

Istituto Iperbarico

VILAFRANCA DI VERONA



Marzo 2019

CARTA DEI SERVIZI

Guida per gli Utenti dell'Ossigeno Terapia Iperbarica



www.istitutoiperbarico.com
Tel: 045 6300300
istituto@terapiaiperbarica.com



Gentile Cliente.

Ho il piacere di presentarLe la Carta dei Servizi dell'Istituto Iperbarico S.p.A. di Villa Franca.

La Carta dei servizi riassume poche note, sufficienti per far conoscere l'Istituto Iperbarico nel panorama delle strutture sanitarie della Regione; soprattutto fornisce informazioni che, mi auguro, saranno utili per un dialogo fra Cliente e Istituto Iperbarico.

Una conoscenza non superficiale della medicina iperbarica e del nostro Istituto e la miglior percezione delle necessità del Cliente, potranno tradursi in una offerta di servizi di qualità, mirata a una più consapevole e vantaggiosa capacità di usufruirne.

Cordiali saluti

L'Amministratore Delegato
Istituto Iperbarico S.p.A.



INDICE

Introduzione	Pag.	4
L'ossigenoterapia iperbarica	Pag.	4
Planimetria	Pag.	5
I principi fondamentali	Pag.	6
La Struttura	Pag.	6
L'organizzazione	Pag.	7
Le figure professionali	Pag.	8
Patologie trattabili	Pag.	9
Terapie e prestazioni non urgenti	Pag.	10
Terapie di emergenza e d'urgenza	Pag.	11
Cosa portare il 1° giorno	Pag.	11
Per gli stranieri	Pag.	12
Il consenso informato alla terapia	Pag.	12
Preparazione alla visita e alla seduta di OTI	Pag.	13
Modalità delle prestazioni	Pag.	14
Le medicazioni e le visite	Pag.	15
Le visite intermedie	Pag.	15
La visita conclusiva	Pag.	15
La visita extra	Pag.	15
Il questionario di gradimento	Pag.	15
Tempi di attesa	Pag.	16
Il servizio e la qualità	Pag.	16
Indicatori di qualità	Pag.	17
Organigramma	Pag.	18
Prenotare l'Ossigenoterapia: cosa occorre	Pag.	18
Indici di performance		Allegato



INTRODUZIONE

Questa "CARTA DEI SERVIZI" rappresenta una "mini-guida" contenente le informazioni che possono essere utili agli utenti che utilizzeranno come clienti la struttura dell'Istituto Iperbarico e ai Medici che invieranno i pazienti per i trattamenti iperbarici. La CARTA definisce in modo chiaro gli aspetti teorici e le procedure organizzative, con l'obiettivo di favorire l'informazione e la partecipazione dei clienti. Lo scopo è di attivare forme di collaborazione che tendono a migliorare la qualità del servizio e a contribuire alla conoscenza della medicina iperbarica. Infine dà informazioni sulla organizzazione della struttura, i servizi, le tipologie delle terapie e le loro principali indicazioni, le figure professionali coinvolte e i loro compiti. L'Istituto è impegnato a fornire un servizio di qualità garantendo adeguati standard di efficienza ed efficacia delle procedure nonché meccanismi di verifica ad essi collegati.

L'OSSIGENOTERAPIA IPERBARICA

L'ossigenoterapia iperbarica (OTI) è la respirazione di ossigeno puro in particolari ambienti chiusi (camere iperbariche) che vengono pressurizzate ad una pressione superiore a quella atmosferica. Il sistema rende possibile la soluzione dell'ossigeno nel plasma ad una concentrazione 12-15 volte superiore a quella normale. Questo aumento di concentrazione permette all'ossigeno di passare più facilmente in tutto l'organismo, anche dove non possono arrivare i globuli rossi. Perché si possa parlare di ossigenoterapia iperbarica è necessario che la respirazione di ossigeno avvenga a pressione di almeno 1,4 Atmosfere Assolute. L'esposizione a pressioni inferiori o di parti del corpo all'ossigeno non sostituiscono la ossigenoterapia iperbarica. La OTI può essere determinante per risolvere patologie acute rappresentando per alcune un salvavita o migliorandone la prognosi. Nelle patologie croniche assume un ruolo importante o adiuvante per la risoluzione o il miglioramento di quadri patologici. Si riconoscono la loro principale causa nell'insufficiente apporto di ossigeno (ipossia) o nell'infezione.



Qualora le informazioni contenute in questo libretto non Le risultassero esaurienti, potrà comunque contattare direttamente il nostro Istituto, in qualsiasi momento, attraverso:

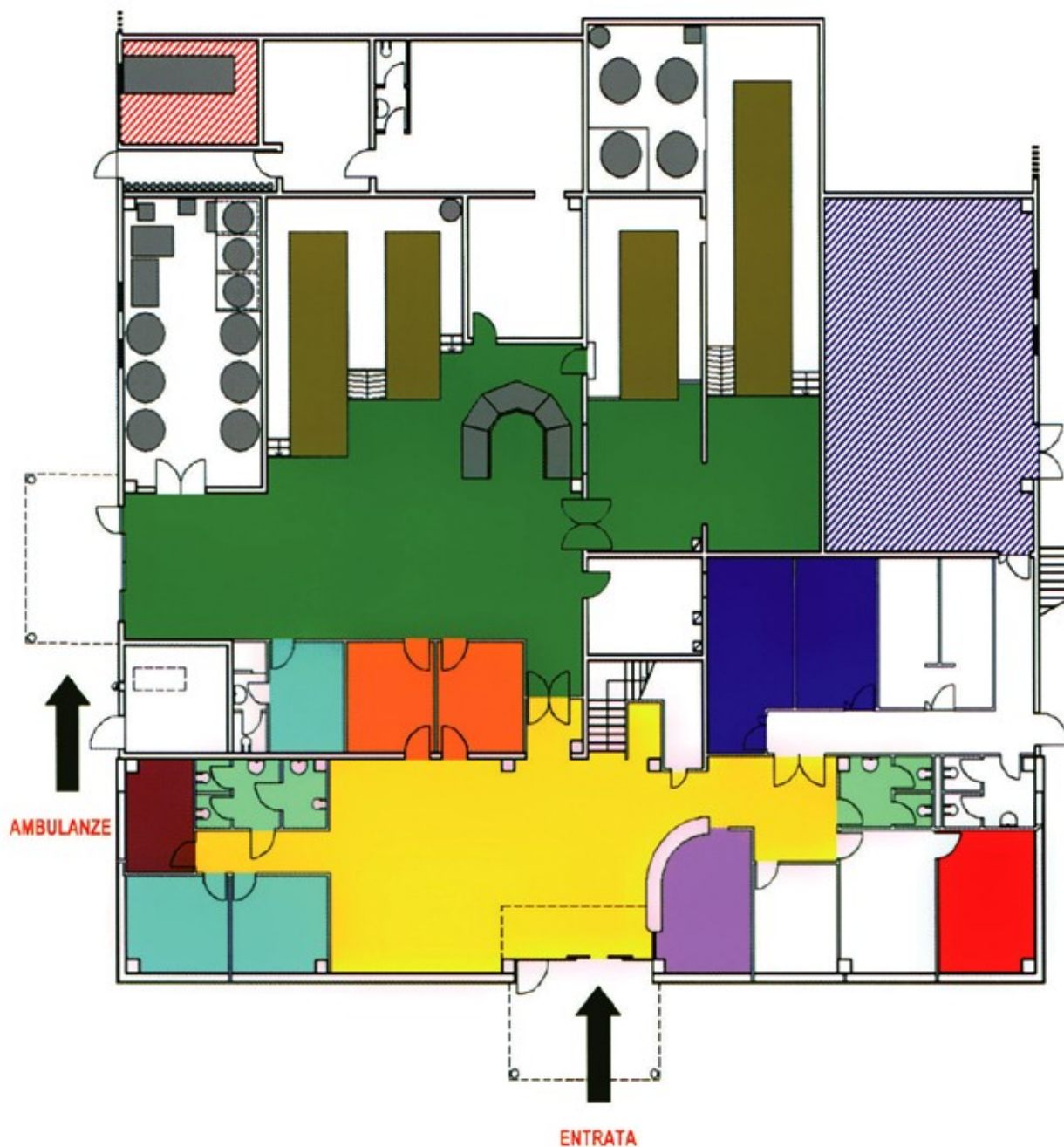
Telefono: 045 6300300 (5 linee r.a.)

Fax: 045 6300597

Web: www.istitutoiperbarico.com

e-mail: istituto@terapiaiperbarica.com

PLANIMETRIA



- | | |
|---|---------------------|
| SALA D'ATTESA | DIREZIONE SANITARIA |
| SEGRETERIA | CENTRALE OPERATIVA |
| SERVIZI IGIENICI | CAMERE IPERBARICHE |
| SPOGLIATOI (MASC./FEM.) | SALA CONFERENZE |
| SALE MEDICAZIONE | GRUPPO ELETTOGENO |
| AMBULATORI MEDICI | LOCALI DI SERVIZIO |
| DISTRIBUTORI AUTOMATICI BEVANDE E SNACK | |

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nella erogazione del servizio l'Istituto Iperbarico si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza ed imparzialità

L'Istituto assicura la fruibilità delle strutture e dei servizi a tutti gli utenti, senza distinzioni di sesso, età, condizione sociale, colore o religione. Le prestazioni sono differenziate in modo da rispondere alle esigenze di tutti i pazienti, in particolare quelli che necessitano di particolare assistenza (persone incoscienti, anziani, bambini, diversamente abili ecc.).

Continuità

Viene assicurata la continuità assistenziale al Cliente all'interno della struttura, dal momento della presa in carico al momento della conclusione del trattamento, con la presenza adeguata e completa di personale medico, infermieristico, tecnico e amministrativo.

Efficienza ed efficacia

L'Istituto Iperbarico ha realizzato nel campo dell'iperbarismo modalità terapeutiche e procedure innovative, sempre all'avanguardia, al fine di ottimizzare le capacità di accoglienza e il trattamento sanitario dei Clienti.

Personale

L'Istituto si impegna costantemente perché il Personale adotti nei confronti dei Clienti un comportamento professionale e cortese, finalizzato ad instaurare un rapporto di fiducia e collaborazione.

LA STRUTTURA

L'Istituto Iperbarico di Villafranca è stato ideato, costruito e organizzato per la somministrazione della terapia, definita ossigenoterapia iperbarica (OTI).

Un ampio parcheggio è sempre a completa disposizione degli utenti, con appositi spazi riservati per i disabili. È vietato parcheggiare al di fuori delle aree apposite, non rispettando la segnaletica.

Il porticato prospiciente l'entrata può essere raggiunto anche con l'auto tramite l'apposito viale di accesso pre-indicato.

Un idoneo porticato, posto alla sinistra dell'edificio, è destinato alle ambulanze per l'accompagnamento di pazienti in barella o carrozzina.

All'interno dell'Istituto è a disposizione dei clienti e di eventuali accompagnatori un'ampia sala d'attesa per i momenti di sosta, e sono disponibili una zona snack, servizi igienici anche per disabili.

Negli spogliatoi sono ubicati armadietti, assegnati a ogni cliente, per il deposito di camice e zoccoli forniti dall'Istituto (da indossare durante la OTI), e per riporre gli abiti e gli oggetti che, come viene

dianamente ricordato dal nostro personale, sono incompatibili con l'ambiente della camera iperbarica. I clienti sono vivamente pregati di non lasciare oggetti personali al di fuori dei suddetti armadietti, per evitare scambi o furti, e di non portare oggetti preziosi in quanto l'Istituto non sarà in nessun modo responsabile di eventuali ammanchi.

Durante lo svolgimento delle terapie è severamente vietato entrare nella camera iperbarica e parlare con il personale tecnico impegnato.



L'ORGANIZZAZIONE

L'Istituto Iperbarico di Villafranca eroga prestazioni consistenti in visite specialistiche di medicina iperbarica, trattamenti di ossigenoterapia iperbarica, medicazioni, visite di controllo ed esami quali audiometria, timpano/metria, glicemia, ecc. Le visite, le medicazioni e gli esami vengono effettuati negli ambulatori dell'Istituto e i trattamenti di OTI si effettuano utilizzando le quattro camere iperbariche multi posto in dotazione. L'Istituto fornisce informazioni tramite il Servizio di Segreteria dalle ore 7:00 alle ore 16:30, dal lunedì al venerdì. Le terapie vengono eseguite tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì, di norma nei seguenti orari:

(07.45-09.45) (08.45-10.45)

(10.15-12.15) (11.15-13.15)

(12.45-14.45) (13.45-15.45)



L'arrivo dei pazienti in Istituto è previsto 15 minuti prima dell'inizio della terapia. È assolutamente necessario avvisare telefonicamente in caso di assenza per motivi sanitari o personali. I motivi di assenza devono essere importanti, in quanto intralciano la normale organizzazione della terapia. Le sedute non effettuate vengono recuperate di regola a fine ciclo terapeutico previo accordo con la segreteria in caso di assenza

immotivata per più di due sedute l'Istituto provvederà a riprogrammare il "Piano voli".

La sospensione temporanea del piano terapeutico non deve essere superiore ad un mese. Ove tale caso si verificasse la pratica verrà chiusa e per poter completare le terapie rimaste sarà necessario istruire nuovamente il percorso amministrativo previsto dalla Azienda ULSS di appartenenza del cliente.

IL CENTRO DI VILAFRANCA È CLASSIFICATO COME "ISTITUTO PER LA OSSIGENOTERAPIA IPERBARICA": TALE PRESTAZIONE È CONVENZIONATA IN REGIME OSPEDALIERO ED AMBULATORIALE CON DELIBERAZIONE DELLA ULSS N. 33 DEL VENETO N. 7889 DEL 26/05/1994 CONFERMATA CON RINNOVO DELL'ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE.

LE FIGURE PROFESSIONALI

Le figure professionali che compongono l'equipe sono (vedi organigramma):

Direttore Sanitario: specialista in Anestesia e Rianimazione responsabile sanitario della struttura, dirige l'attività e ne supervisiona l'organizzazione, svolge attività di formazione, studio e ricerca.

Medici Responsabili: specialisti in Anestesia e Rianimazione, o esperti in materia, incaricati delle attività di accettazione e di conclusione, del controllo della durata e della prescrizione di terapie ed interventi terapeutici necessari.

Medici e Infermieri Assistenti: incaricati della assistenza ai pazienti durante la terapia all'interno della camera iperbarica.

Tecnici Iperbarici: personale responsabile della gestione e manutenzione dell'impianto iperbarico.

Infermieri Professionali: personale che collabora attivamente con i medici e gli altri operatori per la miglior tutela della qualità della salute dei pazienti.

Personale Amministrativo e Segreteria: personale che svolge le attività amministrative, di accoglienza, di centralinista, fornisce le informazioni richieste e sbriga le pratiche di fatturazione.

Personale addetto alle Pulizie: contribuisce quotidianamente all'igiene e al comfort dell'Istituto.

La salute appartiene ai beni più preziosi dell'uomo: la sua tutela e conservazione sono il risultato delle attività di molteplici operatori sanitari che lavorano in stretta collaborazione, adottando in modo corretto e professionale le procedure che l'Istituto si è dato.



PATOLOGIE TRATTABILI

Le indicazioni per l'OTI di seguito riportate sono frutto della elaborazione e dell'aggiornamento della ricerca scientifica in argomento, concretizzata dalle indicazioni della SIAARTI (Società Italiana di Anestesia, Analgesia, Rianimazione e Terapia Intensiva), della SIMSI (Società Italiana di Medicina Subacquea e Iperbarica) e delle Società Scientifiche Europee (ECHM).

I documenti scientifici prodotti sono stati tradotti in norma dalla Giunta Regionale del Veneto, con le Deliberazioni 05/03/1996 n. 852, 05/05/1998 n. 1422, 23/12/2015 n. 1912 e 22/06/2023 n.723

Le patologie trattabili in regime di convenzione sono identificate nel seguente elenco:

Patologie da trattare in urgenza:

- Intossicazione da monossido di carbonio (CO)
- Malattia da decompressione
- Embolia gassosa
- Gangrena gassosa e infezioni necrosanti dei tessuti molli
- Gangrena umida
- Lesioni da schiacciamento, sindrome compartimentale
- Trombosi dell'arteria della retina o di branca
- Anemia severa (nell'impossibilità di trasfusione)

Patologie da trattare non in urgenza (routine):

- Infezione acuta e cronica dei tessuti molli a varia eziologia
- Ulcere arteriose degli arti inferiori e vasculiti
- Ulcere delle estremità inferiori nel diabetico
- Ulcere venose
- Ulcere da compressione
- Osteonecrosi asettica
- Fratture a rischio (chiuse con vascolarizzazione terminale o esposte in tutte le altre ossa)
- Lesioni tissutali post-radioterapia (osteoradionecrosi, ulcere, enteriti, cistiti)
- Osteomieliti croniche refrattarie
- Ipoacusia improvvisa e trauma acustico e/o sordità improvvisa di origine traumatica o vascolare
- Parodontopatie (e parodontite)
- Sindrome algodistrofica
- Retinite pigmentosa

TERAPIE E PRESTAZIONI NON URGENTI



Le prestazioni di ossigenoterapia iperbarica vengono effettuate in regime ambulatoriale, prestando i trattamenti con i Clienti e in regime di emergenza/ urgenza per i pazienti inviati dalle strutture di ricovero e cura. I trattamenti di routine vengono prestati a cadenza giornaliera (1/die) per 5 giorni alla settimana, salvo deroghe concordate per situazioni particolari. Il Cliente contatta l'Istituto personalmente o telefonicamente (045.6300300) e la Segreteria consegna o invia al Cliente stesso un modulo prestampato contenente le modalità per accedere alla terapia, (compresa la necessità di alcuni esami quali ECG e RX torace) e per la corretta compilazione della ricetta.

Ottenuta la prescrizione dal Medico specialista, il Cliente la invia all'Istituto tramite FAX per far controllare l'esattezza dei dati e successivamente gli viene fissato un appuntamento (data e ora) per la visita medica di avvio e comunicato il giorno per l'inizio della terapia.

All'arrivo in Istituto il Cliente viene accolto in Segreteria che provvede :

- ad accertare la validità della documentazione di richiesta della terapia
- a registrare sul computer i dati personali e clinici, nel rispetto della normativa vigente.
- a fotocopiare la documentazione clinica.

Per ogni impegnativa è previsto il pagamento di un ticket o l'esenzione secondo le norme legislative vigenti. La Segreteria provvederà a fornire le indicazioni al riguardo e assegnerà a ciascun utente un armadietto dotato di serratura nel quale riporre i propri oggetti durante la terapia. Il Cliente viene preso quindi in carico da una Infermiera Professionale, che provvederà anche a mettere a disposizione - ove necessario - una sedia a rotelle o una barella. L'Infermiera illustrerà le modalità di svolgimento della seduta di terapia e accompagnerà il Cliente a visionare la camera iperbarica e quindi ad un Medico responsabile per la visita di avvio alla terapia. L'inizio del ciclo di terapia avverrà di massima il giorno successivo.



TERAPIE DI EMERGENZA E D'URGENZA

L'Istituto resta disponibile per le terapie d'emergenza ed urgenza, riconosciute dalla normativa regionale, tutti i giorni, 24 ore su 24. La documentazione richiesta per le suddette terapie è la seguente:

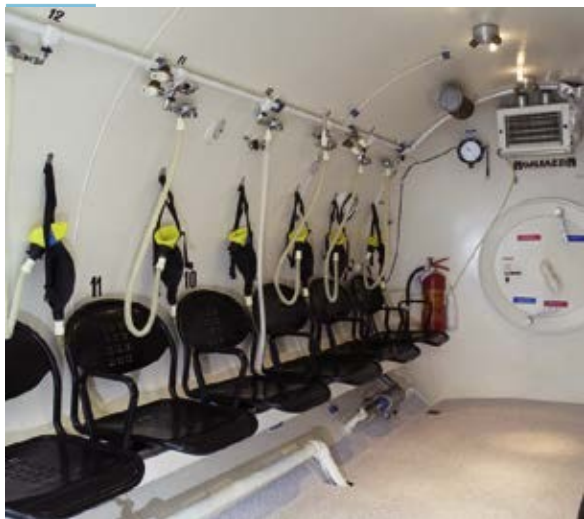
- richiesta dello Specialista del Pronto Soccorso o del Reparto di degenza di una o più sedute di OTI redatta sul modulo di accettazione del P.S. o sul ricettario regionale.
- Radiografia standard del torace
- Elettrocardiogramma
- Eventuali altri esami concordati con il Reparto e l'Istituto

L'emergenza non richiede il pagamento del ticket da parte del paziente.

COSA PORTARE IL PRIMO GIORNO

- **Tessera sanitaria**
- **Prescrizione/i su ricettario nazionale del Medico Specialista** dipendente del SSN (ospedale o ULSS) o di strutture convenzionate per accedere alle prestazioni iperbariche contenente il numero di sedute da effettuare e la diagnosi conforme alle indicazioni della normativa regionale (vedi pag. 9).
- **Radiografia del torace** di data non superiore a sei mesi.
- **Elettrocardiogramma** di data non superiore a sei mesi.
- **Eventuale altra documentazione supplementare:**
 - **Lettere di dimissioni** recenti.
 - **Esami strumentali** recenti relativi alla propria patologia.
 - **Copia di cartelle** cliniche di recenti ricoveri.





N.B.: Un ciclo di OTI corrisponde alla prescrizione di 10 trattamenti iperbarici. I clienti sono pregati di informare i Medici Responsabili dell'Istituto sul decorso della loro patologia, specie nel caso di intervento chirurgico o di nuovi accertamenti diagnostici.

PER GLI STRANIERI

Ricordiamo di portare un documento di identità (passaporto o altro documento equivalente)

FOR FOREIGNERS

We suggest to bring an identification document (for extra-UE a passport is required)

IL CONSENSO INFORMATO ALLA TERAPIA

L'accesso alla terapia è vincolato al rilascio dell'autorizzazione al trattamento dei propri dati sensibili. Il cliente dovrà compilare e consegnare in segreteria l'apposito modulo in segreteria durante l'accettazione in conformità al regolamento europeo sulla protezione dei dati personali (GDPR EU 2016/679). Inoltre il cliente dovrà esprimere il "consenso informato" all'effettuazione della terapia stessa, che sarà dato solo quando il cliente si sentirà sufficientemente informato dal medico sul tipo di terapia che dovrà effettuare, sui rischi e sugli effetti collaterali che possono derivare. Il consenso verrà espresso con la sottoscrizione dell'apposito modulo consegnato e illustrato in sede di visita di avvenuta accettazione, nonché anche l'indicazione della o delle persone autorizzate a richiedere notizie sulle proprie condizioni di salute.

LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

L'Istituto Iperbarico ha adempiuto a tutti gli obblighi previsti dal GDPR (EU) 2016/679 e ha adottato adeguate misure di sicurezza per garantire, nell'organizzazione delle prestazioni, il rispetto dei diritti e della dignità degli interessati, nonché la massima protezione dei dati personali trattati. L'Istituto Iperbarico si impegnerà nel tempo a mantenere efficienti tali misure di sicurezza ed istruito il proprio personale per garantire la massima garanzia dell'utenza.

PREPARAZIONE ALLA VISITA DI AVVIO E ALLA SEDUTA DI OSSIGENOTERAPIA IPERBARICA

Già dalla prima visita il medico e gli infermieri metteranno al corrente ciascun utente che per accedere alla terapia è molto importante, ai fini della sicurezza personale ed altrui, osservare le seguenti norme comportamentali:

- 1) Non introdurre assolutamente in camera accendini, fiammiferi, telefoni cellulari, penne stilografiche, pile, radio, torce, armi, orologi, chiavi con batteria, scaldamani e in generale qualunque oggetto estraneo alla terapia. Tali oggetti, comprese borse ed altre cose non necessarie alla terapia, vanno sempre depositati prima di accedere alle camere, negli armadietti messi a disposizione negli spogliatoi. **L'Istituto non si assume alcuna responsabilità in caso di smarrimento o furto di tali oggetti.**
- 2) È assolutamente vietato portare o mettere creme, gel o qualsiasi cosmetico in generale (profumi, dopobarba, detergenti disinfettanti, brillantini, ecc.). Inoltre non si deve mettere nè portare materiale di medicazione chirurgica a base di sostanze grasse e/o alcooliche.
- 3) Gli utenti sono pregati di entrare nella zona delle Camere iperbariche, indossando il camice e gli zoccoli forniti, solo dopo che l'infermiera avrà autorizzato l'ingresso annunciando l'inizio della terapia.
- 4) Gli utenti non autonomi (in carrozzina o che utilizzano ausili per la deambulazione), possono usufruire dell'aiuto del personale infermieristico, che provvederà anche a sistemare negli appositi alloggiamenti le stampelle ed i bastoni.
- 5) Dopo l'entrata in camera iperbarica ogni utente è pregato di prendere posto e di ricontrollare di non aver introdotto inavvertitamente oggetti pericolosi alla terapia (vedi punto 1). Per qualsiasi necessità rivolgersi al Medico o all'infermiere assistente.
- 6) Durante la terapia e' vietato manipolare tubi, maschere, erogatori ed altre parti della camera. Per ogni problema o dubbio, interpellare il Medico assistente in camera.
- 7) Gli utenti sono cortesemente pregati di utilizzare le coperte ed i cuscini forniti dall'Istituto; in caso di ulteriori necessità possono essere richiesti al personale.
- 8) Ricordiamo che e' vietato a parenti ed amici entrare nella sala terapie, soprattutto durante le terapie.
- 9) In tutta l'area dell'Istituto Iperbarico è assolutamente vietato fumare. (È consigliabile non fumare prima e dopo la OTI per almeno un'ora!)
- 10) Per effettuare la terapia non sono richieste restrizioni alimentari particolari e non è richiesto il digiuno, tranne che limitare l'uso di bevande gassate e pasti eccessivamente abbondanti.
- 11) **Gli utenti sono pregati di avvertire il più presto possibile la Segreteria dell'Istituto della loro assenza. In caso di assenze ripetute per due o più volte l'Istituto si riserva la possibilità di riprogrammare il "Piano voli".**

MODALITÀ DELLE PRESTAZIONI

L'utente dovrà presentarsi in Istituto 15 minuti prima della terapia, salvo i casi nei quali sia stato informato dalla Segreteria di arrivare ad un orario determinato per una visita di controllo o per un'indicazione. Durante la terapia è garantita la presenza all'interno della camera di un Medico o infermiere specificamente preparata che, durante il trattamento provvede ad assistere gli utenti in tutte le necessità sanitarie che si verificano come per esempio attuare le manovre di compensazione, indossare e togliere la maschera, regolare il flusso dell'ossigeno, ecc.

All'inizio della seduta iperbarica, chiamata "compressione", il cliente:

- Avverte una sensazione di chiusura delle orecchie che necessita di una manovra di "compensazione", spiegata e provata durante la visita di avvio. È assolutamente necessario che il cliente comunichi al Medico o infermiere assistente eventuali difficoltà nella compensazione, sensazioni di vertigine o altro disturbo che dovesse verificarsi durante la seduta;
- Rileva una sensazione di caldo dovuta all'aumento della temperatura durante la compressione dell'aria in camera;
- Indossa, al momento segnalato dal Tecnico iperbarico, una maschera attraverso la quale respira l'ossigeno al 100% per un periodo di 24 minuti, dopo i quali toglie la maschera e si respira l'aria ambiente per 5 minuti. Questo ciclo si ripete per tre volte.

Alla fine del trattamento, durante il periodo chiamato "decompressione", il Paziente avverte una sensazione di fresco dovuta alla diminuzione della temperatura della camera per la riduzione della pressione ambientale.

Durante la permanenza in camera gli utenti sono pregati di non toccare o manomettere alcun strumento e di rimanere seduti al proprio posto, salvo autorizzazione del Medico o infermiere assistente.



LE MEDICAZIONI E LE VISITE

Il medico, se necessario, eseguirà o incaricherà una infermiera di eseguire una medicazione all'inizio e alla fine del ciclo terapeutico previsto, allo scopo di valutare lo stato di evoluzione della patologia. Raccomandiamo di non utilizzare impacchi d'alcool o sostanze grasse sulle ulcere prima della terapia; in tal caso sarà necessario eliminare la medicazione e rinnovarla dopo la seduta.

LE VISITE INTERMEDIE

In caso di dubbi o problemi particolari il medico è sempre a disposizione degli utenti durante tutto il ciclo terapeutico, per visite di controllo.

LA VISITA CONCLUSIVA

Il giorno prima del termine di un intero ciclo di sedute, è opportuno che l'utente arrivi in Istituto mezz'ora prima dell'inizio della seduta, per essere sottoposto alla visita conclusiva. L'ultimo giorno gli verrà consegnata una lettera per i suoi Curanti, con la relazione medica conclusiva.

LA VISITA EXTRA

Per verificare a distanza di tempo i risultati della terapia, il Medico che ha effettuato la visita conclusiva potrà chiedere al paziente di ritornare una volta in Istituto per una visita di controllo che sarà, previa accettazione dello stesso, del tutto gratuita.

IL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

All'inizio dell'ultimo giorno di terapia sarà consegnato all'utente un questionario anonimo da compilare per esprimere il proprio gradimento sull'ambiente, sul personale, sull'organizzazione, in generale, dell'Istituto e da depositare nella apposita cassetta situata nel corridoio degli spogliatoi. Chiediamo a tutti gli utenti di dare liberamente un giudizio. L'analisi dei questionari rappresenta per noi l'opportunità di soddisfare al meglio le esigenze della clientela, attraverso consigli, suggerimenti o reclami.

TEMPI DI ATTESA

L'Istituto Iperbarico di Villafranca ha strutturato e organizzato la propria attività in modo da darla nel più breve tempo possibile alle richieste dei cittadini che si rivolgono all'Istituto (vedi indicatori di performance, pag. 19).

Pertanto la visita di avvio delle terapie di routine, che costituisce il primo raccordo fra il Centro e il paziente, viene effettuata entro pochi giorni e comunque nel limite di una settimana dalla richiesta. Nel caso di terapie richieste da strutture di ricovero per indicazioni di urgenza/emergenza, l'Istituto garantisce l'effettuazione della terapia nei tempi concordati con i Curanti e comunque entro 60 minuti dalla richiesta.

IL SERVIZIO E LA QUALITÀ

L'introduzione della "CARTA DEI SERVIZI" punta a migliorare il rapporto fra la struttura sanitaria e il cittadino, che viene considerato "Cliente", illustrando in modo esplicito gli aspetti organizzativi del servizio e le componenti strutturali, umane e tecnologiche che ne fanno parte.

Sotto un altro aspetto essa costituisce uno dei fattori essenziali per definire, mantenere ed incrementare la capacità di garantire standard di qualità riconoscibili e misurabili, producendo nel contempo una evoluzione culturale e gestionale, in linea con le norme legislative e con gli indirizzi etici in campo sanitario.

IL NOSTRO ISTITUTO HA PROMOSSO LA REALIZZAZIONE DI UN "SISTEMA QUALITÀ" CONFORME AI REQUISITI DELLA NORMATIVA UNI EN ISO 9001, CERTIFICATO DA DNV (DET NORSKE VERITAS).



INDICATORI DI QUALITÀ

Servizi per clienti con ridotta mobilità

- assenza di barriere architettoniche
- presenza di barelle
- presenza di carrozzine
- accessibilità a tutti i servizi
- trasporto con ambulanze ospedaliere e mezzi di Associazioni di volontariato

Servizi per i clienti e gli accompagnatori

- parcheggio esterno
- ampia sala di attesa
- spogliatoi separati e capaci
- presenza di distributore di bevande e snack
- presenza di servizi igienici, anche per disabili
- possibilità di sottofondo musicale

Verifiche del sistema qualità

Verifiche interne ed esterne sul sistema qualità e Riesame della Direzione sui fattori di qualità: 1 ogni sei mesi.

Ogni semestre viene fatto un riesame da parte della Direzione o una verifica della qualità attraverso l'analisi degli indicatori riguardanti gli indici di gradimento dei clienti, la griglia dei tempi di attesa, le osservazioni provenienti dagli utenti e le non conformità riscontrate.

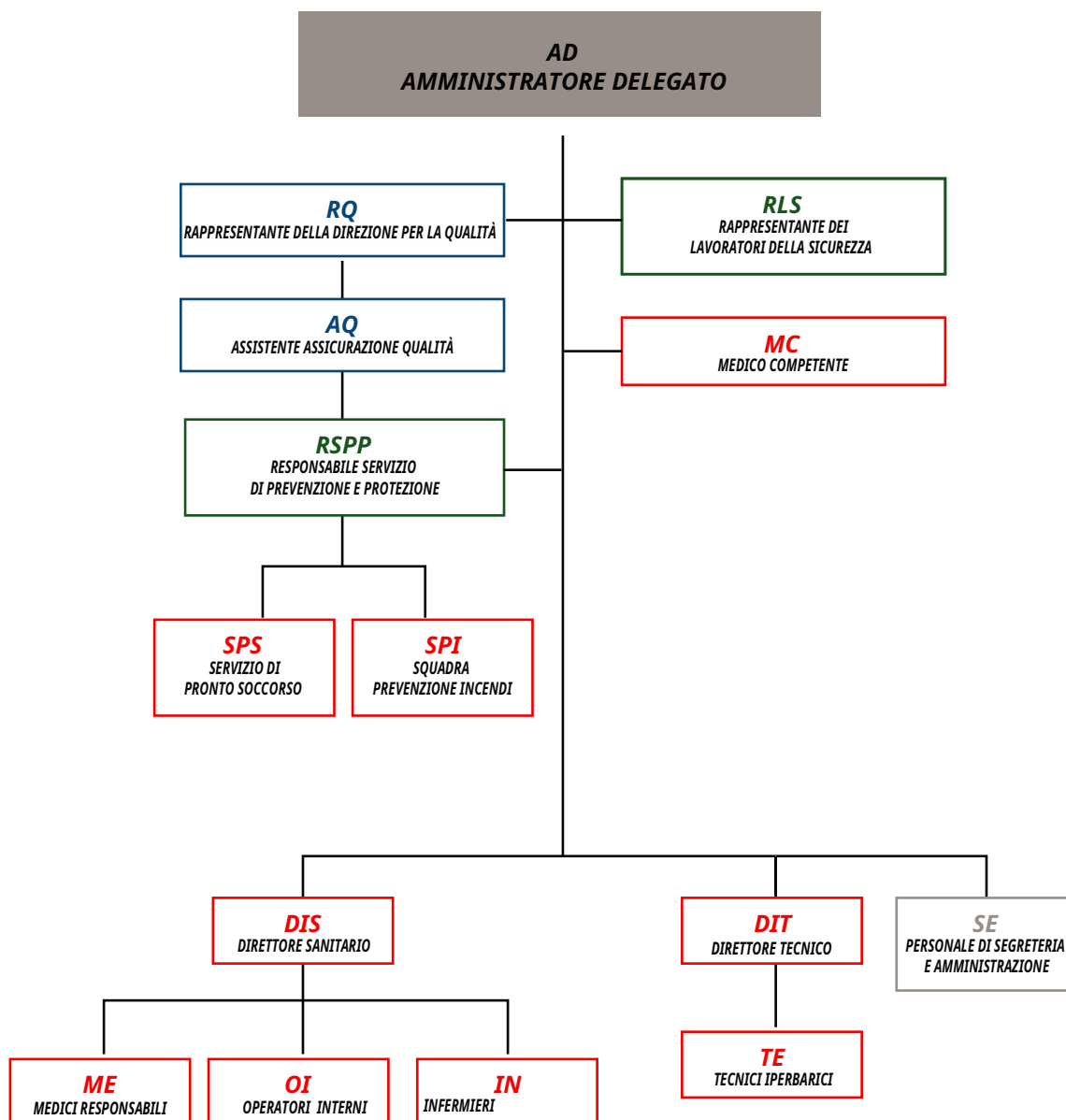
La Direzione, unitamente al Referente per la qualità, si impegna a definire le azioni idonee per il miglioramento continuo degli aspetti organizzativi, sanitari e tecnici.

Indici di performance

Vedi allegato.



ORGANIGRAMMA

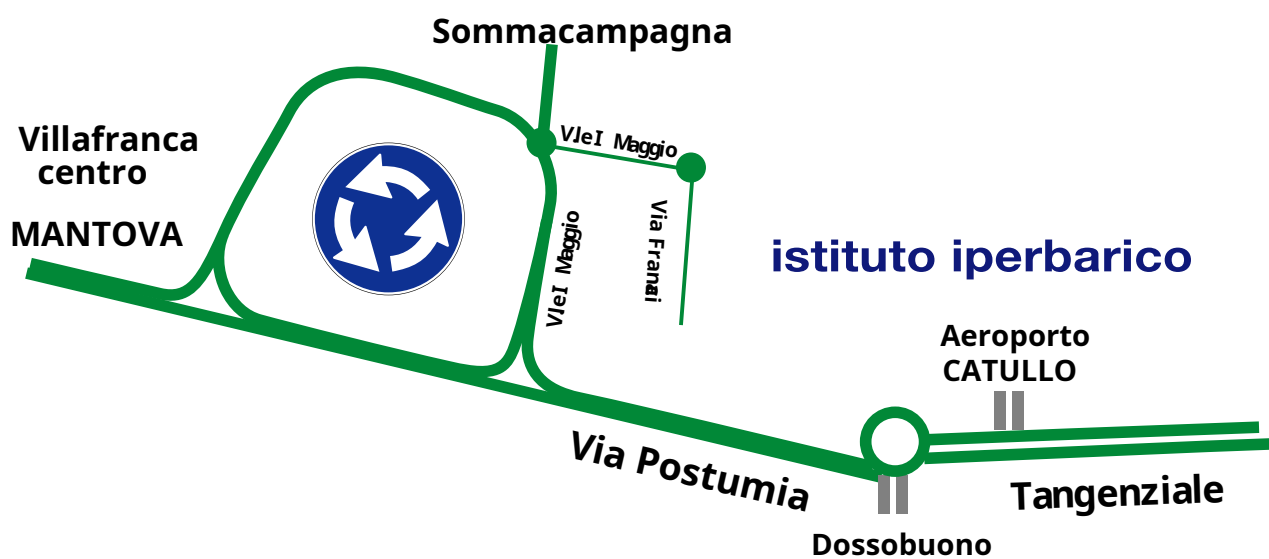


PRENOTARE L'OSSIGENOTERAPIA: COSA OCCORRE

Documentazione necessaria per la prenotazione

- Tessera sanitaria
- RX torace (max 6 mesi)
- Elettrocardiogramma (max 6 mesi)
- Documentazione clinica precedente (RX, RM, TAC, scintigrafie, audiometria, ecc.)
- Impegnativa del Medico specialista del SSN su ricettario regionale
- Eventuale documentazione per esenzione ticket.





ISTITUTO IPERBARICO S.p.A.

Via Francia, 35 – 37069 Villafranca di Verona (VR)

Tel: 045-6300300 - Fax: 045-6300597 - istituto@terapiaiperbarica.com

www.istitutoiperbarico.com