



Direttore Sanitario: Dr.ssa AnnaMaria Ferrari

Aut. Sanitaria n. 1286 del 27/07/2022



Gentile Utente,

nel darLe il benvenuto, desideriamo innanzitutto ringraziarLa per aver scelto il Nostro Poliambulatorio.

La invitiamo a leggere questa "Carta dei Servizi", che riteniamo possa esserLe utile per meglio orientarsi e per consentirLe di fruire nel modo migliore dei servizi offerti, nonché per venire a conoscenza dei Suoi diritti e delle garanzie che possiamo offrirLe per Sua tutela.

La Carta dei servizi va intesa come sintesi dinamica di un processo in corso che vede l'organizzazione trasformarsi in funzione delle esigenze del cliente, delle normative sanitarie, delle innovazioni tecnologiche ed eventuali eventi sanitari straordinari e vuole essere allo stesso tempo un agile strumento di consultazione rispetto all'organizzazione ed agli impegni assunti nei confronti dei cittadini clienti.

La carta è a disposizione degli utenti presso la sala di attesa del Poliambulatorio e consultabile online al sito www.poliambulatorioairone.com.

Le garantiamo il nostro massimo impegno per un servizio di qualità.

La invitiamo a farci pervenire la Sua opinione, compilando il breve questionario che è a sua disposizione nella cassetta dedicata o in qualsiasi altro modo Lei riterrà opportuno.

Il nostro personale è a sua disposizione per ricevere qualsiasi suo suggerimento, così come ogni reclamo.

Saranno gradite osservazioni e consigli utili al fine di migliorare la nostra organizzazione per una sempre maggiore soddisfazione dei nostri utenti. Per questo motivo, Le saremmo grati se volesse compilare e consegnare alla Reception il "Questionario per la soddisfazione dell'Utente": la Sua valutazione ci consentirà di migliorare la qualità dei nostri servizi.

La Direzione

 POLIAMBULATORIO AIRONE Salsomaggiore Terme TST	CARTA DEI SERVIZI	ver. 01
		Agg. 27/07/2022

PRESENTAZIONE DEL POLIAMBULATORIO

Il "Poliambulatorio Airone" è struttura sanitaria privata fondata nel 2002 finalizzata all'erogazione di prestazioni sanitarie agli utenti con criteri di efficacia ed efficienza assicurando altresì l'appropriatezza della stessa. Nel Luglio del 2022, il "Poliambulatorio Airone" trasferisce le attività sanitarie presso lo "Stabilimento Zoja", struttura recentemente rinnovata sia dal punto di vista strutturale che impiantistico e dove sono presenti la Casa della Salute e il Centro Salute Donna. Il trasferimento nel polo sanitario per eccellenza di Salsomaggiore "Zoja" rappresenta un'importante implementazione dell'offerta al cittadino di attività medico-diagnostiche, rispondendo alle esigenze di riorganizzazione del territorio per la promozione della salute e del benessere.

Garanzie di Qualità: Mission e Vision

Mission

Gli obiettivi che da sempre persegue sono rappresentati da:

- ◆ fornitura qualificata di servizi in diverse branche specialistiche per il soddisfacimento delle richieste in ambito sanitario espresse dalla cittadinanza
- ◆ collaborazione con l'Azienda Sanitaria Locale ed integrazione delle prestazioni sanitarie specialistiche da questa offerte alla cittadinanza
- ◆ raggiungimento della soddisfazione degli utenti mediante la fornitura di servizi sempre più qualificati nei tempi i più rapidi possibili
- ◆ efficienza organizzativa
- ◆ massima attenzione alla prevenzione e controllo delle infezioni per la tutela della salute degli utenti e degli operatori facenti parte dell'organico del Poliambulatorio

 <p>POLIAMBULATORIO AIRONE Salsomaggiore Terme TST</p>	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	ver. 01
		Agg. 27/07/2022

- ◆ informazione sulle normative relative alla tutela delle garanzie di un corretto trattamento dei dati personali in conformità del Regolamento UE 679/2016 – GDPR.

	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	ver. 01
		Agg. 27/07/2022

Vision

I principi fondamentali che guidano le scelte di gestione del “Poliambulatorio Airone TST”, al fine di fornire la massima qualità nell'erogazione dei servizi, sia in termini professionali, tecnologici ed organizzativi sono:

Equità nelle modalità di erogazione dei servizi e delle prestazioni

Garanzia di informazione agli utenti sui trattamenti e sui servizi erogati

Controllo sull'efficacia ed efficienza dei servizi offerti. L'organizzazione tende costantemente ad elevare i propri standard di qualità e sicurezza in ogni ambito in un contesto di “miglioramento continuo” e di “coinvolgimento degli operatori ad ogni livello”.

Cortesìa ed attenzione del personale come valore diffuso a tutta l'organizzazione. Il personale possiede elevate competenze, professionalità e capacità tecniche nel proprio settore, accompagnate da una spiccata capacità di ascolto e dialogo con l'utente.

Centralità e partecipazione dell'utente il paziente è al centro del processo diagnostico-assistenziale, e l'organizzazione si adatta continuamente per rispondere in modo sempre più efficace, sicuro, completo e rapido ai suoi bisogni di salute e per garantire l'umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza.

La Direzione del “Poliambulatorio Airone TST” garantisce il suo impegno costante nel raggiungimento degli obiettivi aziendali e nel miglioramento continuo dell'efficacia e della qualità dei servizi offerti. La Direzione è, infatti, pienamente convinta che il successo di un'organizzazione dipenda dal saper comprendere e soddisfare le esigenze e le aspettative, presenti e future, degli utenti attuali e potenziali attraverso un dinamico andamento della politica dell'azienda alle esigenze, sempre in evoluzione, mostrate dall'utenza.

Il “Poliambulatorio Airone TST” è consapevole che solo attraverso un monitoraggio costante della soddisfazione degli utenti è possibile indirizzare i processi aziendale e farli tendere, attraverso adeguate azioni correttiva e preventiva, al voluto grado di efficienza, supportando così un'azione commerciale incisiva, determinane nell'acquisizione di nuovi spazi di mercato e nel rafforzamento economico dell'azienda.

La qualità dei servizi offerti dal “Poliambulatorio Airone TST” nasce dall'ottimizzazione di tutti i processi aziendali attraverso l'impegno di risorse, metodologie e strumenti consolidati e dalla consapevolezza del contributo al miglioramento continuo di tutti i collaboratori. La logica dell'eccellenza guida, infatti, gli investimenti dell'impresa in termini di risorse materiale e, soprattutto umane, il che significa investire in programmi di formazione mirati a far crescere, puntando sulle attitudini di ciascuno, la professionalità dell'individuo e, con essa, le competenze distintive del Poliambulatorio.

	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	ver. 01
		Agg. 27/07/2022

IMPEGNI DEL POLIAMBULATORIO

Accettazione del paziente:

- Affinché i Professionisti del Poliambulatorio vengano a conoscenza del maggior numero possibile di informazioni utili alla diagnosi della patologia e alla definizione della terapia da seguire, al momento della prenotazione della prestazione, è richiesto all'utente di presentarsi a visita con la documentazione sanitaria in suo possesso.
- Il "Poliambulatorio Airone TST", desiderando garantire non solo la qualità tecnico-professionale delle prestazioni ma anche i tempi di esecuzione e di consegna dei relativi referti, ha definito un sistema di indicatori il cui rispetto costituisce un impegno verificato dal loro monitoraggio.

A tutela degli utenti, il "Poliambulatorio Airone TST" verifica il corretto svolgimento dei processi mediante:

- **gestione delle non conformità** (requisiti disattesi ed eventi sentinella)
- **monitoraggio ed analisi dei questionari sul grado di soddisfazione** degli utenti
- **raccolta e analisi dei Reclami** presentati dagli utenti con l'impegno di rispondere allo stesso entro 30 giorni
- **riesame della direzione** con cadenza almeno annuale, in cui sono decise le strategie per il raggiungimento degli obiettivi prefissati e/o l'adozione di azioni correttive e di miglioramento
- **analisi degli indicatori** di misurazione dell'efficacia e dell'efficienza dei processi.

Il Poliambulatorio garantisce il rispetto dei "Diritti del Malato" previsti dalla Carta Europea, per quanto di competenza.

AMBULATORIO POLISPECIALISTICO

- ✓ **Allergologia**
- ✓ **Anestesia Antalgica**
- ✓ **Cardiologia**
- ✓ **Cardiochirurgia**
- ✓ **Chirurgia generale**
- ✓ **Chirurgia plastica e ricostruttiva**
- ✓ **Chirurgia vascolare**
- ✓ **Diagnostica per Immagini - Ecografie**
- ✓ **Dermatologia**
- ✓ **Diabetologia**
- ✓ **Ematologia**
- ✓ **Endocrinologia**
- ✓ **Endoscopia digestiva - Gastroenterologia**
- ✓ **Ginecologia e Ostetricia**
- ✓ **Fisiatria**
- ✓ **Foniatra**
- ✓ **Medicina dello Sport**
- ✓ **Medicina del Lavoro**
- ✓ **Neurologia**
- ✓ **Neurochirurgia**
- ✓ **Oculistica**
- ✓ **Ortopedia**
- ✓ **ORL**
- ✓ **Pneumologia**
- ✓ **Psichiatria**
- ✓ **Reumatologia**
- ✓ **Urologia**

PRESIDIO DI MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA

PUNTO PRELIEVI

AMBULATORIO CHIRURGICO

DIETOLOGIA

LOGOPEDIA

PSICOLOGIA

	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	ver. 01
		Agg. 27/07/2022

IMPEGNI AZIENDALI A GARANZIA DEGLI UTENTI

Il "Poliambulatorio Airone TST" dichiara gli impegni che assume nei confronti degli utenti e gli standard minimi di qualità che devono essere garantiti nell'erogazione delle prestazioni sanitarie.

I fattori di qualità sono stati individuati e trascritti in "indicatori" che vengono monitorati periodicamente.

1. ACCOGLIENZA

- Il Poliambulatorio è dotato di ampio parcheggio a libero accesso
- A tutela della sicurezza, anche in condizioni di epidemia/pandemia, sono garantite misure di controllo e limitazione degli accessi, definizione e monitoraggio del rispetto del limite massimo di persone presenti nelle aree di sosta e di attesa, posizionamento di apposita segnaletica per il distanziamento.
- I locali sono periodicamente sanificati ed è garantita l'areazione frequenti degli ambulatori e delle strutture specialistiche, così come è garantita la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti. **Indicatore: N. interventi di manutenzione programmati/n. interventi manutenzione effettuati = 100%**
- Al primo accesso, l'utente è informato sulla gestione della normativa sulla tutela dei dati sensibili (privacy) e viene raccolto il consenso al trattamento dei dati, secondo il Regolamento. **Indicatore: presenza del modulo sottoscritto dall'utente = 100%**
- I referti devono essere ritirati direttamente dall'interessato, fatta salva la possibilità di delega comprovata da compilazione di apposito modulo (ritirabile alla Reception).
- Nei locali d'attesa sono disponibili i "questionari di gradimento". **Indicatore: monitoraggio trimestrale**
- Presso la reception sono disponibili i moduli per reclami (scaricabile dal sito www.poliambulatorioairone.com) **Indicatore: n. reclami evasi nei tempi di leggi/n. reclami ricevuti = 100%**
- All'utente viene fornito il materiale informativo necessario per accedere a specifiche prestazioni (scaricabile dal sito www.poliambulatorioairone.com)
- Formazione continua del personale. **Indicatore: attuazione almeno del 90% del Piano di formazione annuale.**

 <p>POLIAMBULATORIO AIRONE Salsomaggiore Terme TST</p>	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	ver. 01
		Agg. 27/07/2022

2. EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

- Le prestazioni specialistiche sono garantite di norma entro una settimana.
- Per gli esami ecografici e le visite specialistiche, il referto è consegnato, di norma, al termine della prestazione.
- Le informazioni necessarie per l'esecuzione di alcune tipologie di esami vengono fornite all'atto della prenotazione **Indicatore: presenza di moduli "Materiale Informativo per gli utenti" = 100%**
- I professionisti erogano le prestazioni previa compilazione e sottoscrizione del "Consenso informato", qualora il tipo di prestazione lo richieda. **Indicatore: presenza di moduli di consenso informato per le diverse tipologie di prestazioni = 100%**
- Il referto delle visite specialistiche deve contenere:
 - L'anagrafica del paziente, il tipo di visita effettuata, il quesito diagnostico, la raccolta anamnestica, l'obiettività clinica, le conclusioni diagnostico/prognostiche e i consigli terapeutici e/o di approfondimento.
- Nel caso di percezione di disservizio, è possibile presentare **reclamo scritto**, anche utilizzando l'apposito modulo; **Indicatore: n. reclami evasi nei tempi di leggi/n. reclami ricevuti = 100%**

3. GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

- La Struttura si è dotata di strumenti per la gestione del rischio clinico:
 - Documento di valutazione del rischio (DVR), aggiornato a seguito della pandemia da SARS CoV 2
 - Procedura per la prevenzione ed il controllo delle infezioni, per gli operatori e per gli utenti, con le relative Istruzioni Operative. **Indicatore: Revisione almeno biennale o per eventi speciali**
 - Procedura per la gestione delle "non conformità" ed eventi sentinella.
- Implementazione dell'utilizzo di dispositivi medici monouso, e procedura per la sterilizzazione dei dispositivi medici riutilizzabili.
- Gestione dei rifiuti a rischio biologico: **Indicatore: Procedura per lo smaltimento dei rifiuti speciali (ROT), contratto con la Ditta incaricata dello smaltimento, tenuta dei registri.**

UBICAZIONE E ORARI DI APERTURA



Il Poliambulatorio Airone Spazio Salute è ubicato a Salsomaggiore Terme Parco Mazzini n.17

E' dotato di comodo ascensore e di ampio parcheggio libero

Orari di apertura



Da lunedì a venerdì: dalle 8 alle 12.30 e dalle 14.30 ore 19.30

Sabato: dalle 8 alle 12.30

PUNTO PRELIEVI

I prelievi vengono effettuati dal lunedì al sabato dalle ore 8 alle ore 10.15.

ATTIVITA' POLIAMBULATORIALE E FISIOTERAPIA

Per le visite specialistiche, gli esami strumentali della diagnostica per immagini e la Fisioterapia è necessaria la prenotazione.

MODALITA' DI PRENOTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Per usufruire dei servizi, è necessaria la prenotazione che può avvenire:

- ✓ direttamente presso la reception
- ✓ telefonicamente al nr. 0524 583131
- ✓ via mail: info@polimabulatorioairone.com