

CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE

Proposte Educative S.r.l. è un servizio privato che si propone come struttura integrata e polifunzionale. Svolge le sue attività con l'apporto di diverse figure professionali ed in collegamento con gli altri servizi socio-sanitari del territorio.

Grazie al lavoro d'equipe e le qualità tecnico-professionali di professionisti competenti che hanno maturato esperienza nel settore dopo anni di attività, il Centro Medico si distingue anche per qualità organizzativa attraverso:

- la possibilità di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidare il proprio bambino;
- la professionalità da parte di tutti gli operatori della struttura;
- gli ambienti confortevoli, colorati ed a misura di bambino;
- i tempi di attesa ridotti per prenotazioni visite ed esami (compresa modalità on-line anche dei pagamenti)
- il rilascio immediato dei referti a seguito delle prestazioni eseguite;
- il rispetto della privacy.
- l'integrazione delle professionalità e dei pluri-servizi offerti nello stesso centro, in continuità con i servizi presenti nel territorio

MISSION

Proposte Educative S.R.L.- Centro Medico polifunzionale per l'Età Evolutiva è una realtà concepita nel 2008 dalla necessità di singoli professionisti di incontrarsi per uno scambio continuo e mirato alla costruzione di una serie di buone prassi all'insegna del confronto e della cooperazione, oggi è diventato un **poliambulatorio che persegue la finalità di occuparsi della salute psico-fisica del minore in età evolutiva**. Nel tempo ha assunto un ruolo sempre più importante rispondendo ai **bisogni della famiglia** nella sua maggiore complessità, considerandola l'organismo primario naturale ed essenziale della società, da cui possono scaturire cambiamenti e innovazioni.

Il Centro Medico polifunzionale per l'Età Evolutiva **opera su un livello polispecialistico** (prestazioni mediche e sanitarie) e si occupa della presa in carico delle crisi evolutive del singolo e della famiglia e della conduzione di programmi di prevenzione in rete con altri Servizi e con altri Enti sia pubblici che privati, la scuola e le altre agenzie educative.

CENTRO MEDICO POLIFUNZIONALE *per l'età evolutiva*

Centro Medico Polifunzionale per l'età evolutiva
www.proposteeducative.it

Via G.Marconi,1. 3673 Cornedo (VI)
cf/p.iva 04375420249

segreteria@proposteeducative.it
tel. 327-9442664, 0445.22.61.04

Il poliambulatorio integra, in un nuovo modello di intervento clinico ed educativo sul bambino che sta crescendo, le competenze riabilitative con quelle abilitative. Nelle sue molteplici articolazioni di **diagnosi, cura, riabilitazione, formazione e ricerca**, la missione del nostro centro si realizza attraverso la valorizzazione della relazione umana, specie di quella adulto-bambino, e della capacità di rispondere ai bisogni del bambino e dell'adulto.

VISION

Proposte Educative S.R.L.- Centro Medico polifunzionale per l'Età Evolutiva, intende perseguire livelli di eccellenza, adeguandosi ai continui mutamenti in ambito socio-sanitario che mirano ad un sempre più elevato livello qualitativo dei servizi erogati.

Attraverso un sistema dinamico, fondato sulla professionalità di medici e professionisti specialistici in ambito pediatrico, il Centro Medico desidera accompagnare il bambino dalla nascita sino all'adolescenza, attraverso un percorso di crescita specifico e garantito fin dai primi giorni di vita.

PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è:

- *un adempimento fondato su una serie di norme e quindi obbligatorio;*
- *uno dei requisiti per l'accreditamento;*
- *uno strumento soft di approccio alla qualità, nel quale è proposta una particolare procedura per l'individuazione di dimensioni, fattori, indicatori e standard di qualità;*
- *uno strumento dinamico, soggetto a continue verifiche ed integrazioni;*
- *uno strumento disponibile nel Poliambulatorio contenente le informazioni sui percorsi da effettuare da parte dell'utente per usufruire delle prestazioni erogate.*

Non si tratta tuttavia di una tutela intesa come mero riconoscimento formale delle garanzie del cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

La carta dei servizi assegna, dunque, un ruolo forte sia agli enti erogatori dei servizi, sia ai cittadini nell'orientare l'attività dei servizi verso il loro compito: fornire un servizio di buona qualità ai cittadini-utenti. La Carta prevede inoltre le modalità attraverso le quali gli stessi cittadini possono facilmente accedere alle procedure di reclamo circa la violazione dei principi sanciti dai medesimi.

I principi cui si ispira Proposte Educative S.R.L.- Centro Medico polifunzionale per l'Età Evolutiva nella sua azione sono improntati ad alcuni concetti fondamentali richiamati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (27/01/1994):

- **Eguaglianza:** i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza alcun tipo di discriminazione.
- **Imparzialità:** i servizi sono erogati senza privilegiare alcun utente a discapito degli altri ispirandosi a criteri di professionalità, obiettività, giustizia e imparzialità.

CENTRO MEDICO POLIFUNZIONALE *per l'età evolutiva*

Centro Medico Polifunzionale per l'età evolutiva
www.proposteeducative.it

Via G.Marconi,1. 3673 Cornedo (VI)
cf/p.iva 04375420249

segreteria@proposteeducative.it
tel. 327-9442664, 0445.22.61.04

- **Continuità:** i servizi sono erogati con continuità e senza interruzioni impegnandosi a ridurre al minimo i disagi all'utenza nel caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio.
- **Diritto di scelta:** è garantita la libera scelta da parte dell'utente in ordine alle diverse strutture esistenti nel territorio di competenza in grado di fornire le prestazioni richieste, nei limiti oggettivi dell'organizzazione del lavoro.
- **Partecipazione:** gli utenti hanno il diritto di presentare reclami e/o proposte di miglioramento dei servizi offerti dallo studio.
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi e le prestazioni devono essere forniti adottando tutte le misure necessarie a soddisfare i bisogni e le richieste degli utenti.

FONTI NORMATIVE

Le norme di riferimento fondamentali per la "carta dei servizi" sono: **la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994**, recante -"*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*"- che vengono in tale contesto definiti come - *volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, primo tra tutti quello alla salute, anche quando tali servizi siano "svolti in regime di concessione o mediante convenzione"*; il **DPCM 19 maggio 1995**, concernente lo -*Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari*"-; provvedimento in cui viene ribadito che a tale adempimento devono ottemperare i -"*soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari anche in regime di concessione o mediante convenzione*"- e che tali soggetti sono tenuti a dare "*adeguata pubblicità agli utenti della propria "carta"*"; **le linee guida del Ministero della Sanità (SCPS) N. 2/95** relative all'"*Attuazione della carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale*", documento di indirizzo in cui sono ribaditi i principi informativi della "carta" ed illustrati suggerimenti di struttura e contenuto.

PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La struttura si impegna a mettere a disposizione dei propri clienti la carta dei servizi presso la propria sede e sul sito internet www.proposteeducative.it.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI

ORARI DI APERTURA

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 07.30 alle ore 19.30

Sabato aperto su appuntamento –Domenica chiuso

ACCETTAZIONE

1. Fornisce le informazioni riguardanti le prestazioni ed i servizi disponibili, le tariffe relative alle singole prestazioni sanitarie, nonché l'ubicazione delle diverse diagnostiche, degli ambulatori specialistici e dell'area di fisioterapia. Più in particolare, la struttura garantisce al Paziente i seguenti servizi:

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 19.30

- prenotazioni telefoniche
- ottimizzazione dei tempi di accesso in caso di prestazioni multiple
- consegna dei referti, su richiesta anche tramite invio a domicilio
- incasso corrispettivi per le prestazioni specialistiche.

NB: I pagamenti possono essere effettuati anche mediante carta di credito – bancomat.

Il centralino telefonico è in funzione durante tutto l'orario di apertura, per informazioni e prenotazioni. In alcune fasce orarie, caratterizzate da intenso traffico telefonico, il Paziente può essere collocato in attesa con l'impegno da parte degli operatori di rispondere nel minor tempo tecnico possibile. E' attivo il servizio di segreteria telefonica.

STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE

La struttura organizzativa del Centro è rappresentata dalla seguente tabella:

AREA	FUNZIONE	RESPONSABILE
DIREZIONALE	DIR.GENERALE	Dr.ssa Roberta Maria Povoleri
SANITARIA	DIR.SANITARIA	Dr. Giuseppe Marchioro
AMMINISTRATIVA	DIR.AMMINISTRATIVA	Dr.ssa Chiara Corolli
QUALITA'	RESP.GESTIONE QUALITA'	Dr.ssa Roberta Povoleri
SICUREZZA	RESP.SICUREZZA	Dr.ssa Roberta Povoleri Roberto Cestonaro (consulente)
RISORSE UMANE	RESPONSABILE	Dr.ssa Marta Bevilacqua
ACCETTAZIONE	RESP. DI SETTORE	Dr.ssa Chiara Corolli
PRIVACY	RESPONSABILE	Dr.ssa Roberta Povoleri
AMBULATORIO INFERMIERISTICO PEDIATRICO	DIREZIONE TECNICA	Dr. Giuseppe Marchioro
PEDIATRIA	DIREZIONE TECNICA	Dr.Cracco Franco

CENTRO MEDICO POLIFUNZIONALE *per l'età evolutiva*

Centro Medico Polifunzionale per l'età evolutiva
www.proposteeducative.it

Via G.Marconi,1. 3673 Cornedo (VI)
cf/p.iva 04375420249

segreteria@proposteeducative.it
tel. 327-9442664, 0445.22.61.04

NEUROPSICHIATRIA	DIREZIONE TECNICA	Dr.ssa Susanna Ambrosi
FISIATRIA	DIREZIONE TECNICA	Dr.Filippi Giuseppe
PSICHIATRIA	DIREZIONE TECNICA	Dr.Cicciu' Giuseppe
GINECOLOGIA	DIREZIONE TECNICA	Dr. Paolo Tumaini
PSICOLOGIA/PSICOTERAPIA	DIREZIONE TECNICA	Dr.ssa Giulia Greselin
OSTEOPATIA	DIREZIONE TECNICA	Dr. Faccin Fabio
LOGOPEDIA	DIREZIONE TECNICA	Dr.ssa Marina Gelai
FISIOTERAPIA	DIREZIONE TECNICA	Dr.ssa Giovanna Cattapan
OSTETRICIA	DIREZIONE TECNICA	Dr.ssa Gonella Elisa

DOTAZIONE ORGANICA ed ELENCO SPECIALITA'

Il gruppo di lavoro è formato da una ventina di professionisti che a vario titolo collaborano in rete. (agg.al 11.01.2024)

Personale Medico	
Ambrosi Susanna	Medico- Neuropsichiatra infantile – equipe DSA
Cicciù Giuseppe	Medico - Neurologo - Psichiatra
Cracco Franco	Medico- Pediatra
Filippi Giuseppe	Medico- Fisiatra
Tumaini Paolo	Medico-Ginecologo
Marchioro Giuseppe	Medico Chirurgo, Direttore Sanitario
Personale Sanitario	
Baldisserotto Marta	Logopedista- equipe DSA
Bertoldo Mara	Operatore della Nascita Istruttrice Portare i piccoli
Bevilacqua Marta	Psicologa- Psicoterapeuta
Cattapan Giovanna	Fisioterapista
Cestaro Cristina	Neuropsicomotricista- equipe DSA
De Seta Paola	Neuropsicologa - equipe DSA
Faccin Fabio	Fisioterapista e Osteopata
Fortuna Arianna	Psicologa
Francato Leopoldo	Psicoterapeuta e Psicanalista
Gelai Marina	Logopedista - equipe DSA

rev.06 del 11/01/2024

CENTRO MEDICO POLIFUNZIONALE *per l'età evolutiva*

Centro Medico Polifunzionale per l'età evolutiva
www.proposteeducative.it

Via G.Marconi,1. 3673 Cornedo (VI)
cf/p.iva 04375420249

segreteria@proposteeducative.it
tel. 327-9442664, 0445.22.61.04

Gonella Elisa	Ostetrica
Greselin Giulia	Psicologa- Psicoterapeuta- equipe DSA
Lizza Laura	Psicologa- Psicoterapeuta
Nadia Grotto	Neuropsicologa
Pallavicini Alberto	Biologo Nutrizionista
Santi Elisa	Psicologa
Schiarante Barbara	Psicologa- Psicoterapeuta
Urbani Sabrina	Psicopedagogista
Zerbato Monica	Infermiera
Personale Educativo	
Barbacovi Sara	Educatore socio-pedagogico e atelierista
Belluzzi Jessica	Pedagogista
Bianchi Giulia	Pedagogista
Corolli Valentina	Operatrice della nascita - Doula
Dal Mas Valentina	Istruttrice Lab.Danza e Movimento
Debattisti Michela	Istruttrice Sc.Naturali
Gonella Silvia	Educatore socio-pedagogico e atelierista in formazione
Retis Anna	educatore socio-pedagogico
Rigodanzo Beatrice	Pedagogista
Rilievo Irene	pedagogista
Temperini Francesca	Insegnante lingue
Personale Dipendente	
Corolli Chiara	Amministrazione- Psicologa
Crosara Emanuela	OSS
Ferri Alberta	Amministrazione APS
Ferri Raffaella	Amministrazione
Povoleri Roberta	CEO

Proposte Educative S.R.L.- Centro Medico polifunzionale per l'Età Evolutiva offre in fase di apertura le seguenti specialità:

- pediatria;
- ambulatorio infermieristico pediatrico;
- neuropsichiatria infantile;
- ginecologia e ostetricia;
- psichiatria
- fisioterapia;

CENTRO MEDICO POLIFUNZIONALE *per l'età evolutiva*

Centro Medico Polifunzionale per l'età evolutiva
www.proposteeducative.it

Via G.Marconi,1. 3673 Cornedo (VI)
cf/p.iva 04375420249

segreteria@proposteeducative.it
tel. 327-9442664, 0445.22.61.04

- fisioterapia;
- logopedia;
- psicologia e psicoterapia.

VALUTAZIONI DSA E CERTIFICAZIONI SCOLASTICHE

Equipe DSA:

1. Dr.ssa Giulia Greselin – psicologa psicoterapeuta
2. Dr.ssa Paola De Seta- neuropsicologa
3. Dr.ssa Marina Gelai – logopedista
4. Dr.ssa Marta Baldisserotto – logopedista
5. Dr.ssa Cristina Cestaro – neuropsicomotricista
6. Dr.ssa Susanna Ambrosi – medico neuropsichiatra infantile

Attività:

- Prime visite e visite di controllo, valutazioni.
- Rapporti con il personale scolastico in ottemperanza con i doveri di legge (incontri previsti sec. accordo di programma per minori con certificazioni sec. legge 170/2010 per DSA, relazioni cliniche in situazioni di vulnerabilità sec. BES)
- Si forniscono relazioni cliniche e certificazioni scolastiche ai sensi della legge 170.
- Si predispongono piani di trattamento, riabilitazione e monitoraggi

Prenotazioni:

Per prenotare è necessario chiamare in segreteria dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 19.30 (tel. 0445-22.61.04 oppure 327.944.2664)

SERVIZIO SEGRETERIA

Il servizio di segreteria è a disposizione degli utenti, per prenotazioni telefoniche e per informazioni riguardanti modalità di accesso alla Struttura, i servizi, il loro costo complessivo e i tempi.

Non esiste una priorità di accesso; le richieste degli utenti sono trattate tutte come urgenze.

Presso la reception viene anche effettuato il servizio di contabilità.

DIRITTO ALLA PRIVACY

Il Centro si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo organizzativo, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

Il paziente legge ed appone la propria firma al modulo del consenso per il trattamento dei dati personali, ai sensi della legge 196/03 e in ottemperanza con il Regolamento Europeo GDPR n. 679/2016.

La cartella personale dell'utente è conservata in formato digitale e a disposizione unicamente del medico o terapeuta competente, a garanzia della riservatezza.

Per i minori sono necessari la firma e il documento di uno dei genitori/tutori nei casi di comuni trattamenti medici (visite, medicazioni, controllo della vista, ecc.) in applicazione del principio generale che gli atti di ordinaria amministrazione possono essere compiuti disgiuntamente da ciascun genitore (art. 320 Codice Civile). In questi casi il consenso dell'altro genitore è considerato implicito.

Per gli atti di straordinaria amministrazione (psicoterapia, ecc.) è necessario il consenso esplicito di entrambi i genitori.

CONSENSO INFORMATO

Ogni paziente che deve sostenere un trattamento terapeutico viene informato sulle modalità di intervento e dichiara per iscritto il proprio consenso compilando un modulo.

L'utente ha il diritto di ricevere una informazione riservata, rispettosa, comprensibile e puntuale sugli atti diagnostici e terapeutici, sui rischi connessi agli stessi, sugli effetti secondari e le controindicazioni e sulla possibilità di trattamenti alternativi anche se effettuabili presso strutture sanitarie diverse, infine sui ritardi o variazioni del programma clinico previsto.

L'utente viene messo a conoscenza in modo dettagliato del costo dei trattamenti e delle prestazioni proposte e delle modalità di pagamento. Ha diritto di ricevere tutte le informazioni al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato.

Il cliente può interrompere le terapie in atto manifestandone la volontà.

Il cliente ha diritto di essere ascoltato dal personale per ogni sua necessità.

TEMPI DI ATTESA

Tempi di attesa per prenotazioni: circa 5 minuti

Tempi di attesa per accettazione: circa 5 minuti

Tempi di attesa per visite specialistiche: max 20 giorni

PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni vengono pagate anticipatamente al momento della prenotazione salvo accordi particolari con la Direzione.

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 09.00 alle ore 19.30 presso il Servizio Accettazione del Centro o telefonicamente.

INTERCULTURALITA' E MEDIAZIONE LINGUISTICA

Nel caso di pazienti stranieri con difficoltà di comunicazione, e/o su richiesta del paziente, il personale del poliambulatorio attiva il servizio di mediazione culturale, con l'intervento di un interprete che opera in collaborazione con il personale con l'obiettivo di rimuovere le barriere linguistico-culturali che possono ostacolare la corretta fruizione dei servizi. Il servizio è valido in lingua inglese, tedesco, cinese, giapponese, arabo

STANDARD DI QUALITÀ CHE IL CENTRO SI IMPEGNA A GARANTIRE

Obiettivi	Standard e indicatori di qualità
Identificabilità degli operatori	Tutto il personale ambulatoriale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.
Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura	Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.
Rispettare la dignità e la privacy del paziente	I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio informatico del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori e i box di terapia fisica, al momento dell'erogazione della prestazione, vengono tenuti costantemente chiusi.
Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate	Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati. La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.
Garantire professionalità	Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate. Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.
Recepire le esigenze del paziente	Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.

CENTRO MEDICO
POLIFUNZIONALE
per l'età evolutiva

Centro Medico Polifunzionale per l'età evolutiva
www.proposteeducative.it

Via G.Marconi,1. 3673 Cornedo (VI)
cf/p.iva 04375420249

segreteria@proposteeducative.it
tel. 327-9442664, 0445.22.61.04

Mantenimento del Sistema	Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato.
Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo	Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione tramite apposito modulo (Allegato 1) richiedibile presso il front office. La Direzione, dopo avere fatto le adeguate verifiche, provvederà a rispondere entro 15 giorni.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Presso il front office è possibile compilare il questionario sulla soddisfazione del paziente (Allegato 2). Con frequenza semestrale, il Responsabile per la Qualità, analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione, la quale provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni. Il questionario sulla soddisfazione del paziente, una volta compilato, deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione. I risultati delle indagini di gradimento vengono esposti presso la reception della struttura e pubblicati sul sito web, così come eventuali azioni di miglioramento messe in atto a seguito di segnalazioni degli utenti.