



CARTA DEI SERVIZI

Ròseo Euroterme Wellness Resort

Revisione 02
del 31/08/17

INTRODUZIONE	1
SEZIONE I PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPI FONDAMENTALI	3
1.1. Chi siamo	3
1.2 I princìpi che ci guidano	3
SEZIONE II INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI FORNITI	5
II.1 Informazioni sulla struttura	5
II.1.1 I nostri recapiti	5
II.1.2 Dove siamo	6
II.1.3 La struttura	6
II.2 Prestazioni	7
II.2.1. Servizi accessori	8
II.3. Struttura organizzativa	9
II.4. Modalità d'accesso ai servizi e alle cure	10
SEZIONE III: STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	13
III.1. Impegni e programmi sulla qualità del servizio	14
SEZIONE IV: MECCANISMI DI TUTELA DEI DIRITTI DEGLI OSPITI, FAMILIARI ED AFFINI	16
IV.1 Segnalazioni, osservazioni, contestazione e reclami	16
IV.2. Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativo	18
IV.2.1. Relazione sullo stato della qualità dei servizi	18



CARTA DEI SERVIZI

Ròseo Euroterme Wellness Resort

Revisione 02
del 31/08/17

Introduzione

La ragion d'essere della società F.H.G S.r.l operante nel settore sanitario in qualità di gestore dello stabilimento Termale Ròseo Euroterme Wellness Resort, è quella di venire incontro ai bisogni di salute e di cura dei cittadini utenti attraverso l'erogazione di prestazioni sanitarie appropriate e servizi di qualità, efficaci ed efficienti, propri della struttura termale e poliambulatoriale denominata "EUROTIERME", posta nei locali di Via Lungosavio n.2 del Comune di Bagno di Romagna, struttura che si intende rappresentare come punto di riferimento più consono ai tempi moderni per i cittadini – utenti e più in generale per tutto il contesto economico sociale e le istituzioni operanti anche al di fuori del territorio provinciale al fine di conseguire la loro piena soddisfazione nei servizi offerti e richiesti dai cittadini in considerazione anche delle lunghe file d'attesa che presso le strutture pubbliche, oggi come oggi, vanno oltre i termini previsti dalle disposizioni di legge nazionali e regionali.

Ciò premesso gli obiettivi che la struttura si è sempre prefisso di raggiungere sono:

- dare all'utente molteplici risposte di tipo diagnostico - terapeutico senza dover ricorrere a più strutture spesso non coordinate e non collegate tra di loro;
- elaborazione di protocolli curativi mirati al maggior recupero possibile del paziente e limitarne al minimo i disagi e le perdite di tempo; ciò al fine anche di ridurre se non annullare il rischio di cronicizzazione delle malattie;
- acquisizione di strumentazione di nuova generazione al fine di offrire alta qualità di prestazioni;
- garantire una elevata professionalità degli operatori unita alla massima cortesia e disponibilità;
- definizione di conseguenza, di piani di addestramento annuali del proprio personale con l'individuazione di corsi specifici in funzione delle esigenze riscontrate (corsi di riabilitazione per T.d.R., corsi di comunicazione per il personale del front-office, partecipazione a convegni e corsi teorico - pratici per il personale medico e tecnico sanitario, corsi specifici per i manutentori di apparecchiature sanitarie e non, corsi di aggiornamento obbligatoriamente previsti);
- consolidare al meglio gli obiettivi ed i risultati a tutt'oggi raggiunti.

Obiettivi che si ritiene di raggiungere mediante anche la conoscenza della clientela attraverso questionari e analisi dei reclami, selezione del personale, identificazione delle apparecchiature, attrezzature, risorse e capacità del personale, verifica del servizio attraverso appropriati indicatori di prestazione, monitoraggio dei servizi e dei risultati conseguiti per individuare opportunità di miglioramento, creazione di adeguati canali di informazione sia interni che esterni.

All'interno della struttura termale e poliambulatoriale l'utente è guidato da personale allo scopo formato, per accogliere ed indirizzare meglio la clientela. Allo scopo all'utente si dà la possibilità di segnalare eventuali atteggiamenti che si discostino dalle disposizioni impartite al personale ed oggetto di specifiche comunicazioni mediante reclami scritti o questionari di gradimento messi a disposizione degli utenti stessi, oppure richiedendo un incontro con la Direzione.

Quanto sopra esposto vuole sinteticamente porre in evidenza un sistema di funzionamento che attribuisce grande importanza alle risorse umane e strumentali di cui l'intera struttura è dotata, per il raggiungimento di risultati soddisfacenti per il cliente e gratificanti per gli operatori che partecipano in prima persona al miglioramento continuo.



CARTA DEI SERVIZI

Ròseo Euroterme Wellness Resort

Revisione 02
del 31/08/17

SEZIONE I - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1. CHI SIAMO

Il Complesso Termale e Poliambulatoriale "EUROTIERME" con sede in Bagno di Romagna alla Via Lungosavio n°2, rimane aperto tutto l'anno, rispettando il seguente orario, relativamente all'erogazione delle cure termali e prestazioni sanitarie, oggetto dell'autorizzazione all'esercizio, rilasciata dal Comune di Bagno di Romagna, ai sensi della vigente normativa in materia:

- dal lunedì al sabato dalle ore 06.00 / 08.00 alle ore 12.30 e dalle 14.30 alle 16.30
- domenica dalle ore 08.30 alle ore 12.30 e dalle 14.30 alle 17.00

I Sig.ri Medici ed i Sig.ri Collaboratori paramedici, sono tenuti al rispetto degli orari del presidio sanitario. Spetta a loro ricevere i pazienti, assisterli e dimissionarli nella finalità di dare loro, non solo un servizio diagnostico e terapeutico, ma anche un servizio che crei un rapporto umano di familiarità e di convivenza in una struttura che offre ospitalità alberghiera agli stessi clienti curandi.

Nessuna attività sanitaria può essere svolta in assenza di personale sanitario.

Il Ròseo Euroterme Wellness Resort vuole rappresentare in Emilia Romagna uno dei centri più importanti nel settore termale per la salute ed il benessere tramite l'erogazione di cure termali e trattamenti specifici.

Il Ròseo Euroterme Wellness Resort intende essere uno dei principali riferimenti dei cittadini e delle istituzioni per migliorare lo stile di vita e la qualità della vita in Emilia Romagna recuperando un ruolo di rilievo dell'elemento acqua termale nella prevenzione e nella cura delle persone.

1.2. PRINCIPI CHE CI GUIDANO

Accoglienza, attenzione e miglioramento.

Queste sono le dimensioni principali dei servizi offerti da Ròseo Euroterme Wellness Resort: si lavora per migliorare le condizioni di salute, di forma fisica e psichica dei clienti e la qualità della loro vita.

I clienti sono assistiti da personale qualificato e professionalmente preparato, mediante aggiornamenti continui.

La Direzione aziendale ed il personale che ricopre le funzioni di maggiore responsabilità, sono sempre disponibili e coinvolgono il personale in merito agli aspetti organizzativi e gestionali, e gestiscono l'intera organizzazione con trasparenza e correttezza.

Il Ròseo Euroterme Wellness Resort ritiene le acque termali e l'ambiente in cui opera, il proprio patrimonio principale, per cui tutte le azioni sono finalizzate alla loro salvaguardia e per un utilizzo sostenibile delle risorse naturali.



CARTA DEI SERVIZI

Ròseo Euroterme Wellness Resort

Revisione 02
del 31/08/17

La tecnologia di cui l'azienda si serve è all'avanguardia, tuttavia ritiene il fattore umano ed il rapporto interpersonale, come elementi determinanti per la qualità del servizio. Per questo motivo il personale accoglie i clienti con disponibilità, cortesia e attenzione, portando rispetto per l'individuo, la sua salute, tranquillità e benessere.

Inoltre, l'azienda, cerca di conquistare la fiducia dei clienti garantendo sicurezza, affidabilità e trasparenza.

Per gli enti locali ed i servizi sanitari del territorio si propone come valido interlocutore, serio, professionalmente affidabile e sempre disposto a riesaminare il proprio operato per cercare di migliorare con continuità il livello delle prestazioni erogate.

Tutte le persone che operano in Ròseo Euroterme Wellness Resort sono consapevoli di quanto sia importante, per il loro lavoro, saper ascoltare i clienti e i collaboratori per capire e soddisfare le loro esigenze ed aspettative. La proprietà e la Direzione aziendale sono le prime a credere che questo sia l'approccio ideale per garantire la creazione di effettivo valore per tutti coloro che ci danno fiducia: clienti, dipendenti, collaboratori esterni e fornitori, istituzioni e la comunità del territorio di cui fa parte integrante e ricchezza condivisa.



CARTA DEI SERVIZI

Ròseo Euroterme Wellness Resort

Revisione 02
del 31/08/17

SEZIONE II INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI FORNITI

II.1 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

II.1.1 I NOSTRI RECAPITI

L'indirizzo completo è:

Ròseo Euroterme Wellness Resort

Via Lungosavio n° 2 – 47021 Bagno di Romagna – FC

L'ufficio Accettazione e gli ambulatori medici, sono a vostra disposizione nei seguenti orari:

Visite Mediche: Tutti i giorni: 8.⁰⁰/9.⁰⁰ - 12.³⁰ ; 14.³⁰ - 16.³⁰

Accettazione: Da lunedì a Domenica: 7.³⁰ - 13.⁰⁰ ; 14.⁰⁰ - 18.³⁰

(Gli orari differenziano in base alla stagionalità)

Cure: Tutti i giorni: 6.⁰⁰ - 12.³⁰ ; 14.³⁰ - 16.³⁰

(Gli orari differenziano in base alla stagionalità)

I numeri di telefono e di fax del centralino sono:

Tel: 0543.911414 – Interno 3 (Accettazione)

Fax: 0543.911579

Per avere informazioni mediante posta elettronica è possibile inviare richiesta all'indirizzo:

terme@euroterme.com

Il sito web aziendale è:

www.euroterme.com



CARTA DEI SERVIZI

Ròseo Euroterme Wellness Resort

Revisione 02
del 31/08/17

II.1.2 DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

[HTTPS://WWW.GOOGLE.IT/MAPS/@43.8358326,11.9685888,15z](https://www.google.it/maps/@43.8358326,11.9685888,15z)

Come raggiungerci:

- in auto:

Per chi viene da NORD: Autostrada A14 Bologna - Ancona, uscita Cesena nord poi E45 direzione Roma. Uscita Bagno di Romagna.

Per chi viene da SUD: Autostrada A1 Roma - Firenze, uscita Orte poi E45 direzione Perugia - Cesena. Uscita Bagno di Romagna.

- con mezzi pubblici;

In Treno: Stazione di Cesena, collegamento autobus.

In Autobus: Direzione Bagno di Romagna.

II.1.3 LA STRUTTURA

Il nostro centro termale alberghiero è strutturato su 5 piani (dal -1° al 3° piano) ed ha le seguenti caratteristiche:

- Ampio parcheggio esterno ed interno custodito, dotato di postazione per disabili
- Giardino esterno con panchine, tavolini e sedie dove passare momenti di relax
- Reception hotel in cui effettuare check-in e check-out, accoglienza e deposito bagagli momentaneo (piano 0)
- Ufficio Accettazione in cui si esegue la pratica di ammissione ai trattamenti di cura (piano 0)
- Reception centro Benessere per prenotazioni trattamenti estetici (piano 0)
- Bar per colazione e ristorazione (piano 0)
- 1 sala ristorante per pranzo e cena (piano 0)
- 1 sala per colazione, pranzo e cena. (piano -1)
- Ambulatori medici, reparti cure inalatorie e sordità rinogena situati al piano 0 (accettazione medica, Ambulatori specialistici, cure inalatorie).
- Reparto fanghi, idromassaggi e percorsi vascolari (piano -1)
- servizio WC (anche per disabili) dislocati in tutta la struttura, in prossimità delle Reception, nei reparti Termali (piani -1 ed 1)
- Spa (piano -1)
- Reparto di Riabilitazione con palestra e piscina termale (piano -1)
- Reparto massaggi (piano -1)
- Centro fitness (piano -1)
- Piscina termale esterna (piano 0)
- 2 ascensori (reparto cure ed hotel) attivi su 4 piani
- In ogni piano del centro termale sono indicate le uscite di sicurezza
- Centro di estetica (piano 0)



CARTA DEI SERVIZI

Ròseo Euroterme Wellness Resort

Revisione 02
del 31/08/17

II.2 PRESTAZIONI

PATOLOGIE	DIAGNOSI	TERAPIE TERMALI
Patologie Artroreumatiche	Osteoartrosi ed altre forme degenerative, reumatismi extra articolari	Ciclo di 12 Fanghi e 12 Bagni terapeutici, o 12 Bagni Terapeutici o 12 Grotte Termali.
Patologie Vascolari	Postumi di Flebopatie di tipo Cronico	Ciclo di 12 Bagni con Idromassaggio.
Patologie delle Vie Aeree Superiori	Sinusiti Croniche, Faringolaringiti, Rinopatia Vasomotoria, Sindromi Rinosinusitiche Bronchiali Croniche	Ciclo di 24 cure inalatorie (Inalazioni, Aerosol, Humage, Nebulizzazioni).
Patologie dell'Orecchio	Stenosi Tubarica, Otite Catarrale Cronica	Ciclo di cura per la Sordità Rinogena (12 Insufflazioni o Politzer più 12 Cure inalatorie (Inalazioni o Aerosol o Humage o Nebulizzazioni).
Patologie delle Vie Respiratorie	Broncopatie Croniche, Bronchiti Croniche Semplici o Accompaginate a componente Ostruttiva	Ciclo integrato della ventilazione polmonare (12 ventilazioni polmonari più 18 Cure inalatorie (Inalazioni o Aerosol o Humage o Nebulizzazioni) oppure 24 cure inalatorie.
Patologie delle Vie Urinarie	Leucorrea persistente da vaginiti croniche, Cervicovaginite distrofica, Vaginite	Ciclo di 12 Irrigazioni vaginali o 12 Irrigazioni vaginali con Bagni termali.

Norme sul ticket sanitario:

- Ticket €55,00 per tutti coloro che hanno un'età compresa tra i 6 e i 65 anni.
- Ticket €3,10 per i bambini fino ai 6 anni non compiuti e gli adulti che hanno compiuto il 65° anno di età, entrambi se con il reddito familiare fino a €36.151,98; pensionati al minimo oltre i 60 anni e disoccupati con reddito familiare inferiore a €8.263,31; fino a €11.362,05 con coniuge a carico incrementato di €516,46 per ciascun figlio a carico; gli inabili per patologie, limitatamente alla patologia stessa, gli invalidi con modalità diverse a seconda del tipo e grado di invalidità.
- Esenti totali: invalidi civili al 100%, ciechi assoluti, grandi invalidi del lavoro, invalidi di guerra (in base alla categoria), invalidi di servizio 1 cat.

Modalità per certificare il diritto all'esenzione:

Il diritto dell'esenzione del ticket per reddito o patologia deve essere indicato da parte del medico nell'apposito spazio della prescrizione (ricetta).

Terme accreditate INAIL:

Le cure termali in convenzione con l'INAIL sono:

- tutti i cicli in convenzione con SSN come sopra riportati;
- ciclo di cura della riabilitazione motoria e neuromotoria;
- ciclo di cura della riabilitazione respiratoria;

Chi ne ha diritto: le prestazioni termali sono concesse dall'INAIL ai titolari di rendita per infortunio o malattia professionale.



CARTA DEI SERVIZI

Ròseo Euroterme Wellness Resort

Revisione 02
del 31/08/17

II.2.1. SERVIZI ACCESSORI

PISCINA TERMALE

Lato sinistro ingresso Centro Termale

ALBERGO

Lato sinistro ingresso Centro Termale, aperto 24 ore su 24.

BAR

Si trova all'interno della struttura, apertura dalle ore 06.00 sino alle 24.00.

GIORNALI E RIVISTE

Ogni mattina di fronte al bar c'è l'esposizione delle principali quotidiani.

PARRUCCHIERA

Il servizio di Parrucchiera è in paese a pochi metri dalla struttura.

ESTETISTA

All'interno di Ròseo Euroterme Wellness Resort, c'è a disposizione dei propri clienti, un centro estetico, aperto sette giorni su sette, con orario 09.⁰⁰ – 13.⁰⁰ e 14.⁰⁰ – 18.⁰⁰.



CARTA DEI SERVIZI

Ròseo Euroterme Wellness Resort

Revisione 02
del 31/08/17

II.3. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'organizzazione di Ròseo Euroterme Wellness Resort, tiene conto delle esigenze degli ospiti delle necessità operative interne e della configurazione strutturale delle terme.

Di seguito si propone l'organigramma funzionale.

Amministratore Delegato – Dr. Carloalberto Martellozzo

Direttore Struttura – Sig.ra Federica Bernabini

Direttore Sanitario – Dr. Gennaro Carucci

Responsabile Reception Hotel

Responsabile Accettazione

Responsabile Centro Benessere

Responsabile Centro Termale

Responsabile Piscina

Funzioni di staff:

Medico Competente – Dr. Tommaso Occhionero

Responsabile RSPP – Dr. Michele Nogara



CARTA DEI SERVIZI

Ròseo Euroterme Wellness Resort

Revisione 02
del 31/08/17

II.4. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI E ALLE CURE

Ottemperando alle disposizioni di legge che ne prevedono l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi e convenzionati con gli Enti pubblici, si ritiene di fornire agli utenti ed agli operatori del settore informazioni complete sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e fruizione delle prestazioni e sugli standard di qualità.

La presente CARTA dei SERVIZI, documento dinamico e quindi per sua natura costantemente soggetto a momenti di verifica, approfondimento ed integrazione, concretizza il diritto dell'utente all'accesso alle informazioni che lo riguardano sulle terapie adeguate per tutelare la propria salute formulando quesiti, suggerimenti e reclami, che riguardino le cure e le modalità di esecuzione di esse, al personale sanitario ed amministrativo, ricevendo sempre una risposta. Principi questi fondamentali sui quali lo stabilimento termale di "EUROTIERME", ha impostato le modalità e le tipologie assistenziali di diagnosi e cura onde far convergere sull'utente il massimo impegno finalizzato alla tutela del diritto alla salute di ogni cittadino.

ATTIVITA' DELLE TERME:

- cure termali accreditate e riconosciute di prima super dalla Regione Emilia - Romagna
- poliambulatorio multidisciplinare
- benessere

CURE TERMALI

Le cure termali svolgono un ruolo importante nella prevenzione degli episodi acuti delle malattie dei vari apparati. In tal modo oltre a migliorare lo stato di salute dell'utente, si contribuisce a ridurre sia le assenze dal lavoro o dalla scuola, sia la spesa farmaceutica nazionale.

Le acque utilizzate per le cure e le relative concessioni minerarie, sono gestite da una società costituita appositamente dalle tre aziende termali (Euroterme, Terme di Sant'Agnese e Grand Hotel Terme Roseo) operanti in Bagno di Romagna e ciò al fine di una concreta vigilanza sulla purezza delle risorse d'acqua razionandone l'uso, la gestione e la distribuzione.

Le acque della località sono principalmente di due tipi: minerali bicarbonato alcaline e sulfuree. Tra le caratteristiche che aumentano le proprietà terapeutiche, va ricordato che le acque utilizzate per le principali cure termali (inalazioni, fanghi, bagni, grotta e piscine) sgorgano ad una temperatura naturale di circa 45 gradi centigradi, caratteristica questa che ha permesso la creazione di un sistema centralizzato di utilizzo delle acque calde, gestito dall'Amministrazione Comunale, che permette il riscaldamento di tutta la cittadina di Bagno di Romagna contribuendo così ad un notevole abbattimento delle emissioni inquinanti e di anidride carbonica.

Guidato da uno staff medico e tecnico specializzato, è possibile eseguire:

- cure inalatorie
- cure per sordità rinogena
- balneo terapia e fangoterapia
- riabilitazione motoria e neuro motoria
- vasculopatie periferiche (percorsi vascolari)
- cure pneumologiche



CARTA DEI SERVIZI

Ròseo Euroterme Wellness Resort

Revisione 02
del 31/08/17

- irrigazioni vaginali e cure ginecologiche
- fisiokinesiterapia e riabilitazione
- piscina termale con acqua fluente e idromassaggi

Il Centro termale per le prestazioni termali curative previste dai LEA è accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale ed è classificato in 1^a categoria Super dall'Assessorato Regionale alla Sanità dell'Emilia-Romagna con decreto n° 2 del 08//1999.

POLIAMBULATORIO MULTIDISCIPLINARE

Con le attività ambulatoriali specialistiche, oggetto di autorizzazione all'esercizio rilasciata dal Comune di Bagno di Romagna, (prot. N° 7998 del 03/06/2014); negli appositi locali allo scopo predisposti nell'ambito della struttura termale, si cerca di dare in modo celere all'utente diagnosi precise e corretti protocolli terapeutici mirati al ripristino precoce del benessere psicofisico.

E' possibile effettuare visite ed indagini strumentali nelle seguenti branche specialistiche :

A disposizione anche un punto prelievo, il servizio di medicina sportiva.

L'accesso alle prestazioni, in mancanza tutt'ora dell'accreditamento con il S.S.N. e Regionale, può avvenire solo a pagamento previo appuntamento concordato con la segreteria del Centro poliambulatoriale.

PRESIDIO DI MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA

Il presidio di medicina fisica e riabilitativa, anch'esso autorizzato all'esercizio con provvedimento del Comune di Bagno di Romagna di prot. N° 7998 rilasciato in data 03/06/2014, si avvale della competenza di figure professionali quali Fisiatra, , , cardiologo, dietologo ed è supportata dalla professionalità di fisioterapisti, masso- fisioterapisti, infermieri.

Consta di piscina riabilitativa con acqua termale, percorso vascolare con corsie a doppia temperatura, palestra riabilitativa, box per fisioterapia.

AREA BENESSERE

Il Centro benessere delle Terme, regolarmente autorizzato dall'organo competente, dispone di palestra attrezzata, piscina con idromassaggi, percorso vascolare e centro di medicina estetica.

Speciale attenzione viene dedicata allo sviluppo di attività motoria associata alla ricerca di una strategia combinata di alimentazione controllata e trattamenti manuali con uso di prodotti a base di acqua termale che svolge una comprovata azione antisettica, antinfiammatoria e riducente della cute.

Per tutte le attività autorizzate ed espletate all'interno della struttura Termale "EUROTIERME" la Direzione ed il personale sono guidati dalla volontà di perseguire la soddisfazione dei clienti attraverso i seguenti obiettivi:

- uso della massima cortesia e professionalità in tutti i rapporti con i clienti
- continua assistenza al cliente durante l'erogazione del servizio
- continuo miglioramento ed ampliamento della gamma di servizi proposti al cliente



CARTA DEI SERVIZI

Ròseo Euroterme Wellness Resort

Revisione 02
del 31/08/17

Settimanalmente il Direttore Sanitario in collaborazione con i responsabili di reparto esegue controlli a campione su tutti i reparti al fine di verificare la corretta esecuzione delle cure, il rispetto delle norme di igiene e le modalità di comportamento del personale.

Inoltre, per quanto riguarda:

1) STANDART DI QUALITA' E RELATIVI STRUMENTI DI VERIFICA

- Presenza di personale medico, infermieristico, tecnico ed ausiliario qualificato:
 - a) Criteri interni di valutazione e qualifica personale
 - b) rilevazione presso la Direzione dei titoli e diplomi

2) PIANIFICAZIONE DELL'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

- -definizione annuale di uno specifico piano di formazione per crescita Professionale
- -rilevazione annuale dell'aggiornamento delle schede del personale

3) UTILIZZO DI STRUMENTAZIONE E TECNOLOGIE AD ALTO LIVELLO DI AFFIDABILITÀ E SICUREZZA

- Piano permanente di manutenzione e taratura degli strumenti
- Rilevazione annuale delle registrazioni e controllo qualità



CARTA DEI SERVIZI

Ròseo Euroterme Wellness Resort

Revisione 02
del 31/08/17

SEZIONE III: STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

A parte gli aspetti tecnici legati alla competenza e professionalità degli operatori, all'affidabilità del servizio fornito ed alla sicurezza della struttura, degli impianti, delle apparecchiature e dei prodotti utilizzati, gli aspetti che più interessano i clienti e i loro accompagnatori sono quelli legati ai seguenti fattori:

Relazioni sociali ed umane. Personalizzazione, privacy, proprietà, rispetto.

Informazione e trasparenza. La chiarezza, comprensibilità e completezza delle informazioni fornite, relativamente sia ai rapporti contrattuali, sia ai trattamenti terapeutici, agevolano l'instaurarsi di un rapporto di fiducia che concorre a fornire sicurezza e tranquillità.

Accoglienza e orientamento, soprattutto nelle fasi di ammissione alle cure e durante le prime esperienze in stabilimento.

Puntualità e regolarità dei trattamenti e tempestività di risposta alle chiamate e di risoluzione dei problemi.

Comfort, igiene, ordine e pulizia di strutture e impianti.

Semplicità delle procedure: amministrative, gestionali ed organizzative. Pur nel rispetto delle regole stabilite ed imposte dall'esterno, la disponibilità del personale a tenere conto delle esigenze dei singoli, clienti e accompagnatori, e la capacità di fornire valide soluzioni ai problemi di ognuno, è sicuramente un elemento del servizio offerto considerato rilevante.



CARTA DEI SERVIZI

Ròseo Euroterme Wellness Resort

Revisione 02
del 31/08/17

III.1. IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

In allegato si presenta lo schema riassuntivo degli obiettivi per la qualità dei servizi erogati – concreti e misurabili – con i relativi traguardi, responsabilità e metodi adottati per il loro raggiungimento.

Di seguito si riportano i risultati di alcuni indicatori relativi all'efficienza delle Risorse Umane, della Comunicazione e dei Servizi messi a disposizione dalla Struttura. Lo studio degli indicatori è stato fatto sulla base di interviste telefoniche eseguite a campione su Pazienti del Centro Termale di Ròseo Euroterme Wellness Resort e del Poliambulatorio "Euroterme", attivando così azioni di miglioramento sui punti nevralgici dell'attività stessa.

Sono stati selezionati clienti relativi alla stagione 2016 (01/01/16 – 31/12/16)

1 . Centro Termale

<u>Requisito</u>	<u>Indicatore</u>	<u>Standard</u>
Completezza dell'informazione	Grado di soddisfazione del paziente riguardo le informazioni ottenute	Buono >= 90%
Tempestività dell'espletamento delle pratiche di accettazione	Tempi di attesa in accettazione	Non superiori a 30 Minuti
Tempestività della visita	Differenza tra orario di accettazione e orario di visita	Non superiore a 60 minuti
Tempestività del perfezionamento della pratica di ammissione alle cure	Inizio del ciclo di cura	Il giorno stesso della visita, o quello successivo.
Gentilezza e competenza del personale	Grado di soddisfazione del paziente riguardo la gentilezza e la competenza del personale sanitario e di accoglienza	Buono >= 95%
Qualità del servizio	Grado di soddisfazione del paziente riguardo la qualità delle cure erogate	Buono >= 90%



CARTA DEI SERVIZI

Ròseo Euroterme Wellness Resort

Revisione 02
del 31/08/17

2 . Poliambulatorio “Euroterme”

Requisito	Indicatore	Standard
Completezza dell'informazione	Grado di soddisfazione del paziente riguardo le informazioni ottenute	Buono \geq 90%
Tempestività della visita	Tempo intercorso dalla prenotazione alla visita	Non superiore a 3 giorni
Tempestività della visita	Differenza tra giorno di visita e inizio cure	Non superiore a 2 giorni
Tempestività del perfezionamento della pratica di ammissione alle cure	Tempi di attesa alle casse	Non superiore a 20 minuti
Gentilezza e competenza del personale	Grado di soddisfazione del paziente riguardo la gentilezza e la competenza del personale sanitario e di accoglienza	Buono \geq 95%



CARTA DEI SERVIZI

Ròseo Euroterme Wellness Resort

Revisione 02
del 31/08/17

SEZIONE IV: MECCANISMI DI TUTELA DEI DIRITTI DEI CLIENTI

Tutto il personale di Ròseo Euroterme Wellness Resort lavora ed è appositamente sensibilizzato e formato per accontentare i clienti e i loro accompagnatori cercando di soddisfare le loro esigenze ed aspettative. Ciò nonostante, dovendo accontentare persone diverse con le più svariate esigenze, ed essendo le nostre attività prevalentemente basate su rapporti interpersonali, può succedere che qualcuno viva qualche regola o comportamento o atteggiamento con disagio e lamenti situazioni considerate di disservizio. Ovviamente, la direzione di Ròseo Euroterme Wellness Resort si augura che ciò non accada o sia relativo ad eventi sporadici e straordinari. Se si dovessero presentare situazioni di questo genere è sicuramente bene parlarne e cercare al più presto una soluzione soddisfacente per tutte le persone coinvolte. A questo scopo, l'organizzazione di Ròseo Euroterme Wellness Resort contempla un servizio di assistenza clienti tra le cui funzioni principali c'è proprio la rilevazione, analisi, gestione e risoluzione d'eventuali situazioni di disagio e disservizio che si venissero a verificare a causa di azioni, comportamenti ed atteggiamenti considerati inadeguati.

IV.1 SEGNALAZIONI, OSSERVAZIONI, CONTESTAZIONE E RECLAMI

I clienti, gli accompagnatori, i medici e le strutture invianti, le associazioni e gli organismi di tutela dei diritti, e tutti coloro che ritengono di avere qualcosa da dirci, sono invitati a presentare segnalazioni, osservazioni, contestazioni e reclami contro eventuali azioni, comportamenti ed atteggiamenti che negano o limitano le prestazioni concordate ed esposte nella presente CARTA DEI SERVIZI.

I clienti e gli altri soggetti precedentemente elencati possono esercitare questo loro diritto mediante:

- lettere in carta semplice indirizzata ed inviata (via posta ordinaria o elettronica o fax) o consegnata manualmente presso l'ufficio per l'assistenza ai clienti di Ròseo Euroterme Wellness Resort;
- compilazione di apposito modello, sottoscritto dall'utente, distribuito presso l'ufficio per l'assistenza ai clienti ed allegato alla presente carta dei servizi;
- segnalazione telefonica o verbale al personale addetto al ricevimento all'assistenza clienti;
- colloquio con la direzione di Ròseo Euroterme Wellness Resort.

Le segnalazioni telefoniche ed i colloqui saranno sempre riportati sul modello citato, con l'acquisizione dei dati e dei recapiti del cliente, per agevolare le comunicazioni in merito alla situazione esposta, consentire eventuali forme di risarcimento o ristoro ed effettuare analisi e valutazioni sullo stato del servizio fornite per meglio individuare gli spunti di miglioramento.

Per una soluzione tempestiva del problema, è meglio che contestazioni e reclami siano presentati entro quindici giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

Le osservazioni, segnalazioni, contestazioni e reclami che non trovano immediata soluzione, saranno istruite e trasmesse alla direzione generale in un tempo rapportato all'urgenza del caso, comunque sempre entro un termine massimo di tre giorni.

Nei tre giorni successivi alla presentazione, il servizio per l'assistenza clienti di Ròseo Euroterme Wellness Resort comunicherà al personale interessato notizia dell'osservazione, contestazione o reclamo, affinché questi adotti tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e fornisca, entro cinque giorni lavorativi, tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta al cliente o a chi ha inoltrato la segnalazione.



CARTA DEI SERVIZI

Ròseo Euroterme Wellness Resort

Revisione 02
del 31/08/17

In tema di meccanismi di tutela dei clienti, degli accompagnatori e dei medici e delle strutture invianti, al personale del ricevimento e addetto all'assistenza clienti sono attribuite le seguenti funzioni.

Riceve le segnalazioni, osservazioni, contestazioni e reclami presentati, per la tutela dei clienti e degli accompagnatori nei confronti di eventuali disagi e disservizi.

Predisporre l'attività istruttoria, che consiste nel chiarire caratteristiche e cause dei problemi, e provvede a fornire tempestiva risposta ai clienti per le segnalazioni di più agevole definizione.

Per i reclami ed altre questioni d'evidente complessità, provvede a curarne l'istruttoria e fornire parere alla direzione generale per la necessaria definizione. Per l'espletamento dell'attività istruttoria, il personale può acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione di un giudizio obiettivo, richiedendo relazioni e pareri al personale medico, paramedico ed amministrativo di Ròseo Euroterme Wellness Resort.

Fornisce agli ospiti, parenti e affini, tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti e delle condizioni concordate di fornitura del servizio.

Predisporre eventuale documentazione di risposta e fornisce le adeguate comunicazioni ai clienti in merito alle loro segnalazioni, osservazioni, contestazioni e reclami.

La direzione generale svolge i seguenti compiti:

Accoglie le contestazioni ed i reclami avanzati in modo "ufficiale" dai clienti, sia per iscritto, sia in sede di colloquio formale.

Si occupa delle segnalazioni di cui viene a conoscenza per il tramite delle associazioni/organismi di tutela dei diritti.

Pianifica e supervisiona l'attuazione delle azioni finalizzate alla risoluzione dei problemi, mettendo a disposizione le risorse eventualmente necessarie.

Stabilisce il tono ed i contenuti dell'eventuale documentazione di risposta e delle adeguate comunicazioni ai clienti in merito alle loro segnalazioni, osservazioni, contestazioni e reclami di maggiore complessità.

Verifica la risoluzione dei problemi valutando l'efficacia delle azioni intraprese e rilevando la soddisfazione delle persone coinvolte.

Provvede a riattivare la procedura di riesame del reclamo qualora il cliente dichiararsi insoddisfatto la risposta ricevuta.



CARTA DEI SERVIZI

Ròseo Euroterme Wellness Resort

Revisione 02
del 31/08/17

IV.2. VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

IV.2.1. RELAZIONE SULLO STATO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Direzione di Ròseo Euroterme Wellness Resort garantisce la verifica dell'attuazione degli standard qualitativi e del raggiungimento degli obiettivi illustrati nella terza sezione della presente carta dei servizi e nei relativi allegati.

A questo scopo, ogni anno, è predisposta una relazione scritta, sempre disponibile presso il personale dell'accoglienza, che espone ed illustra i risultati conseguiti.