

FINTUR

CENTRI TERMALI SCIACCAMARE

Carta dei Servizi

Rev. del 01/03/2025

(Validità 1 anno)

Sciaccia,
Contrada Sovareto

La Carta dei Servizi dei Centri Termali SCIACCAMARE si pone come obiettivo, quello di migliorare il rapporto tra la Struttura termale e gli utenti che ad essa afferiscono e, che, beneficiano delle prestazioni termali erogate.

È uno strumento di conoscenza dell'organizzazione e degli impegni che FINTUR S.r.l. assume nei confronti dei cittadini-pazienti-utenti.

Le informazioni riportate sono rivolte agli utenti esterni che scelgono il servizio termale ambulatoriale e agli ospiti che scelgono di alloggiare nelle strutture alberghiere del complesso SCIACCAMARE.

Le prestazioni termali sono erogate sia a carico del Servizio Sanitario Regionale sia in regime di solvenza.

Ogni ulteriore dettaglio, con documenti ed informazioni più particolareggiate sui servizi, può essere fornito dal personale dell'ufficio accoglienza.

Il Presidente,
Marco Mangia

Sezione prima - Presentazione

Politica della qualità

Mission

La FINTUR S.r.l. gestisce i Centri Termali presenti nelle strutture MClub Lipari, MClub Alicudi, MClub Cala Regina e Mangia's Torre del Barone Resort & SPA, Sicily siti a Sciacca in Contrada Sovareto.

FINTUR S.r.l., si pone come obiettivo quello di porre al Centro della propria attività il paziente il suo stato di salute nel rispetto della dignità e della tutela della privacy. Il Personale ha come obiettivo quello di rispondere con professionalità e competenza ad ogni bisogno di diagnosi e cura degli utenti. La Direzione, al contempo, tramite un'attenta analisi dei risultati mira a perseguire un miglioramento della qualità dei servizi offerti attraverso l'applicazione condivisa di principi etici.

Vision

FINTUR S.r.l. garantisce livelli elevati di qualità e sicurezza delle cure termali mediante la formazione continua del personale, l'implementazione delle prestazioni, l'innovazione delle dotazioni strumentali e ha come obiettivo quello di diventare un punto di riferimento per il territorio.

Gli OBIETTIVI della FINTUR S.R.L. nella gestione dei Centri Termali del complesso SCIACCAMARE sono identificabili nei seguenti:

- Garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio termale erogato, attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate.
- Soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste con l'obiettivo comune di ridurre i tempi d'attesa.
- Garantire il rispetto dei percorsi, del tempo e della dignità di ciascun paziente secondo quanto di seguito riportato:
 - Gli orari e i percorsi di accesso ai Centri termali devono essere funzionali rispetto alle esigenze degli utenti, legati anche a fattori di fragilità (anziani, bambini, persone con disabilità);
 - I tempi di attesa e le procedure di prenotazione devono essere certi e trasparenti;
 - L'informazione agli utenti sulle prestazioni termali erogate e sulle caratteristiche specifiche delle stesse deve essere chiara;
 - L'ambiente deve essere confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio termale;
 - Il Personale deve assicurare professionalità e cortesia;

- La tutela della privacy;

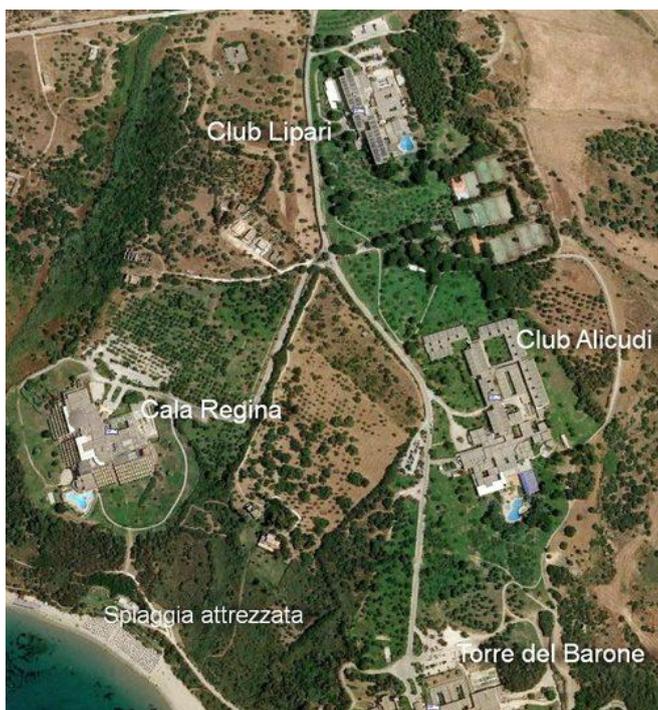
Presentazione della struttura

Situato sulla splendida costa sud-occidentale della Sicilia, il magnifico parco di Sciaccamare si estende tra arenili di sabbia dorata, accarezzati da un mare cristallino e immersi in un verde rigoglioso di ulivi secolari, pini, palme maestose e bougainvillea. Il complesso è composto da un resort e tre MClub, un Centro termale con Spa e un ampio Centro sportivo.

Sciaccamare rappresenta la destinazione ideale per chi desidera una vacanza all'insegna della natura incontaminata, con una spiaggia privata di sabbia finissima, attrezzata con lettini e ombrelloni disposti con cura, facilmente raggiungibile a piedi tramite un breve sentiero o con il comodo trenino navetta.

Perfetto per chi cerca il connubio ideale di comfort e relax, Sciaccamare offre anche una SPA esclusiva per un'esperienza di benessere senza pari, rendendo ogni soggiorno un'indimenticabile immersione nel lusso e nella tranquillità.

La FINTUR S.r.l. gestisce i Centri Termali presenti le strutture MClub Lipari, MClub Alicudi, MClub Cala Regina e Mangia's Torre del Barone Resort & SPA, Sicily siti nel complesso SCIACCAMARE.



Principi fondamentali

La struttura termale è volta alla tutela della salute degli ospiti nel rispetto dei seguenti principi:

Efficienza ed efficacia

Tutte le prestazioni termali erogate sono eseguite attraverso le migliori tecniche conosciute, volte ad utilizzare al meglio le proprietà terapeutiche delle acque termali, al fine di garantire il massimo vantaggio al curando. L'efficacia tecnica viene ricercata attraverso l'adeguamento allo sviluppo della ricerca, della diagnosi, della terapia e dell'innovazione organizzativa e tecnica. L'efficienza di organizzazione ed attività viene ricercata mediante percorsi e procedure gestionali in grado di garantire l'utilizzo ottimale delle risorse.

Deontologia

Assicuriamo il rispetto di tutte le norme che regolano la professione medica e le attività paramediche connesse alla terapia termale.

Uguaglianza ed imparzialità di trattamento

La Direzione dei Centri termali si impegna a garantire lo stesso trattamento ai propri pazienti senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e ceto sociale, il tutto inteso come garanzia di uguaglianza nell'accesso e nella qualità dei servizi offerti.

Cortesìa e trasparenza

Trasparenza e garanzia della qualità nella modalità di erogazione delle prestazioni, nella chiara esplicitazione degli obiettivi, loro attuazione e nella pubblicazione dei risultati ottenuti in termini di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza.

In sintesi, nella costruzione di un sistema di qualità, ciascun cliente è pregato di segnalare le proprie osservazioni o i propri suggerimenti. A tal fine all'ingresso di tutti i reparti termali vi sono cassette esposte per raccogliere i suggerimenti con schede prestampate. Le terme si impegnano a tenere conto di quanto suggerito e a rispondere ove richiesto.

Riservatezza

Ogni rapporto con il curando sarà improntato alla massima riservatezza possibile e nel rispetto della normativa sulla privacy.

Rispetto dell'ambiente

La Direzione di FINTUR S.r.l. opera nella assoluta convinzione che le politiche ambientali responsabili sono un investimento strategico per il futuro. I procedimenti produttivi sono organizzati in modo da avere il minore impatto ambientale possibile.

Sezione seconda

Informazioni su attività e servizi

Attività sanitarie erogate

I Centri Termali FINTUR S.r.l. SCIACCAMARE sono una struttura termale privata accreditata con il SSR polifunzionale strutturata per settori, servizi e unità operative con differenti livelli di responsabilità gestionale, integrata e variamente articolata.

L'attività di cura comprende l'erogazione di prestazioni terapeutiche termali e prestazioni complementari.

I Centri Termali FINTUR S.r.l. SCIACCAMARE erogano le seguenti prestazioni:

1. fangoterapia (in tutte quattro le strutture alberghiere);
2. fangobalneoterapia (in tutte quattro le strutture alberghiere);
3. balneoterapia (in tutte quattro le strutture alberghiere);
4. cure inalatorie* (in tutte quattro le strutture alberghiere);
5. sordità rinogena (solo struttura Lipari e struttura Alicudi).

Il Percorso di ammissione alle cure

Per effettuare le cure termali tramite il Servizio Sanitario Regionale è necessario rivolgersi al proprio medico di base che rilascerà la prescrizione su apposito modulo del S.S.R.

La prescrizione è valida per tutto l'anno in cui è emessa. Ogni anno il S.S.R. concede un solo ciclo di cure termali, salvo particolari categorie.

Se si effettua il trattamento termale a proprie spese, non occorre alcuna prescrizione, tuttavia è consigliabile consultare preventivamente il proprio medico curante.

Prima dell'inizio della cura è obbligatoria la visita da parte del personale medico delle terme che stabilirà le modalità di cura.

Il ciclo dura di norma dai 6 ai 12 giorni, con sedute quotidiane ed è consigliabile non fare interruzioni, salva diversa indicazione medica.

Prenotazioni ed altre notizie utili

Al fine di evitare attese le terapie singole devono essere prenotate ed è possibile farlo anche telefonicamente. Ricordiamo che la puntualità di tutti garantisce la migliore qualità dei nostri servizi.

Le terme sono aperte tutti i giorni dal sabato al giovedì, escluso il venerdì, nella fascia oraria mattutina dalle ore 6.00 alle ore 13.00. In caso di elevata affluenza, sarà prevista anche un'apertura pomeridiana – dalle ore 14.00 alle ore 17.00 – esclusivamente per i trattamenti inalatori*.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti o con Pos (bancomat o carta di credito).

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la

possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente o tramite e-mail.

Organizzazione

Presidente del CDA: Marco Mangia

Direttore Sanitario: Giovanni Nobile Medico Chirurgo iscritto all'Ordine dei medici odontoiatri di Agrigento al n. AG3512

Segreteria Centri Termali: Loredana Bono

Compiti del personale

Il Direttore sanitario, Dr. Nobile Giovanni, coordina le Terme di Sciacca Mare ed effettua le visite mediche generali e visite mediche termali per l'ammissione alle cure.

Il restante personale è rappresentato da:

- Segretaria Terme si occupa dall'accoglienza e alla gestione della visita concludendo la parte di proposta del piano terapeutico.
- Addetto fanghi (personale giornaliero): applicazione e la disapplicazione di fanghi.
- Addetta Massaggi (personale giornaliero): effettua i trattamenti eseguendo le prescrizioni del personale medico.
- Addetta Cure e Inalazioni effettua trattamenti inalatori e di somministrazione eseguendo le prescrizioni del personale medico.

Sezione terza

Indicatori e standard di qualità

Tempi di attesa

Tabella dei tempi medi di attesa distinta per branca specialistica sulla base dell'esperienza degli anni precedenti:

TIPO DI PRESTAZIONE	TEMPO MINIMO DI ATTESA	TEMPO MASSIMO DI ATTESA
fangoterapia	3 giorni	5 giorni
fangobalneoterapia	3 giorni	5 giorni
balneoterapia	3 giorni	5 giorni
cure inalatorie	3 giorni	5 giorni
sordità rinogena	3 giorni	5 giorni

Standard di qualità

Fattore di Qualità	Obiettivo	Consuntivo 2024
Efficienza del Servizio	Garantire l'erogazione delle cure termali (fangoterapia, balneoterapia, inalazioni) entro 15 minuti dall'orario prenotato per il 95% degli utenti.	Raggiunto
Soddisfazione del Cliente	Raggiungere un tasso di soddisfazione utente pari ad almeno l'85%, misurato tramite questionari annuali.	Raggiunto
Accessibilità	Offrire accesso alle cure termali convenzionate con il SSR a tutti gli eleggibili, con tempi di prenotazione inferiori a 7 giorni lavorativi.	Raggiunto
Qualità delle Prestazioni	Assicurare che il 100% delle terapie sia eseguito da personale qualificato e	Raggiunto

Fattore di Qualità	Obiettivo	Consuntivo 2024
	certificato, con formazione continua annuale.	
Fidelizzazione	Incrementare il ritorno degli utenti abituali di almeno il 50% rispetto all'anno precedente, promuovendo pacchetti integrati terme-hotel.	Raggiunto
Chiarezza delle Informazioni	Fornire informazioni complete e trasparenti su servizi, costi e benefici terapeutici al 100% degli utenti, tramite sito web e brochure aggiornate.	Raggiunto
Sostenibilità Ambientale	Ridurre il consumo idrico ed energetico del 10% annuo, monitorando l'impatto delle attività termali sull'ambiente locale.	Raggiunto
Gestione dei Reclami	Rispondere al 100% dei reclami entro 3 giorni lavorativi, con soluzioni soddisfacenti per almeno l'80% dei casi segnalati.	Raggiunto
Integrazione Turistica	Offrire pacchetti combinati terme-mare-benessere a almeno il 70% dei valorizzando le risorse di Sciacca.	Raggiunto
Sicurezza e Igiene	Mantenere standard igienico-sanitari al 100%, con controlli delle acque termali e delle strutture.	Raggiunto

Questi obiettivi riflettono un impegno verso la qualità del servizio, la centralità dell'utente e la valorizzazione del patrimonio termale di Sciacca, in linea con le potenzialità del Centro Fintur.

Il monitoraggio degli indicatori interni di processo e di customer satisfaction rilevati nell'anno 2024 costituiranno la base di partenza per la determinazione dei nuovi obiettivi operativi da raggiungere nel 2025 in un'ottica di miglioramento continuo.

Obiettivi

Ambito	Obiettivi Generali
Generale	Accrescere la componente del rapporto umano con gli utenti, umanizzazione delle cure.
Clinico	Migliorare le pratiche e la loro complessità adottando tecniche e logiche più sicure, evolute ed innovative secondo le linee guida enunciate.
Outcome clinico	Misurare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni termali erogate in termini di outcome clinici.
Governo del rischio	Migliorare l'efficacia del governo del rischio nel processo termale erogato (azioni preventive, correttive e di miglioramento, monitoraggio degli indicatori, controlli, verifiche ispettive interne, registrazioni).
Performance Efficienza e efficacia	Garantire la prestazione migliore al singolo paziente, possibilmente al minor costo e accrescere l'attenzione sugli aspetti economici delle attività termali erogate.
Formazione e Comunicazione	La Direzione del Centri si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati. Migliorare la comunicazione tra pazienti e il Personale Migliorare il clima organizzativo
Assicurare la migliore prestazione al paziente garantendo il migliore utilizzo delle risorse	Garantire l'appropriatezza delle prestazioni termali erogate in coerenza con i bisogni del territorio
Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate	Assicurare periodici controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati.
Mantenimento del Sistema di Qualità finalizzato al miglioramento continuo	Il sistema di qualità aziendale viene revisionato ogni tre anni o ogni qualvolta intervenga un aggiornamento normativo o un fattore straordinario. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e del personale medico

Informazioni generali oltre al consenso informato specifico	Tutto il Personale assicura chiarezza di informazione relativamente anche ai consensi informati e specifici legati alle prestazioni erogate.
--	--

Per il raggiungimento dei suddetti obiettivi sono stati identificati:

- gli specifici impegni attribuiti ai vari livelli di responsabilità
- gli indicatori attraverso cui misurare l'effettivo raggiungimento dei risultati

Sezione quarta

Tutela dei diritti e verifica

Rispetto e tutela della privacy

La Direzione dei Centri Termali SCIACCAMARE assicura il rispetto della privacy, sia sotto il profilo strutturale sia gestionale raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili (196/03- GDPR 679/2016).

Segnalazioni e reclami

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso l'accettazione del Centri, ubicata nella zona ingresso del percorso termale.

La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni, alla segnalazione del reclamo, risolvendo la situazione.

Il Modulo Segnalazioni e Reclami è presente nei centri.

Indagini sulla soddisfazione dei pazienti

Con frequenza semestrale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

Il questionario sulla soddisfazione del paziente una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.

Emergenza sanitaria

Qualora si renda necessario per le condizioni critiche in emergenza del paziente, la Direzione Sanitaria dispone il trasferimento con il 112 presso area di emergenza ospedalità pubblica.

Sezione quinta

Diritti del paziente e norme di comportamento

Rispetto e tutela della privacy

Il malato ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose

Il malato ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Il malato ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura. Il malato ha altresì il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Norme di comportamento

Il cittadino utente che accede ad una struttura di tipo sanitario è tenuto ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti-utenti, con la volontà di collaborare con il Personale.

L'accesso alla struttura esprime da parte del paziente-utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico.

Tutto il Personale è impegnato, in funzione delle rispettive competenze, a fare rispettare le norme comportamentali per il buon andamento e per il miglior benessere degli utenti che ad essa si rivolgono.

Ambienti ed attrezzature:

Gli utenti sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti gli utenti. centri.

Fumo

Il fumo costituisce un danno per la salute sia di chi fuma che di chi si trova negli stessi ambienti, per cui nella casa di cura, ad eccezione che negli spazi esterni, è assolutamente vietato fumare.

Emergenza sanitaria

Qualora si renda necessario per le condizioni critiche in emergenza del paziente, la Direzione Sanitaria dispone il trasferimento con il 112 presso area di emergenza ospedalità pubblica.

Sezione sesta

Percorso di umanizzazione

L'umanizzazione del percorso di cura è un principio fondamentale che contraddistingue l'operato della struttura.

Al centro del processo c'è la persona, con i suoi bisogni fisici, psicologici, sociali e spirituali. L'obiettivo è creare un ambiente accogliente e sicuro, dove ogni individuo si senta rispettato, valorizzato e supportato.

I diversi aspetti dell'umanizzazione per la struttura sono i seguenti.

Accoglienza e ascolto:

- Personale qualificato e formato all'ascolto attivo e all'empatia.
- Clima di fiducia e rispetto reciproco

Comunicazione chiara e trasparente:

- Informazioni complete e comprensibili sul percorso di cura, utilizzando un linguaggio accessibile
- Coinvolgimento del paziente e dei suoi familiari nel percorso proposto

Valorizzazione delle relazioni umane:

- Promozione di interazioni positive tra pazienti, familiari e personale.
- Spazi comuni confortevoli e accoglienti.
- Attenzione al comfort e al benessere.
- Ambienti luminosi, puliti e confortevoli.
- Arredi e servizi igienici adatti alle diverse esigenze.

Rispetto delle diversità:

- Sensibilità e attenzione alle differenti culture, religioni e abitudini.

Formazione continua del personale:

- Corsi di formazione sull'ascolto attivo, la comunicazione efficace e la gestione delle emozioni.
- Sensibilizzazione sull'importanza del rispetto delle diversità.

Monitoraggio e valutazione:

- Rilevazione del grado di soddisfazione dei pazienti e dei familiari.
- Raccolta di feedback e suggerimenti per migliorare i servizi offerti.