



CRM
CENTRO RIABILITAZIONE DISABILI
SANT'ANTONIO

CENTRO RIABILITAZIONE DISABILI

Carta dei Servizi Sanitari

Rev. 05
04/03/2024



CONTENUTI

PREMESSA.....	3
AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
1. SEZIONE 1 – PRESENTAZIONE DELLA CARTA	4
1.1 Riferimenti normativi	4
1.2 Principi fondamentali	4
2. SEZIONE 2 – INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI	5
2.1 Storia della struttura, ubicazione, servizi forniti, organizzazione e personale	5
2.1.1 <i>Profilo del Centro Riabilitazione Disabili</i>	5
2.1.2 <i>Logistica aziendale</i>	6
2.1.3 <i>Servizio di accettazione - Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)</i>	7
2.1.4 <i>Il Sistema di gestione Qualità</i>	7
2.1.5 <i>Organizzazione e personale</i>	7
2.2 Orari Centro Riabilitazione Disabili	9
2.3 Accesso e accettazione	9
2.4 Privacy e protezione dati sensibili	9
2.5 Consenso Informato	9
2.6 Precauzioni da adottare per la prevenzione delle infezioni.	10
2.7 Risarcimento danni	10
2.8 Sicurezza	10
3. SEZIONE 3 - STANDARD DI QUALITÀ DEI RISULTATI	11
4. SEZIONE 4 – FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ/STANDARD	12
4.1 Monitoraggio	12
4.2 Fattori della Qualità	12
5. SEZIONE 5 – MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	14
5.1 Indagini periodiche sulla soddisfazione dei Pazienti.	14
5.2 Gestione delle osservazioni, dei suggerimenti e dei Reclami del Paziente	14
5.2.1 <i>Risposta ai reclami</i>	14
6. SEZIONE 6 - ALLEGATI.....	15



PREMESSA

Il presente documento, la CARTA DEI SERVIZI del Centro Riabilitazione Disabili, è stato redatto allo scopo di descrivere gli impegni assunti da parte del Nostro Centro nei confronti del Paziente, al fine di garantire gli standard di qualità del servizio fornito dalla struttura e l'incremento delle garanzie a tutela dei diritti del Paziente stesso. Tali impegni mirano a garantire la tutela del diritto alla salute, in relazione a:

- a) Facilità di accesso alle prestazioni di riabilitazione;
- b) Coinvolgimento del Cittadino-Paziente;
- c) Trasparenza e chiarezza nelle procedure messe in atto dal Centro Riabilitazione Disabili per raggiungere le proprie finalità.

AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

LA CARTA DEI SERVIZI È UNO STRUMENTO DINAMICO CHE RICHIEDE PERIODICI ADEGUAMENTI AL MUTARE DELLE CONDIZIONI DI EROGAZIONE E FRUIZIONE DEI SERVIZI DEL CENTRO RIABILITAZIONE DISABILI.

Ad ogni mutamento significativo delle risorse disponibili, delle modalità organizzative e delle aspettative dell'utenza deve seguire un nuovo equilibrio nell'organizzazione, che si esprime in nuovi standard di prestazione. Il Centro Riabilitazione Disabili si impegna ad operare affinché questi standard tendano continuamente ad innalzarsi.

L'utilizzo della Carta dei Servizi come strumento dinamico è evidenziata dall'aggiornamento, con cadenza almeno annuale delle informazioni di seguito elencate:

- Pubblicazione dei dati sui Monitoraggi della qualità dei servizi e sulla soddisfazione del Paziente (Par. 4.1 e Par. 4.2), risultati dell'anno precedente e standard obiettivo per l'anno in corso;
- Aggiornamento delle informazioni relative all'accesso ai servizi (orari, recapiti ecc.)
- Aggiornamento dell'elenco delle prestazioni (sezione 5);

La Carta dei Servizi viene verificata annualmente, al fine di assicurare l'aggiornamento delle informazioni contenute e migliorare progressivamente gli standard sui livelli di qualità del servizio.

La presente Carta dei Servizi sarà disponibile per la consultazione nella sala di attesa del Centro.

Sarà nostra cura poi fornirla in versione e-mail a tutti coloro che ce ne inoltreranno richiesta, nel rispetto dell'ambiente e del necessario contenimento dei costi.



1. SEZIONE 1 – PRESENTAZIONE DELLA CARTA

1.1 Riferimenti normativi

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.01.94 - Principi sull'erogazione dei pubblici servizi;
- Decreto Legge 12.05.95, N. 163 coordinato con la Legge di conversione 11.07.95, N. 273 - Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.05.95 - Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";
- LINEE-GUIDA N. 2/95 - Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale.
- DELIBERAZIONE N. 47/43 DEL 30.12.2010 Approvazione dei requisiti generali e ulteriori per il rilascio dell'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio sanitarie operanti nella Regione Sardegna.

1.2 Principi fondamentali

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi sono:

- **Uguaglianza e imparzialità:** il Centro Riabilitazione Disabili si impegna ad offrire i suoi servizi a tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione di sesso e/o nazionalità. A tutti i Pazienti è assicurato da parte del personale che opera nel Centro un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, di premura e professionalità, nel massimo rispetto reciproco tutelando la privacy, rispettando le convinzioni religiose e spirituali, la dignità personale e le condizioni di fragilità.
- **Diritto alla privacy:** il Centro Riabilitazione Disabili assicura il rispetto della privacy in tutti i casi di esami procedure e trattamenti applicando apposite linee di comportamento per rispettarla;
- **Diritto di libera scelta:** Ogni cittadino esercita il diritto di libera scelta e può rivolgersi per usufruire delle prestazioni direttamente al Centro di sua fiducia.
- **Partecipazione:** il Paziente ha diritto di formulare suggerimenti, osservazioni e reclami per il miglioramento del servizio, secondo le modalità previste dalla legge. Egli potrà servirsi dei moduli disponibili presso l'Accettazione. Il Direttore del Centro Riabilitazione Disabili avrà cura di valutare le segnalazioni dei Pazienti e, ove possibile, eliminerà gli inconvenienti segnalati mettendo in atto eventuali miglioramenti suggeriti.
- **Efficienza ed efficacia:** il Centro Riabilitazione Disabili è impegnato a garantire e ad offrire i suoi servizi con un uso ottimale delle sue risorse, adottando costantemente le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi, soprattutto nell'ottica di soddisfare appieno l'esigenza personale del Paziente. Il raggiungimento degli obiettivi non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate senza sprechi e costi inutili.
- **Assistenza:** Il personale del Centro Riabilitazione Disabili è impegnato nel fornire al Paziente l'aiuto e tutte le informazioni utili e necessarie per accedere ai servizi offerti nel modo più semplice e completo possibile e garantire a tutti i pazienti il diritto ad avere informazioni sul proprio stato di salute, sui programmi assistenziali e sull'accesso alla documentazione sanitaria.
- **Continuità:** il Centro Riabilitazione Disabili si impegna ad assicurare la continuità e la regolarità dei servizi nei limiti imposti dalle normative e dall'organizzazione interna.



2. SEZIONE 2 – INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

2.1 Storia della struttura, ubicazione, servizi forniti, organizzazione e personale

2.1.1 Profilo del Centro Riabilitazione Disabili

Ragione sociale	C.R.M. S.R.L.
Sede	Via Fadda, 14c – 09125 Cagliari (CA)
Telefono	070.307795
Accreditamento Regionale	ACCREDITAMENTO DEFINITIVO DETERMINAZIONE 723 DEL 13/07/2017 - RINNOVO DETERMINA N° 7295 DEL 14/11/2024 emessa da Servizio Suape Comune di Cagliari
Convenzione con la ASL	Il Centro Riabilitazione Disabili opera in convenzionamento esterno con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN)

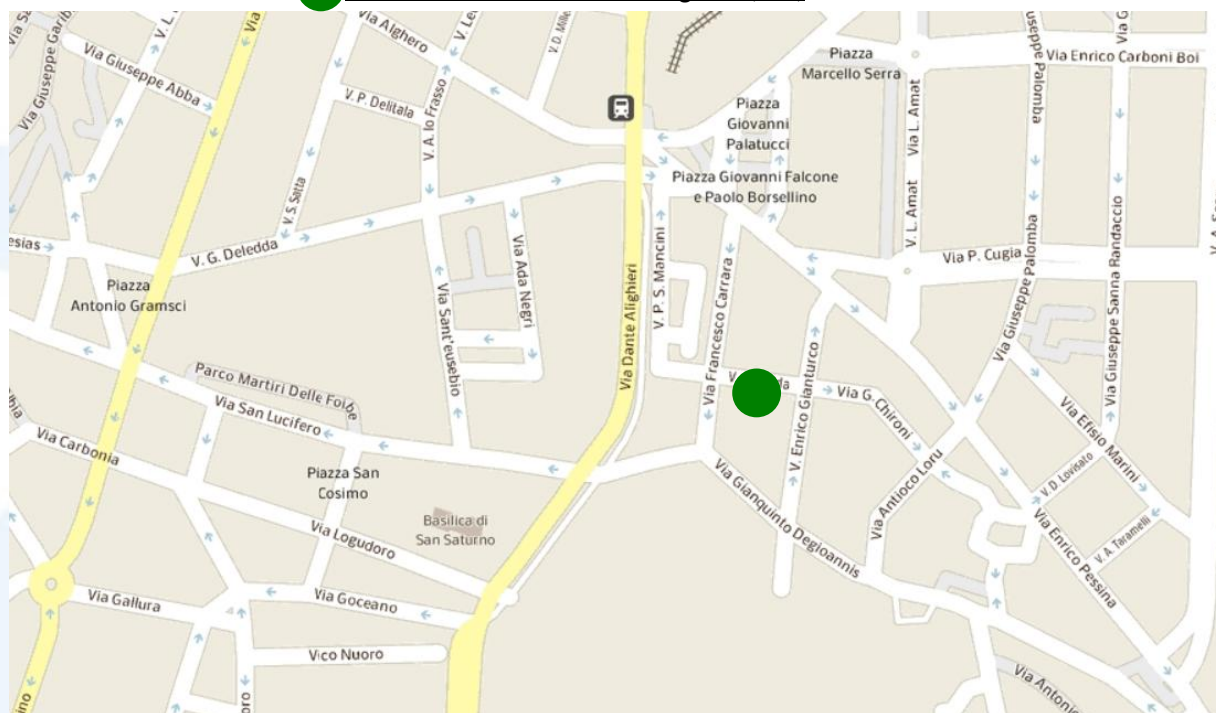
Il CRM SRL, operante nell'ambito del Gruppo Sant'Antonio, fornisce Servizi di Riabilitazione Disabili in convenzionamento esterno con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN).



2.1.2 Logistica aziendale

UBICAZIONE CENTRO RIABILITAZIONE DISABILI :

 **Via Fadda, 14c – 09125 Cagliari (CA)**



Come raggiungerci

Gli autobus n. 6 e 10 prevedono una fermata sul lato ds di Piazza della Repubblica a circa 50 m dall'ingresso del Centro. Nel loro percorso incrociano tutte le principali linee di trasporto pubblico della città.

Chi raggiunge il Centro con i mezzi propri può trovare un parcheggio nel piazzale tra Via Carrara e Via Dante ed, a pagamento, nelle stesse vie o nell'ampio parcheggio sotterraneo con entrata sul lato ds di Piazza della Repubblica, dietro il Tribunale.



Tel. : 070.307795



Servizio di accettazione - Ufficio Relazioni con il Pubblico

**MATTINA: dal Lunedì al Venerdì ore 8-13 :
POMERIGGIO dal Lunedì al Venerdì ore 15-18**



2.1.3 Servizio di accettazione - Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Il servizio di accettazione è in grado di fornire qualsiasi chiarimento sull'erogazione delle nostre prestazioni nella costante tutela del diritto alla riservatezza del Paziente e nel rispetto delle sue necessità, garantendo l'uguaglianza di trattamento nelle offerte al pubblico, senza distinzione di età, etnia, lingua, nazionalità, religione, condizioni psichiche e fisiche (a questo proposito ricordiamo l'assenza di barriere architettoniche nel rispetto delle norme vigenti).

Il nostro personale, sempre disponibile, è impegnato ad operare secondo criteri d'imparzialità, trasparenza e chiarezza nell'informare i Pazienti sulla tipologia degli esami e sulle caratteristiche dei materiali utilizzati.

Il servizio svolge un importante ruolo in materia di comunicazione pubblica e istituzionale del Centro Riabilitazione Disabili nei confronti dei Pazienti garantendo il diritto degli stessi ad essere informati.

In tal senso, il servizio svolge un ruolo di coordinamento delle informazioni volto ad assicurare la omogeneità e la uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile a tutti.

Il servizio, nei processi di comunicazione interna ed esterna verso il Paziente, svolge un ruolo:

- a) informativo, mediante una attività di informazione e assistenza ai Pazienti;
- b) di supporto, nei confronti dei Pazienti;
- c) conoscitivo, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte dei Pazienti;
- d) promozionale dei servizi del Centro Riabilitazione Disabili.

Il Servizio di accettazione - Ufficio relazioni con il pubblico è accessibile all'utenza ai recapiti indicati al paragrafo "Logistica aziendale".

2.1.4 Il Sistema di gestione Qualità

Il Centro Riabilitazione Disabili ha scelto di introdurre nella propria organizzazione di un Sistema di gestione conforme alla Delibera Regionale n. 47/43 del 30/12/2010 sull'accreditamento delle strutture sanitarie ed ai Sistemi di gestione per la Qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9001.

La presenza di un Sistema Qualità attesta che il Centro ha organizzato la gestione ed erogazione delle prestazioni di Riabilitazione Disabili sulla base del rispetto di regole riconosciute a livello nazionale e internazionale, a testimonianza dell'impegno aziendale diretto al miglioramento continuo ed a garantire la tutela dei diritti del Paziente e la sua piena soddisfazione.

2.1.5 Organizzazione e personale

L'organizzazione del Centro Riabilitazione Disabili è tale da assicurare che ciascun operatore sia consapevole, con la massima chiarezza, dei compiti assegnati.

Nell'ambito dell'introduzione del Sistema di Gestione per la Qualità, è stata completata la formalizzazione dell'Organigramma della struttura, dei requisiti di Competenza, professionalità ed



esperienza richiesti per ogni figura professionale inserita nell'Organigramma, e delle specifiche mansioni di ogni figura.

Ne consegue un aumento dell'efficienza nello svolgimento delle attività di erogazione prestazioni di Riabilitazione Disabili, attraverso la rigorosa applicazione delle regole interne, formalizzate in Procedure, Istruzioni e Protocolli e le linee guida nazionali e internazionali, e nella attuazione di misure finalizzate a ridurre al minimo i tempi di attesa ed eventuali disagi per i Pazienti.

Il Centro Riabilitazione Disabili, nello svolgimento delle proprie attività, pone in primo piano gli interessi del Paziente; pertanto il personale che collabora con il Centro Riabilitazione Disabili è tenuto al rispetto dei codici etici delle rispettive professioni, in particolare:

- CODICE DEONTOLOGICO DEI MEDICI
- CODICE DEONTOLOGICO DEL FISIOTERAPISTA
- CODICE DEONTOLOGICO DELL'OPERATORE SOCIO SANITARIO.

Tutto il personale del Centro Riabilitazione Disabili è dotato di cartellino di riconoscimento con nome e cognome.



2.2 Orari Centro Riabilitazione Disabili

Il Centro Riabilitazione Disabili eroga le proprie prestazioni secondo i seguenti orari:

SPECIALITÀ	 ORARIO				
	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
	8-13 15-18	8-13 15-18	8-13 15-18	8-13 15-18	8-13 15-18

2.3 Accesso e accettazione

Il paziente deve presentare alla Accettazione la TESSERA SANITARIA, la SCHEDA DI VALUTAZIONE rilasciata da uno specialista, in cui viene indicata la DIAGNOSI, la VALUTAZIONE FUNZIONALE, il PROGETTO RIABILITATIVO ed il PROGRAMMA RIABILITATIVO, e l'IMPEGNATIVA MEDICO DI BASE.

Il personale dell'Accettazione provvede a sottoporre all'attenzione del paziente il modulo INFORMATIVA PRIVACY ed a far sottoscrivere al paziente l'apposito CONSENSO relativo all'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs. 196/2003. Viene fatto firmare al paziente il MODULO ASSENZA ALTRI TRATTAMENTI, con cui il paziente dichiara di non usufruire di trattamenti riabilitativi ex Legge 833/78 presso altre strutture pubbliche o provate convenzionate/accreditate.

La segretaria comunica al paziente la programmazione delle terapie.

Lo svolgimento della terapia viene registrato dai FISIOTERAPISTI nel modulo FOGLIO PERSONALE PRESENZE PAZIENTE, in cui si riporta h inizio e h fine del trattamento, firma del paziente. Il FOGLIO PERSONALE PRESENZE PAZIENTE viene rilasciato in copia al paziente.

2.4 Privacy e protezione dati sensibili

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi del D.lgs. 196/2003 ed al Regolamento UE/2016/679, circa il trattamento dei suoi dati sensibili che verranno utilizzati dal Centro Riabilitazione Disabili solo a fini di diagnosi e cura.

Il paziente è invitato a fornire la necessaria autorizzazione al personale della Accettazione. In ogni caso è assicurata dal personale del Centro Riabilitazione Disabili la massima discrezione per salvaguardare l'anonimato dei pazienti.

Il personale dell'Accettazione provvede a sottoporre all'attenzione del paziente il modulo INFORMATIVA PRIVACY ed a far sottoscrivere al paziente il modulo CONSENSO, relativo all'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs. 196/2003 ed al Regolamento UE/2016/679.

2.5 Consenso Informato

Il Paziente ha diritto ad essere informato dagli operatori sanitari, con un linguaggio a lui comprensibile, circa i rischi collegati a particolari pratiche sanitarie e quindi circa la possibilità di accettarle o meno in maniera consapevole (consenso informato).



Il consenso deve essere richiesto ed ottenuto direttamente dal paziente interessato; solo nel caso di minori o di persone non capaci di intendere e di volere, il consenso deve essere espresso dai legali rappresentanti (genitori o tutori; tuttavia, laddove possibile, i pazienti devono essere comunque informati e si deve tener conto dei loro desideri). Il consenso deve essere personale, esplicito, informato, cioè consapevole.

2.6 Precauzioni da adottare per la prevenzione delle infezioni.

Il personale del Centro Riabilitazione Disabili applica adeguate procedure di pulizia e sanificazione negli ambienti e delle attrezzature, finalizzate alla prevenzione delle infezioni ed a garantire che a seguito delle attività svolte nella struttura non derivi il trasferimento di patogeni ai Pazienti e da un Paziente all'altro.

2.7 Risarcimento danni

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

Il Centro Riabilitazione Disabili si attiva tempestivamente per assistere i danneggiati, e ove sia accertata la responsabilità dell'azienda vengono avviate le pratiche del caso, attraverso l'Ufficio Relazioni con il pubblico.

Il Centro Riabilitazione Disabili ha stipulato idonea polizza per la copertura dei danni derivanti dallo svolgimento dell'attività professionale.

2.8 Sicurezza

Le condizioni di sicurezza sono garantite dal rispetto delle norme nazionali, con riferimento al D.lgs. 81/2008 e successive modifiche.

Tutto il personale operante nella struttura è informato sul piano di sicurezza, di evacuazione. Appositi cartelli segnalano i rischi, i divieti e le vie di fuga.

La struttura è sottoposta a verifica periodica dei requisiti di legge e di funzionamento.

Le vie e le porte di fuga sono mantenute libere da ogni tipo di impedimento.

Il personale viene sottoposto, con cadenza annuale, ai controlli previsti dal D.lgs. 81/2008, ed effettuati dal Medico Competente.



3. SEZIONE 3 - STANDARD DI QUALITÀ DEI RISULTATI

Il Centro garantisce costantemente impegnato nel miglioramento del livello qualitativo delle prestazioni per rispondere in modo rapido ed efficace alle richieste del paziente.

L'organizzazione è periodicamente sottoposta a verifiche ispettive interne sul rispetto delle procedure e dei protocolli, sulla qualità delle prestazioni, l'immagine e l'efficienza.

È assicurata dall'alta professionalità e dai personali "curricula" dei Fisioterapisti che operano nella struttura ed è assicurata dai programmi di formazione e aggiornamento di tutto il personale del Centro.



4. SEZIONE 4 – FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ/STANDARD

Il Centro Riabilitazione Disabili ha individuato i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità del servizio, quali:

- **ASSISTENZA, INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA E CORTESIA:** Assistenza, informazione, accoglienza e cortesia costituiscono gli elementi più significativi per i Pazienti per valutare la QUALITÀ FORMALE del servizio e rappresentano un impegno per il Centro Riabilitazione Disabili a fare sempre meglio. Il Centro Riabilitazione Disabili, infatti, consapevole del fatto che ascoltare il Paziente, fornirgli spiegazioni in un linguaggio comprensibile, trattarlo con gentilezza, educazione e rispetto sono azioni necessarie per offrire un buon servizio, ha da sempre posto particolare attenzione a migliorare l'informazione e a facilitare l'accesso ai servizi offerti.
- **AFFIDABILITÀ, TEMPESTIVITÀ :** Affidabilità e tempestività costituiscono gli elementi più significativi per valutare la QUALITÀ SOSTANZIALE del servizio. L'impegno del Centro Riabilitazione Disabili è quello di migliorare le prestazioni in termini di correttezza e di puntualità.

Nell'ambito di ciascuno dei fattori sopra descritti sono definiti gli specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato. Ad ogni indicatore corrisponde:

- Una specifica unità di misura dei risultati che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- Uno standard (o livello di servizio promesso) che è il valore che l'Azienda si impegna a rispettare;
- Una modalità di rilevazione dei risultati.

4.1 Monitoraggio

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità definiti, il Centro Riabilitazione Disabili, si impegna a verificare periodicamente la rispondenza rispetto allo standard promesso per valutare il grado di soddisfazione del Paziente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- Analisi degli standard relativi agli indicatori di qualità;
- Indagini sulla soddisfazione del Paziente;
- Segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda.

4.2 Fattori della Qualità

Il Centro garantisce, per ciascun fattore di Qualità individuato, il rispetto degli Impegni di Qualità elencati di seguito.



Fattore di Qualità		Parametri	Valore di riferimento 2024
/	CAMPIONE DI RIFERIMENTO	N. Questionari	
Accoglienza	Climatizzazione locali	Presente/assente	Presente
Accoglienza	Pulizia ordinaria bagni	Frequenza	Giornaliera
Accoglienza	Pulizia ordinaria palestra	Frequenza	Giornaliera
Accoglienza	Riconoscibilità del personale : utilizzo cartellino di riconoscimento	Presente/Assente	Presente
Accoglienza	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sul comfort della struttura (sala d'attesa, ambulatori, servizi)	% soddisfatti	> 90 %
Accoglienza	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla Facilità di accesso al Centro	% soddisfatti	> 90 %
Accoglienza	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sull'Orario e giorni di apertura	% soddisfatti	> 90 %
Affidabilità e Tempestività	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva delle prestazioni del Centro	% soddisfatti	> 90 %
Affidabilità e Tempestività	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sui tempi di attesa per l'esecuzione delle prestazioni	% soddisfatti	> 90 %
Affidabilità e Tempestività	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla gentilezza e cordialità del personale al telefono	% soddisfatti	> 90 %
Affidabilità e Tempestività	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla prontezza del Centro nel fornire informazioni e risposte alle Sue richieste e completezza risposte fornite	% soddisfatti	> 90 %
Aspetti relazionali	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla professionalità e competenza del personale del Centro	% soddisfatti	> 90 %
Aspetti relazionali	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla gentilezza e cordialità del personale del Centro	% soddisfatti	> 90 %
Informazione	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla chiarezza e completezza dei cartelli indicatori all'esterno del Centro	% soddisfatti	> 90 %
Informazione	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla chiarezza e completezza della segnaletica e degli avvisi all'interno del Centro	% soddisfatti	> 90 %
Informazione	Soddisfazione cliente - Percezione complessiva sulla Disponibilità informazioni sull'accesso alle prestazioni	% soddisfatti	> 90 %
Tutela e ascolto	Raccolta reclami	Modalità di raccolta	Telefonica, scritta, verbale
Tutela e ascolto	Riscontro proposte e reclami	Tempo di risposta	Entro 30 giorni ai reclami scritti



5. SEZIONE 5 – MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Il Centro attua una verifica periodica degli impegni assunti attraverso gli standard di qualità definiti, al fine di adeguare i processi di erogazione delle prestazioni di Riabilitazione Disabili e rimodulare gli impegni in funzione delle nuove esigenze emerse.

A tale fine il Centro Riabilitazione Disabili ha messo in atto diversi sistemi di tutela e verifica, quali:

- Sistema di rilevazione e gestione dei reclami dei Pazienti;
- Indagini periodiche sulla soddisfazione dei Pazienti;
- Verifiche del rispetto degli standard e degli impegni assunti, mediante definizione di indicatori di monitoraggio e attuazione di Verifiche Ispettive interne.

5.1 Indagini periodiche sulla soddisfazione dei Pazienti.

Il Centro Riabilitazione Disabili ritiene di fondamentale importanza, al fine di mantenere e migliorare gli standard e gli impegni assunti verso l'utenza, raccogliere attivamente le segnalazioni ed suggerimenti dei Pazienti. Pertanto è a disposizione nella sala d'attesa un "Questionario di valutazione", da compilare e imbucare nell'apposita cassetta all'ingresso.

5.2 Gestione delle osservazioni, dei suggerimenti e dei Reclami del Paziente

I reclami possono essere inoltrati al Centro Riabilitazione Disabili mediante compilazione dell'apposito "Modulo di reclamo", a disposizione dei Pazienti presso l'accettazione del Centro.

Tale Modulo dovrà essere notificato al Centro Riabilitazione Disabili - Accettazione mediante:

- Consegna a mano;
- Per posta ordinaria o raccomandata;
- Via fax
- Via e-mail.

Il personale addetto è a disposizione del Paziente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni e aiutandolo nella compilazione del Modulo.

5.2.1 Risposta ai reclami

Il Centro Riabilitazione Disabili si impegna a comunicare al Paziente:

- una risposta esaustiva, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo;
- una risposta scritta in tutti quei casi in cui non sia possibile dare una immediata risposta ed entro 60 giorni dalla presentazione del reclamo, in cui sarà specificato al Paziente l'esito degli accertamenti compiuti, le azioni intraprese per la gestione di quanto segnalato ed il termine entro il quale saranno portate a conclusione.



CRM
CENTRO RIABILITAZIONE DISABILI
SANT'ANTONIO

CARTA DEI SERVIZI

6. SEZIONE 6 - ALLEGATI

- **QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE CLIENTE**
- **MODULO RECLAMO**

