

CARTA DEI SERVIZI

Direttore Sanitario: Dott. FRANCO POMIATO



Via Chiesa n. 4
31011 Casella d'Asolo (TV)
Tel. 0423. 952457 – cell. 347-4242698
Mail: info@poliambulatoriologos.it
www.poliambulatoriologos.it

*“... per questo, qualunque cosa facciamo, qualunque sia il nostro lavoro, l'unica salvezza sta nel concentrarsi su di esso, cercando di farlo in modo perfetto.
Per i Greci questo era ἀρετή, la virtù’....*

l'eccellenza”.

(Aristotele)





INDICE DELLE SEZIONI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Presentazione

SEZIONE PRIMA

1. POLITICA DELLA QUALITA'
2. SISTEMA QUALITA'
3. PRESENTAZIONE DEL CENTRO
4. PRINCIPI FONDAMENTALI

SEZIONE SECONDA

1. RESPONSABILITA' DEL PERSONALE
2. SERVIZI DIAGNOSTICI- RIABILITATIVI E TERAPEUTICI
3. MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA
4. SERVIZI ACCESSORI E COMFORT

SEZIONE TERZA

1. STANDARD DI QUALITA'
2. STRUMENTI DI VERIFICA PER IL CONTROLLO DEGLI STANDARD
3. IMPEGNI E PROGRAMMI PER LA QUALITA'

SEZIONE QUARTA

1. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA
2. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI/ASSISTITI
3. SCHEDA DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE
CLIENTE
4. SCHEDA RECLAMI

SEZIONE PRIMA

1 – POLITICA DELLA QUALITÀ

La Direzione di LOGOS SRL considera la **Qualità** dei propri servizi e la **Soddisfazione dei Clienti**, obiettivi primari delle attività svolte nonché il fondamento del successo commerciale dell'Organizzazione. Ciò rappresenta per l'Azienda una responsabilità morale prima ancora che giuridica verso i propri Clienti, i propri lavoratori e nei confronti della comunità.

LOGOS SRL consapevole che la Qualità dei servizi offerti influenza direttamente la posizione dell'Azienda sul mercato e la conseguente redditività, pone le seguenti finalità alla base della propria politica aziendale:

- Fornire servizi che soddisfino completamente le esigenze, i fabbisogni, le preferenze dei propri Clienti, in conformità alle leggi ed ai regolamenti in vigore;
- Individuare e monitorare con continuità le esigenze e le aspettative dei Clienti e delle parti interessate;
- Mantenere aggiornati e affidabili i monitoraggi richiesti dalla ULSS di appartenenza;
- Monitorare i propri processi interni al fine di garantire la continua efficienza ed efficacia degli stessi;
- Minimizzare e monitorare con continuità, quantità e cause di Non Conformità;
- Sviluppare, nell'attività aziendale, competenza ed efficienza, anche mediante il continuo aggiornamento professionale del personale,
- Mantenere il fabbisogno di personale in rapporto ai volumi ed alle tipologie delle attività svolte;
- Ricercare la costante collaborazione con i propri fornitori;
- Assicurare una comunicazione interna ed esterna efficace ed efficiente;
- Garantire a tutti i propri lavoratori la possibilità di lavorare in un ambiente idoneo e conforme alle vigenti normative in materia;
- Coinvolgere tutto il personale al fine di perseguire l'obiettivo del mantenimento e continuo miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità Aziendale.

La Direzione, in quanto responsabile ultima della Qualità nei confronti dei Clienti, ha assegnato - attraverso idonee procedure - compiti e responsabilità specifiche in tema di Qualità, ed ha avviato il controllo dell'intero processo aziendale in modo tale da realizzare il livello di servizio secondo lo standard prefissato e richiesto dal Cliente.

Tutto il personale del LOGOS SRL è chiamato a partecipare, nella consapevolezza del proprio ruolo ed importanza all'interno dell'organizzazione, al raggiungimento degli obiettivi di Qualità più sopra fissati, ciascuno per le attività di propria competenza. Il Sistema di Gestione per la Qualità prevede quindi che ciascuno sia addestrato a svolgere correttamente i propri compiti ed esige la piena partecipazione di tutti.

La Direzione si assume in prima persona il compito di eseguire, almeno una volta l'anno, un **Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità** al fine di valutare la corretta applicazione, l'adeguatezza, l'idoneità e l'efficacia del Sistema stesso e della Politica. Nel corso di tale Riesame dovranno essere individuati e verificati, quindi eventualmente rielaborati, gli **obiettivi di miglioramento** volti a ricercare e conseguire il costante adeguamento tecnologico, la massima efficienza produttiva e la piena soddisfazione della Clientela. Sarà quindi compito della Direzione e dei singoli Responsabili di Funzione coinvolgere tutto il personale al fine di ottenere il raggiungimento degli obiettivi stessi.

2 - SISTEMA QUALITÀ

L'organizzazione è stata creata per raggiungere un determinato scopo sociale: il **miglioramento della qualità della vita** attraverso la cura e il benessere della persona. La struttura è il risultato di questo obiettivo raggiunto dietro una attenta e scrupolosa progettazione del miglioramento continuo.

3- PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

LOGOS s.r.l. è una struttura privata, operante in termini polispecialistici e personalizzati nell'assistenza, i cui servizi offerti riguardano l'ambito della: Fisiatria, Psichiatria, Neuropsichiatria Infantile, Foniatria, Dermatologia, Psicologia dello sviluppo, Psicologia dell'età adulta, Psicoterapia, Dietetica e Nutrizione.

Svolge attività di prevenzione, diagnosi, terapia e riabilitazione per l'età evolutiva, adulta e senile nelle patologie di interesse:

- Motorio
- Comunicativo-linguistico
- Psicologico
- Neuropsicologico

Il **Team** composto da medici specialisti e da professionisti prevede la formazione di uno studio completo ed interdisciplinare, finalizzato alla realizzazione di un **progetto riabilitativo** che ponga al centro la *persona* nella sua globalità fisica, cognitiva, affettiva relazionale e sociale in una prospettiva di promozione alla salute oltre che di cura della patologia.

Il Poliambulatorio, oltre al Personale altamente qualificato, mette al servizio del paziente una struttura accogliente e innovative metodiche di intervento.

Il poliambulatorio è situato a **Casella d'Asolo** (TV) in via Chiesa, n.4.

I nostri contatti:

tel. fisso: 0423. 952457

Cellulare: 347. 4242698

E-mail: info@poliambulatoriologos.it

Sito: www.poliambulatoriologos.it

4- I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nello svolgimento delle varie attività, LOGOS si impegna nel rispetto del cittadino come soggetto dal diritto inalienabile alla salute e considera ogni persona che si rivolge alla struttura nella triplice veste di:

- **Paziente**, in quanto portatore di un bisogno diagnostico o terapeutico;
- **Utente**, in quanto fruitore di un servizio;
- **Cliente**, in quanto ha scelto la struttura ed ha riposto in essa la sua fiducia.

Per perseguire tali obiettivi, il Poliambulatorio pone come punti di riferimento i seguenti principi:

- **Eguaglianza**, nell'erogazione dei servizi che saranno forniti a tutti senza alcuna discriminazione.
- **Imparzialità**, nella valutazione che sarà determinata esclusivamente da criteri di obiettività e di giustizia.
- **Continuità**, nelle prestazioni che saranno effettuate con regolarità in rapporto alle indicazioni terapeutiche.
- **Diritto di Scelta**, nel rispetto delle decisioni di ciascuno di affidarsi o meno alle cure offerte dalla Struttura; a tale scopo si intensificano gli impegni per la Qualità, affinché' il Poliambulatorio sia identificato come oggetto preferenziale di scelta;
- **Partecipazione**, nel rispetto della cooperazione, con l'espressione del proprio grado di soddisfazione per la migliore riuscita degli interventi ed il miglioramento del funzionamento della struttura.

Per tale motivo, il Cliente /Assistito ha facoltà di presentare reclami e istanze riguardo ai servizi erogati che si presentano non in conformità ai principi enunciati ed ha disposizione come strumenti per esprimere la propria opinione la "**scheda di valutazione del grado di soddisfazione del cliente**" e la "**scheda reclami**" periodicamente esaminate dal personale di segreteria addetto.

- **Efficienza ed Efficacia**, nell'espletamento delle prestazioni e nel raggiungimento degli obiettivi attraverso la messa in atto di metodologie di lavoro scientificamente valide ed aggiornate e l'applicazione di una buona prassi professionale quotidiana in collaborazione sia con l'assistito che con la famiglia.

SEZIONE SECONDA: 1- RESPONSABILITA' DEL PERSONALE

La struttura organizzativa e' schematizzata nella tabella che segue, in cui vengono indicate le principali responsabilità del personale.

AREA	FUNZIONE	RESPONSABILE
DIREZIONALE	DIREZIONE GENERALE	RAG. LUCIO BUCCI
SANITARIA	DIREZIONE SANITARIA	DR. FRANCO POMIATO
QUALITA'	GESTIONE QUALITA'	RAG. LUCIO BUCCI
SICUREZZA	GESTIONE SICUREZZA	RAG. LUCIO BUCCI

IGIENE		DR. FRANCO POMIATO
AMMINISTRAZIONE	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	RAG. LUCIO BUCCI
GESTIONE CLIENTI	COORDINATORE DI SETTORE (CS)	RAG. SILVIA BORDIGNON
DIREZIONE TEAM DSA	COORDINATORE DI SETTORE (CS)	DR. FRANCO POMIATO
PSICOLOGIA	COORDINATORE DI SETTORE (CS)	DR. TATIANA PARMA
LOGOPEDIA	COORDINATORE DI SETTORE (CS)	DR. FRANCESCA BORTOLI
NEUROPSICOMOTRICITÀ	COORDINATORE DI SETTORE (CS)	DR. CHIARA DAMETTO
FISIOTERAPIA	COORDINATORE DI SETTORE (CS)	DR. ALESSANDRO DE NARDI
OSTEOPATIA	COORDINATORE DI SETTORE (CS)	DR. ALESSANDRO DE NARDI
BIOLOGIA E NUTRIZIONE	COORDINATORE DI SETTORE (CS)	DR. ILARIA MARCHETTO

2 – SERVIZI DIAGNOSTICI TERAPEUTICI E RIABILITATIVI

L'accesso ai servizi diagnostici, terapeutici e riabilitativi avviene dal LUNEDÌ AL VENERDÌ (mattina e pomeriggio) e SABATO (mattina) previo *prenotazione* della prestazione presso: la **segreteria accettazione** chiamando allo 0423.952457 cell: 347 4242698, aperta negli orari di seguito riportati:

PRENOTAZIONI TELEFONICHE

Dal lunedì al venerdì **orario continuato** dalle 8.00 alle 20.00

ACCETTAZIONE E CASSA:

Dal lunedì al venerdì dalle 14.00 alle 19.30

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi dell'art 13 del Regolamento UE 2016/679, circa il **trattamento dei dati sensibili**. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative in **materia di privacy**.

Il poliambulatorio fornisce sia visite mediche e/o valutazioni clinico-diagnostiche che prestazioni riabilitative in regime ambulatoriale, avvalendosi di una rete di professionisti qualificati e accreditati in base alle specifiche competenze professionali.

Le attività riabilitative vengono svolte da personale laureato (psicologi, fisioterapisti, logopedisti, terapisti della neuro e psicomotricità ecc....) che ne cura la valutazione e il trattamento sia in modo autonomo, sia su indicazione e diretta collaborazione di una **équipe medico-specialistica** coordinata dal Direttore Sanitario, il quale, avvalendosi delle diverse specificità quali, neuropsichiatra infantile, foniatra, psicologo, ecc. , cura e sovrintende la realizzazione del progetto riabilitativo e ai relativi programmi attuativi.

VISITE CLINICO- DIAGNOSTICHE

- | | |
|--------------------------------------|------------------------|
| • Visita neurologica | FRANCO POMIATO |
| • Visita fisiatrica | In fase di definizione |
| • Visita foniatrica | MARIO ROSSI |
| • Visita neuropsichiatrica infantile | FRANCO POMIATO |
| • Visita dermatologica | In fase di definizione |

VALUTAZIONI

- | | |
|----------------------------------|--|
| • Valutazione fisioterapica | ALESSANDRO DE NARDI |
| • Valutazione logopedica | FRANCESCA BORTOLI
VERONICA RIZZATO
ALESSIA GASTALDIN
MIRIAM DIQUATTRO |
| • Osservazione neuropsicomotoria | CHIARA DAMETTO |



- Valutazione neuropsicologica età adulta ELENA ROSSO
- Psicologia e Psicoterapia TATIANA PARMA – LAURA SPADAFORA
- Valutazione psicodiagnostica età evolutiva e Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA) MARTINA ILLESI
GLORIA GASTALDELLO
ELENA ROSSO
LAURA SPADAFORA
AFERDITA RAMADANI
- Visita nutrizionistica MARCHETTO ILARIA
- Valutazione osteopatia ALESSANDRO DE NARDI

PRESTAZIONI RIABILITATIVE

Rieducazione motoria

Esercizio terapeutico che comprende l'insieme di tutte quelle tecniche che trovano nel "movimento" il fine e il mezzo della terapia; si avvale di tutte quelle manovre e di quei procedimenti variamente indicati (Kinesiterapia, mobilizzazioni, facilitazioni neuromuscolari, ecc...) idonei al mantenimento al recupero di una o più funzioni motorie. Può essere praticata in palestra o ambulatorio fisiatrico.

Logopedia

Disciplina scientifica finalizzata alla valutazione, al trattamento preventivo e riabilitativo delle turbe centrali e periferiche del linguaggio e in generale della comunicazione, nonché delle alterazioni di qualsiasi natura della deglutizione.

Riabilitazione Cognitivo- Comportamentale

Trattamento riabilitativo delle turbe delle cosiddette funzioni cognitive o corticali superiori (memoria, attenzione, concentrazione, comportamento, comunicazione, ecc..), abilità indispensabili per lo svolgimento delle normali attività della vita quotidiana e che possono essere disturbate o perse in seguito ad un funzionale o in situazioni più gravi, a causa di una lesione al sistema nervoso centrale.

Neuro e psicomotricità

Definita anche educazione psicomotoria, e' una modalità educativa globale indicata in bambini con *ritardo neuropsicomotorio*. Essa comprende molteplici attività che mirano a favorire l'evoluzione dello schema corporeo come organizzazione del Sé; è inoltre una modalità di approccio terapeutico che imposta il lavoro sulla globalità del bambino nel rispetto della sua storia, della sua personalità e delle sue potenzialità in relazione all'ambiente familiare e sociale.

Biologia ed Educazione Alimentare

Ramo della scienza dell'alimentazione che elabora diete a base di elementi comuni o speciali, essenzialmente finalizzato a scopi preventivi e terapeutici.

Terapia occupazionale

La terapia occupazionale partendo dai bisogni della persona mira a rimotivare il desiderio di autonomia nella vita quotidiana sia essa domestica che sociale. La riabilitazione sia punto di vista motorio che cognitivo favorisce il recupero di diverse funzioni

3 - MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA E DOCUMENTAZIONE

Si precisa che tutte le prestazioni erogate dalla struttura possono essere effettuate attraverso il pagamento diretto delle prestazioni mediche o riabilitative necessariamente richieste su carta intestata del medico prescrittore (medico di base o medico specialista) contenente le seguenti indicazioni:

- Cognome e nome ed età dell'assistito
- Diagnosi
- Tipo di prestazione richiesta
- Timbro e firma del medico
- Data della prescrizione

E' inoltre necessario portare con sé:

- **Documento di riconoscimento non scaduto**
- **Codice Fiscale**
- **Referti o accertamenti diagnostici già eseguiti, se in possesso.**

I clienti che desiderano effettuare una visita specialistica possono richiederla direttamente presso lo **sportello di prenotazione** del poliambulatorio negli orari indicati, oppure avvalersi della **prenotazione telefonica**.

A seguito della visita o di una valutazione viene rilasciata una relazione scritta che dovrà in seguito essere trasmessa tramite l'assistito al proprio medico di famiglia.

La prenotazione per le visite specialistiche si effettua presso gli sportelli dell'accettazione, ubicati all'ingresso del poliambulatorio e negli orari esposti.

Il richiedente, a prenotazione effettuata, riceverà un promemoria con riportati data e orari in cui verrà fornita la prestazione richiesta e le modalità da rispettare.

3-1 Pagamento delle prestazioni ambulatoriali

Per le prestazioni è a disposizione del cittadino, presso l'accettazione della struttura, il relativo **tariffario**.

La tariffa dovrà essere versata al momento dell'erogazione della prestazione presso la segreteria che provvederà ad emettere regolare fattura al termine della visita o al termine del ciclo di riabilitazione.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

3-2 Prenotazioni di visite e/o prestazioni terapeutiche

Vedi standard di qualità (sezione terza-1)

Si informa tuttavia che:

- Le visite e/o le prestazioni, per sopraggiunti e non prevedibili casi di urgenza e/o di emergenza, possono subire slittamenti.

3-3 Diritto al risarcimento

Per la mancata effettuazione da parte di Logos s.r.l. delle prestazioni prenotate e nel caso di rinuncia da parte dell'utente di usufruire di ulteriori prestazioni con altro operatore, la seduta verrà prenotata in coda al suo calendario appuntamenti.

Parimenti l'utente che non si presenti, né preannunci la propria impossibilità a fruire della prestazione prenotata prima delle 24 ore per motivi di malattia, è tenuto a



presentare certificato medico senza ricevere alcun addebito. Negli altri casi l'utente è tenuto versamento di una penale pari al costo della prestazione.

4- SERVIZI ACCESSORI E COMFORT

Il poliambulatorio è dotato di idonea sala d'attesa, opportunamente arredate e di relativi servizi igienici per persone diversamente abili e loro accompagnatori.

A pochi metri, esternamente alla struttura, è presente un punto di ristoro (Bar da Aldo)

Modalità di accesso

Il poliambulatorio LOGOS è raggiungibile secondo le diverse modalità di seguito riportate:

- Autobus di linea TRASPORTI DE ZEN
- Trasporto urbano extraurbano MOM

STRUTTURA EDILIZIA

Il poliambulatorio, situato al pianterreno, è dotato di ampio parcheggio antistante, front office, back office, sala d'attesa, ambulatori e sale polifunzionali.

È conforme alle norme igienico- sanitarie e loro razionalizzazione funzionale. È inoltre privo di barriere architettoniche e pertanto accessibile in ogni suo settore anche da persone con disabilità motoria e quindi con eventuale utilizzo di ausili (carrozzine, deambulatori ecc...)

SEZIONE TERZA 1- STANDARD DI QUALITA'

Il poliambulatorio ha individuato i seguenti indicatori per fornire servizi di alta qualità nel settore della Medicina Riabilitativa in regime ambulatoriale, in linea con le indicazioni fornite dal Sistema Sanitario- Regione Veneto

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
--------------------	-----------------------	---------------------

TEMPESTIVITÀ PUNTUALITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

TEMPI DI ACCETTAZIONE ED EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE RICHIESTA

Regolarità nella accettazione delle prestazioni da erogare

1 ora

Tempo di attesa medio fra la richiesta e la prestazione diagnostica in base ai criteri di priorità e alla normativa vigente

visita entro 6 gg lav.
visita sollecitata entro 2 gg lav.
visita senza priorità entro 6 gg. lavorativi

Tempo di attesa medio per l'inizio del trattamento riabilitativo

6 giorni lavorativi a seconda del grado di urgenza del trattamento riabilitativo;

Tempo di attesa per la risoluzione dei reclami

Per il 100% dei reclami presentati sono rispettati i tempi previsti per la risoluzione

Disponibilità di numeri telefonici dedicati

Recapito telefonico al numero:
0423. 952457
dal lunedì al venerdì
dalle 8.00 alle 13.30
dal lunedì al venerdì
dalle 14.00 alle 20.00

SEMPLICITÀ DELLE PROCEDURE

PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

Esistenza di moduli reclami e soddisfazione Clienti

I moduli sono disponibili nel 100% dei casi

Esistenza personale addetto a ricevere i reclami dei Clienti

La segreteria accettazione è disponibile nel 100% dei casi per tali esigenze

EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Esistenza di personale addetto all'accettazione

La Segreteria accettazione e' disponibile nel 100% dei casi a tale scopo.



ORIENTAMENTO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE SUI SERVIZI

SERVIZI OFFERTI E INDAGINI DI SODDISFAZIONE	Disponibilità presso l'accettazione di materiali informativi, comprensivi scheda soddisfazione cliente, prestazioni erogate dal poliambulatorio e modalità di accesso ai vari servizi e settori	Nel 100% dei casi sono disponibili le informazioni necessarie oltre ai questionari per verificare il grado di soddisfazione
RELAZIONI CON IL PERSONALE	Visibilità del tesserino di riconoscimento	Il 100% delle risorse umane indossa il tesserino del poliambulatorio
SEGNALETICA	Disponibilità di cartelli e degli indicatori di percorsi da seguire	Il 100% della struttura contiene indicatori segnaletici

COMPLETEZZA E CHIAREZZA DELL' INFORMAZIONE SANITARIA

INFORMAZIONI SUI SERVIZI SANITARI EROGATI	Esistenza di personale medico preposto all'erogazione di informazioni durante l'attività diagnostica per una corretta interpretazione della documentazione sanitaria.	Nel 100% dei casi e' presente personale medico in grado di svolgere tali attività.
	Esistenza di modalità di comunicazione del personale medico e tecnico per gli scopi terapeutici	Nel 100% dei casi il personale medico e tecnico osserva le modalità di comunicazione previste dal poliambulatorio

COMFORT, PULIZIA E CONDIZIONI DI ATTESA

COMFORT DELLA SALA D' ATTESA	Esistenza di una sala d'attesa	Posti a sedere in numero adeguato, servizi igienici adiacenti, dotati dei comfort e del grado di pulizia necessari, privi di barriere architettoniche; Possibilità di sfondo sonoro.
-------------------------------------	--------------------------------	--

PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

UMANIZZAZIONE DELLE PRESTAZIONI E TUTELA DEI DIRITTI	Esistenza di zone predisposte per il rispetto della privacy	La struttura dispone di aree e ambulatori specifici
	Esistenza di un'area tranquilla e gradevole per il trattamento	Il 100% delle aree adibite per il trattamento sono gradevoli e tranquille
	Esistenza di risorse disponibili per l'assistenza alle persone e ai familiari	Il 100% della presenza delle risorse
	Assenza di barriere architettoniche	Il 100% della struttura non presenta barriere architettoniche
	Riservatezza dei dati sensibili	Modalità atte ad assicurare la riservatezza delle informazioni sanitarie

2- STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD

Gli standard sopra elencati vengono verificati e quindi aggiornati attraverso l'utilizzo delle schede di valutazione del grado di soddisfazione del cliente.

Periodicamente il Responsabile Gestione Qualità, analizza le schede compilate, al fine di individuare eventuali scostamenti rispetto agli standard prefissati.

3- IMPEGNI E PROGRAMMI PER LA QUALITÀ

Il poliambulatorio garantisce a tutti i cittadini che usufruiscono delle prestazioni erogate:

- Completezza dell'informazione sul trattamento dei dati attraverso la relativa informativa e dichiarazione di consenso;
- Riservatezza e rispetto del cliente nei trattamenti e nelle altre prestazioni sanitarie;
- Personalizzazione dell'assistenza per tutti i trattamenti.

LOGOS inoltre si impegna a migliorare costantemente il servizio relativo all'accuratezza dei trattamenti e dell'accoglienza mediante le seguenti azioni:

- Stabilire procedure il più possibile vicine alle esigenze della clientela relative alla gestione dell'accettazione;
- Aggiornare la formazione del personale non solo relativamente alla buona prassi professionale, ma anche al miglioramento relazionale con i clienti;
- Raccogliere e analizzare le schede di valutazione al fine di orientare l'organizzazione in funzione dei bisogni dei clienti/ assistiti

4. - FORMAZIONE

La struttura organizza degli eventi formativi rivolti ai Docenti di tutte le Istituzioni Scolastiche, pubbliche e private di ogni ordine e grado del territorio.

Le tematiche riguardano prevalentemente le difficoltà o i disturbi dello sviluppo evolutivo Emerse dalla scuola.

Il gruppo di lavoro, composto dai professionisti del Poliambulatorio, nella condivisione in rete a livello territoriale, coinvolge nella partecipazione all'azione formativa diretta agli insegnanti, anche i professionisti del Servizio Ulss2 e il Comune di Asolo.

SEZIONE QUARTA: 1- MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

In caso di limitazione e/o mancata fruizione di prestazioni prenotate e in generale per la segnalazione di disservizi, il cliente può utilizzare il **modulo Reclamo** messo a disposizione dalla segreteria accettazione.

Quest'ultimo, compilato in ogni sua parte, deve essere consegnato al Responsabile dell'accettazione.

La Direzione, mensilmente, analizza i reclami, in quanto responsabile della gestione degli stessi.

La Direzione Generale, insieme alla Direzione Sanitaria, hanno stabilito in 30 giorni (dalla presentazione del reclamo) il tempo massimo per l'eliminazione del disservizio.

Nel caso in cui tale scadenza non dovesse essere rispettata, sarà compito del responsabile accettazione, informare il cliente che ha sollevato il reclamo, dei motivi che hanno portato alla non risoluzione del problema entro i tempi sopra indicati.

2- INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI ASSISTITI

Semestralmente il Responsabile Gestione Qualità raccoglie le Schede Soddisfazione Cliente e le analizza attraverso l'uso di tecniche statistiche.

Con la collaborazione dei Responsabili delle Aree risultate insufficienti dopo i sondaggi, vengono programmate delle azioni correttive finalizzate all'eliminazione delle cause di Non-Conformità riscontrate dai Clienti.

In sede di riesame da parte della Direzione, come stabilito dalla Politica della Qualità (v. parte iniziale della Carta dei Servizi), verranno stabilite le Azioni Correttive necessarie all'eliminazione dei disservizi e i progetti di miglioramento.

3- SCHEDA DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Chi compila il questionario è:

☐ paziente ☐ genitore di minore ☐ familiare del paziente (non genitore)

Gentile Cliente,

Le proponiamo il seguente questionario, da compilare in forma del tutto anonima, al fine di migliorare costantemente il nostro servizio.

- 1) Quanto tempo ha atteso per avere il primo appuntamento?
 - ☐ Alcuni giorni
 - ☐ Molti giorni
 - ☐ Troppi giorni
- 2) Di solito quanto deve aspettare in sala d'attesa prima di iniziare la terapia?
 - ☐ Meno di 5 minuti.
 - ☐ Da 5 a 10 minuti
 - ☐ Più di 10 minuti
- 3) A Suo parere qual è il livello di chiarezza e gentilezza del personale di accettazione nel dare informazioni indicazioni e richieste?
 - ☐ Insoddisfacente
 - ☐ Mediocre
 - ☐ Buono
 - ☐ Ottimo
- 4) Come le sono sembrati la prima visita e il programma di terapia proposto?
 - ☐ Confusi
 - ☐ Chiari
 - ☐ Soddisfacenti
 - ☐ Ottimi
- 5) Ritiene che l'igiene nei locali del Poliambulatorio sia:
 - ☐ Scarsa
 - ☐ Sufficiente
 - ☐ buona
 - ☐ ottima
- 6) Migliorerebbe quanto messo in atto per la Sua riservatezza?

- ☐ Molto
- ☐ In parte
- ☐ Alcuni dettagli
- ☐ Per nulla

7) Qual è il livello di chiarezza e accoglienza dei terapisti?

- ☐ Insoddisfacente
- ☐ Mediocre
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

8) Cosa ne pensa dell'approccio multidisciplinare del Poliambulatorio?

- ☐ Inutile
- ☐ Utile
- ☐ Soddisfacente
- ☐ Ottimo

9) In che modo ha conosciuto il Poliambulatorio?

- ☐ Dal medico di base
- ☐ Dallo specialista
- ☐ Passaparola di amici
- ☐ Internet, facebook, cartelloni pubblicitari

10) Ha avuto modo di leggere la nostra carta dei servizi?

- ☐ SI
- ☐ NO

11) Se ha avuto modo di leggere la nostra carta dei servizi, come l'ha reperita?

- ☐ Sito internet
- ☐ Segreteria del Poliambulatorio
- ☐ Altro (specificare)

12) Se ha avuto modo di leggere la nostra carta dei servizi, secondo lei è chiara e completa?:

- ☐ SI
- ☐ NO (specificare il perché.....

.....

.....

13) Se ha avuto modo di leggere la nostra carta dei servizi, ha qualche suggerimento da darci per poterla migliorare e/o integrare?

.....

.....

.....

La ringraziamo per il Suo tempo e disponibilità
La Segreteria

4 - SCHEDA RECLAMI

	RECLAMO UTENTE CLIENT CLAIM	MOD 07
		Revisione 0
		Data 01/02/2019
		Pag. 19 di 32

INFORMAZIONI DEL PAZIENTE PATIENT INFORMATION			
NOME:		COGNOME :	
NAME		SURNAME	
DATA DI NASCITA:		LUOGO DI NASCITA:	
DATE OF BIRTH		PLACE OF BIRTH	
CODICE FISCALE			
FISCAL CODE:			
TELEFONO			
TELEPHONE:			
DATA DATE		FIRMA SIGNATURE	

DESCRIZIONE E CAUSA DEL RECLAMO DESCRIPTION AND CAUSE OF THE CLAIM
MOTIVO DEL RECLAMO:

SOLUZIONE DEL RECLAMO (RISERVATO ALLA STRUTTURA) CLAIM'S SOLUTIONS (RESERVED TO THE CLINIC)			
AZIONI DI CONTENIMENTO - AZIONI CORRETTIVE:			
DATA		FIRMA RGQ	

VERIFICA EFFICACIA AZIONE INTRAPRESA SOLUTION'S CHECK			
ESITO AZIONE:	☐ OK ☐ NO	DATA VERIFICA ESITO:	
FIRMA RGQ		FIRMA DIR	

CHARTER OF SERVICES



Via Chiesa n. 4 31011 Casella d'Asolo (TV)
Phone : 0423-952457 347-4242698
e-mail info@poliambulatoriologos.it
www.poliambulatoriologos.it

MEDICAL DIRECTOR
Doctor Franco Pomiato

LAST REVIEW April 2026

INDEX OF SECTIONS OF THE CHARTER OF SERVICES

Presentation

SECTION

1. QUALITY POLICY
2. QUALITY SYSTEM
3. PRESENTATION OF THE CENTRE
4. BASIC PRINCIPLES

SECTION TWO

1. RESPONSABILITY OF THE STAFF
2. DIAGNOSTICIANS- REHABILITATION AND THERAPEUTIC SERVICES
3. METHOD ACCESS TO STRUCTURE
4. ADDITIONAL SERVICES AND COMFORT

SECTION THREE

1. QUALITY STANDARDS
2. VERIFICATION TOOLS FOR CONTROL OF STANDARD
3. COMMITMENTS AND PROGRAMS FOR QUALITY

SECTION FOUR

1. MECHANISMS OF PROTECTION AND VERIFICATION
2. CUSTOMER SATISFACTION SURVEY / ASSISTED
3. BOARD OF DETECTION OF CUSTOMER SATISFACTION FORM
4. COMPLAINTS

SECTION 1 - QUALITY POLICY

LOGOS s.r.l. Poliambulatorio- Therapy and Rehabilitation, in affirming its principles of professional ethics which characterize his way of being in healthcare, introduces the practice in a Quality System 'to better meet the needs of the person, his or disability to his discomfort.

The evolution of management methods and the introduction of the principles of continuous quality improvement and satisfaction of the clients, gave rise to a phase in which the Clinic can and must ensure service features more differentiated on the basis of the following principles:

- The resources at all levels must have as its main and fundamental motivation to provide "services" that fully meet the demands of customers / Assisted in relations assumed by the Clinic in relation to standards and professional ethics;
- The fundamental process of the Clinic must be to improve the quality represented by the optimization of the level of customer satisfaction;
- Organizational development should be the key element that, through the improvement, becomes a source of creativity in a dynamic system of direct knowledge excellence.
- Quality can only be achieved if all the resources they share the contents of the Quality Policy and along with it their personal vision. Only the work of the Group, organized, allows the harmonization and expansion of the potential of all resources through information and training.



2- QUALITY SISTEM

The organization was created to achieve a particular social aim: improving the quality of life through the care and well-being of the person. The structure and the result of this goal achieved after a careful and thorough planning of continuous improvement.

3- PRESENTATION OF THE FACILITY

LOGOS LTD is a private facility, operating in terms plurispecialist and personalized assistance, which relate to the scope of services offered: Physical Medicine, Psychiatry, Pediatrics, Phoniatrics, Dermatology, Developmental Psychology, Psychology of adulthood, Psychotherapy and Dietetics .

Its activities include prevention, diagnosis, treatment and rehabilitation for children and adolescents, adults and the elderly in diseases of interest:

- motor
 - communicative language
 - psychological
 - neuropsychological
- whatever their origin and nature

The **Team** composed of medical specialists and professionals provides training of a comprehensive study and interdisciplinary, aimed at creating a **rehabilitation project** centered focus of the *person* as a whole physical, cognitive, affective and relational capital in the interests of promoting health as well as care of the disease.

The clinic, in addition to highly qualified staff, at the service of the patient rehabilitation facilities and modern, effective technologies.

It is based in **Casella d'Asolo** (TV), Via Chiesa, 4

Contacts:

tel. : 0423. 952 457

cell: 347 4242698

e-mail: info@poliambulatoriologos.it

4- THE BASIC PRINCIPLES

In carrying out various activities, the **LOGOS** is committed to respecting the citizen as a subject of the inalienable right to health and considers every person who turns to the structure in three capacities:

- **patient**, as a bearer of a need diagnosis or treatment;
- **User** as a recipient of a service;
- **customer** since it has chosen the structure and has placed his trust in it.

To pursue these objectives, the Clinic has as reference points the following principles:

- **Equality**, In providing services that will be provided to all without discrimination.
- **Impartiality**, in the evaluation that will be determined solely by criteria of objectivity and justice.
- **Continuity**, performance that will be performed regularly in relation to the therapeutic indications.
- **Right of Choice**, in accordance with the decisions of each of relying or not the care offered by the structure; for this purpose are intensified commitments for Quality, so that 'the Clinic is designated as a preferred choice;
- **Participation**, respecting cooperation, with the expression of their satisfaction for the success of interventions and improving the operation of the facility. For this reason, the customer / Assisted may submit complaints and requests regarding services provided that do not in accordance with the principles set out above and is available as a means to express his opinion the "Customer satisfaction rating card" periodically reviewed by the secretarial staff.
- **Efficiency and Effectiveness**, carrying performance and the achievement of objectives through the implementation of work methods scientifically valid and up to date, and the application of good professional practice daily in collaboration with the patient who is with the family.

SECTION TWO: 1- RESPONSIBILITY 'STAFF

The organizational structure and 'sketched in the following table, which shows the principal responsibility' staff.

AREA FEATURE RESONSABILE

DIRECTIONAL	DIRECTORATE-GENERAL BUCCI LUCIO
HEALTH	MEDICAL DIRECTOR DR. POMIATO FRANCO
QUALITY '	QUALITY MANAGEMENT BUCCI LUCIO
SAFETY	MANAGEMENT SAFETY BUCCI LUCIO
HYGIENE	HYGIENE DR. POMIATO FRANCO
DIRECTORS	ADMINISTRATIVE MANAGMENT BUCCI LUCIO
CUSTOMER MANAGEMENT	COORDINATOR OF SECTOR (CS) BORDIGNON SILVIA
OSTEOPATHY	COORDINATOR OF SECTOR (CS)
SPEECH THERAPY	COORDINATOR OF SECTOR (CS) DR. FRANCESCA BORTOLI
PSYCHOLOGY	COORDINATOR OF SECTOR (CS) DR. TATIANA PARMA

2 - DIAGNOSTIC SERVICES THERAPEUTIC AND REHABILITATION

Access to diagnostic services, treatment and rehabilitation is through the *reservation* performance at:

Secretarial acceptance tel. 0423. 952 457 mobile: 347 4242698 Fax 0423.520448 open at the times indicated below:

TELEPHONE RESERVATIONS

MORNING: Monday to Friday from 8.00 to 14.00 - sat. from 10.00 to 19.00

AFTERNOON: Monday to Friday from 14.00 to 20.00

ACCEPTANCE AND CASH:

AFTERNOON: Monday to Friday from 14.30 to 19.30

At the time of the patient is informed, in accordance with Legislative Decree no. 675/96, approximately **processing of sensitive data**. Administrative staff is available for any information regarding the laws on privacy.

The clinic provides both medical and / or clinical diagnostic evaluations in outpatient rehabilitation services, through a network of qualified and accredited according to the specific professional skills.

The rehabilitation activities are carried out by graduates (psychologists, physiotherapists, speech therapists, neuropsychomotor etc ...) that takes care of the evaluation and treatment both independently, both on display and direct collaboration of a **team doctor-specialist** coordinated by the Health Director, who, taking advantage of the different specificities' which, child psychiatrist, speech therapist, psychologist, etc. , Care and oversees the implementation of the rehabilitation plan and the relevant programs.

VISITS CLINICAL-DIAGNOSTIC

- | | |
|---|---------------------|
| • Physiatic | |
| • Visit child neuropsychiatric | DR. FRANCO POMIATO |
| • Rating osteopathy | ALESSANDRO DE NARDI |
| • Rating speech disorders | FRANCESCA BORTOLI |
| • | VERONICA RIZZATO |
| • | ALESSIA GASTALDIN |
| • | MIRIAM DIQUATTRO |
| • Observation neuropsychomotor | CHIARA DAMETTO |
| • Neuropsychological assessment adulthood | ELENA ROSSO |
| • Psychology and Psychotherapy | TATIANA PARMA |
| • | LAURA SPADAFORA |
| • Psychological assessment developmental age: | ELENA ROSSO |
| • SPECIFIC LEARNIG DISORDERS (DSA) | ILLESII MARTINA |
| Psychometric assessment and behavioral | GLORIA GASTALDELLO |
| | LAURA SPADAFORA |
| | AFERDITA RAMADANI |
| • Biologic and nutrition visit | ILARIA MARCHETTO |

PERFORMANCE REHABILITATION

Re-education

Therapeutic exercise that includes the set of all the techniques that are in the "movement" the end and the means of therapy; makes use of all those maneuvers and procedures of those variously indicated (Kinetotherapy, mobilization, neuromuscular facilitation, etc ..) adapted to support the recovery of one or more motor functions.

It can be practiced in the gym or clinic physiatric.

Speech therapy

Scientific discipline aimed at the evaluation, the preventive treatment and rehabilitation of disorders of the central and peripheral of language and communication in general, as well as' alterations of any kind of swallowing.

Cognitive Behavioral Rehabilitation

Rehabilitative treatment of disorders of the so-called cognitive functions or higher cortical (memory, attention, concentration, behavior, communication, etc ..), enables' essential to the conduct of the normal activities of daily life and can be disturbed or lost following a functional or in more serious situations, due to an injury to the central nervous system.

Neuro and psychomotor

Also called psychomotor education, and 'a global educational mode indicated in children with *psychomotor retardation*. It includes many activities that aim to foster the evolution of the body schema as an organization of the self; is also a mode of therapeutic approach that sets the work on the totality of the child in respect of its history, its personality and its potential in relation to the family and society.

Dietetics and Nutrition Education

Branch of science that processes based diets common elements or special, essentially aimed at preventive and therapeutic purposes.

Occupational therapy

Occupational therapy starting from the needs of the person seeks to motivate the desire for autonomy in daily life whether domestic or social. The rehabilitation is motor point of view that favors the recovery of various cognitive functions

3 - ACCESS TO THE STRUCTURE AND DOCUMENTATION

It states that all benefits from the structure can be made through the direct payment of medical benefits or rehabilitation necessarily required on letterhead of the prescribing physician (GP or medical specialist) with the following information:

- full name and age of the assisted
- diagnosis
- type of assistance requested
- stamp and signature of the doctor
- the date of the prescription

It also need to bring along:

- **Valid identity document**
- **Tax Code**
- **Reports or diagnostic tests already done, if in possession.**

Customers who wish to make a specialist may request it directly from the **reservation desk** the health center at the times indicated, or to make use of **telephone reservation**. Following the visit or an assessment is issued a written report which will then be transmitted via the assisted to your family doctor.

The reservation for visits to specialists is at the doors of acceptance, located at the entrance of clinic and at the times shown.

The applicant, a reservation, you will receive a reminder for the date and time will be provided where the performance required and procedures to be followed.

3-1 Payment of outpatient services

For performance and available to the citizen, at the acceptance of the structure, its **tariff**. The fee must be paid at time of service at the cashier who will issue the invoice at the end of the visit or at the end of their rehabilitation.

Administrative staff

available for any clarification.

3-2 Visits booking and / or therapeutic services

See quality standards (section III-1)

Please be informed, however, that:

- visits and / or performance, due to unexpected and unpredictable cases of urgency and / or emergency, may be slipping.

3-3 Right to Compensation

For the non-operation by Logos Ltd. Performance book and in the case of cancellation by the user to enjoy additional benefits with preferential procedure, the same is required in addition to reimbursement of office of the amount paid by the insured, if he decides not to do the performance, even at issuance of a bonus amounting to € 30 as compensation for the inconvenience.



Conversely, if the user wanted to still take advantage of the performance, the Logos will schedule the same procedure with preferential and this without the release of the "bonus"

Likewise the user who is not present, or to herald their inability to benefit from the service booked before the 24 hours, is required to pay a penalty equal to 50 €, in accordance with local regulations

4- ADDITIONAL SERVICES AND COMFORT

The clinic and 'equipped with appropriate waiting room, appropriately furnished and related toilets for disabled people and their carers.
A few meters away, outside the structure, there is a refreshment.

Access mode

The clinic LOGOS is accessible in accordance with other methods listed below:

- Buses BRAND - CTM.

The clinic, located on the ground floor, has a large parking lot in front, reception, waiting room, doctor's offices and multipurpose rooms.

And 'compliant sanitation and their functional rationalization. It's also barrier-free and therefore accessible in every sector from the disabled person in a wheelchair.

SECTION THREE 1- QUALITY STANDARDS

The clinic has identified the following indicators to provide high quality services in the field of rehabilitation medicine outpatient, in line with the guidelines provided by Sistema Sanitario- Veneto Region

2- VERIFICATION TOOLS FOR THE RESPECT OF STANDARD

The standards listed above are verified and then updated through the use of evaluation boards of the degree of customer satisfaction.

Periodically Manager Quality Management, analyzes the cards filled, in order to identify any failures to meet set standards.

3- COMMITMENTS AND PROGRAMS FOR QUALITY '

The clinic guarantees to all citizens who use the services provided:

- completeness of information on the processing of data through the related disclosures and consent form;
- confidentiality and respect for the client in treatment and other health services;
- personalization of care for all treatments.



LOGOS also is committed to continuously improving the service related to the accuracy of treatments and acceptance through the following actions:

- establish procedures as close as possible to the needs of customers on the management of acceptance;
- update staff training not only relatively good professional practice, but also to improve customer relationships;
- collect and analyze the evaluation forms in order to guide the organization to the needs of customers / assisted

SECTION FOUR: 1- MECHANISMS OF PROTECTION AND VERIFICATION

In the event of restriction and / or non-use of services booked and generally for reporting outages, the customer can use the **Complaint Form** made available by the secretariat acceptance.

The latter, completed in its entirety, must be delivered to the Head of 'acceptance.

The Management, monthly, analyzes the complaints, as responsible for the management of the same.

The Directorate General, together with the Health Department, established in 30 days (from the presentation of the complaint) the maximum time for the elimination of the outage.

In the event that this deadline is not complied with, it is for the responsible acceptance, inform the customer that has raised the complaint, of the reasons that led to the non-resolution of the problem within the time indicated above.

2- ASSISTED CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

Semi-annually Responsible Quality Management collects Cards Customer Satisfaction and analyzes them through the use of statistical techniques.

With the collaboration of the Heads of the areas was insufficient after the polls are planned corrective actions aimed at the elimination of the causes of Non- Compliance encountered by customers.

In its review by the Management, as established by the Quality Policy (v. The initial part of the Service Charter), will be established Corrective Actions and / or Preventive necessary elimination of inefficiencies.

3- CARD DETECTION OF THE DEGREE OF CUSTOMER SATISFACTION

QUESTIONNAIRE SURVEY OF SATISFACTION

What are the main reasons that they did prefer our business?

- ☐ Specialization in the treatment of my problem
- ☐ The possibility of being followed by a doctor of my trust
- ☐ access to medical or rehabilitation services more quickly than in other structures
- ☐ Proximity to my residence
- ☐ Posted by doctor
- ☐ Reviewed by other structure

What is the courtesy and responsiveness of the staff of the secretariat?

- ☐ Good
- ☐ Sufficient
- ☐ Insufficient
- ☐ I do not know

How do you assess the care and behavior of doctors and paramedics at work?

- ☐ Good
- ☐ Sufficient
- ☐ Insufficient
- ☐ I do not know

How do you assess the cleanliness of the rooms and the toilets?

- ☐ Good
- ☐ Enough
- ☐ Insufficient
- ☐ I do not know

What is the general feeling expressed to her problems?

- ☐ Good
- ☐ Enough
- ☐ Insufficient
- ☐ I do not know

Suggest to others, if necessary, treatment at our clinic?

- ☐ It
- ☐ No
- ☐ I do not know

Report a problem

.....

.....

.....

.....

.....

Casella d'Asolo

4 - FILE COMPLAINTS

	CLIENT CLAIM	MOD 07
		Revisione 0
		Data 01/02/2019
		Pag. 32 di 32

PATIENT INFORMATION			
NAME		SURNAME	
DATE OF BIRTH		PLACE OF BIRTH	
FISCAL CODE:			
TELEPHONE:			
DATE		SIGNATURE	

DESCRIPTION AND CAUSE OF THE CLAIM
CAUSE OF THE CLAIM:

CLAIM'S SOLUTIONS (RESERVED TO THE CLINIC)			
CLAIM'S SOLUTIONS :			
DATA		FIRMA RGQ	

SOLUTION'S CHECK			
ESITO AZIONE:	☐ OK ☐ NO	DATA VERIFICA ESITO:	
FIRMA RGQ		FIRMA DIR	