

CARTA SERVIZI



Rev. 03 del 26-03-2013

Sommario

INTRODUZIONE.....	3
PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'	4
ORGANIGRAMMA FUNZIONALE	5
POLITICA PER LA QUALITA'	7
PRODOTTI E SERVIZI OFFERTI.....	8
PRODOTTI – MOBILITA' E POSTURA	8
PRODOTTI – PATOLOGIE PEDIATRICHE	8
PRODOTTI – PROTESI FISIOGNOMICHE	8
PROCESSI MONITORATI DALL'ORTOPEDIA DE CICCO	9
PROCESSO VALUTATIVO.....	9
PROCESSO TECNICO-AMMINISTRATIVO	9
PROCESSO DI PROGETTAZIONE.....	10
PROCESSO DI FASCICOLAZIONE DEL DISPOSITIVO.....	10
PROCESSO DI STUDIO E MODIFICA DELLE MORFOLOGIE RILEVATE	11
PROCESSO DI PRODUZIONE ED APPRONTAMENTO.....	11
PROCESSO DI PRIMA VERIFICA DI CONGRUITA'	12
PROCESSO DI FINITURA	12
PROCESSO DI VERIFICA FINALE	12
PROCESSO DI EDUCAZIONE ED ADDESTRAMENTO DEL PAZIENTE ALL'USO DEL DISPOSITIVO	13
MODALITA' DI ACCESSO E ORARI.....	14
CONTATTI.....	14
GLI STANDARD DI QUALITA'	15
RIFERIMENTI NORMATIVI	16

INTRODUZIONE

Gentili Utenti,

L'Ortopedia De Cicco ha deciso di rivolgersi direttamente a Voi per esporre con chiarezza quali sono le prestazioni e i prodotti offerti e per indicare con altrettanta chiarezza quali standard di qualità si impegna a garantire.

Lo strumento scelto da l'Ortopedia De Cicco per conseguire le predette finalità è la **carta dei Servizi Sanitari**, il documento che formalizza il "patto" stipulato tra l'ortopedia e i cittadini-utenti.

La carta dei servizi fornirà tutte le informazioni riguardanti:

- la struttura
- la mission
- la politica della qualità
- i prodotti e i servizi
- le modalità di accesso
- gli standard di qualità.

Con la Carta dei Servizi il cittadino-utente è soggetto partecipativo, in quanto ha la possibilità di proporre soluzioni migliorative dei servizi offerti, di esprimere giudizi e di poter ottenere risposte precise alle proprie rimostranze critiche.

La Carta è efficace strumento di comunicazione per razionalizzare l'organizzazione dell'Ortopedia, con il consenso dell'utenza grazie alla conoscenza dei suoi reali bisogni.

Il documento nasce in chiave dinamica, in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica e aggiornamento, grazie anche al contributo di idee ed esperienze di chi volesse collaborare a migliorare la qualità delle prestazioni rivolte all'utente.

L' Amministratore Unico
Sig. Giuseppe De Cicco

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

L'Ortopedia De Cicco è stata fondata nel 1959 da Onofrio De Cicco.

Inizialmente era concepita come punto di sola vendita di articoli sanitari localizzato a Bisceglie.

Il suo fondatore però nel corso degli anni ha sviluppato una sempre maggior competenza tecnica attraverso la frequenza di specifici percorsi formativi di approfondimento sia delle patologie sia delle tecnologie, oltre che attraverso la proficua collaborazione con altri tecnici ortopedici e con la classe medica.

Sin dai primi anni della fondazione, la De Cicco srl si è interessata alla commercializzazione di una vasta gamma di tutori per ogni tipo di patologia del ginocchio, della caviglia e del rachide.

Nel corso degli anni, con l'ingresso dei due figli di Onofrio, Giuseppe, nel 1981, e Roberto, nel 1984, all'azienda si sono aggiunti i punti vendita di Bari e di Barletta, creando una capillarizzazione di servizi per evitare agli assistiti i disagi originati dagli spostamenti per raggiungere la sede centrale.

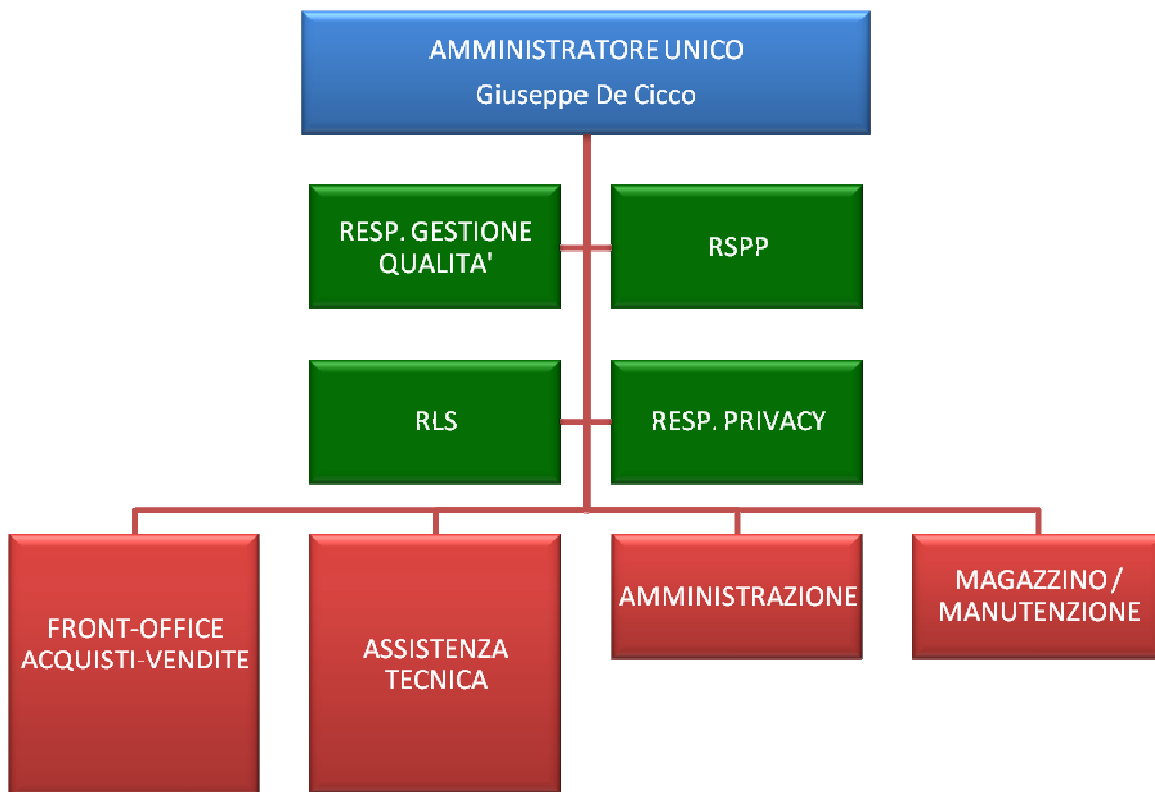
Le sedi operative dell'Ortopedia De Cicco srl sono a:

- Via S. Andrea, 172 - BISCEGLIE (BAT);
- Via Amendola, 101 – BARI;
- Via Roma, 127 – BARLETTA (BAT)

L'ampia superficie espositrice all'interno della sede garantisce agli utenti la possibilità di visionare, specie nell'ambito degli ausili per la deambulazione e della corretta postura in carrozzina, quanto di più tecnologicamente avanzato esiste attualmente, a livello internazionale sul mercato.

L'attività prevalente di cui si occupa l'Ortopedia De Cicco srl è la commercializzazione al dettaglio di articoli medicali e ortopedici. Attualmente è specializzata in calzature ortopediche predisposte e su misura, plantari, baropodometria, busti ortopedici per scoliosi ed in tela, protesi per amputati, tutori per arto superiore e inferiore, carrozzelle e complementi per diversamente abili, prodotti per l'incontinenza e attrezzature per fisiokinesiterapia.

ORGANIGRAMMA FUNZIONALE



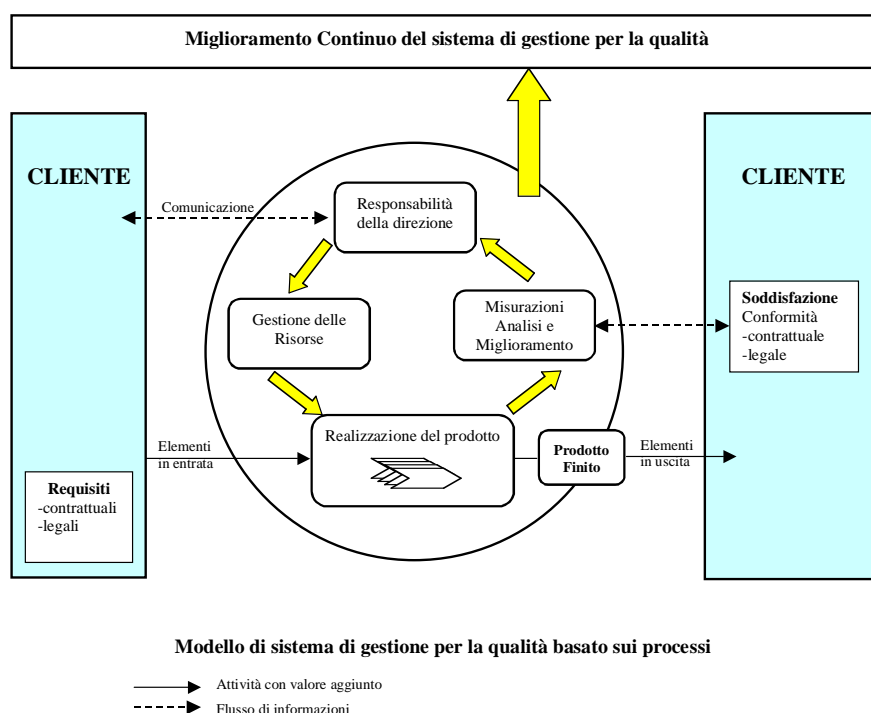
MISSION

L'Ortopedia De Cicco, da oltre 50 anni, grazie al costante impegno sul fronte dell'innovazione, si colloca oggi tra le prime aziende del settore tecnico - ortopedico ed è decisamente leader nel settore, applicando le tecnologie più evolute e la grande conoscenza dell'apparato osteo-articolare.

L'Ortopedia De Cicco opera per la tutela della salute, come diritto fondamentale dell'individuo nel rispetto della dignità e della libertà della persona umana, garantendo:

- **l'eguaglianza di ogni cittadino-utente** nel ricevere il servizio più appropriato, senza discriminazioni di sesso, razza, nazionalità, condizione sociale e religione;
- **l'efficacia del servizio**, intesa come la capacità degli operatori dell'Ortopedia di rispondere in maniera precisa e tempestiva alle richieste degli utenti, avendo cura di fornire tutte le informazioni sugli ausili e dei presidi erogati;
- **l'efficienza dei servizi**, nel rispetto del tempo dell'utente, riducendo, quindi, al minimo le attese per l'accesso ai servizi;
- **la tutela e riservatezza**, assicurando l'applicazione del D. Lgs. 196/03, con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili;
- **la valutazione e miglioramento della qualità**, l'effettuazione di rilevazioni periodiche del gradimento degli utenti sul servizio offerto;
- **le tecnologie e professionalità all'avanguardia** e costantemente aggiornate.

Per il perseguimento di tali obiettivi, l'Ortopedia De Cicco si è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità certificato conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2008, attraverso il quale è possibile pianificare e controllare tutti i processi aziendali ponendo un ruolo di centralità alla piena soddisfazione del cliente ed al miglioramento continuo.



POLITICA PER LA QUALITA'

La Direzione dell'Ortopedia De Cicco Srl si impegna a:

- perseguire ed ottenere una crescita duratura e proficua della sua attività commerciale attraverso un costante monitoraggio, aggiornamento ed approfondimento sia delle patologie sia delle tecnologie avanzate per la cura dei pazienti affetti da patologie ortopediche;
- creare un clima di collaborazione con il Cliente al fine di recepire in modo tempestivo le sue esigenze e soddisfare in modo completo le sue aspettative;
- instaurare, a tutti i livelli organizzativi, la consapevolezza dell'importanza del ruolo di ciascuno nella corretta gestione e miglioramento dei processi e nel perseguimento degli obiettivi aziendali;
- adottare un sistema di gestione che assicuri il pieno soddisfacimento delle aspettative del Cliente per quanto attiene gli aspetti gestionali e contrattuali e che sia orientato al continuo miglioramento delle prestazioni aziendali;
- identificare e prevenire i problemi di qualità nel corso delle attività e comunque prima che il prodotto sia consegnato al Cliente rendendo possibile, attraverso l'analisi dei dati rinvenuti dalle non conformità, l'attivazione di una continua revisione critica delle modalità di svolgimento delle attività produttive e commerciali, col fine di perseguire, con il supporto ed il coinvolgimento di tutto il personale, il miglioramento continuo del livello qualitativo delle prestazioni aziendali.

La concretizzazione della presente politica coinvolge attivamente tutto il personale aziendale, che è individualmente responsabile della qualità del proprio lavoro, del rispetto delle procedure organizzative interne e della proposizione di soluzioni volte al miglioramento continuo delle stesse.

In aggiunta e ad integrazione dei suddetti principi ed impegni di carattere generale sono pianificati annualmente specifici obiettivi per la qualità orientati alla tutela ed al rispetto delle esigenze del Cliente ed al miglioramento continuo delle prestazioni aziendali.

Gli obiettivi per la qualità, vengono monitorati e riesaminati a cadenza predefinita e, comunque annualmente, dall'Amministratore e dal Responsabile Gestione Qualità al fine di verificarne costantemente il corretto ed efficace perseguimento.

PRODOTTI E SERVIZI OFFERTI

L'Ortopedia De Cicco è specializzata in:

- Calzature ortopediche predisposte e su misura
- Plantari
- Baropodometria
- Busti ortopedici per scoliosi ed in tela
- Protesi per amputati
- Tutori di arto inferiore e superiore
- Carrozze e complementi per diversamente abili
- Prodotti per incontinenza
- Articoli per colostomizzati
- Attrezzatura per fisiokinesiterapia

L'Ortopedia è convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale.

PRODOTTI - MOBILITA' E POSTURA

- Carrozze per adulti
- Deambulatori
- Home care
- Letti e sistemi antidecubito
- Sistemi di postura

PRODOTTI - PATOLOGIE PEDIATRICHE

- Ausili
- Carrozze
- Passeggini & seggioloni
- Tutori e docce

PRODOTTI - PROTESI FISIOGNOMICHE

PROCESSI MONITORATI DALL'ORTOPEDIA DE CICCO

1. Processo valutativo: valutazione professionale delle specifiche funzionali del dispositivo medico prescritto dallo specialista.

Ente/i Interessato/i: De Cicco Srl
Modalità: prescrizione medica
privatamente
tramite servizio sanitario nazionale

PROCESSO VALUTATIVO
Valutazione tecnica preliminare
Lettura della prescrizione medica
Analisi delle specifiche funzionali richieste
Rispondenza tecnica tra specifiche funzionali richieste ed elementi necessari per sviluppare correttamente il progetto protesico
Riscontro tecnico funzionale del paziente (perizia)
Valutazione della morfologia, delle capacità e/o delle abilità residue del paziente
Valutazione della concorrenza di altre patologie e/o dispositivi che possano interagire nella realizzazione pratica con le finalità terapeutiche o riabilitative previste dalla prescrizione medica
Studio di fattibilità del dispositivo a fronte delle specifiche funzionali richieste e dei riscontri oggettivi valutabili tecnicamente
Valutazione delle possibili risposte proteiche alle aspettative del paziente in termini di fattibilità per l'atteso recupero funzionale, sociale e lavorativo, in funzione del progetto terapeutico-riabilitativo.
Valutazione dell'autonomia del paziente, per quanto pertinente, ai fini della progettazione della prestazione sanitaria

2. Processo tecnico-amministrativo: studio e valutazione della prestazione da somministrare dal punto di vista tecnico-amministrativo.

Ente/i Interessato/i: De Cicco Srl

PROCESSO TECNICO-AMMINISTRATIVO
Accettazione del paziente
Studio preliminare delle caratteristiche tecniche del dispositivo medico
Redazione dettagliata della scheda progetto del dispositivo attraverso l'individuazione dei codici ISO di classificazione, di cui al prontuario professionale o repertorio professionale LEA
Redazione del preventivo ed eventuale contratto di integrazione alla spesa con il cliente

3. Processo di Progettazione affidato ad unità esterne: insieme delle attività professionali finalizzate alla progettazione del dispositivo medico dal punto di vista delle sue caratteristiche e specifiche tecniche.

Ente/i Interessato/i: De Cicco Srl

PROCESSO DI PROGETTAZIONE
Rilievi tecnici del paziente
Valutazione tecnica di riscontro sia clinico-funzionale sia tecnico-amministrativo necessario al buon fine del progetto esecutivo del dispositivo
Individuazione della metodica di rilievo di misure, impronte, calco o quant'altro occorrente alla esecuzione del dispositivo, attraverso la valutazione strumentale della morfologia e delle forze di carico agli appoggi in fase statica e dinamica; possibilità di acquisizione delle misure con sistema computerizzato del tipo CAD.
Acquisizione e registrazione di tutte le informazioni utili alla realizzazione di ausili, protesi ed ortesi, quali la preparazione di diagrammi, grafici, misurazioni e calchi negativi delle parti del corpo interessate.
Verifica delle specifiche funzionali richieste, dell'offerta proposta e del contratto sottoscritto dal committente.
Progettazione del dispositivo e definizione delle specifiche tecniche
Definizione della geometria e delle azioni esercitate.
Scelta delle materie prime da impiegare.
Dimensionamento della struttura.
Scelta della componentistica
Definizione degli elementi caratterizzanti
Studio di eventuali criticità
Esecuzione dei rilievi, calchi e misure delle morfologie del soggetto ritenuti utili e necessari al processo.

4. Processo di fascicolazione del dispositivo: insieme delle attività tecnico-valutative finalizzate alla redazione del fascicolo tecnico del dispositivo medico ed alla preliminare valutazione del rischio di utilizzo.

Ente/i Interessato/i: De Cicco Srl

PROCESSO DI FASCICOLAZIONE DEL DISPOSITIVO
Apertura del fascicolo del paziente
Dettaglio delle materie prime e dei componenti impiegati
Redazione del diario di manutenzione in relazione ai componenti impiegati
Redazione preliminare del processo di analisi del rischio di utilizzo del dispositivo oggetto della prestazione secondo la normativa ISO 14971
Conferma del progetto a fronte della positiva valutazione preliminare di accettazione del rischio

5. Processo di studio e modifica delle morfologie rilevate e delle geometrie dei componenti: attività tecniche e professionali necessarie alla stilizzazione e correzione del calco positivo, di diagrammi o di matrici digitali.

Ente/i Interessato/i: De Cicco Srl

PROCESSO DI STUDIO E MODIFICA DELLE MORFOLOGIE RILEVATE
Riversamento del calco in modello positivo.
Modello positivo ottenuto per colata di gesso in un negativo o con altro metodo equivalente atto ad ottenere la riproduzione della forma del segmento corporeo da trattare.
Il calco positivo può essere realizzato anche mediante l'elaborazione di dati – acquisizione bi-tridimensionale per immagini – inseriti nel computer e la successiva realizzazione mediante fresatrice a controllo numerico, tipo CAM.
Stilizzazione del modello e correzione del diagramma.
Procedura di studio e modifica del positivo, del grafico e del diagramma finalizzata all'ottenimento della migliore geometria o funzione utile alla realizzazione del dispositivo.

6. Processo di produzione ed approntamento: insieme delle attività tecniche di produzione, realizzazione ed approntamento del dispositivo.

Ente/i Interessato/i: De Cicco Srl

PROCESSO DI PRODUZIONE ED APPRONTAMENTO
Realizzazione ed approntamento del dispositivo medico in forma prototipale e personalizzata.
Approntamento da materie prime e/o assemblaggio ed adattamento di componenti predisposti
Realizzazione del dispositivo per sequenze di processi produttivi e prestazioni professionali finalizzati alla realizzazione del dispositivo medico.
Verifica preliminare a vuoto della funzionalità del dispositivo approntato e sua rispondenze al progetto (verifica del progetto).

7. Processo di prima verifica di congruità: insieme di attività tecniche tese a determinare la rispondenza tra dispositivo, morfologia e funzionalità.

Ente/i Interessato/i: De Cicco Srl

PROCESSO DI PRIMA VERIFICA DI CONGRUITA'
Prova di congruità morfologica
Applicazione del dispositivo ed esecuzione di tutti i controlli necessari alla verifica della congruità del presidio alla morfologia e sua rispondenza anatomica.
Prova di congruità funzionale statica.
Applicazione del dispositivo e successiva simulazione e verifica oggettiva della funzionalità dello stesso in condizione statica pertinente al dispositivo.
Controllo ed eventuali scostamenti rispetto alla prova morfologica.
Prova di congruità funzionale dinamica.
Applicazione del dispositivo e successiva simulazione e verifica oggettiva della funzionalità dello stesso in condizioni dinamiche.
Controllo di eventuali scostamenti rispetto alle prove morfologiche e di congruità funzionale statica.

8. Processo di finitura: insieme di attività tecniche tese a rendere al dispositivo la sua veste e funzione definitive;

Ente/i Interessato/i: De Cicco Srl

PROCESSO DI FINITURA
Adattamento e modifica del dispositivo sulla base delle evidenze emerse durante prove e verifiche, fino al raggiungimento del risultato prefissato.
Finitura del dispositivo.

9. Processo di verifica finale: attività collaudo tecnico e consegna tecnica, tese a verificare la congruità, funzionalità ed idoneità tecnica del dispositivo medico prodotto / approntato.

Ente/i Interessato/i: De Cicco Srl

PROCESSO DI VERIFICA FINALE
Verifica funzionale finale ai termini del progetto clinico e delle specifiche funzionali: la prescrizione.
Verifica funzionale finale ai termini del progetto esecutivo e delle specifiche tecniche.
Collaudo tecnico.
Prova tecnica finale di tutte le componenti del dispositivo e della sua funzionalità.
Verifica e consegna del dispositivo.
Procedura di verifica finale a conferma che il dispositivo applicato sia efficiente, idoneo e congruente al paziente e rispondente al progetto.

10. Processo di educazione ed addestramento del paziente all'uso del dispositivo: comprensivo anche del riscontro di comprensione delle nozioni impartite, della consegna, della messa in servizio e manutenzione.

Ente/i Interessato/i: De Cicco Srl

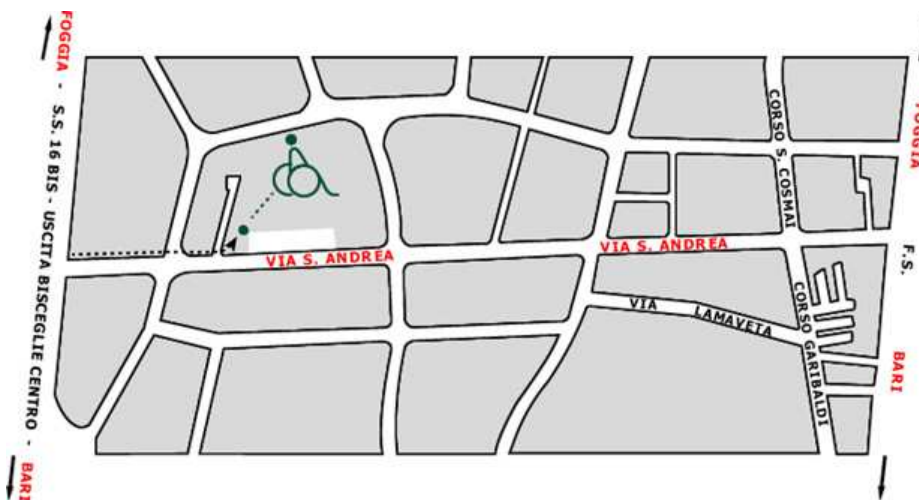
PROCESSO DI EDUCAZIONE ED ADDESTRAMENTO DEL PAZIENTE ALL'USO DEL DISPOSITIVO
Educazione e corretto utilizzo.
Attività di educazione del paziente e/o di chi lo assiste sulle modalità per indossare ed utilizzare correttamente l'ausilio tecnico.
Cautele nell'uso.
Durata e alternanza dei periodi di uso nella fase iniziale ed a regime per non incorrere in eventuali complicanze o controindicazioni.
Procedure per l'igiene.
Procedure per la manutenzione.
Periodicità degli interventi di regolazione o manutenzione ordinaria.

MODALITA' DI ACCESSO E ORARI

L'Ortopedia De Cicco Srl (sede centrale) è ubicata in via Sant'Andrea, la strada provinciale che porta ai limitrofi comuni di Ruvo e di Corato, al civico n. 172.

La stessa strada conduce al famoso Dolmen della Chianca.

A poche decine di metri, c'è la superstrada 16 bis BA-FG, la cui uscita Bisceglie centro-strada comunale Del carro, è quella ideale per raggiungere l'Ortopedia in tutta facilità.



L'orario di apertura dell'Ortopedia al pubblico è il seguente:

- Dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:00 e dalle ore 15:30 alle ore 19:00.
- Chiusura Settimanale: Sabato e Festivi.

CONTATTI

Bisceglie,	via S. Andrea, 172	Telefono: 080 395 80 30 - Fax: 080 395 80 31
Bari,	via G. Amendola, 101	Telefono / Fax: 080 558 80 38
Barletta,	p.zza Umberto I, 10	Telefono / Fax: 0883 51 55 99

Informazioni:	info@ortopediadecicco.it
Segreteria:	segreteria@ortopediadecicco.it
Direzione Tecnica:	roberto@ortopediadecicco.it
Direzione Amministrativa:	giuseppe@ortopediadecicco.it

GLI STANDARD DI QUALITA'

Per il raggiungimento ed il mantenimento di elevati standard qualitativi l'Ortopedia De Cicco srl ha definito un sistema di monitoraggio che consente di mantenere alti standard qualitativi in tutte le fasi del processo di commercializzazione, dal primo contatto con il cliente fino alla consegna del prodotto richiesto, attraverso una gestione accorta di tutte le fasi ed attività che hanno influenza sulla qualità del prodotto e del processo.

La Mission dell'azienda è garantire la Customer Satisfaction attraverso il controllo puntuale del servizio offerto per rispondere a pieno alle esigenze espresse ed implicite manifestate dal cliente.

I dati di monitoraggio e misurazione delle diverse attività aziendali, vengono raccolti ed analizzati durante il Riesame della Direzione secondo quanto stabilito dalle Procedure dedicate.

L'analisi dei dati è eseguita mediante l'interpretazione degli elaborati e dove necessario, possono essere adottate tecniche statistiche quali: curve gaussiane, diagrammi a lisca di pesce, istogrammi, analisi di Pareto, ecc...

In particolare i dati raccolti ed opportunamente elaborati, consentono di fornire informazioni in merito a:

- soddisfazione dell'utente;
- reclami dell'utente;
- conformità ai requisiti del prodotto acquistato;
- conformità ai requisiti del prodotto venduto;
- livello delle non conformità interne;
- livello delle azioni correttive e preventive condotte;
- livello andamento fornitori e forniture.

L'Ortopedia De Cicco garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

















L'utente/cliente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo predisposto che può essere richiesto in accettazione, o direttamente alla Direzione;
- lettera in carta semplice indirizzata ed inviata alla Direzione, o consegnata brevi manu in accettazione;
- presentandosi direttamente in Direzione, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- segnalazione telefonica o fax firmato indirizzato alla Direzione.

La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 3 giorni.

Al cliente/utente viene consegnato un questionario che la Direzione invita a compilare (anche in forma anonima). Con frequenza trimestrale, la Direzione analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, provvedendo all'eliminazione di eventuali cause di disservizio ed insoddisfazione.

RIFERIMENTI NORMATIVI

 D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81	"Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro"
 D.Lgs. 196/03	"Il Codice in materia di protezione dei dati personali."
 Legge 23 dicembre 1978, n. 833	"Istituzione del servizio sanitario nazionale"
 UNI EN ISO 14971:2008	"Dispositivi medici - Applicazione della gestione dei rischi ai dispositivi medici"
 Direttiva 93/42/CEE	"Direttiva del consiglio concernente i dispositivi medici"
 DPR del 23/02/2002	LEA, Livelli essenziali di Assistenza
 D.Lgs. 502/92, come modificato dal D.L. 517/93	"Diritti del Cittadino"
 Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994	"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
 D.Lgs. 502/92, come modificato dal D.L. 517/93	"Diritti del Cittadino"
 DPCM 11/10/94 in G.U. n° 261 dell'8/11/1994	"Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico"
 DPCM 19/05/95	"Schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"
 Linee Guida n° 2/95	"Attuazione della Carta dei Servizi Sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale"
 UNI EN ISO 9000 Ediz. 2008	" Sistemi di Gestione per la qualità. Fondamenti e terminologia."
 UNI EN ISO 9001 Ediz. 2008	" Sistemi di Gestione per la qualità. Requisiti."
 UNI EN ISO 9004: 2009	" Sistemi di Gestione per la qualità. Linee guida per il miglioramento delle prestazioni."
 UNI EN ISO 19011: 19011	" Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione"