

Carta dei Servizi

La “Carta dei Servizi” è uno strumento che NUOVA KINESIS ha adottato per creare un rapporto di dialogo e collaborazione con gli utenti al fine di tutelare i loro diritti, far conoscere le attività e i livelli di qualità offerti.

NUOVA KINESIS è un centro ambulatoriale privato di fisioterapia e riabilitazione.

La presente Carta dei Servizi rappresenta un preciso impegno che il Centro assume nei confronti di tutti i pazienti che si troveranno ad utilizzare i nostri servizi.

La nostra Mission è quella di mettere il Paziente al centro del progetto riabilitativo.

La consapevolezza dell'importanza della Qualità dei servizi offerti è alla base del nostro lavoro quotidiano, al fine di fornire:

- Risposte adeguate, precise ed immediate ai più importanti bisogni sanitari dei pazienti;
- Organizzazione del servizio snello che garantisca ai pazienti un accesso semplice ed immediato;
- Personale qualificato sul doppio versante:
 - a) della professionalità
 - b) della cortesia e del rispetto del paziente.

I pazienti che porranno attenzione alla lettura della presente carta, potranno partecipare al suo miglioramento tramite commenti, critiche e richieste, fornendo così indicazioni fondamentali per migliorare la qualità dei servizi.

CARTA DEI SERVIZI

Principi fondamentali:

L'erogazione dei servizi viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati:

Uguaglianza

NUOVA KINESIS si impegna a erogare servizi senza distinzione di età, sesso, nazionalità, religione, convinzioni politiche, condizioni sociali, nei confronti di tutti coloro che richiedono le sue prestazioni.

Diritto alla riservatezza

NUOVA KINESIS assicura ai propri Pazienti il diritto alla riservatezza ed impronta alla più stretta osservanza dello stesso, l'attività dei propri Operatori.

Diritto di partecipazione

I Pazienti possono formulare proposte o suggerimenti per il miglioramento dei servizi offerti.

Efficienza ed efficacia

NUOVA KINESIS riconosce, quale valore prioritario dei propri servizi, il livello di soddisfacimento dei suoi Pazienti, secondo i criteri di:

- efficienza, intesa come rapporto tra risorse impiegate e prestazioni prodotte
- efficacia gestionale, intesa come rapporto tra obiettivi raggiunti e prestazioni prodotte e grado di soddisfacimento del Paziente

Continuità

NUOVA KINESIS garantisce ai propri Pazienti un servizio pressoché continuo nel corso della giornata e nell'arco dell'anno.

Il Centro infatti ha un ampio orario di apertura (08.30-12.00 15.00-19.30) e rimane aperto anche durante le vacanze estive e nel periodo natalizio.

Qualità e sicurezza

Il costante miglioramento della qualità è il principale obiettivo del Centro. Sul fronte dei servizi questo si riassume nel porre il Paziente al centro del progetto riabilitativo. Sul fronte della sicurezza, NUOVA KINESIS si impegna a porre in essere tutte le misure che garantiscano agli Utenti i più elevati standard di qualità e sicurezza.

Informazioni agli utenti

L'utente ha diritto ad accedere a tutte le informazioni riguardanti l'attività del Centro. NUOVA KINESIS, per garantire all'utente la costante informazione sulle modalità dei servizi, sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, utilizza tra gli altri i seguenti strumenti: sito internet aziendale, opuscoli informativi, informazioni dirette dai nostri operatori alla reception.

La Direzione