
CARTA DEI SERVIZI



La tua salute al primo posto

Centro Dentistico
Romagnolo

IV° EDIZIONE
2022

INDICE

PREMESSA	Pag. 3
PRINCIPI ISPIRATORI DELL'ATTIVITA' ASSISTENZIALE	Pag. 4
PRESENTAZIONE DEL CENTRO	Pag. 5
UN MODELLO ORIGINALE DI INTEGRAZIONE PUBBLICO-PRIVATO	Pag. 6
PARI OPPORTUNITA' PER I CITTADINI	Pag. 6
BACINO D'UTENZA	Pag. 6
ARTICOLAZIONE DEI SERVIZI	Pag. 6
ORGANIZZAZIONE	Pag. 7
ORARI	Pag. 7
COME RAGGIUNGERCI	Pag. 7
SERVIZI SANITARI	Pag. 9
PRESTAZIONI EROGATE	Pag. 9
DIRITTI DEI PAZIENTI	Pag. 10
UMANIZZAZIONE DELLA CURA	Pag. 10
STANDARDI DI QUALITA'	Pag. 11
IMPEGNO VERSO L'AMBIENTE	Pag. 11
IMPEGNO INTEGRATO VERSO LA PREVENZIONE E LA SICUREZZA	Pag. 11
VERIFICA DEGLI IMPEGNI	Pag. 12

PREMESSA

La Carta dei Servizi vuole rappresentare l'insieme dei servizi erogati e degli impegni assunti nei confronti degli utenti da parte del Centro Dentistico Romagnolo (CDR).

*Negli ultimi decenni, nel mondo occidentale è avvenuto un ampio ripensamento sui valori e sulla deontologia della professione medica, entro cui, il **rapporto vicendevole fra operatori e pazienti e la soddisfazione degli utenti**, hanno assunto un valore sempre più centrale.*

*Parallelamente a tale processo, dalla fine degli anni ottanta si è anche imposta un'esigenza di trasparenza e di partecipazione all'interno di tutte le strutture sociosanitarie, sia in ambito privato che in ambito pubblico, che ha portato all'introduzione della **"Carta dei Servizi"** per le relazioni con gli utenti ed il pubblico in generale.*

*In quest'ottica la **"Carta dei Servizi"** rappresenta l'impegno da parte del Centro Dentistico a rispettare prefissati standard di organizzazione e qualità.*

*Particolare importanza assume per il CDR, la possibilità di sperimentare e mettere in atto forme di **gestione integrata** da servizio pubblico e soggetto privato.*

*Questa Carta dei Servizi è stata realizzata secondo le indicazioni del Ministero della Sanità riguardo alla **semplicità** dei percorsi di accesso, all'**informazione** clinica, all'orientamento degli utenti e alla loro accoglienza.*

La Carta che è stata delineata da CDR ha cercato di tenere conto di tutti questi fattori che determinano la qualità del servizio offerto.

*La Verifica degli impegni presi dalla presidenza del CDR nei confronti degli utenti e descritti in questo documento viene attuata mediante il monitoraggio periodico di indicatori di prodotto e processo descritti nello **Standard di Prodotto**, redatto come documento di sistema, secondo le linee guida di accreditamento istituzionale della regione Emilia –Romagna.*

*1 - Per gli aspetti legati al tempo, si sono delineati, individuati elementi relativi alla **"tempestività"** (i tempi di attesa per le prestazioni richieste) e alla **"regolarità"** (i giorni e le fasce orarie di accesso ai servizi ed uffici) delle prestazioni.*

*2 - Per gli aspetti legati alla semplicità dei percorsi, si sono individuati elementi relativi alla **"comodità"** (possibilità di prenotazione telefonica della prima visita) e alla **"facilità"** degli adempimenti (l'accesso alle prestazioni specialistiche anche in sede periferica, riservando le prestazioni che necessitano di strutture più complesse alle sedi centrali).*

*3 - la **"soddisfazione degli utenti"** che hanno usufruito dei servizi è verificata attraverso la compilazione di un questionario rilasciato al termine delle cure. Gli elementi raccolti vengono valutati dalla Direzione del CDR al fine di apportare miglioramenti al servizio.*

*4 - Relativamente alla **"personalizzazione"** si sono definiti come fattori qualificanti il rispetto della privacy, la presenza di ambienti che tutelino la riservatezza tra medico e paziente o parente, e la personalizzazione dei rapporti con gli operatori medici, assistenziali ed amministrativi.*

*5 - Relativamente alla **"continuità del servizio"** si sono definiti come fattori qualificanti la capacità dell'organizzazione di controllare l'efficienza e l'efficacia dei processi per raggiungere il corretto bilancio costi / ricavi. Un accurato controllo di gestione, la identificazione di indicatori economico / contabili, il monitoraggio del mercato sono gli strumenti che il CDR utilizza nel periodico Riesame della Direzione*

PRINCIPI ISPIRATORI DELL'ATTIVITA ASSISTENZIALE

La carta dei servizi rappresenta il documento pubblico che descrive gli impegni e le garanzie che offre il CDR all'utente/cliente. Nell'ambito della **carta dei servizi** viene definito il documento della **politica della qualità** dell'azienda comprendente gli obiettivi (Mission) e le modalità con cui si vogliono raggiungere tali obiettivi (Vision):

MISSION	VISION
Eguaglianza	Parità di opportunità per tutti i cittadini nell'accesso dei servizi siano essi privati paganti o convenzionati SSR.
Imparzialità	Parità di trattamento rispetto ad uguali esigenze diagnostico-terapeutiche da parte degli utenti.
Diritto di scelta	Salvaguardia del diritto di libera scelta da parte dell'utente nell'individuare il soggetto erogatore di prestazioni a cui rivolgersi.
Efficienza ed Efficacia	Garanzia di competenze professionali e di tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni espressi dagli utenti, conseguendo nel contempo un rapporto ottimale fra i risultati ad essi assicurati e le risorse impiegate per ottenerli.
Sicurezza	Il CDR pone la massima attenzione alla sicurezza degli utenti e degli operatori per evitare il rischio di trasmissione di infezioni fra operatore e utente e tra utente ed utente. A questo fine sono disposte rigorose procedure di sanificazione degli ambienti e delle superfici, l'uso ovunque possibile di materiali monouso, la sterilizzazione in autoclave degli strumenti, con periodica convalida dei processi da parte di laboratorio autorizzato. Il processo di sterilizzazione viene effettuato secondo le norme vigenti.
Trasparenza e Chiarezza	Emissione di un preventivo: le tariffe, riferite alle categorie di utenza ed ai listini in vigore, vengono comunicate prima dell'effettuazione delle prestazioni, le quali sono effettuate solo dopo la sottoscrizione del preventivo ed i cui dati sono registrati in cartella odontoiatrica. Le prestazioni sono erogate su programma e registrato sul promemoria consegnato all'utente.
Tempestività e Continuità	Prima visita entro 5 giorni dalla richiesta. Visita urgente in giornata. Servizio attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 20.00 e sabato mattina.
Disponibilità, Cortesia, Correttezza	L'utente è accolto da un referente che lo accompagna durante tutto l'iter terapeutico al quale esporre ulteriori problematiche non previste, in un'ottica risolutiva, anche per prestazioni non effettuate all'interno. Il rapporto con gli utenti è condizionato anche da un clima di serenità e fiducia che consente di affidarsi alle cure con tranquillità. A ciascun operatore il CDR, oltre alla competenza professionale specifica,

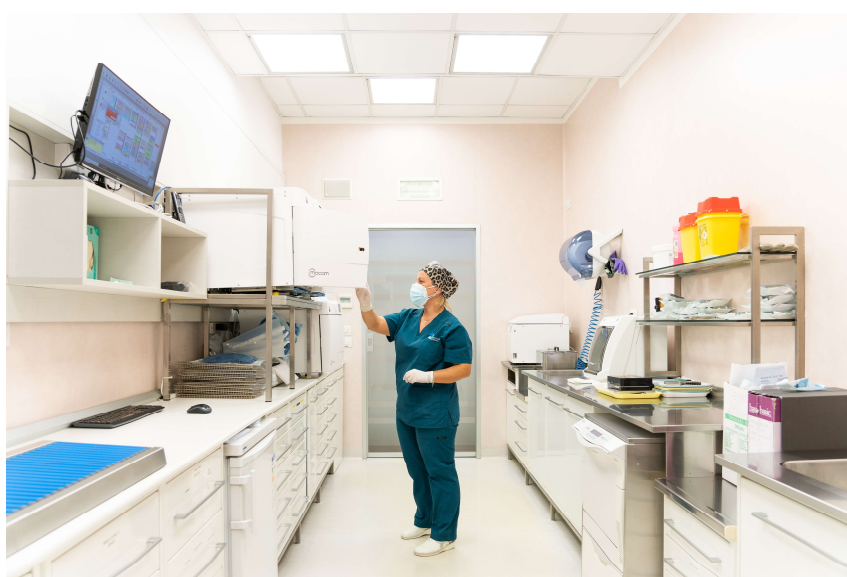
	richiede le doti di cortesia e disponibilità necessarie al raggiungimento di questo obiettivo.
Accoglienza e Comfort	Facilità di accesso grazie all'assenza di barriere architettoniche. Ambienti per l'attesa adeguati per spazio e arredamento. Facilità di percorsi interni perché adeguatamente segnalati.
Informazione e Privacy	Partecipazione informata dell'utente sulle terapie, sui possibili rischi ed effetti collaterali e sui risultati con sottoscrizione di consenso informato dei dati personali.
Osservazioni e Reclami	Ogni utente ha la possibilità di presentare osservazioni, suggerimenti e reclami al responsabile di ciascuna sede operativa o direttamente all'Amministratore della Società, ed a ricevere una risposta scritta entro 15 giorni dal ricevimento degli stessi.

PRESENTAZIONE DEL CENTRO

IL CENTRO DENTISTICO ROMAGNOLO rappresenta oggi **una struttura all'avanguardia** per le cure odontoiatriche di adulti e bambini.

Con i suoi ambulatori dislocati sul territorio romagnolo, il Centro si caratterizza per:

- elevati standard qualitativi e tecnologici;
- semplicità e velocità di accesso alle cure;
- tempestività nella gestione delle urgenze e nell'individuazione delle priorità.



UN MODELLO ORIGINALE DI INTEGRAZIONE PUBBLICO-PRIVATO

Operando attraverso convenzioni ed accordi, il Centro rappresenta **un modello consolidato di integrazione pubblico-privato**, che consente di contenere i costi e di prevedere tariffe eque.

PARI OPPORTUNITA' PER TUTTI I CITTADINI

L'approccio nei confronti dei pazienti è guidato dal massimo rispetto della persona, che garantisce:

- pari opportunità per tutti i cittadini nell'accesso ai servizi;
- diritto all'informazione e alla privacy;
- personalizzazione dei percorsi diagnostici-terapeutici;
- forme di pagamento e finanziamenti personalizzati.

L'obiettivo primario è l'offerta di un servizio **di eccellenza e di alta qualità** tecnica ed assistenziale unito ad una attenzione al contenimento dei costi ed all'equità delle tariffe. L'attività diagnostica e terapeutica del CDR è disponibile per chiunque ne faccia richiesta.

Il Centro, nelle sedi di Forlì, Cervia e Santa Sofia sono Strutture Accreditate dall'Agenzia Sanitaria Regionale, offre servizi in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN) ed ai cittadini che rientrano nelle fasce ISEE.



BACINO D'UTENZA

Il bacino di utenza del CDR fa riferimento in modo prevalente ai cittadini residenti nel territorio della Area Vasta Romagna.

ARTICOLAZIONE DEI SERVIZI

Le sedi di erogazione delle prestazioni sono le seguenti:

1. - Ambulatorio di Odontoiatria Forlì
2. - Ambulatorio di Odontoiatria Cervia
3. - Ambulatorio di Odontoiatria S. Sofia.
4. - Ambulatorio di Odontoiatria Cesena

ORGANIZZAZIONE

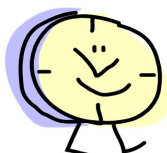
Il CDR possiede una organizzazione conforme ai requisiti di accreditamento della regione Emilia Romagna (tale organizzazione viene descritta in modo più esteso ed approfondito nel documento introdotto dal Sistema di Gestione della Qualità: 'Standard di Prodotto').

In particolare, lavorando in un'ottica di pianificazione, si è dotato di strumenti come:

- l'**Organigramma** che definisce in maniera chiara compiti e funzioni dell'organizzazione;
- il presidio delle **Interfacce interne e esterne** con le relative responsabilità;
- un **Piano delle Attività** annuale monitorato tramite un **Piano di Verifica**;
- un **Piano Organizzativo** per la gestione efficiente delle risorse;
- **Linee Guida** operative che informano sul modus operandi delle aree di intervento medico aggiornate secondo le più recenti acquisizioni delle società scientifiche del settore a carattere nazionale e internazionale.

Ogni Sede operativa ha un proprio referente di sede

ORARI



Servizio attivo **dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 20.00 e sabato mattina**.
Possibilità di variazione di orari fra le sedi.

COME RAGGIUNGERCI

Sede di Forlì

Situata in: via Balzella 4/B

Tel. 0543/722470

Come raggiungerci:

- **In autobus:** dalla stazione dei treni di Forlì prendere la Linea 11 direzione Commercio scendere alla fermata VENDEMINI e procedere a piedi per 15 minuti verso il CDR.
- **In treno:** linea Bologna –Ancona (Milano – Lecce) stazione di Forlì.
- **In auto:**
Da Nord (Bologna) e da Sud (Ancona):
dall'autostrada Adriatica A14, uscire al casello di Forlì. Usciti dal casello svoltare a destra, alla rotonda prendere la seconda uscita, direzione Via Ravennana. Dopo 700 metri svoltare a sinistra in Via Punta di Ferro. Alla rotonda proseguire dritto sino all'incrocio con Via Cervese. Proseguire dritto su Via Bertini. Alla rotonda proseguire dritto e alla rotonda successiva prendere la terza uscita su Via Balzella. Proseguire per 500 metri, sulla destra troverete la sede di Forlì del CDR.

Sede di S. Sofia

Situata in: via Roma 7

Tel. 0543/971217

Come raggiungerci:

- **In autobus:** La linea è l'extraurbana 132 con partenza dalla stazione Forlì.

(Autolinee ATR - Azienda Trasporti Romagnoli è la principale azienda di trasporto pubblico che opera nella Provincia di Forlì - Cesena, per conoscere destinazioni e orari visitare il sito web: www.atr.fc.it/).

- **In treno:** Si raggiunge la stazione ferroviaria di Forlì (linea Bologna - Rimini - Ancona – Bari – Lecce). A Forlì, al Punto Bus (che si trova vicino alla stazione ferroviaria) prendere l'autobus ATR linea extraurbana 132 (Forlì - Meldola - Civitella - Galeata - Santa Sofia – Campigna).

- **In auto:**

Da Forlì:

prendere la SP4, continuare su via Decio Raggi, alla rotonda prendere la 2° uscita per continuare sulla SP4. Attraversamento di Meldola, Cusercoli, Civitella di Romagna, Galeata dopo 2,5 km di curve si entra in Santa Sofia, la seconda strada a destra è Viale Roma.

Da Nord (Bologna) e da Sud (Ancona):

dall'autostrada Adriatica A14, uscire al casello di Cesena Nord, seguire la direzione Roma - Ravenna, continuare sulla statale SS 3BIS/E45 per Roma, uscire a San Piero in Bagno, proseguire sulla SP 138 in direzione di San Piero in Bagno, svoltare sulla SP 26 in direzione di Santa Sofia.

Sede di Cervia

Situata in: Piazza XXV Aprile, 12

Tel. 0544/1933653

Come raggiungerci:

- **In autobus:**

Da Forlì:

Da P. Saffi, prendere la linea 92 (direzione stazione dei treni di Cesena) e scendere al capolinea. Prendere la linea 41 (direzione Lido di Savio – Ravenna) e scendere alla fermata Stazione di Cervia.

Da Ravenna:

Da P. dei Caduti o dalla Stazione FS prendere la linea 176 (Ravenna – Milano Marittima – Cervia) e scendere al capolinea.

- **In treno:** La stazione di Cervia - Milano Marittima è sulla linea ferroviaria Ferrara - Ravenna - Rimini. Usciti dalla stazione Procedi in direzione nord verso Rotonda Monsignor Mario Marini, Alla Rotonda Monsignor Mario Marini prendi la 1ª uscita e prendi Viale della Stazione procedi per 260 metri su via dei mille, Svolta a destra e prendi Piazza XXV Aprile

- **In auto:**

Da Nord (Bologna):

Prendere l'autostrada Adriatica A14 direzione Ancona, uscire a Ravenna, continuare sulla SS 16 seguendo indicazioni per Cervia. Arrivati a Cervia, girare a sinistra in V. Martiri Fantini. Alla rotonda, prendere la 1° uscita.

Da Sud (Ancona):

Prendere l'autostrada Adriatica A14 direzione Bologna, uscire al casello di Rimini Nord - Bellaria – Santarcangelo. Raggiungere la SS 16 in direzione di Ravenna - Bellaria e percorrerla fino a Cervia. Passaggio in prossimità di Cesenatico. Entrare in Cervia.

Da Ravenna:

SS 16 in direzione di Cervia. Attraversamento di Classe. Passaggio sul fiume Savio. Attraversamento di Cervia. Girare a sinistra in V. Martiri Fantini. Alla rotonda, prendere la 1° uscita.

Da Forlì:

Dall'autostrada A 14 uscire a Cesena Nord, continuare per la superstrada E45 per Roma, seguire le indicazioni per Ravenna, uscire a Casemurata e proseguire sulla SP 254 in direzione di Cervia.

Sede di Cesena

Situata in: Via Quinto Bucci, 63

Tel. 0547/381091

Come raggiungerci:

In Treno: dalla stazione FFSS di Cesena prendere il tram n. 21 in direzione San Martino in Fiume, scendere alla fermata Bucci – Almerici (per riferimento orari autobus consultare il sito: www.ATR.FC.IT)

In Auto:

l'uscita più conveniente è quella di **Cesena Sud** sulla rotonda prendere la prima uscita e imboccare via cervese, alla rotonda prendere la seconda uscita e imboccare via calcinaro SP140, procedere per 3,4 Km, alla rotonda prendere la seconda uscita e imboccare via ravennate, alla rotonda prendere la terza uscita e imboccare via Quinto Bucci; Utilizzando la **superstrada E45**, prendere l'uscita Cesena Secante, imboccare la secante in direzione di Rimini, prendere l'uscita in direzione di Cervia, alla rotonda prendere la prima uscita e imboccare via Quinto Bucci.

SERVIZI SANITARI



Regione Emilia-Romagna

A supporto della propria attività assistenziale, il CDR ha attivato **rapporti di convenzione** con le Aziende USL della Area Vasta Romagna al fine di allargare il proprio bacino di utenza secondo gli obiettivi precedentemente indicati.

PRESTAZIONI EROGATE

Il CDR eroga prestazioni in regime ambulatoriale:

Il diritto alla riservatezza si osserva nel raccogliere, con la massima discrezione possibile, le notizie sulla persona indispensabili alla terapia, sulle sue condizioni cliniche, e nell'effettuare gli interventi diagnostico-terapeutici nel rispetto della sua persona.

Il diritto alla riservatezza comporta da parte di tutti gli operatori, il dovere del segreto professionale o di ufficio. Informazioni sullo stato di salute e sull'andamento delle cure praticate verranno date solo al paziente; ai suoi familiari o ad altre persone, previo consenso dell'interessato.

Igiene Orale, Terapia Restaurativa (o 'Conservativa'), Terapia Endodontica, Terapia Parodontale, Terapia Protetica, Terapia Chirurgica Orale, Terapia Farmacologica, Terapia Ortodontica.

L'erogazione delle prestazioni avviene secondo regole mediche precise definite nelle **Linee Guida Operative** che vengono tenute aggiornate dal Responsabile Tecnico Scientifico della Struttura ed alle quali tutto il personale del CDR si sottopone per garantire la cura del paziente in sicurezza, efficacia ed efficienza.

I DIRITTI DEL PAZIENTE

➤ ALL' INFORMAZIONE E AL CONSENSO

È diritto del **paziente** essere informato in modo chiaro e completo della presenza, della natura, della gravità, della prevedibile evoluzione di un eventuale stato morboso, delle possibili complicanze e di quanto può avvenire in caso non si proceda alla terapia proposta.

Il **paziente** viene messo a conoscenza in modo dettagliato del costo dei trattamenti proposti e della modalità di pagamento attraverso l'emissione di un preventivo.

Viene sempre effettuato l'esame anamnestico e prima di effettuare ogni programma terapeutico al paziente viene richiesto il consenso in forma scritta.

Il paziente può interrompere le terapie in atto manifestandone la volontà in forma scritta.

Allo scopo di attivare forme di comunicazione efficace con i propri utenti il Centro Dentistico Romagnolo si predispone di diversi strumenti:

- Sito internet CDR www.centrodentistoromagnolo.it
- Pagina Facebook Centro Dentistico Romagnolo
- Il sistema di segnalazione da parte del cittadino (reclami, elogi, rilievi, suggerimenti) anche attraverso TICKET
- Attivazione di questionari di gradimento dei servizi focalizzati all'ascolto dell'utente esterno.

*Come anticipato nella premessa il CDR ha inteso rappresentare in modo evidente agli utenti l'adozione di un **sistema di organizzazione e di qualità** controllato dall'esterno attraverso il percorso di accreditamento istituzionale RER.*

➤ **ALLA PRIVACY**

La gestione del consenso informato alla terapia necessario per l'erogazione dei servizi odontoiatrici, e, inoltre i tempi, gli strumenti e le modalità di conservazione del consenso acquisito viene riassunto e declinato in modo specifico nella **Procedura aziendale per la Garanzia dei Diritti dell'Utente**.

➤ **UMANIZZAZIONE DELLA CURA**

L'organizzazione definisce, realizza e valuta programmi per la umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza.



L'organizzazione mette la massima attenzione per i percorsi diagnostici terapeutici e di accoglienza delle categorie protette (ascensore dedicato, bagni per disabili)

DIRITTI DEI MINORI: Il minore, durante le cure, ha il diritto ad avere vicino uno dei genitori o persona delegata dalla famiglia, durante la prima visita.

➤ **A STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI**

Tutta la strumentazione ed i materiali in uso vengono scelti in modo tale da **garantire l'idoneità** alla destinazione d'uso, nel rispetto delle normative tecniche nazionali ed internazionali e marcatura CE laddove applicabile.

Il mantenimento degli standard della strumentazione è garantito dall'adozione di una **procedura di gestione delle attrezzature** per la manutenzione, controllo e verifica delle apparecchiature e della strumentazione in uso.

La qualità delle prestazioni e dei servizi è assicurata dai programmi di formazione e aggiornamento degli operatori della struttura.

Tutto il processo di gestione del percorso paziente viene tenuto sotto controllo da indicatori di:

Qualità Organizzativa

Qualità Professionale

Qualità verso il paziente

Descritti nello **standard di prodotto** e monitorati periodicamente secondo il **piano di verifica** periodico, previsto dal sistema qualità e accreditamento del quale, il CDR, si è dotato.

➤ ALL' IMPEGNO VERSO L'AMBIENTE

Il CDR riconosce l'importanza dello sviluppo sostenibile e riconosce il valore del **rispetto ambientale come investimento necessario per il futuro**. Per questo motivo viene posta una adeguata attenzione alla corretta differenziazione dei rifiuti, e, per i rifiuti speciali, il CDR sceglie **fornitori qualificati** per tale servizio agisce secondo una procedura interna al sistema di qualità e accreditamento, che possa garantire la corretta chiusura del ciclo di vita dei rifiuti, fino al loro smaltimento.

Per far sì che alla cura delle persone e alla tutela della loro salute corrispondano anche rispetto e **salvaguardia per l'ambiente**, il CDR, si impegna ad utilizzare prodotti igienizzanti biodegradabili ed una accurata gestione dei reflui liquidi e dell'aria ambiente.

➤ IMPEGNO INTEGRATO VERSO LA PREVENZIONE E LA SICUREZZA



Mediante la **Procedura per la Sicurezza e la Gestione Integrata del Rischio**, il CDR si impegna a tutelare allo stesso modo la salute degli utenti e dei propri operatori applicando tutti i controlli previsti nella gestione integrata del rischio verso agenti fisici, biologici ed ambientali.

VERIFICA DEGLI IMPEGNI

Il CDR al fine di assicurare gli impegni e gli obiettivi prefissati garantisce agli **utenti**, la presenza necessaria negli ambulatori di personale medico, di assistenza e, nell' area amministrativa **personale adeguatamente formato** per dare le corrette informazioni all'utenza e per recepire ai bisogni espliciti ed impliciti dell'utenza stessa.



La **lista di attesa** di ogni operatore segue un ordine di priorità temporale di prenotazione, salvo urgenze ed emergenze, valutate, caso per caso, dal personale sanitario.

Un sistema organico di **raccolta delle informazioni** di ritorno dagli utenti, come questionari, raccolta di commenti, comunicazioni via mail e telefoniche, è stato messo a punto per poter raccogliere i dati che permettano l'analisi dell'efficacia dei programmi e il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Il CDR si è inoltre dotato di **sistemi di verifica** degli impegni verso l'utenza che sono riassunti, nel documento di sistema denominato **Standard di Prodotto** (allegato 3 del sistema qualità e accreditamento).

Tale documento contiene una serie di indicatori di qualità che vengono monitorati ogni 3/6 mesi al fine di verificare costantemente l'efficienza e l'efficacia delle cure prestate.

Il sistema viene periodicamente verificato da esperti qualificati esterni all'organizzazione almeno una volta all'anno e ogni 4 anni dal team di verifica della regione Emilia-Romagna.

*Centro Dentistico Romagnolo
Redatto Sede Centrale Forlì
2023*