



## **BIANALISI-ANZOLA**

*Direttore sanitario: DOTT.SSA KATIA BETTIOL  
Autorizzazione sanitaria n. 22788 del 26/09/2023*

# **CARTA DEI SERVIZI**

# **STANDARD DI PRODOTTO**



**CARTA DEI SERVIZI  
STANDARD DI PRODOTTO**

Ed. 1 – Rev. 0  
15/01/2025

**INDICE**

<b>1.</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>PRESENTAZIONE.....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>I NOSTRI PRINCIPI .....</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>I NOSTRI OBIETTIVI .....</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>LA STRUTTURA .....</b>	<b>5</b>
<b>6.</b>	<b>LE PRESTAZIONI FORNITE .....</b>	<b>6</b>
<b>7.</b>	<b>CONSEGNA DEI REFERTI MEDICI.....</b>	<b>7</b>
<b>8.</b>	<b>MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E PAGAMENTO DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI.....</b>	<b>7</b>
<b>9.</b>	<b>PRIVACY.....</b>	<b>7</b>
<b>10.</b>	<b>RECLAMI E ALTRI TIPI DI COMUNICAZIONE FRA L’UTENTE E IL POLIAMBULATORIO .....</b>	<b>8</b>
<b>11.</b>	<b>DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO UTENTE .....</b>	<b>8</b>
<b>12.</b>	<b>INDICATORI DI PROCESSO DELL’ATTIVITÀ CLINICA – STANDARD DI QUALITÀ.....</b>	<b>9</b>

## **1. PREMESSA**

*La Carta dei Servizi – Standard di Prodotto vuole rappresentare l'insieme dei servizi erogati e degli impegni assunti nei confronti degli utenti da parte di **BIANALISI- ANZOLA**, e in particolare risponde all'esigenza di migliorare il rapporto ed il dialogo tra il cliente e l'organizzazione attraverso la trasparenza.*

*Gli elementi nella stessa contenuti sono orientati verso il cittadino-utente fruitore delle prestazioni offerte: la "carta dei servizi" rappresenta l'impegno da parte della struttura a rispettare prefissati standard di qualità.*

*La Carta dei Servizi – Standard di Prodotto va intesa come sintesi dinamica di un processo in corso che ha come obiettivo il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti nel rispetto delle esigenze del cliente, con il coinvolgimento di tutti gli operatori e degli utenti stessi.*

*Il presente documento vuole essere un agile strumento di consultazione diretto all'utenza, consentendo la valutazione della conformità agli standard di prodotto adottati.*

*A tale scopo, La Carta dei Servizi – Standard di Prodotto è a disposizione degli utenti presso la reception e nella sala di attesa.*

## **2. PRESENTAZIONE**

*Il Poliambulatorio Bianalisi Anzola, ex Poliambulatorio Marchesini, è stato il primo Poliambulatorio del paese, distinguendosi principalmente per l'erogazione di prestazioni fisioterapiche e riabilitative.*

*Nel 2022 è stato acquisito e fuso per incorporazione a Bianalisi Spa, assumendo l'attuale denominazione di Bianalisi-Anzola.*

*Il gruppo Bianalisi intende proseguire la storia quarantennale della struttura e ampliare l'offerta di prestazioni ambulatoriali nell'ottica del miglioramento continuo, creando sinergie con la rete di strutture del gruppo.*

*Bianalisi-Anzola è titolare di Accreditemento istituzionale rilasciato della Regione Emilia Romagna, sin dal 2017, ed è fornitore di prestazioni specialistiche ambulatoriali per conto dell'Azienda USL, quindi del SSN. Le prestazioni rese in convenzione con il SSN, vengono erogate fino al raggiungimento del budget di spesa annuale determinato dal contratto di fornitura delle diverse ASL, ripartito per mensilità.*

## **3. I NOSTRI PRINCIPI**

*L'impegno primario è quello di offrire ai nostri utenti un servizio efficiente e completo avvalendosi di un'attenta organizzazione e assistendoli nel pieno rispetto della persona e delle sue peculiarità.*

*Tutta la nostra attività è sostenuta dai seguenti principi:*

- **UGUAGLIANZA:** *i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua e opinioni politiche. Viene garantita la parità di condizioni di servizio prestato tra le diverse categorie e fasce di clienti;*
- **RISPETTO:** *Bianalisi si impegna a considerare e ad assistere ogni Cittadino Utente con premura, cortesia ed attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità;*
- **IMPARZIALITÀ:** *la struttura si impegna ad assicurare a tutti i cittadini un comportamento equanime secondo i criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;*

- **DIRITTO DI SCELTA:** ove consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere, nell'ambito di servizi analoghi, la struttura alla quale rivolgersi;
- **CONTINUITÀ:** l'erogazione delle prestazioni è garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. Qualora si renda necessario, per imprescindibili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni Servizi, verranno adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi dei cittadini. Tutto questo contribuisce a porre l'Utente al centro dell'organizzazione socio-sanitaria, consentendogli una più consapevole scelta del luogo di terapia e dello Specialista, nonché la possibilità di accedere, nei tempi più brevi possibili, a cure di assoluta qualità;
- **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; viene garantita risposta tempestiva e pertinente a reclami, segnalazioni e osservazioni dei clienti. L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'Ente erogatore del servizio;
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** l'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità dei servizi ed è orientata al criterio del miglioramento continuo. I Servizi e le prestazioni sono forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità. Vengono adottate tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino / utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività;
- **UMANIZZAZIONE:** personalizzazione dell'assistenza nell'ottica della centralità del paziente.

*Bianalisi-Anzola si impegna a offrire ai propri Utenti un Servizio di qualità che sia efficiente, efficace, completo e orientato all'accoglienza ottimale, grazie a:*

- *Personale sanitario di elevata professionalità;*
- *Qualità delle prestazioni sanitarie offerte (adozione linee guida nazionali e internazionali e protocolli riabilitativi di strutture ospedaliere);*
- *Utilizzo di tecnologie moderne e adeguate alle prestazioni effettuate;*
- *Rispetto delle norme di igiene e sicurezza previste dalla normativa;*
- *Tempi di attesa monitorati;*
- *Estrema disponibilità degli operatori tutti nei confronti dei clienti e delle loro peculiarità;*
- *Attenta analisi dei questionari di gradimento somministrati all'utenza.*

#### **4. I NOSTRI OBIETTIVI**

*Bianalisi-Anzola si impegna a perseguire il miglioramento continuo attraverso un impiego attentamente programmato e pianificato delle risorse economiche, tecnologiche e umane (pianificazione degli investimenti e formazione continua del personale anche in ambito relazionale).*

*Il personale impiegato appartenente al ruolo sanitario, tecnico-amministrativo, ivi compresi i medici specialisti con rapporti libero-professionali, viene formato tramite corsi di aggiornamento esterni ed interni alla struttura.*

*L'osservanza dei requisiti richiesti dall'accreditamento istituzionale consente alla nostra organizzazione di affinare la capacità di autovalutazione, attraverso l'applicazione in modo sistematico, ma elastico, delle procedure relative ai vari processi aziendali.*

*L'estensione del gruppo è uno dei punti di forza, perché consente il continuo confronto fra un gran numero di professionisti altamente qualificati ed esperti, contribuendo alla formazione continua e all'addestramento costante.*

*Il confronto tra gli operatori delle varie sedi operative permette di ampliare anche la qualità dell'accoglienza rivolta agli utenti, grazie alle molteplici e differenti esigenze che emergono quotidianamente, garantendo una stimolante crescita professionale.*

## **5. LA STRUTTURA**

*Bianalisi-Anzola è situata ad Anzola dell'Emilia, facilmente raggiungibile in auto e con i trasporti pubblici (linea 87 da Bologna e linea 983 da Modena).*

*Bianalisi- Anzola dispone di ampio parcheggio, con posti esclusivi per disabili.*

*E' presente accesso facilitato per pazienti disabili.*

*Di seguito i recapiti:*

**Bianalisi-Anzola**  
**Via Emilia, 71\B**  
**40011 Anzola dell'Emilia(BO)**  
**Tel. 051/736517**  
**e-mail: [info.anzola@bianalisi.it](mailto:info.anzola@bianalisi.it)**  
**[www.bianalisi.it](http://www.bianalisi.it)**

*Gli orari di apertura sono i seguenti:*

**dal lunedì al venerdì: ore 07.00 - 20.00 - sabato 07.00-12.00**

## **6. LE PRESTAZIONI FORNITE**

*Le prestazioni erogate sono riportate nello schema seguente:*

<b>PRESTAZIONI EROGATE SIA IN CONVENZIONE SSN SIA IN LIBERA PROFESSIONE</b>	<b>PRESTAZIONI EROGATE SOLO IN LIBERA PROFESSIONE</b>
<i>Visita fisiatrica</i>	<i>Onde d'urto radiali</i>
<i>Prestazioni di recupero e rieducazione funzionale (kinesiterapia)</i>	<i>Onde d'urto focali</i>
<i>Visita Ortopedica</i>	<i>Mesoterapia</i>
<i>Elettromiografia</i>	<i>Tecar terapia</i>
<i>Ecocolordoppler</i>	<i>Ultrasuoni</i>

<i>Diagnostica Ecografica</i>	<i>Elettrostimolazioni</i>
<i>Visita cardiologica + ecg</i>	<i>Tens (elettroterapia antalgica)</i>
<i>Ecocardiocolordoppler</i>	<i>Massoterapia decontratturante</i>
<i>Visita Dermatologica</i>	<i>Massaggio</i>
<i>Visita Oculistica</i>	<i>Laser CO2</i>
<i>Ecg</i>	<i>Laser alta potenza</i>
	<i>Magnetoterapia</i>
	<i>Pompage</i>
	<i>Kinesiotaping</i>
	<i>Terapia manuale</i>
	<i>McKenzie</i>
	<i>Rieducazione Posturale Globale</i>
	<i>Manovre osteopatiche</i>
	<i>Ozono terapia</i>
	<i>Linfodrenaggio manuale</i>
	<i>Tonometria</i>
	<i>Visita di medicina dello Sport</i>
	<i>Visita Neurologica</i>
	<i>Visita Otorinolaringoiatrica</i>
	<i>Visita Ginecologica</i>
	<i>Test da sforzo con cicloergometro</i>
	<i>Esami ematici</i>
	<i>Seduta di Psicologia</i>
	<i>Infiltrazioni</i>
	<i>Infiltrazioni eco-guidate</i>

## **7. CONSEGNA DEI REFERTI MEDICI**

*I referti medici vengono consegnati immediatamente al termine della prestazione, direttamente all'interessato, con l'unica eccezione del referto ECG eseguita tramite SSN: in questo caso il referto viene consegnato entro pochi giorni.*

## **8. MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E PAGAMENTO DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

*L'utente può effettuare la prenotazione e accedere ai servizi offerti dalla struttura nelle modalità seguenti:*

### *Accesso in convenzione con SSN:*

*L'utente può prenotare le prestazioni in regime di convenzione con SSN se in possesso della ricetta del MMG o dello specialista ospedaliero.*

*La prenotazione può essere effettuata:*

- *tramite Cup, Farmacia con punto Cup o FSE;*
- *unicamente rivolgendosi (di persona o telefonicamente) alla reception della struttura, nel caso di prestazioni a completamento dell'accesso e cure riabilitative.*

### *Accesso in libera professione:*

*L'utente può effettuare la prenotazione delle prestazioni erogate in libera professione nei seguenti modi:*

- *Contattando telefonicamente il centralino della struttura;*
- *Recandosi di persona al front-office del poliambulatorio;*
- *Utilizzando la modalità di prenotazione on-line a cui si accede dal portale Bialisi (solo per visite e diagnostica).*

*Se il paziente intende avvalersi di un'assicurazione privata convenzionata con la struttura, il personale in accettazione saprà indicare le procedure necessarie per attivare il percorso e per ottenere l'autorizzazione ad accedere alla prestazione da parte della propria assicurazione.*

*L'appuntamento viene concordato con il paziente in base alla disponibilità del medico, previa comunicazione della tariffa applicata.*

## **9. PRIVACY**

*Bialisi rispetta scrupolosamente la normativa riguardante la raccolta e il trattamento dei dati personali (Codice della Privacy, Reg. UE n° 2016/679).*

## **10. RECLAMI E ALTRI TIPI DI COMUNICAZIONE FRA L'UTENTE E IL POLIAMBULATORIO**

Bianalisi promuove l'espressione e la raccolta del grado di soddisfazione dell'Utente attraverso la messa a disposizione del QUESTIONARIO DI GRADIMENTO.

Promuove, inoltre, la compilazione del modulo reclami nel caso si manifestassero disservizi o nel caso di eventi causanti disagio o insoddisfazione.

La compilazione può essere anonima e a tale scopo è presente una cassetta in sala d'attesa, in cui inserire il documento compilato.

Se il paziente desidera un riscontro al proprio eventuale reclamo, potrà indicare i propri recapiti e sulla base della procedura interna, entro 30 giorni, La Direzione riferirà risposta scritta, contenente le spiegazioni necessarie ed eventualmente i provvedimenti adottati a seguito di quanto esposto.

## **11. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO UTENTE**

*Diritti dell'utente:*

- informazione corretta ed esaustiva in merito alle prestazioni sanitarie erogate
- riconoscimento del personale addetto alle cure
- diritto alla riservatezza (rispetto del codice della privacy)
- rispetto delle norme di sicurezza nell'esecuzione delle prestazioni
- percorsi definiti e chiari per l'inoltro di reclami e osservazioni

*Doveri dell'utente.*

*Il rispetto di alcune semplici regole permette di mantenere un ambiente tranquillo, sereno e pulito:*

- mantenere un comportamento tale da non creare disagi agli altri pazienti
- non conversare ad alta voce, anche al telefono
- rispettare il bisogno di privacy degli altri utenti
- rispettare gli orari degli appuntamenti
- informare tempestivamente la struttura sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate
- rispettare gli ambienti dei quali si è ospiti
- non fumare all'interno dei locali.

## **12. INDICATORI DI PROCESSO DELL'ATTIVITÀ CLINICA – STANDARD DI QUALITÀ**

Di seguito si riportano gli indicatori di qualità rilevati periodicamente per monitorare il rispetto dello standard di prodotto.

PROCESSO	INDICATORE	FREQUENZA RILEVAZIONE	STANDARD
Accettazione	Tempo medio attesa in sala per accesso alla prestazione (rilevazione giornata tipo) in minuti	semestrale	< 15 min

Realizzazione del servizio	n.reclami * 1000/ n. prestazioni	semestrale	< 0,5
Realizzazione del servizio	n. NC * 1000/ n. prestazioni	semestrale	< 0,5
Misurazione soddisfazione	n. Questionari compilati	semestrale	> 50
Misurazione soddisfazione	questionari di soddisfazione paziente con punteggio > 90% del punteggio massimo ottenibile/ totale questionari	semestrale	> 95 %
Programmi riabilitativi	NRS (Numerical Rating Scale) positivi/n. schede valutazione	semestrale	> 95 %
Programmi riabilitativi	MRC (Medical Reserch Council) positivi/n. schede valutazione	semestrale	> 90%
Programmi riabilitativi	ROM (Range Of Motion) positivi/n. schede valutazione	semestrale	> 85 %
Diagnostica	n.referti conformi/ campione randomizzato di n. 50 referti	semestrale	> 95 %
EMG	n.referti conformi/campione randomizzato di n. 50 referti	semestrale	> 95 %
Approvvigionamento	NC a fornitori *1000/ n. prestazioni	semestrale	< 0,5
Manutenzione apparecchiature	NC attrezzature *1000 / n. prestazioni	semestrale	< 0,5
Risorse umane	n. corsi effettuati / n. corsi programmati	semestrale	> 95 %
Risorse umane	NC al personale *1000 / n. prestazioni	semestrale	< 0,2
Risorse umane	n. schede di valutazione del personale positive/ n. schede valutazione personale compilate	ANNUALE	> 98 %
Rischio Clinico	n.reclami sicurezza *1000 / n. prestazioni	semestrale	< 0,1
Rischio Clinico	n.eventi avversi * 1000/ n. prestazioni	semestrale	< 0,1
Rischio Clinico	n. near miss *1000/ n. prestazioni	semestrale	< 0,1
Rischio Clinico	n. eventi sentinella *1000 / n. prestazioni	semestrale	< 0,1
Rischio Clinico	n.infortuni 1000 / n.prestazioni	semestrale	< 0,1
Audit	n. audit effettuati / n. audit programmati	semestrale	95%