



CENTRI TERMALI SCIACCAMARE

**CARTA DEI SERVIZI
ANNO 2024
rev del 02/01/2024**

SCIACCA

CONTRADA SOVARETO

Il Presidente

Gentile Signore/ Signora,

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.

E' 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, anche, agli ospiti che scelgono di alloggiare negli hotel del complesso SCIACCAMARE.

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

Sezione I

Presentazione e principi fondamentali.

Sezione II

Informazioni su attività e servizi.

Sezione III

Standard di qualità, impegni e programmi.

Sezione IV

Tutela e partecipazione.

SEZIONE PRIMA - PRESENTAZIONE
POLITICA DELLA QUALITA'**MISSION**

La FINTUR S.R.L. gestisce i Centri Termali presenti negli Alberghi Lipari, Alicudi, Cala Regina e Torre del Barone 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 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 dall'analisi dei risultati mira a perseguire il miglioramento continuo della qualità, attraverso l'applicazione condivisa di principi etici.

VISION

FINTUR S.R.L. intende garantire livelli di qualità e sicurezza delle cure termali mediante la formazione continua del personale, l'implementazione delle prestazioni, l'innovazione delle dotazioni strumentali e, 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, nell'obiettivo comune di ridurre i tempi d'attesa.

- Garantire il rispetto dei percorsi, del tempo e della dignità del 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, portatori di handicap);
 - 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;
 - Il rispetto della privacy;

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Situato sulla splendida costa sud-occidentale della Sicilia, il meraviglioso parco di Sciaccamare è un susseguirsi di arenili di sabbia dorata, bagnati da un mare cristallino, immerso nel verde di ulivi secolari, pini, alte palme e bougaville.

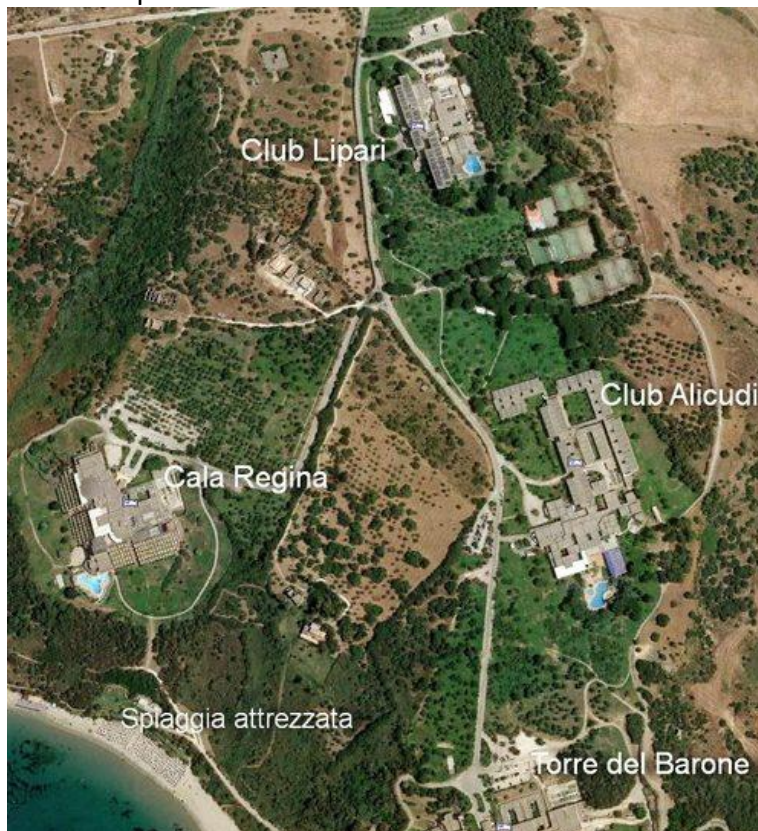
Composto da 4 strutture – 2 Resort e 2 Club –, un Centro termale con Spa e un grande Centro sportivo.

Sciaccamare è la meta perfetta per una vacanza nel cuore della natura, con la sua spiaggia privata di sabbia bianchissima, attrezzata con lettini e ombrelloni accuratamente distanziati e raggiungibile a piedi percorrendo un breve sentiero o con il trenino navetta.

Sciaccamare è il luogo perfetto per coloro che amano concedersi una vacanza al mare all’insegna del comfort e del relax.

A disposizione degli ospiti anche una SPA, per un’esperienza di benessere unica.

La FINTUR S.R.L. gestisce i Centri Termali presenti negli Alberghi Lipari, Alicudi, Cala Regina e Torre del Barone siti nel complesso SCIACCAMARE.



PRINCIPI FONDAMENTALI

La Struttura termale é volta alla tutela della salute degli utenti 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 IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

La Direzione del Centri termali si impegna a garantire lo stesso trattamento ai propri curandi 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.

CORTESIA E TRASPARENZA

Trasparenza e garanzia della qualità nella modalità di erogazione delle prestazioni, nella chiara esplicazione 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 ed a rispondere, se richiesto.

RISERVATEZZA

Ogni rapporto con il curando sarà improntato alla massima riservatezza possibile anche, 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 ATTIVITA' E SERVIZI

ATTIVITA' 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. 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 albergo Lipari e albergo Alicudi)

II 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 anche se 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.

È possibile farlo anche telefonicamente. La puntualità di tutti garantisce la migliore qualità dei nostri servizi.

Le terme sono aperte tutti i giorni di mattina dalle ore 6.00 alle ore 13.00 dal sabato al giovedì. (venerdì chiusura)

I pagamenti possono essere effettuati in contanti o con Pos (bancomat- 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 a mezzo email.

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 QUALITA'
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

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 Accrescere il livello qualitativo delle prestazioni sanitarie garantendo standard quantitativi di efficienza
Performance Efficienza+efficacia	Garantire la prestazione migliore al singolo paziente, possibilmente al minor costo e accrescere l'attenzione sugli aspetti economici delle attività termali erogate

Il monitoraggio degli indicatori interni di processo e di customer satisfaction rilevati nell'anno 2023 costituiranno la base di partenza per la determinazione dei nuovi obiettivi operativi da raggiungere nel 2024 in un'ottica di miglioramento continuo.

Accrescere il livello qualitativo delle prestazioni sanitarie
Aumentare la complessità e l'appropriatezza delle attività
1. Outcome clinico
Misurare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni termali erogate in termini di outcome clinici
2. 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)
3. Formazione-Comunicazione
Migliorare la comunicazione tra pazienti e il Personale Migliorare il clima organizzativo
4. Utilizzo del Sistema Qualità
Miglioramento continuo dei processi aziendali
5. 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

Per il raggiungimento dei suddetti obiettivi sono stati identificati:

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

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'
Identificabilità degli operatori	Tutto il Personale è dotato di apposito cartellino di identificazione, tenuto in evidenza.
Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura	Il Personale addetto al servizio accettazione assicura informazioni dettagliate sui servizi che i Centri offrono, sulle modalità di erogazione, sui tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni in regime di solvenza.
Rispettare la dignità e la privacy del paziente	La Direzione dei Centri assicura il rispetto della privacy, i dati dei pazienti sono acquisiti e custoditi in linea con la normativa e l'accesso agli stessi è rilasciato solo a Personale autorizzato. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. I servizi igienici sono predisposti per i disabili.
Garantire professionalità	I Centri si avvalgono della collaborazione di Personale qualificato e aggiornato attraverso un percorso di formazione continua. La Direzione del Centri si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati.
Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate	I Centri effettuano periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati.
Recepire le esigenze del paziente	I Centri sono dotati di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e ottenere una risposta tempestiva.

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.

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.