



CENTRO FISIOTERAPICO

MARIA LUIGIA

MANUALE PER LA QUALITÀ E PER L'ACCREDITAMENTO

POLITICA DELLA QUALITÀ'

EDIZIONE	REVISIONE		DATA PRIMA EDIZIONE	DATA ULTIMA EDIZIONE
5	00		13/12/01	04/11/2017
ELABORAZIONE/AGGIORNAMENTO	IL RESPONSABILE PER L'EMISSIONE	N. PAGINE	VALIDITÀ DOCUMENTO	
RGQ	AMM	33	biennale	

INDICE

Capitolo	Titolo	Pag.
1	Generalità e campo d'applicazione	3
2	Riferimenti normativi	6
3	Termini e definizioni	7
4	Sistema di Gestione della Qualità	8
5	Politica	18
6	Organizzazione	20
7	Pianificazione	22
8	Comunicazione	25
9	Struttura	26
10	Attrezzature	28
11	Formazione	29
12	Sistema Informativo	31
13	Procedure	32
14	Verifica dei risultati	33
15	Miglioramento	33

5.0 POLITICA

Il **Centro Fisioterapico Maria Luigia**, situato nel centro storico di Parma, si articola in due sedi: via Repubblica n.47 e Borgo delle Colonne n.2.

Il centro ha definito l'assetto sociale della propria attività con l'art.2 del titolo I dello Statuto Sociale che recita: "L'organizzazione ha per oggetto l'attività di fisioterapia e rieducazione funzionale; l'attività poliambulatoriale a carattere sanitario e relativo a tutti i settori della medicina così come stabilito dalla normativa sanitaria tempo per tempo in vigore; l'attività di centro/presidio sanitario o in ogni caso lo svolgimento dell'attività sanitaria in strutture ambulatoriali e/o poliambulatoriali così come stabilito dalla normativa sanitaria tempo per tempo in vigore; l'attività di service nei confronti di altri operatori e/o strutture sanitarie pubbliche e/o private, in particolare nei confronti del Servizio Sanitario Nazionale per quanto riguarda lo svolgimento di attività di accreditamento e/o convenzione anche per il tramite di rapporti contrattuali; servizi di assistenza sanitaria in genere, anche di tipo domiciliare, assistenza infermieristica, assistenza disabili ed anziani; attività di radiologia; punto prelievi....."

Il Centro è attualmente autorizzato ed accreditato per le seguenti tipologie di servizi:

- Presidio di medicina fisica e riabilitativa;
- Poliambulatorio;
- Ambulatorio chirurgico
- Punto prelievi;
- Diagnostica per immagini (limitatamente all'ecografia)

5.1 VISION

L'attività del Centro Fisioterapico Maria Luigia si vuole caratterizzare per un elevato standard di qualità :dei servizi offerti. Lo scopo dell'organizzazione è quello di qualificarsi ai massimi livelli di mercato in termini di efficacia e trasparenza del servizio.

Il Centro intende prendersi cura del proprio cliente in modo globale garantendogli:

- Accoglienza di alto livello e tutela della privacy
- Appropriately delle prestazioni effettuate
- Efficacia delle prestazioni effettuate
- Soddisfazione
- Trasparenza nei servizi
- Informazione chiara e puntuale
- Rispetto degli orari
- Controllo e monitoraggio dei processi
- Confort e sicurezza

- Miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti

A tal fine, per una totale qualificazione del servizio, vengono effettuati investimenti sia in termine di formazione di tutto il personale operante all'interno dell'organizzazione, che di apparecchiature elettromedicali per diagnostica, esami clinici e terapia, in modo da essere sempre in condizione di fornire, compatibilmente con le risorse economiche, un servizio in linea con le ultime innovazioni tecnologiche e scientifiche di provata efficacia.

5.2 Umanizzazione

L'organizzazione pone al centro della sua opera l'attenzione al cliente.

L'organizzazione si impegna a fornire un servizio conforme in tutti i suoi aspetti ai principi fondamentali dell'assistenza sanitaria. Tali principi, che ispirano le decisioni di tipo organizzativo, gestionale e programmatico della struttura sono:

- **UGUAGLIANZA:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti; vengono garantiti i medesimi standard qualitativi sia ai pazienti che usufruiscono delle prestazioni in convenzione, sia a quelli che si rivolgono privatamente alla struttura;
- **IMPARZIALITA':** la struttura si impegna ad assicurare a tutti i cittadini un comportamento equanime; la struttura riconosce e garantisce l'equità di trattamento per tutti i pazienti in fase di accesso tramite la modalità di prenotazione al CUP per le prestazioni convenzionate con il SSN;
- **CONTINUITA':** ove consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere, nell'ambito di servizi analoghi, la struttura alla quale rivolgersi;
- **PARTECIPAZIONE:** la struttura garantisce ai cittadini la possibilità di collaborare con osservazioni e suggerimenti sulla corretta erogazione delle prestazioni e al miglioramento del servizio stesso; i moduli per i reclami, segnalazioni o valutazioni di gradimento sono messi a disposizione degli utenti nella sala d'attesa, garantendo in tal modo anche la possibilità di anonimato. Viene garantita risposta tempestiva e pertinente a reclami, segnalazioni e osservazioni dei clienti;
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** l'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità dei servizi ed è orientata al criterio del miglioramento continuo.

L'accessibilità in Struttura per i clienti con difficoltà motorie viene garantito dal personale sanitario della struttura è disponibile a fornire assistenza a tale tipologia di pazienti.