da un tecnico qualificato, ed è correlata quantitativamente e qualitativamente ai bisogni dell'utenza ad alle diverse tipologie di attività. Il centro è in possesso di attrezzature all'avanguardia e di nuove tecnologie per sempre migliorare l'assistenza sanitaria. Il centro mira ad implementare ulteriormente i servizi prestati all'utenza cercando di raggiungere la massima efficienza in un ambiente curato ed accogliente. Il Centro ha già ottenuto la certificazione per la Qualità conforme alla UNI EN ISO 9001/2008 rilasciata da parte di ente terzo accreditato.

Prestazioni Erogate

EROGAZIONE DI SERVIZI FINALIZZATI AL RECUPERO E ALLA RIABILITAZIONE FUNZIONALE

Esegue in convenzione, oltre le visite specialistiche fisiatriche, i protocolli terapeutici seguenti:

- PR. 1 Patologia del s.n.c. polidistrettale
- PR. 2 Patologia del s.n.c. monodistrettale
- PR. 3 Patologia del s.n.p. polidistrettale
- PR. 4 Patologia del s.n.p. monodistrettale
- PR. 5 Mono-Patologia osteomioarticolare post-traumatica e/o infiammatoria
- PR. 5 Poli-Patologia osteomioarticolare post-traumatica e/o infiammatoria
- PR. 6 Mono-Patologia osteoarticolare degenerativa
- PR. 6 Poli-Patologia osteoarticolare degenerativa
- PR. 7 Esiti di ustioni, interventi chirurgici ed interventi di tipo demolitivi
- PR. 8 Disabilità conseguenti a patologie inernistiche
- PR. 9 Paramorfismi e dismorfismi in età evolutiva (fino a diciotto anni).

I nostri Principi Fondamentali

La pubblicazione della carta dei servizi offre l'occasione per stabilire una sorta di patto tra utenti, operatori e amministratori della struttura al fine di realizzare un'attività sempre più attenta alla qualità del servizio offerto.

Il Centro ha inteso la redazione della presente Carta dei Servizi, non come mero adempimento di legge, peraltro assolutamente necessario, ma in un'ottica di continuo miglioramento, che permetta di raggiungere apprezzabili standard di qualità.

Pertanto il processo che ha portato alla stesura della carta, grazie al coinvolgimento di tutto il personale del Centro, ha evidenziato i punti di forza e di criticità del sistema organizzativo interno, introducendo un elemento significativo di rivoluzione culturale: lo spostamento dell'ottica dai bisogni interni a quelli dell'utente.

In un momento in cui il sistema socio-sanitario del nostro Paese tende ad un contenimento della spesa, la sfida per l'ottimizzazione delle attività che si svolgono diventa una necessità per mantenere alto il livello dei servizi offerti.

Tutto ciò si potrà ottenere se l'adozione della Carta dei Servizi non sarà un'operazione formale, ma uno strumento di continua analisi dei servizi, per migliorarli, a seconda dei bisogni delle

persone. Sarà quindi essenziale puntare con la massima attenzione alla qualità dei servizi offerti che devono essere appropriati alle necessità che cambiano e ai problemi che sorgono via via.

Tutto questo presuppone l'instaurazione di una profonda interazione tra il Centro e gli utenti che fruiscono delle prestazioni erogate.

Solamente con questi presupposti lo sviluppo della qualità dei servizi contribuirà al miglioramento della vita delle persone.

Perciò l'impegno istituzionale del nostro Centro è rivolto in primo luogo al conseguimento di un elevato livello di qualità in quanto esso indica il livello di civiltà e di democrazia di un Paese.

Il nostro Centro rispetta i principi fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94:

Eguaglianza ed imparzialità: i servizi sono erogati allo stesso modo a tutti, a prescindere dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalla religione attraverso un comportamento imparziale;

Continuità erogative: il servizio è erogato con continuità e l'eventuale interruzione sarà comunicata agli utenti;

Diritto di libera scelta: l'utente ha il diritto di scegliere la propria struttura di fiducia, secondo la normativa vigente;

Diritto di partecipazione e trasparenza: l'utente deve poter partecipare all'analisi delle prestazioni offerte dalla struttura, anche attraverso associazioni di tutela;

Efficienza ed Efficacia: il servizio del Centro deve garantire efficienza ed efficacia.

Il nostro servizio

L'utente, con la richiesta di visita fisiatrica o con l'impegnativa riportante il percorso, accede in sala d'attesa e sarà ricevuto dalla segreteria in base alla prenotazione effettuata.

Le terapie vengono stabilite da leggi nazionali e regionali. Per conoscerne quali siano i relativi costi si può consultare la lista completa dei percorsi e delle terapie erogabili dal Centro presso la segreteria. Per eseguire un percorso o visita fisiatrica, in regime di convenzione, è necessario presentare l'impegnativa del medico curante e un documento d'identità.

I pazienti dovranno, affinché il Centro possa eseguire le prestazioni richieste, rilasciare il consenso al trattamento dei dati (nel pieno rispetto del decreto 196/2003 relativo alla tutela della privacy). Qualora le prestazioni sanitarie siano erogate a minorenni, sarà necessaria la "Dichiarazione sostitutiva di certificazioni" compilata e sottoscritta dal genitore o dal tutore sotto la propria responsabilità e accompagnata dalla copia di un documento di identità.

Tutti gli utenti, prima di iniziare il proprio percorso riabilitativo, dovranno sottoporsi alla visita fisiatrica. Il fisiatra chiamerà il paziente per effettuare la visita rispettando la relativa prenotazione. Dopo avere effettuato la visita fisiatrica iniziale con la conseguente apertura della cartella clinica,

se il paziente è già in possesso dell'impegnativa del medico curante, riportante il percorso, potrà accedere in segreteria per concordare la data di inizio del ciclo di terapia; altrimenti si recherà dal proprio medico per la prescrizione.

L'operatore addetto all'accettazione e prenotazione registrerà il paziente nell'apposito modulo; l'inizio del ciclo, se necessario, sarà confermato per telefono dall'operatore addetto in segreteria.

La procedura del reclamo

Per ogni utente è disponibile, presso la Segreteria, un modulo dove è possibile registrare eventuali reclami derivanti da difformità nel servizio del Centro. La Direzione, supportata dal Responsabile del settore d'interesse e dal Responsabile Gestione Qualità, esegue una valutazione tecnica identificando le eventuali cause di non conformità e le responsabilità e apportando successivamente un'azione correttiva.

Per eventuali reclami o rimostranze verbali l'utente potrà rivolgersi al Responsabile Gestione Qualità.

Per il miglioramento continuo e la soddisfazione del cliente, il Centro ha definito una procedura per il trattamento e la gestione dei reclami (come richiesto dalla norma UNI EN ISO 9001:2008 con riferimento alla norma UNI 10600).

Ci impegniamo a rispondere, entro 10 gg. dalla data del ricevimento, ai reclami relativi a situazioni non rispondenti alle aspettative degli utenti, in riferimento agli impegni definiti dalla Carta dei Servizi.

La risposta al reclamo è immediata per le segnalazioni che si presentano di semplice soluzione, mentre in casi più complicati è necessario procedere come qui di seguito riportato:

- il responsabile gestione qualità del Centro, riceve e registra il reclamo nell'apposito modulo rapporto di non conformità;
- analizzate le cause predispone il trattamento, comunicandolo all'utente entro e non oltre 10gg;
- predispone inoltre apposite azioni correttive tendenti a eliminare le cause effettive che hanno determinato il reclamo.

In ogni caso la presentazione dei reclami, opposizioni o denunce, non impedisce la proposizione di impegnative in via giurisdizionale.

Rispetto della Privacy

Il nostro Centro garantisce il trattamento dei dati personali ottemperando alla legge sulla privacy 196/2003.

La misurazione della Qualità del servizio

Il nostro Centro ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri settori di attività e dei relativi servizi prendendo in considerazione il punto di vista fondamentale del processo di valutazione della qualità: la qualità così come percepita dall'utente.

Per poter valutare questo aspetto, è stato necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche dell'ambito di ricerca.

Lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dagli utenti nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione dell'utenza. Si tratta di un'intervista di sondaggio, da somministrare ad un campione statisticamente significativo di utenti, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato. La procedura di costruzione delle domande che compongono i questionari prevede una prima definizione dei cosiddetti fattori della qualità dei servizi, sulla base dei quali vengono poi formulate le diverse domande, il cui scopo è quello di andare ad indagare la soddisfazione percepita dagli utenti in relazione a ciascun fattore precedentemente individuato. I fattori della qualità dei servizi che il gruppo di lavoro ha deciso di prendere in considerazione sono i seguenti:

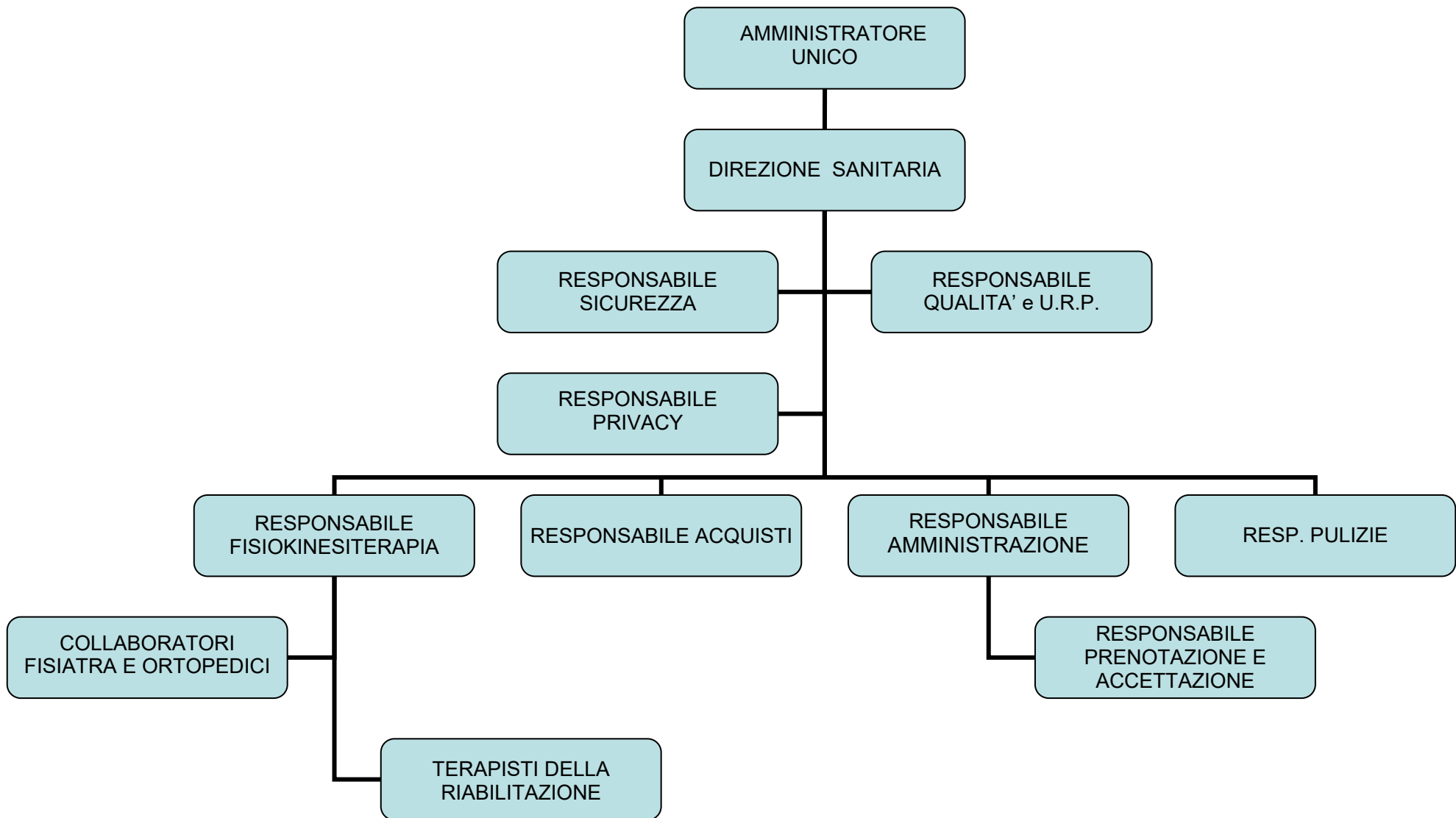
a. **aspetti visibili**: aspetti tangibili e visibili della struttura (es. pulizia dei locali e comfort dei box/palestre);

b. **organizzazione**: modalità di prenotazione delle prestazioni richieste;

c. **competenza e fiducia**: abilità e conoscenze comunicate al fruitore nel corso dell'erogazione del servizio (atteggiamento e disponibilità del personale sanitario, parasanitario e amministrativo, informazioni sulle prestazioni effettuate);

La ricerca sul campo è stata affidata agli operatori del Centro, che hanno curato la distribuzione e la raccolta dei questionari. Presso le segreterie, come già precedentemente riportato, è disponibile il modulo "Reclamo" dove possono essere registrate, dagli utenti, tutte le difformità riscontrate nel servizio. Da parte degli utenti è gradito qualsiasi suggerimento.

ORGANIGRAMMA AZIENDALE FUNZIONALE



PRESTAZIONI EROGATE

PROTOCOLLI TERAPEUTICI IN CONVENZIONE

- PR 1 – Patologia del sistema nervoso centrale polidistrettuale
- PR 2 – Patologia del sistema nervoso centrale monodistrettuale
- PR 3 – Patologia del sistema nervoso periferico polidistrettuale
- PR 4 – Patologia del sistema nervoso periferico monodistrettuale
- PR 5 – Mono-Patologia osteomioarticolare post-traumatica o infiammatoria
- PR 5 – Poli-Patologia osteomioarticolare post-traumatica o infiammatoria
- PR 6 – Mono-Patologia osteomioarticolare degenerativa
- PR 6 – Poli-Patologia osteomioarticolare degenerativa
- PR 7 – Esiti di ustioni, interventi chirurgici ed interventi di tipo demolitivi
- PR 8 – Disabilità conseguenti a patologie internistiche
- PR 9 – Paramorfismi e dismorfismi dell'età evolutiva (fino all'età di 18 anni)

TERAPIE ANNESSE AI PROTOCOLLI

- ❖ BIOSTEP
- ❖ ESERCIZI POSTURALI
- ❖ ESERCIZI PROPRIOCETTIVI
- ❖ ESERCIZI RESPIRATORI
- ❖ MECCANOTERAPIA
- ❖ MANIPOLAZIONI VERTEBRALI E PERIFERICHE
- ❖ MOBILIZZAZIONI ARTICOLARI
- ❖ MOBILIZZAZIONE DELLA COLONNA VERTEBRALE
- ❖ PEDANA STABILOMETRICA
- ❖ P.N.F.
- ❖ RIEDUCAZIONE FUNZIONALE
- ❖ RISOLUZIONE MANUALE DI ADERENZE ARTICOLARI
- ❖ RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA
- ❖ TERAPIA DI GRUPPO
- ❖ TERAPIA FISICA COMBINATA (LASER – MAGNETO – ULTRASUONOTERAPIA – TERAPIE ELETTRICHE)
- ❖ TERAPIA OCCUPAZIONALE
- ❖ TRAINING DEL PASSO E DEAMBULAZIONE

❖ TRAINING PER DISTURBI DEL LINGUAGGIO

Nota bene: per i protocolli terapeutici è prevista la relativa visita specialistica fisiatrica

INTERVENTI TERAPEUTICI E DIAGNOSTICA A PAGAMENTO

- ❖ IONOFRESI
- ❖ KOTZ
- ❖ LASER CO2
- ❖ LASER N. D. YAG
- ❖ LINFODRENAGGIO MANUALE
- ❖ MASSOTERAPIA DISTRETTUALE-RIFLESSOGENA
- ❖ TAVOLA PROPRIOCETTIVA ELETTRICA
- ❖ TECAR-TERAPIA
- ❖ TRAEBERT
- ❖ TRAZIONE SCHELETRICA
- ❖ CRIO-TERAPIA
- ❖ FREMS
- ❖ ECOGRAFIA MUSCOLARE
- ❖ ECOGRAFIA OSTEO-ARTICOLARE

*Responsabile Qualità
Addetto ai rapporti con il pubblico*

Dott.ssa Di Marco Cristina