



## Carta dei Servizi

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA	DATA ULTIMA	LUOGO	RESPONSABILE	LIVELLO
CODICE	DENOMINAZIONE	EMISSIONE	REVISIONE	ARCHIVIAZIONE		DIFFUSIONE
CDS	Carta dei Servizi	Novembre 2022	Marzo 2024	Direzione	Direzione	pubblica

## **PRESENTAZIONE**

La dirigenza di **San Piero Odontoiatria** (nel prosieguo anche Istituto), per il proprio servizio di odontoiatria autorizzata ai sensi della L. R. 51/2009 e del Regolamento Regionale 79/R/2016 e ss.mm.ii., ha redatto la presente “Carta dei Servizi” non solo per assolvere a degli obblighi normativi ma anche per stabilire con il cittadino/utente un rapporto chiaro e un impegno sugli standard di qualità.

La presente Carta dei Servizi recepisce – nella misura applicabile – i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri “Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici” del 27.1.1994, che ha introdotto lo strumento “Carta dei Servizi”, secondo la quale sono tenuti ad adottare le carte dei servizi le pubbliche amministrazioni e i soggetti privati, in regime di concessione o mediante convenzione, che erogano servizi pubblici.

## **LA MISSIONE AZIENDALE**

L’obiettivo principale di tutta la nostra attività, che si svolge in sintonia con le disposizioni regionali e con quelle della competente amministrazione locale è quello di offrire un servizio sanitario adeguato in termini di:

- Qualità
- Costi
- Tempi
- Comfort

al fine di permettere alla cittadinanza di poter usufruire di servizi odontoiatrici di qualità.

L’Istituto si pone quindi come obiettivo primario la piena soddisfazione del Cliente, assicurando la fornitura di servizi rispondenti alle specifiche richieste. La *mission* che l’organizzazione si propone di realizzare è la fornitura di servizi odontoiatrici di qualità per competenze tecniche e materiali usati.

## **LA VISIONE AZIENDALE**

L’Istituto aspira a divenire ed essere un erogatore di servizi che riscuote la fiducia dei cittadini, dimostrando di accogliere i loro bisogni con professionalità, qualità e competenza.

Per far questo confida nel senso di appartenenza degli operatori che debbono sentirsi inseriti in un progetto aziendale che ne riconosce competenze e bisogni formativi.

## **I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI SANITARI**

L’Istituto dichiara che l’erogazione dei servizi si effettua nel rispetto dei principi fondamentali stabiliti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, qui riportati:

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Diritto di scelta
- Partecipazione
- Efficacia ed efficienza

Eguaglianza: l'erogazione delle prestazioni si effettua secondo modalità e regole che non fanno distinzioni di sesso, razza, lingua, religione e di opinioni politiche. Viene quindi garantita l'eguaglianza dei diritti fra le diverse categorie dei fruitori dei servizi offerti.

Imparzialità: il personale che lavora nell'Istituto garantisce comportamenti imparziali ed equi nei confronti dei cittadini che intendono rivolgersi all' Istituto stesso.

Continuità: l'erogazione del servizio viene effettuata in modo continuo e regolare, secondo la normativa nazionale e regionale: qualora dovessero verificarsi eventuali interruzioni, per esempio per periodi di ferie, l'Istituto ne darà tempestiva informazione agli utenti, mediante avvisi posti all'interno ed all'esterno della struttura interessata. Nel caso invece di forzate e improvvise interruzioni, non prevedibili, i fruitori dei servizi saranno informati mediante avvisi telefonici, assicurando un'assoluta priorità a soggetti per i quali sia richiesta una esecuzione urgente delle prestazioni cliniche.

Diritto di scelta: L'Istituto è consapevole che i cittadini che hanno necessità di sottoporsi ad indagini hanno diritto di scegliere, nell'ambito delle istituzioni sanitarie pubbliche, private accreditate o private, quella alla quale intendono rivolgersi.

Partecipazione: viene garantita ai cittadini che usufruiscono dei servizi la possibilità di partecipare alle prestazioni sanitarie sia direttamente, ad esempio dando suggerimenti per il miglioramento delle prestazioni erogate e segnalando disservizi; ai reclami sarà data sempre risposta in tempi ragionevoli.

Efficacia e efficienza: l'Istituto si impegna a far sì che le prestazioni fornite ai cittadini-utenti rispondano a criteri di efficacia ed efficienza (intendendosi per efficacia, in campo sanitario, la capacità di raggiungere il risultato desiderato attraverso l'assistenza fornita e, per efficienza, il grado in cui l'assistenza sanitaria raggiunge la sua intrinseca efficacia attraverso il minimo dispendio di risorse).

## **INFORMAZIONI E PROCEDURE DI PRENOTAZIONE**

### **Il percorso del paziente**

L'Istituto organizza la propria attività esclusivamente per appuntamento, fatte salve le eccezioni legate ad urgenze.

Il cliente che decide di accedere all'Istituto, può farlo telefonando al numero **050 8053093** o presentandosi di persona in Largo Nicola Ciardelli al piano terra di un edificio facilmente individuabile grazie alla targa apposta all'esterno dell'entrata principale.

Il percorso del paziente è il seguente.

### **Accoglienza**

I pazienti possono raggiungere la struttura telefonicamente o personalmente e prenotare una prima visita con un medico odontoiatra.

Si eseguono esclusivamente prestazioni su appuntamento, eventuali situazioni di urgenza sono valutate in funzione delle possibilità organizzative dell'istituto ed eventualmente prese in carico in funzione dell'obiettivo urgenza rilevata dal professionista.

All'interno dell'Istituto è possibile ricevere informazioni sui trattamenti da svolgere sia in lingua italiana sia in lingua inglese.

### **Prima visita odontoiatrica**

La prima visita odontoiatrica consente al professionista di fare un quadro globale dello stato di salute ed integrità odontostomatologica del paziente; il professionista può eseguire, nell'ambito della valutazione clinica, gli esami diagnostici (rx endorale, ortopantomografia, CBCT, teleradiografia) che ritiene funzionali ad una diagnosi accurata.

### **Piano di trattamento**

In funzione della complessità delle problematiche rilevate, l'odontoiatra stila una ipotesi di trattamento illustrando al paziente gli esiti della propria valutazione e le prospettive cliniche, illustrando benefici e rischi delle varie possibilità e proponendo anche un preventivo economico di massima a beneficio della scelta del paziente.

### **Sessioni di cura**

Il paziente, sentiti i costi e i benefici delle varie opzioni prospettate dal professionista, nel caso decida di accettare le condizioni economiche proposte ed i conseguenti trattamenti, prende uno o più appuntamenti per l'esecuzione delle prestazioni odontoiatriche.

In funzione dei trattamenti individuati, il paziente può essere preso in carico da uno o più professionisti sanitari a seconda che necessiti di: igiene dentale, endodonzia, ortodonzia, implantologia, protesi, eccetera.

### **Documentazione di esito**

Al termine dei trattamenti previsti, nel caso di impiego di materiale protesico o implantologico, il paziente riceve la documentazione tecnica relativa ai materiali impiegati, informazioni e consigli per l'igiene dentale a seguito dei trattamenti occorsi e gli viene proposto un calendario di controlli periodici a garanzia del mantenimento nel tempo dei benefici della terapia svolta.

### **I NOSTRI SERVIZI**

L'elenco delle prestazioni erogate dall'Istituto è a disposizione presso l'accoglienza, e può essere richiesto per la consultazione; ad ogni buon conto, i professionisti sono in grado di rispondere esaurientemente anche su questi aspetti.

Presso ogni sede operativa è disponibile anche l'orario di accesso all'esecuzione delle prestazioni proprio della sede, in funzione dell'organizzazione locale delle attività sanitarie; la raccolta dei suddetti documenti di pianificazione è disponibile in allegato alla Carta dei Servizi depositata presso la Direzione Aziendale ed a disposizione dei pazienti in sala d'attesa.

L'orario di accesso alle prestazioni odontoiatriche è il seguente:

Lunedì 9.30-19.30

Martedì 9.30-19.30

Mercoledì 9.30-19.30

Giovedì 9.30-19.30

Venerdì 9.30-19.30

Sabato 9.30-12.30

### **RESPONSABILITÀ**

L'elenco delle principali figure operanti all'interno di **Fondazione PAS** è il seguente:

**Rappresentante Legale:** Claudio Gulia

**Direzione Sanitaria:** dott.ssa Elena Mei, medico chirurgo specializzato in Odontoiatria

**Titolare del trattamento dei dati ai sensi del D. Lgs. 196/03 e s.m.i. e del GDPR:** Sig. Claudio Gulia

**Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione:** Ing. Emilio Chini

**Responsabile Risorse strutturali, impianti, apparecchiature:** arch. Francesca Mosti

**Responsabile Gestione Rischio Clinico:** Dott.ssa Elena Mei

**Esperto Qualificato:** Ing. Antonio Elpidio Di Matteo

**Responsabile Formazione:** Dott.ssa Elena Mei

**Referente Qualità:** Dott. Mauro Paoli

**Responsabile rapporti con il pubblico:** Sig.ra Silvia Santochi

**Responsabile pianificazione attività cliniche:** Dott.ssa Yolene Lepore

L'**Organigramma** – con l'indicazione di tutto il personale sanitario e non sanitario operante – è depositato presso la segreteria e può essere visionato a richiesta dall'utente in ogni momento.

## **TUTELA DELLA PRIVACY**

L'Istituto garantisce ai propri utenti la tutela della privacy attraverso il rispetto rigoroso del Regolamento Europeo 2016/679; ai sensi dei predetti dettati normativi, tra le altre cose, le notizie sullo stato di salute (e/o i referti) potranno essere date, oltre che all'interessato, esclusivamente alle persone da lui delegate in forma scritta.

## **IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'**

Sono tante le definizioni date alla Qualità:

“La sistematica applicazione del buon senso”; una di quelle date alla qualità assistenziale è: “la qualità dell'assistenza consiste nella sua capacità di migliorare lo stato di salute e di soddisfazione di una popolazione nei limiti concessi dalle tecnologie, dalle risorse disponibili e dalle caratteristiche dell'utenza”.

Semplificando, con la parola “standard” oggi si intende per lo più “modello di qualità” o “risultato atteso” con la parola “indicatore” si intende la misura delle prestazioni effettivamente fornite.

### **Attesa in prenotazione**

Il tempo di attesa per la prenotazione è di pochi minuti.

### **Tempistica**

Gli appuntamenti sono assegnati in funzione della gravità del caso, privilegiando gli interventi per la messa in sicurezza (compreso il controllo del dolore) delle condizioni cliniche e pianificando in tempi congrui compatibili con le buone pratiche tecniche gli interventi successivi.

### **Accoglienza**

Le procedure di accoglienza richiedono pochi minuti.

### **Consenso informato**

Per accedere a determinate prestazioni, in considerazione del livello di rischio delle stesse, può essere richiesto al paziente il consenso informato.

## **OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

La direzione, in accordo con gli operatori ed a seguito di un riesame degli elementi in ingresso (questionari di gradimento, suggerimenti, reclami, segnalazioni positive, nuove tecnologie, eccetera), definisce al suo interno alcuni programmi di miglioramento, stabilendo ogni anno gli obiettivi da conseguire a breve e a medio termine. L'obiettivo generale è quello dell'applicazione dei principi di verifica e revisione della qualità e del miglioramento continuo della qualità al funzionamento dell'Istituto e della rispondenza della struttura ai requisiti espressi dalla Regione Toscana; gli obiettivi specifici sono volti al miglioramento di singoli aspetti della qualità del servizio, sia di quella percepita dagli utenti che di quella giudicata dagli amministratori e dagli operatori essendo necessario il coinvolgimento di tutti i soggetti interessati al buon funzionamento del servizio sanitario per garantire la bontà delle prestazioni erogate.

Gli obiettivi assunti dalla struttura sono approvati dalla Direzione e verificati nel corso del periodo di validità per valutarne il conseguimento e gestirne gli eventuali scostamenti.

## **MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

L'Istituto si impegna verificare costantemente l'adeguatezza delle prestazioni fornite ai cittadini e a cercare di migliorare continuamente, anche con l'aiuto degli utenti, gli standard di qualità del proprio lavoro.

L'Istituto garantisce inoltre la tutela degli utenti che fruiscono dei servizi, anche attraverso la possibilità di sporgere reclami in rapporto a atti o comportamenti che abbiano limitato la possibilità di fruire le prestazioni.

Situazioni per cui è prevista la tutela:

1. disservizi che riducono la possibilità dei cittadini di fruire delle prestazioni;
2. violazioni di leggi o regolamenti che disciplinano la fruibilità dei servizi sanitari.

La tutela degli utenti è garantita dalla Direzione Sanitaria, responsabile della qualità delle prestazioni erogate ai sensi della Legge Regionale 51/2009 e del Regolamento Regionale 79/R/2016 e ss.mm.ii.

## **SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI, RECLAMI**

Suggerimenti e segnalazioni da parte degli utenti possono essere presentati attraverso colloquio diretto o, in forma scritta, al Legale Rappresentante, oppure al Direttore Sanitario che si impegnano a rispondere nel più breve tempo possibile alle osservazioni ricevute.

Gli utenti insoddisfatti possono eventualmente anche presentare reclamo, verbalmente oppure in forma scritta, alla U.O. Relazioni esterne Azienda USL Toscana Nord Ovest, a San Piero Odontoiatria presso la sede. La Direzione Sanitaria attiverà un'indagine e risponderà in forma scritta, a tutti i reclami non anonimi, il più sollecitamente possibile e comunque non oltre i 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

Qualora l'utente continui a dichiararsi insoddisfatto e motivi la sua insoddisfazione per le risposte ricevute, può rivolgersi alla Commissione Mista Conciliativa, che comunica all'utente, tramite l'Ufficio Relazioni col Pubblico, le decisioni prese dalla Commissione stessa.

## **RIDUZIONE DELLE DIFFERENZE ALL'ACCESSO DEI CITTADINI FRAGILI E TUTELA DELLE PERSONE APPARTENENTI ALLE CATEGORIE A RISCHIO**

L'Istituto adotta tutte le misure ritenute fondamentali per la riduzione delle differenze di accesso e la tutela dei cittadini fragili o appartenenti a categorie a rischio; a titolo non esaustivo si elencano:

- assistenza a non vedenti ed ipovedenti all'accesso alle prestazioni sia in fase di prenotazione sia in fase di accettazione ed esecuzione;
- accesso consentito per i cani guida;
- assistenza a non udenti ed ipoudenti all'accesso alle prestazioni diagnostiche sia in fase di prenotazione sia in fase di accettazione ed esecuzione;
- istituzione di postazioni di accoglienza ad altezza idonea alla fruibilità delle persone in carrozzina;
- possibilità di accesso di accompagnatore (se privo di controindicazioni cliniche) in caso di prestazioni a bambini e persone in condizioni di disagio psicofisico;
- precedenza in fase di accoglienza e di erogazione delle prestazioni alle donne in evidente stato di gravidanza e ai bambini di età inferiore a 3 anni;

## **SUPERAMENTO DELLE BARRIERE LINGUISTICHE E CULTURALI**

L'Istituto ha in seno al proprio organico competenze in lingua inglese.

Sul piano culturale, i più frequenti ostacoli alla fruizione proficua delle prestazioni sanitarie da parte dell'utenza sono legati ai vincoli di genere ancora persistenti in alcune culture o determinati dal proprio credo religioso; nel rispetto delle scelte individuali, l'Istituto propone professionisti di ambo i sessi. Qualora il problema emerga soltanto al momento dell'esecuzione delle prestazioni, il professionista cerca di capire se è possibile una mediazione tra le esigenze del paziente e la necessità di acquisire tutti gli elementi anamnestici e di operare secondo buone pratiche; nel caso in cui il professionista rilevi che non ci sono le condizioni per svolgere correttamente il proprio incarico clinico, viene preso un nuovo appuntamento con altra figura professionale che non rappresenti per l'utente un ostacolo culturale.

## **PERCEPIBILITÀ DELLA PRESENZA, PERSONALIZZAZIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENTE, COMFORT AMBIENTALE**

L'Istituto ha nella propria sede un sistema di controllo della temperatura invernale ed estiva che consente di avere un microclima confortevole sia nei locali ad uso odontostomatologico sia nella sala di attesa.

In ogni locale, salvo diverse necessità tecniche, è garantito secondo norma il ricambio dell'aria per via naturale, il che consente di ottenere un microclima accettabile sul piano della qualità dell'aria anche quando gli impianti di condizionamento e di riscaldamento sono spenti in ragione delle più miti condizioni climatiche esterne. In tutta la struttura ed in ogni ambiente è presente inoltre un sistema di ricambio d'aria forzata costantemente attivo.

All'utente è garantita:

- la conoscenza della presente carta dei servizi
- un servizio di informazione e di ausilio
- la parità relazionale
- la possibilità di riconoscimento e identificazione del personale tramite cartellini di riconoscimento.

## **COME RAGGIUNGERCI**

L'Istituto è facilmente raggiungibile:

- in autobus, con la Linea 010 da Pisa (fermata "San Piero a Grado") e da Calambrone (fermata "Castagnolo")
- in auto dalla SP 224
- dalla SGC Firenze-Pisa-Livorno, uscita Marina di Pisa, Tirrenia, Camp Derby

