

REQUISITO 2.1.1 GEN.SAN.AU.211.1 GEN.SAN.AU.211.2	CARTA DEI SERVIZI	Data 27/09/2025
	KINESIS SPORT LUGAGNANO	

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi contiene gli impegni che il Cento assume nei confronti dell'Utente per l'erogazione delle prestazioni e per il loro miglioramento quantitativo e qualitativo, nel rispetto dei principi fondamentali posti a tutela del Cittadino.

E' un documento dinamico, in quanto descrive una realtà in rapido movimento ed è, dunque, soggetta a periodici aggiornamenti, miglioramenti, integrazioni e verifiche.

La Carta dei servizi è un documento in cui sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

Il Centro si avvale della Carta dei Servizi come strumento di comunicazione per far conoscere all'interno ed all'esterno della propria organizzazione, i valori, la strategia dell'Azienda e per aiutare le persone ad orientarsi all'interno della struttura sanitaria.

CHI SIAMO

Il Centro è nato dalla volontà di creare una realtà in cui l'attività lavorativa in ambito sanitario si coniugasse con un profondo impegno etico e sociale. Un luogo in cui cura, assistenza e solidarietà rappresentano non solo valori fondanti, ma anche strumenti di crescita condivisa per gli operatori, per le famiglie e per la comunità territoriale.

Per i titolari, la condivisione di principi come l'attenzione alla persona, la responsabilità sociale e l'etica professionale è stata elemento essenziale nella costruzione del Centro.

PRINCIPI ISPIRATORI

La Direzione si impegna a rispettare e far rispettare, da parte del personale e di tutti i professionisti e collaboratori che prestano la loro opera presso la Struttura, la dignità e la libertà dei propri Utenti e i seguenti principi fondamentali:

- ✓ **Eguaglianza-Imparzialità:** ad ogni Utente è garantita parità di trattamento a parità di bisogno, senza distinzione di età, sesso, razza, religione, lingua, nazionalità, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, psichiche ed economiche. La struttura si impegna inoltre a proporre ai propri utenti la terapia più efficace e idonea, guidandoli nelle scelte con consigli e suggerimenti, che vengono esposti dal personale in modo chiaro ed esauritivo.
- ✓ **Accoglienza:** tutto il personale è consapevole dell'importanza di informare i Pazienti con un linguaggio chiaro ed esplicito e di trattarli con gentilezza, educazione e sensibilità.
- ✓ **Continuità:** la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi viene costantemente assicurata, ponendo la massima attenzione affinché l'Utente riceva la prestazione richiesta in maniera appropriata.
- ✓ **Diritto di Scelta:** viene garantito all'Utente il diritto di scegliere tra i diversi soggetti che erogano i servizi ed indicare, qualora sia impossibile erogare specifiche prestazioni, le strutture più adeguate per soddisfare il suo bisogno.
- ✓ **Efficienza ed Efficacia:** si garantisce che i propri servizi e le prestazioni siano fornite mediante un uso ottimale delle risorse.
- ✓ **Affidabilità:** tutti i collaboratori della struttura (sanitari, tecnici ed amministrativi) frequentano continuamente corsi di aggiornamento e congressi per migliorare la qualità operativa nell'erogazione dei

REQUISITO 2.1.1 GEN.SAN.AU.211.1 GEN.SAN.AU.211.2	CARTA DEI SERVIZI	Data 27/09/2025
	KINESIS SPORT LUGAGNANO	

servizi offerti. Le apparecchiature e la strumentazione medica sono oggetto di continuo controllo in merito alla loro funzionalità, affidabilità, sicurezza e adeguatezza nel tempo.

- ✓ **Eccellenza clinica ed Innovazione:** si garantisce la costante ricerca dell'eccellenza delle pratiche cliniche e dello sviluppo tecnologico attraverso l'adozione di standard di qualità sempre più elevati e delle linee guida applicabili.
- ✓ **Sicurezza:** si garantisce l'impegno costante nell'osservanza delle disposizioni di legge in termini di prevenzione e sicurezza degli ambienti di lavoro, delle attrezzature e delle apparecchiature, in modo particolare di tutte le norme igienico-sanitarie (sanificazione degli ambienti, disinfezione e sterilizzazione dello strumentario ed apparecchiature varie) e di sicurezza elettrica degli ambienti e delle apparecchiature.
- ✓ **Disponibilità:** per quanto possibile, durante le prestazioni viene mantenuto un contatto continuo, diretto o telefonico, con il Paziente assistendolo in tutti i possibili inconvenienti che possono eventualmente presentarsi, in particolare nelle fasi iniziali di qualsiasi cura sanitaria.
- ✓ **Trasparenza:** si garantisce l'assoluta trasparenza amministrativa e per questo ci sono a disposizione del pubblico tutte le informazioni relative ad ogni tipologia di prestazione (come, dove e da chi viene eseguita), listino prezzi e sistemi di pagamento.
- ✓ **Riservatezza:** in accordo con il segreto professionale, il codice deontologico e il D.Lgs. 196/03 sulla privacy, si assicura un comportamento di assoluto rispetto degli Utenti e dei dati personali e sensibili in base alle normative vigenti.
- ✓ **Partecipazione:** Si garantisce al Paziente il diritto a presentare reclami, osservazioni, proponendo attraverso appositi questionari, suggerimenti per migliorare il servizio.

POLITICA PER LA QUALITA'

La missione sanitaria del "Centro" è ***"Essere una guida autorevole per uno stile di vita sano, passando per il movimento"***.

L'obiettivo primario del Centro è la Cura degli Assistiti, intesa come prevenzione, salvaguardia e recupero funzionale della salute, attraverso l'erogazione di prestazioni ad alta specializzazione e con un impegno continuo a:

- garantire professionalità e tecnologie all'avanguardia e in costante aggiornamento
- ridurre al minimo le attese e le formalità necessarie per l'accesso ai servizi
- rispettare la dignità dell'Assistito in tutti i momenti del vivere quotidiano, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la tutela della riservatezza e il superamento di ogni barriera
- informare correttamente e chiaramente l'interessato e il suo Medico curante su tutto quanto concerne lo stato di salute e l'eventuale progetto terapeutico e/o riabilitativo
- promuovere il comfort e l'accoglienza.

REQUISITO 2.1.1 GEN.SAN.AU.211.1 GEN.SAN.AU.211.2	CARTA DEI SERVIZI	Data 27/09/2025
	KINESIS SPORT LUGAGNANO	

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

I DIRITTI

L'Utente ha il diritto di essere seguito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

L'Utente ha il diritto di ottenere informazioni relative al servizio erogato, alle modalità di accesso e alle competenze del personale del Centro.

L'Utente ha il diritto di poter sempre identificare gli operatori coinvolti nell'erogazione del servizio.

L'utente ha il diritto alla tutela dei proprio dati personali, conformemente alla normativa vigente in materia di privacy (GDPR e normativa nazionale in materia sanitaria). Un'informativa chiara e trasparente è disponibile e affisa nella sala d'attesa.

Gli Utenti minorenni e/o non autosufficienti sono tutelati dalla famiglia / tutore che interviene esercitando i diritti di cui sopra.

I DOVERI

L'Utente, che accede alla struttura, è invitato a tenere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri.

L'Utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

L'Utente è chiamato al rispetto degli orari, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività della Struttura.

Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazione di disagio o disturbo.

Nei locali interni del Centro è vietato fumare.

Al momento dell'accettazione l'Utente è invitato a fornire i dati personali completi, compilando l'apposito modulo informativo sul trattamento dei dati, predisposto nel rispetto della legge sulla privacy vigente: il mancato conferimento dei dati potrà comportare l'impossibilità dell'erogazione del servizio.

PRESTAZIONI EROGATE:

La struttura eroga prestazioni sanitarie in ambito riabilitativo e fisioterapico, tra cui:

- **Rieducazione motoria funzionale:** percorsi individuali e di gruppo finalizzati al recupero della mobilità e della funzionalità muscolo-scheletrica.
- **Riabilitazione ortopedica, neurologica e post-chirurgica:** trattamenti personalizzati in base alla valutazione clinica.
- **Esercizio terapeutico in palestra riabilitativa:** attività guidata con attrezzature specifiche (es. reformer) nell'ambito di programmi di riabilitazione attiva, prevenzione e mantenimento funzionale.
- **Ginnastica posturale:** programmi preventivi, compensativi e adattati, anche con l'impiego di attrezzature specifiche come i reformer, volti al miglioramento della postura e della funzione muscolo-scheletrica.
- **Terapia fisica strumentale:** utilizzo di tecniche come la Tecarterapia a scopo riabilitativo.
- **Massoterapia a scopo terapeutico:** inclusi massaggio terapeutico, linfodrenaggio manuale e trattamenti manuali complementari alla fisioterapia per supportare il recupero funzionale.
- **Visite specialistiche ortopediche:** valutazioni cliniche e indicazioni terapeutiche personalizzate.
- **Valutazioni e trattamenti dietetici e nutrizionali:** consulenze personalizzate a supporto della salute e del benessere complessivo.

REQUISITO 2.1.1 GEN.SAN.AU.211.1 GEN.SAN.AU.211.2	CARTA DEI SERVIZI	Data 27/09/2025
	KINESIS SPORT LUGAGNANO	

- **Ecografie muscolo-scheletriche:** esami diagnostici a supporto della valutazione e della programmazione terapeutica fisioterapica.
- **Valutazioni funzionali fisioterapiche e programmazione riabilitativa personalizzata:** analisi dello stato funzionale e definizione di percorsi terapeutici individualizzati.

PRENOTAZIONI

Il primo contatto avviene fissando un appuntamento telefonico al numero di Centro esposto, o presso accesso libero al Centro secondo le seguenti regole:

- ✓ L'utente può accedere alle prestazioni esclusivamente previo appuntamento telefonico o diretto.
- ✓ Le visite e le terapie vengono effettuate nei giorni ed orari indicati nel documento esposto presso la Segreteria o comunicati per telefono.
- ✓ Le prenotazioni vengono assegnate rispettando l'ordine di arrivo delle richieste stesse e dell'urgenza del caso.
- ✓ La durata minima delle prestazioni sono comunicate al momento della prenotazione.
- ✓ Al momento del primo contatto viene rilasciato un promemoria degli appuntamenti.
- ✓ Il Paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso. La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente ai numeri del centro durante gli orari di segreteria.
- ✓ A ogni Paziente viene richiesta, al momento della prima visita/cura, la compilazione di una Scheda dati personali e il Consenso al trattamento dei dati personali e sensibili.
- ✓ Prima di accedere alle prestazioni, ad ogni Paziente viene richiesto di leggere una apposita nota informativa sulla prestazione richiesta e di fornire il consenso scritto alla stessa.
- ✓ Ogni Paziente può richiedere ulteriori informazioni riguardanti la struttura, esprimere giudizi attraverso l'apposito modulo "Sulla soddisfazione degli utenti" (QUESTIONARIO) o presentare eventuali richieste di chiarimento, contestazioni o reclami presso la Segreteria.
- ✓ Per le modalità di pagamento e per le tariffe si rinvia al documento "Catalogo Servizi" consultabile presso la Segreteria.
- ✓ Ricordarsi sempre di portare con sé i precedenti esami effettuati e tutta la documentazione clinica che riguarda la parte da esaminare.

ORARI DI APERTURA: (Segreteria)

Lunedì – venerdì 9.00 – 17.00

Sabato 9.00 – 12.00

ACCETTAZIONE

Si pregano gli Utenti di portare con sé eventuali accertamenti, referti e/o esami precedenti ad ogni visita specialistica o diagnostica utili ai professionisti per ricostruire la storia clinica di ogni paziente. Si precisa che i referti non vengono trattenuti in sede.

RITIRO REFERTI

La presente sezione illustra le modalità con cui il paziente può accedere alla propria documentazione sanitaria, garantendo tempi certi, trasparenza e sicurezza dei dati, nel pieno rispetto della normativa vigente, inclusi il Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e il D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche.

REQUISITO 2.1.1 GEN.SAN.AU.211.1 GEN.SAN.AU.211.2	CARTA DEI SERVIZI	Data 27/09/2025
	KINESIS SPORT LUGAGNANO	

Ogni paziente ha il diritto di richiedere copia della propria documentazione sanitaria, sia in formato cartaceo che digitale, presentando una richiesta scritta al Titolare del Trattamento o al personale amministrativo della struttura. La richiesta può riguardare l'intero fascicolo clinico oppure singoli documenti, come referti, schede di anamnesi o altri elementi rilevanti al percorso di cura.

La documentazione richiesta viene resa disponibile entro quindici giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta, come previsto dall'articolo 12 del GDPR. In caso di necessità urgente, ad esempio per garantire la continuità assistenziale o per la prosecuzione di cure presso strutture esterne, la documentazione viene fornita entro quarantotto ore, compatibilmente con le procedure interne e le misure di sicurezza previste.

La consegna dei documenti avviene in modo sicuro: i materiali cartacei vengono consegnati direttamente presso la struttura, mentre, se concordato con il paziente, i documenti digitali vengono inviati tramite canali protetti e cifrati. Ogni accesso o consegna è registrato in maniera completa, con indicazione di data, orario, contenuto e responsabile della consegna, a garanzia della tracciabilità e della sicurezza dei dati. Il Direttore Sanitario e il Responsabile del Trattamento dei Dati monitorano periodicamente la corretta applicazione dei tempi e delle modalità di accesso, intervenendo prontamente in caso di ritardi o problemi. Eventuali inconvenienti vengono documentati e gestiti tramite azioni correttive, in modo da garantire sempre trasparenza e pieno rispetto dei diritti dell'utente.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat e carta di credito, con bonifico bancario o assegno.

RECLAMI

Il paziente può presentare reclami, segnalazioni e/o suggerimenti verbalmente, presso la segreteria o telefonando al: 0452062990. Le segnalazioni e i reclami vengono periodicamente verificati dal Responsabile della Gestione Qualità che si impegna a fornire in merito alle segnalazioni una risposta tempestiva.

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI, MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Il Centro riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica dell'appropriatezza delle proprie prestazioni ed il loro costante miglioramento al fine di raggiungere un elevato standard di qualità dei servizi sanitari offerti.

La Struttura fa propri i principi e la logica dell'approccio PDCA ("Ciclo di Deming") e adotta un sistema di gestione atto a soddisfare i requisiti regionali per l'Autorizzazione all'Esercizio, garantire i principi fondamentali sanciti nella Carta dei Servizi e perseguire gli Obiettivi di miglioramento continuo della Qualità stabiliti periodicamente dalla Direzione.

Il Sistema prevede apposite procedure operative, documenti e moduli in cui sono descritte le modalità di esecuzione e di valutazione delle attività critiche ai fini della qualità dei servizi, dei relativi responsabili e delle eventuali registrazioni da effettuare.

Particolare attenzione è rivolta al Paziente: dalla predisposizione di un'adeguata informazione, alla cura del primo contatto, alla gestione dei rapporti durante e dopo la prestazione. Sono infatti previsti, quando necessario, appositi strumenti per facilitare l'anamnesi iniziale, assistere l'Utente dopo le prestazioni per misurare la loro soddisfazione o per raccogliere e gestire eventuali reclami.

La collaborazione dei Pazienti è sicuramente efficace per la risoluzione delle varie problematiche; in particolare l'analisi dei Questionari di soddisfazione dei clienti e di eventuali reclami permette di attuare le necessarie azioni correttive e preventive e di perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi e dell'intera struttura.

REQUISITO 2.1.1 GEN.SAN.AU.211.1 GEN.SAN.AU.211.2	CARTA DEI SERVIZI	Data 27/09/2025
	KINESIS SPORT LUGAGNANO	

La Struttura si avvale per l'esercizio della propria attività solo di personale qualificato ed in possesso di specifico titolo di studio.

I locali adibiti all'attività ambulatoriale sono dotati di spazi, apparecchiature e attrezzature adeguati al tipo di servizi offerti e in conformità ai requisiti richiesti dalla normativa regionale e nazionale vigente applicabile. La Direzione del centro si impegna a rispettare e far rispettare, da parte del personale e di tutti i professionisti e collaboratori che presteranno la loro opera presso la Struttura, la dignità e la libertà dei propri Utenti e i principi fondamentali sanciti nella propria Carta dei Servizi e ad assicurare i livelli di qualità dei servizi dichiarati nel documento "Standard di Qualità dei Servizi".

EMERGENZE, NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE

Il Centro è dotato di un Piano d'emergenza semplificato, con semplice segnaletica e planimetria con vie di fuga segnalate. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti.

ORGANIZZAZIONE

Titolari:	Sig. Mattia Donatelli
Gestione Qualità:	Sig. Mattia Donatelli

ORGANIGRAMMA

Sig. Francesco Devita
RUOLO DIRETTORE SANITARIO

Sig Romolo Borgese
RUOLO MEDICO ORTOPEDICO

Sig Simone Natali
RUOLO MEDICO ORTOPEDICO

ATTIVITA' PREVENTIVA E CONSERVATIVA

Sig. Marco Traldi
RUOLO FISIOTERAPISTA

Sig. Martina Piccitto
RUOLO FISIOTERAPISTA

Sig. Vittorio Barbieri
RUOLO FISIOTERAPISTA

Sig. Sofia Fenzi
RUOLO DIETISTA

Sig. Chiara Tomasi
RUOLO MCB E LAUREA IN SCIENZE E TECNICHE DELLE ATTIVITA MOTORIE PREVENTIVE E ADATTATE

REQUISITO 2.1.1 GEN.SAN.AU.211.1 GEN.SAN.AU.211.2	CARTA DEI SERVIZI	Data 27/09/2025
	KINESIS SPORT LUGAGNANO	

Sig. Luca Scarsetto
RUOLO MCB

Sig. Mattia Donatelli
RUOLO MCB