

## PGQ FKT 11

## ATTIVITÀ DEL CENTRO FISIOTERAPICO

06	04.03.2022	Inserimento controlli lista attesa	Zanardi Marina	Marenzi Nicoletta
05	18.01.2022	Inserimento lista di attesa informatizzata	Zanardi Marina	Battegazzore Cesare
04	18.03.2019	Revisione Triennale	Zanardi Marina	Battegazzore Cesare
03	04.03.2016	Inserimento agenda informatizzata	Zanardi Marina	Battegazzore Cesare
02	10.09.2015	Aggiornamento alla normativa	Zanardi Marina	Battegazzore Cesare
01	16.04.2012	Accettazione amm.va	Bertella Eleonora	Zanardi Marina
00	31.01.2012	Rimissione	Bertella Eleonora	Zanardi Marina
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Emissione</b>	<b>Approvazione</b>

**INDICE**

1. SCOPO E APPLICABILITÀ .....	3
2. DOCUMENTI APPLICABILI .....	3
3. MODALITÀ PROCEDURALI E RESPONSABILITÀ .....	3
3.1. GENERALITÀ .....	3
3.2. MODALITÀ GESTIONE AGENDA - RICHIESTA DI VISITA FISIATRICA .....	3
3.3. VISITA FISIATRICA – PRENOTAZIONE CURE RIABILITATIVE – CHIUSURA PIANO.....	4
3.4. ACCETTAZIONE DEL PAZIENTE .....	4
3.4.1 eventuali correttivi .....	5
3.5. ATTIVITÀ DEL CENTRO FISIOTERAPICO.....	5
3.5.1 Gestione farmaci dei clienti .....	6
3.5.2 Disbrigo delle Pratiche .....	6
3.5.3 Erogazione del Servizio.....	6
3.6. VERIFICA.....	6
3.6.1 Verifica delle Impegnative o delle Prescrizioni .....	7
3.6.2 Controllo salti di lista e condizioni di urgenza.....	7
3.6.3 Monitoraggio Continuo dei Pazienti.....	7
3.7. VALIDAZIONE .....	8
3.8. RESPONSABILITÀ.....	8
3.9. REGISTRAZIONI .....	8
3.10. ARCHIVIAZIONE.....	8
4 FINE PROCEDURA .....	8

## 1. SCOPO E APPLICABILITÀ

Questa procedura ha lo scopo di definire i metodi utilizzati per gestire gli interventi del Centro Fisioterapico.

## 2. DOCUMENTI APPLICABILI

- MGQ dell'Azienda nella revisione corrente
- IST FKT 24 nella revisione corrente
- Normativa Regionale

## 3. MODALITÀ PROCEDURALI E RESPONSABILITÀ

### 3.1. GENERALITÀ

L'attività del centro fisioterapico si articola nelle fasi seguenti:



### 3.2 MODALITÀ GESTIONE AGENDA - RICHIESTA DI VISITA FISIATRICA

Il paziente dovrà anticipatamente prenotarsi presso il Centro Fisioterapico per effettuare la visita fisiatrica necessaria alla stipulazione del Piano Riabilitativo.

Il centro inserirà nell'apposita lista d'attesa informatizzata delle visite fisiatriche il nominativo del paziente con i relativi dati personali (data di nascita e n. di telefono) e provvederà a convocare l'utente in base alla lista d'attesa.

Su tale lista d'attesa hanno la precedenza le urgenze e le impegnative il cui indice di priorità indicato dal MMG con i valori D (1 mese), B (10 giorni) e U (urgente) Sono considerate urgenze i trattamenti post-trauma e post interventi chirurgici, e i casi INAIL.

Nel caso in cui tali tempistiche non possano essere rispettate dal Centro Fisioterapico va tempestivamente comunicato al paziente in modo tale che il paziente stesso possa decidere se accettare la prima disponibilità proposta oppure scegliere di cercare un altro ente che possa rispettare la tempistica.

### **3.3 VISITA FISIATRICA – PRENOTAZIONE CURE RIABILITATIVE – CHIUSURA PIANO**

Il paziente concorderà con il Centro la data della visita fisiatrica e si recherà al Centro quando concordato. Il Medico Fisiatra accertata la registrazione amministrativa dell'impegnativa medica attraverso uno spunto effettuato a penna sull'impegnativa procederà alla Visita Fisiatrica dopo la visita definirà il Piano riabilitativo cui il paziente dovrà essere sottoposto. Dopo la visita e la stesura del Piano Riabilitativo il paziente verrà inserito nella Lista di attesa informatizzata e farà fede la data di prenotazione per il tempo di chiamata.

Su tale lista d'attesa hanno la precedenza le urgenze. Sono considerate urgenze i trattamenti post-trauma e post interventi chirurgici e i casi INAIL.

Terminate le cure il paziente cronico viene inserito nella lista di prenotazione per la chiusura del Piano riabilitativo stipulato dal medico Fisiatra.

### **3.4 ACCETTAZIONE DEL PAZIENTE**

Quando disponibile il personale e le attrezzature per il trattamento previsto nel Piano Riabilitativo, il Centro concorderà con il paziente gli orari dei trattamenti. I trattamenti vengono erogati a cura del SSN, se presente modulistica (impegnativa MMG) dalla normativa vigente, o a carico del paziente.

Il piano di lavoro dei terapisti del centro fisioterapico viene compilato direttamente sul software del centro attraverso l'agenda di presenze del paziente.

Il coordinatore del centro al momento della chiamata del paziente inserisce anche in agenda del terapeuta l'orario in cui tale utente è stato chiamato e lo suddivide ai vari operatori a seconda delle cure che deve effettuare, individuando l'orario disponibile per tutte le cure.

In caso di assenza in uno dei giorni di terapia da parte del paziente, viene segnalata la non effettuata prestazione e scalata di un giorno la data termine delle cure.

Il terapeuta Responsabile del Paziente preso in carico, si accerterà prima dell'inizio cure (al max entro 3 giorni) dell'avvenuto inserimento delle prestazioni riabilitative (ASL / privato) da parte del Responsabile Servizio incaricato dell'inserimento delle stesse, tramite lo spunto effettuato a penna sull'impegnativa.

Il Coordinatore del Centro si deve accertare che l'utente effettui la cura prescritta dal PR (relativa allo stesso segmento corporeo) per la prima volta facendo firmare un'autocertificazione che attesti la non avvenuta cura in altro luogo nell'arco dell'anno (l'ASL consente un solo ciclo di cure l'anno a carico del SSN per una ripetitività, salvo l'evento acuto, la spesa dovrà essere invece sostenuta interamente dall'utente).

Anche per i pazienti che accettano le spese a proprio carico verrà richiesta l'impegnativa di un medico che certifichi la terapia necessaria da erogare.

Anticipatamente il Centro Fisioterapico deve richiedere al paziente le informazioni seguenti:

- ❖ Nominativo
- ❖ Residenza (compilazione autocertificazione di residenza AFKT 11)
- ❖ Recapito telefonico
- ❖ Tipo di prestazione desiderata
- ❖ Tessera Sanitaria
- ❖ Impegnativa medica
- ❖ Piano riabilitativo

I tempi massimi di attesa per le erogazioni delle prestazioni specialistiche ambulatoriali sono i seguenti:

- massoterapia 30 giorni

- rieducazione motoria 60 giorni
- rieducazione respiratoria 60 giorni
- terapia fisica 30 giorni

Area urgenze differibili, il Centro Fisioterapico dà precedenza ai casi acuti di post-intervento chirurgico o fratture e alle urgenze.

Il Centro Fisioterapico deve altresì agire come descritto di seguito:

- se la richiesta non può essere realizzata dallo studio, deve comunicarlo al paziente;
- se la richiesta può essere soddisfatta, si devono prendere tutti gli accordi del caso:
  - la durata del ciclo di terapia,
  - il giorno di inizio del ciclo,
  - l'orario.

### 3.4.1 EVENTUALI CORRETTIVI

La scelta del giorno e dell'orario deve dipendere dalle prenotazioni già effettuate e deve essere funzione delle risorse umane e strumentali disponibili. Il Centro Fisioterapico è aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 17.00, per avere informazioni e/o prenotare si può agire sia telefonicamente che personalmente dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 14.00.

In seguito all'accettazione di un paziente: il Personale del Centro Fisioterapico deve registrare l'appuntamento sul Registro delle Prenotazione (AFKT1).

Il paziente dovrà recarsi in Amministrazione per effettuare i pagamenti dovuti (ticket o importo definito se trattamento non coperto dal SSN).

Eventuali richieste di modifica degli accordi intersorsi da parte del paziente devono essere trattate a cura del personale che ha ricevuto la prenotazione come descritto di seguito:

- Il Centro Fisioterapico deve verificare sul Registro degli Appuntamenti la disponibilità ad effettuare la prestazione nel nuovo periodo richiesto dal paziente,
- Il Centro Fisioterapico deve aggiornare il Registro degli Appuntamenti modificando l'accordo di inizio ciclo con l'utente e inserendo l'utente successivo.

Modifiche degli accordi intersorsi in seguito a necessità dello studio devono essere trattate come descritto di seguito:

- Il Centro Fisioterapico deve contattare telefonicamente il paziente e chiedere le disponibilità dello stesso per un altro periodo,
- Il Centro Fisioterapico deve verificare sul Registro degli Appuntamenti la disponibilità ad effettuare la prestazione nel nuovo periodo indicato dal paziente,

Il Centro Fisioterapico deve aggiornare il Registro degli Appuntamenti modificando l'accordo di inizio ciclo con l'utente e inserendo l'utente successivo.

## 3.5 ATTIVITÀ DEL CENTRO FISIOTERAPICO

L'attività del Centro Fisioterapico deve essere programmata dal responsabile di funzione, che assegna il Cliente al personale specializzato e disponibile compilando il modulo AFKT1, AFKT2, AFKT4, AFKT10 e il questionario di soddisfazione del cliente PGQ1.

L'attività del Centro Fisioterapico deve essere attuata come descritto nell'IST 24 e ogni trattamento deve essere registrato sulla scheda giornaliera presenze, controfirmata dal Cliente (AFKT2). Al termine del ciclo del trattamento il TDR deve compilare la scheda di fine ciclo (AFKT 4). I servizi del centro Fisioterapico sono erogati con continuità e senza interruzioni che rechino danni ai cittadini.

Il Centro è composto da una sala d'attesa, quattro box singoli, una palestra con disponibilità di altri 3 box per trattamento, i servizi igienici e i relativi spogliatoi destinati ai pazienti.

### 3.5.1 GESTIONE FARMACI DEI CLIENTI

Il personale del Centro Fisioterapico deve trattare i farmaci forniti dai clienti allo stesso modo dei farmaci di proprietà dell'Ente, salvo effettuare tutte le verifiche previste al ricevimento e garantirne la rintracciabilità al Cliente.

Il Centro Fisioterapico fornisce al Cliente il farmaco utilizzato per le terapie fisiche di ionoforesi mettendo a disposizione dell'utente il composto chimico di DICLOFENAC (VOLTAREN) avvisando che a specifica richiesta medica di diversa tipologia di farmaco è il cliente che deve procurarselo.

#### ❖ Verifiche Al Ricevimento

Il Centro Fisioterapico quando riceve i farmaci dei clienti deve verificare:

- la presenza delle etichette applicate dalla casa farmaceutica e non deve accettare in nessun caso farmaci per i quali non sia possibile effettuare una corretta identificazione, o le cui etichette di identificazione risultano alterate;
- la data di scadenza riportata sulle confezioni e non deve accettare in nessun caso farmaci la cui scadenza non ne consenta l'impiego dovuto. Nel caso il farmaco sia scaduto o andrà a scadere nel periodo previsto di utilizzo presso il Centro Fisioterapico, deve segnalarlo immediatamente al Cliente.

#### ❖ Identificazione e Rintracciabilità

L'identificazione dei farmaci dei clienti è fatta allo stesso modo dei farmaci di proprietà del Centro Fisioterapico.

#### ❖ Conservazione

La conservazione dei farmaci dei clienti deve essere fatta allo stesso modo dei farmaci di proprietà del Centro Fisioterapico.

#### ❖ Restituzione

Al termine della prestazione resa dallo studio, il personale deve restituire ai clienti i farmaci non utilizzati.

### 3.5.2 DISBRIGO DELLE PRATICHE

Il Personale del Centro Fisioterapico deve verificare le terapie prenotate rispetto a quelle indicate sull'impegnativa o sulla prescrizione.

Se il paziente non è esente dal ticket deve effettuare il versamento corrispondente alle prestazioni, secondo le normative ministeriali, presso l'Ufficio Amministrativo della Fondazione San Germano Onlus Centro Fisioterapico il quale provvederà all'emissione della relativa fattura.

### 3.5.3 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Tutti i giorni di erogazione del servizio, il paziente deve attendere in sala d'aspetto, fino a quando il personale non è disponibile. Giornalmente gli verrà anche fatto firmare il foglio firma di presenza.

Ai pazienti sarà presentato un documento di consenso assenso per presa conoscenza per eventuali problematiche e sintomi a cui potrà andare incontro facendo le cure necessarie per il recupero funzionale.

Le prestazioni effettuate devono essere quelle riportate sulla prescrizione Medica. La durata della prestazione deve essere quella indicata dal Servizio Sanitario Nazionale.

Quando utilizza apparecchiature il personale deve agire come descritto nei libretti di uso delle stesse. Se il personale ritiene che la prestazione che andrà ad erogare possa essere dannosa per il paziente, deve richiedere allo stesso di effettuare ulteriori esami e controlli, e deve sospendere nel frattempo la terapia. Il personale deve monitorare con continuità il paziente, con particolare riferimento ai parametri di processo impostati sulle eventuali apparecchiature utilizzate.

## 3.6 VERIFICA

La verifica deve consistere nella capacità di raggiungere l'obiettivo periodico stabilito.

### 3.6.1 VERIFICA DELLE IMPEGNATIVE O DELLE PRESCRIZIONI

Prima di erogare il servizio il Coordinatore deve verificare che le richieste indicate sull'impegnativa o sulla prescrizione coincidano con la prenotazione effettuata.

#### ❖ Impegnative o Prescrizioni con Richieste Differenti dalla Prenotazione

Se le impegnative o le prescrizioni riportano richieste che non corrispondono a quanto prenotato, il personale del Centro Fisioterapico deve emettere un Rapporto di Non Conformità, descrivendo quanto riscontrato e classificando l'anomalia di tipo A (attività).

Il Coordinatore del Centro, previo consulto con il personale del Centro Fisioterapico, deve valutare l'azione da intraprendere e deve formalizzare la proposta di adeguamento, che può essere tra le seguenti:

- accettazione del paziente,
- definizione di una nuova prenotazione,
- rifiuto del paziente.

Il rifiuto del paziente deve essere deciso solo se la prestazione richiesta non è tra quelle erogabili dal Centro e se il paziente non è in possesso del previsto PR; si può invece accettare la prenotazione se il paziente con solo documento medico accetta il pagamento dell'intero importo delle cure. In questo caso il termine di attuazione non deve essere riportato in quanto non è necessario effettuare una verifica dell'adeguamento. Negli altri casi il termine di attuazione deve coincidere con la data di erogazione del servizio.

RQ deve approvare la decisione rendendola operativa e deve registrare il rapporto sulla Lista delle Non Conformità, indicandone il numero, la descrizione, la classificazione e il termine previsto di risoluzione.

Tutto il personale coinvolto deve attuare la proposta di adeguamento entro i termini previsti.

RQ deve verificare la corretta esecuzione della proposta di adeguamento, passato il termine previsto. La non conformità deve essere considerata chiusa se la proposta di risoluzione si è dimostrata efficace. RQ deve aggiornare la lista, dopo avere verificato la chiusura della non conformità.

### 3.6.2 CONTROLLO SALT DI LISTA E CONDIZIONI DI URGENZA

La Responsabile del Centro provvede con cadenza trimestrale a effettuare un controllo sui salti di lista e condizioni di urgenza secondo le seguenti modalità:

- VISITE FISIATRA: sceglie a campione le visite effettuate in una giornata degli ultimi tre mesi e verifica, dal database che la data di prenotazione e la data della visita non evidenzino salti di lista che non siano giustificati da scelta del paziente (ad esempio indisponibilità) come riportato nel campo note del database;
- PRESTAZIONI FISIOTERAPICHE: sceglie a campione le prestazioni in essere in quella data dal database delle prestazioni e verifica che la data di prenotazione e quella di inizio prestazione non evidenzino salti di lista che non siano giustificati da scelta del paziente (ad esempio indisponibilità) come riportato nel campo note del database;

Le verifiche sono documentate dalla redazione di un rapporto firmato dal Responsabile del Centro che è conservato presso il Centro.

### 3.6.3 MONITORAGGIO CONTINUO DEI PAZIENTI

Durante l'erogazione del servizio il personale deve controllare in maniera continua lo stato di salute del paziente, al fine di evidenziare eventuali problemi legati alle prestazioni effettuate. In particolare il personale che opera nel Centro Fisioterapico deve constatare la tolleranza dei pazienti ai farmaci ed eventuali disagi dei pazienti a fronte dei parametri impostati sulle apparecchiature.

#### ❖ Pazienti che Manifestano Allergie ai Farmaci o Intolleranze ai Parametri di Processo

Il personale che sospetta un'allergia ai farmaci o un'intolleranza ai parametri di processo da parte di un paziente deve sospendere immediatamente l'erogazione del servizio. Il personale deve emettere un Rapporto di Non Conformità, descrivendo quanto riscontrato e classificando l'anomalia di tipo A (attività).

RQ deve firmare per conoscenza il rapporto e lo deve registrare sulla Lista delle Non Conformità, indicandone il numero, il nominativo del paziente e la classificazione.

Il Coordinatore del Centro Fisioterapico deve valutare l'azione da intraprendere e deve formalizzare la proposta di adeguamento, eventualmente dopo averla discussa con il personale del Centro, e il termine di attuazione della stessa. La proposta può essere tra le seguenti:

- interruzione della terapia,
- sospensione della terapia in attesa di un farmaco adeguato prescritto dal medico curante,
- variazione dei parametri di processo, in accordo con DIR.

RQ deve approvare la decisione rendendola operativa e deve aggiornare la lista indicando il termine previsto di risoluzione.

Tutto il personale coinvolto deve attuare la proposta di adeguamento entro i termini previsti.

RQ deve verificare la corretta esecuzione della proposta di adeguamento, passato il termine previsto. La non conformità deve essere considerata chiusa se la proposta di risoluzione si è dimostrata efficace. SGQ deve aggiornare la lista, dopo avere verificato la chiusura della non conformità.

La verifica finale deve essere sottoposta alla valutazione del Medico Responsabile e del Coordinatore del Centro Fisioterapico, eventuali variazioni degli interventi devono essere riportate sulla scheda di inizio ciclo (AFKT4) e sottoposti a riesame.

Inoltre come descritto nella procedura 05.01 agli utenti del centro verrà posto un questionario anonimo di gradimento che servirà all'analisi del soddisfacimento del cliente.

### **3.7 VALIDAZIONE**

La validazione si attua con la compilazione della cartella clinica composta dai vari moduli precedentemente descritti che prevedono una apertura ed una chiusura del PR. L'esito di tale validazione può essere tra i seguenti:

- la terapia è validata, per cui si conclude il ciclo,
- la terapia non è validata, per cui devono essere apportate delle modifiche alla richiesta del paziente

### **3.8 RESPONSABILITÀ**

Le attività dell'Assistenza Fisioterapica sono attuate sotto la responsabilità del personale qualificato, che definisce il dettaglio del trattamento da effettuare.

### **3.9 REGISTRAZIONI**

L'impegnativa Medica è completa di tutte le cure fisioterapiche di cui necessita il Cliente.

Il coordinatore della fisioterapia convoca ogni due mesi il personale fisioterapico per discutere sull'organizzazione del lavoro di tutta l'attività fisioterapica.

### **3.10 ARCHIVIAZIONE**

Il Coordinatore del Centro Fisioterapico è responsabile dell'archiviazione a fine mese delle impegnative. L'Ufficio Amministrativo è responsabile dell'archiviazione delle ricevute di avvenuto pagamento del ticket.

## **4 FINE PROCEDURA**