



gratia et salus  
IN SALUTE NEL LAVORO E NELLO SPORT

# CARTA DEI SERVIZI

## **PRESENTAZIONE**

---

*Gratia et Salus* è sorta a San Lazzaro di Savena nel 2000 con l'intento di dimostrare che la Medicina del Lavoro può e deve rappresentare un **formidabile ausilio per chi crede nel miglioramento delle condizioni di lavoro a favore di tutti i lavoratori e nell'interesse dei datori di lavoro.**

Per raggiungere questo importante obiettivo la Società ha agito su più livelli, a partire dalla scelta di avvalersi di un personale medico giovane ma dotato di **alta professionalità e preparazione**, e che condividesse la mission aziendale.

Per conferire alla disciplina la dignità che merita, al fine di ottimizzare le visite periodiche nelle aziende, *Gratia et Salus* ha investito sull'allestimento di due **unità mobili** in grado di fungere da doppio ambulatorio per visita medica e per tutte le prove strumentali richieste, evitando così di elargire prestazioni in ambienti non consoni.

Dal 1° Ottobre 2012 per migliorare l'efficacia del servizio offerto e diversificare l'attività, *Gratia et Salus* ha unificato gli ambulatori investendo su una **nuova e spaziosa sede** in Via Guelfa,76 a Bologna.

*La DIREZIONE*

## **INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI OFFERTI**

---

Il Poliambulatorio è sviluppato su un piano ed all'interno si identificano le seguenti aree:

### **Area Amministrativa**

- \* Area di ingresso/attesa.
- \* Area direzionale/amministrativa.

### **Area Ambulatoriale**

- \* Area ambulatoriale principale con complessivi n. 8 Ambulatori Medici.

Gli ambulatori o i locali operativi in genere sono equipaggiati con dispositivi medici ed attrezzature specifiche adeguate alle varie tipologie di trattamento.

### **Area per attività di formazione**

- \* Aula multimediale per Corsi di Formazione e Informazione ai dipendenti (primo soccorso sia teorico che con pratica; movimentazione manuale dei carichi; ergonomia e utilizzo corretto del videoterminale; dispositivi di protezione individuale, ecc.)



### **FUMO**

Per disposizioni di legge e per rispetto nei confronti di coloro che accedono ad un luogo di cura, **è assolutamente vietato fumare all'interno di tutta struttura.**

### **Unità Mobile di Medicina del Lavoro**

- \* Utilizzo di unità mobile attrezzata per espletare sul posto di lavoro gli accertamenti sanitari e le visite mediche (vedi sezione dedicata).

## **SERVIZI OFFERTI**

---

**Al centro** dell'operato di *Gratia et Salus* **vi è la persona** in relazione al **lavoro**, strumento e passaggio fondamentale per garantire **benessere fisico, mentale e sociale** al lavoratore.

A fianco di questa attività, prioritaria per *Gratia et Salus*, c'è la gestione di **qualificati Consulenti esterni**, al fine di garantire il conseguimento ed il mantenimento di una sempre più alta qualità delle prestazioni offerte ed erogate.

L'organico comprende professionalità di ruolo sanitario, di provata capacità, identificate ed impegnate nelle varie Discipline, coordinate dal **Direttore Sanitario - Dott. Davide Truffelli**.

Il Poliambulatorio *Gratia et Salus* è una struttura sanitaria privata che ha come scopo l'esercizio delle prestazioni polispecialistiche relative a:

- \* **Poliambulatorio Medico con Punto Prelievo**
- \* **Servizi di Medicina del Lavoro**
- \* **Progetti "Benessere-Prevenzione-Salute"**
- \* **Corsi di Formazione**

Il Catalogo delle Attività esercitate, conferma la caratterizzazione specialistica delle prestazioni sanitarie offerte agli Utenti.

## **POLIAMBULATORIO MEDICO CON PUNTO PRELIEVO**

### **Poliambulatorio Medico**

**Direttore Sanitario:** Dott. Davide Truffelli.

**Orario di apertura:** dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle ore 18

**Telefono** 051.558638

<b>Discipline</b>	<b>Professionisti</b>	<b>Catalogo delle Attività</b>
<b>Medicina del Lavoro</b>	Dott.ssa Grazia Guiducci Dott. Davide Truffelli Dott. Giacomo Garagnani Dott.ssa Carlotta Abbacchini Dott. Massimo Bello Dott.ssa Elena Barbieri	Visite specialistiche
<b>Oculista</b>	Dott.ssa Maria Pia Broccoli	Visite specialistiche
<b>Otorinolaringoiatria</b>	Dott. Luca Cerritelli	Visite specialistiche
<b>Cardiologia</b>	Dott. Donato Russo	Visite specialistiche
<b>Ortopedia</b>	Dott. Giorgio Rotundo	Visite specialistiche
<b>Dermatologia</b>	Dott. Vincenzo Giaffreda	Visite specialistiche
<b>Fisioterapia</b>	Dott. Stefano Carnevali	Visite specialistiche

### **Punto Prelievi (Ambulatorio 1) - previa prenotazione**

**Medico responsabile:** Dott. Davide Truffelli

**Orario di apertura:** dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle ore 9.30

**Telefono** 051.558638

#### **\* Modalità di prenotazione**

Il Poliambulatorio *Gratia et Salus* eroga prestazioni sanitarie specialistiche a pagamento.

La **Segreteria** provvede alle attività di coordinamento delle attività, provvede alla gestione degli appuntamenti ed è presente durante il periodo di apertura al pubblico.

Le prenotazioni possono essere fatte telefonicamente oppure presentandosi direttamente presso il Poliambulatorio negli orari di apertura al pubblico, di seguito indicati:

**dal lunedì al venerdì: dalle ore 8 alle ore 17.30**

All'atto della prenotazione, la Segreteria fornisce le informazioni dovute, in merito ai giorni ed orari di visita dei Professionisti ed ai compensi professionali richiesti.

Per fruire delle prestazioni offerte non è necessaria alcuna richiesta.

### \* Ritiro dei referti

I referti richiesti possono essere rilasciati, ad eccezione dei referti di laboratorio, immediatamente all'Utente dopo l'erogazione della prestazione sanitaria, in considerazione del tempo strettamente necessario alla loro produzione.

## **UNITA' MOBILE**

---

Il Poliambulatorio "Gratia et Salus" è dotato di due unità mobili attrezzate con apparecchiature in grado di svolgere:

- \* esami audiometrici
- \* prove di funzionalità respiratoria
- \* esame ergoftalmologico per addetti al videoterminale
- \* elettrocardiogramma basale
- \* prelievi per esami di laboratorio
- \* raccolta delle urine per esami tossicologici
- \* test alcolimetrici

Si tratta di vere e proprie unità sanitarie costruite per operare direttamente sul campo, attrezzate per le visite e le analisi da effettuare quando le condizioni e i tempi non permettono di accedere al poliambulatorio.



## **SERVIZI DI MEDICINA DEL LAVORO**

---

- \* Effettuazione del sopralluogo
- \* Esecuzione accertamenti sanitari attraverso:
- \* Visite mediche
- \* Esami strumentali
- \* Consegna documentazione al lavoratore
- \* Archiviazione elettronica della documentazione su server di *Gratia et Salus*
- \* Definizione delle periodicità accertamenti sanitari per appuntamenti successivi gestiti da *Gratia et Salus* in accordo con il Servizio di prevenzione e protezione e/o risorse umane
- \* Consegna documentazione al datore di lavoro
- \* Riunione annuale con illustrazione della relazione sanitaria

*Inoltre:*

- \* Informazioni telefoniche inerenti alla Medicina del lavoro
- \* Spazio sul nostro sito web dove poter consultare tutti i documenti inerenti alla sorveglianza sanitaria
- \* Identificazione dei fattori di rischio per le diverse mansioni aziendali
- \* Consulenza medica competente (D.Lgs 81)
- \* Visite preventive e per cambio mansioni
- \* Visite periodiche dei lavoratori a rischio
- \* Revisioni di idoneità, facendo uso degli approfondimenti specialistici necessari
- \* Supporto tecnico, esecuzione esami strumentali e diagnostici per Medici Competenti esterni
- \* Erogazione di formazione/informazione specifica ai lavoratori sugli aspetti sanitari legati ai rischi professionali
- \* Utilizzo delle unità mobili attrezzate per espletare sul posto di lavoro gli accertamenti sanitari e le visite mediche.

## STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

### Standard di servizio

#### Prestazioni sanitarie

Discipline	Catalogo delle Attività	Attesa per prenotazione gg. max
Medicina del Lavoro	• Visita	1
Oculistica	• Visita	1
Otorinolaringoiatria	• Visita	1
Cardiologia	• Visita	1
Dermatologia	• Visita	1
Ortopedia	• Visita	1

#### Servizi di Medicina del lavoro

Attività	Standard
• Programmazione delle visite	24 ore
• Visite preventive e per cambio mansioni	24 ore
• Rilascio certificato d'idoneità (tramite sistema crittografato end-to-end)	Immediata, se analisi di laboratorio e/o visite specialistiche già effettuate al momento della visita Max 15 giorni negli altri casi
• Rilascio accertamenti tossicologici /alcolimetrici	Consegna immediata

### Standard di qualità

#### AREA: ALBERGHIERA

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD
n°2 Unità mobili adeguate per visite ed esami in azienda	Presente
Presenza di bagni per disabili	Presente

#### AREA: SICUREZZA

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD
Rispetto in tutta la struttura della normativa vigente in tema di prevenzione e sicurezza	100% degli ambienti



## AREA: DIRITTO ALL'INFORMAZIONE PER IL SERVIZIO DELLA MEDICINA DEL LAVORO

FATTORI DI QUALITÀ		STANDARD
Per il lavoratore	Copia cartella sanitaria e di rischio	Ai richiedenti
	Copia degli esami strumentali	100% (visiotest, audiometria)
		Ai richiedenti (spirometria, ECG)
	Certificato idoneità	100% delle visite
Copia degli esami di laboratorio	100% delle visite	
Per il datore di lavoro	Allegato 3b (inviato annualmente all'INAIL)	100% dei richiedenti
	Certificato d'idoneità d'ogni lavoratore	100% dei lavoratori
	Relazione riepilogativa dei giudizi d'idoneità suddivisi per mansioni	100% delle mansioni
	Relazione sopralluogo	100% dei richiedenti
	Relazione sanitaria anonima collettiva (da illustrare durante riunione annuale)	100% dei richiedenti
	Custodia delle cartelle sanitarie presso <i>Gratia et Salus</i>	100% dei richiedenti

## AREA: DIRITTO ALL'INFORMAZIONE UTENTI DEL POLIAMBULATORIO

L' Utente che prenota una visita o una prestazione presso il poliambulatorio, riceve informazioni scritte su: <ul style="list-style-type: none"> <li>• data e ora dell'appuntamento</li> <li>• indicazioni per l'esecuzione della prestazione</li> <li>• modalità per disdire l'appuntamento</li> </ul>	100% delle prenotazioni
Rilascio della documentazione sanitaria al termine dell'erogazione della prestazione ambulatoriale	100% delle visite ambulatoriali
Numero di ore di apertura degli uffici che danno informazioni all'utente.	Accettazione: 10 ore, dal lunedì al venerdì
La struttura si impegna a rispondere ai reclami presentati dall'Utente	Immediatamente o, se è necessaria un'istruttoria, 15 gg dal ricevimento

## SISTEMA GESTIONALE "GETS"

Il poliambulatorio, in virtù della stretta collaborazione con un programmatore di elevata esperienza, ha sviluppato un software che consente, tra l'altro:

- la gestione delle anagrafiche delle aziende e dei dipendenti;
- la gestione delle visite mediche;
- la compilazione delle cartelle sanitarie elettroniche;
- l'invio diretto dei certificati di idoneità al datore di lavoro per email e ai singoli dipendenti tramite whatsapp;
- la gestione dello scadenziario;
- la compilazione della relazione sanitaria annuale;
- la redazione dell'allegato 3b;
- la gestione dei corsi di formazione e del relativo scadenziario;
- la possibilità, per le aziende, di accedere direttamente al gestionale al fine di aggiornare le anagrafiche dei dipendenti, scaricare i certificati di idoneità per il datore di lavoro e altri documenti aziendali.



Il gestionale viene mantenuto costantemente aggiornato e sempre in evoluzione, alla luce delle novità normative.

## CERTIFICAZIONE ISO 9001:2015

Il Poliambulatorio è certificato ISO 9001:2015 relativamente alla "Gestione dei servizi per la medicina del lavoro"



## ECCELLENZE

- \* Collaborazione con la Scuola di Specialità di Medicina del Lavoro di Bologna per la gestione degli specializzandi che devono completare l'iter formativo.
- \* Collaborazione con Istituto CNOS-FAP per l'impiego di tirocinanti in Gratia et Salus (segreteria) e per lo sviluppo di nuove metodologie relative alla formazione.
- \* Sistema Gestionale "GetS"
- \* Certificazione ISO 9001:2015 (Servizio di Medicina del Lavoro)
- \* Capacità di organizzare presidi sanitari per manifestazioni pubbliche.
- \* Capacità di lavorare in ambienti estremi per sorveglianza sanitaria in condizioni di emergenza
- \* Centro di formazione American Heart Association (corsi BLS-D per l'abilitazione all'utilizzo del defibrillatore semiautomatico)



## MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Più volte si può affermare la **centralità del cittadino** utente come concetto ispiratore di tutte le attività di assistenza e di cura erogate dalla nostra organizzazione.

E' opportuno ribadire alcuni principi fondamentali:

- il diritto di qualunque individuo al **rispetto della sua dignità personale**, attraverso la protezione da ogni pressione sulle sue convinzioni morali, politiche, culturali e religiose;
- il diritto alla **riservatezza** e alla **privacy** durante le visite ed i trattamenti terapeutici;
- la **cortesìa** e la **disponibilità** del personale nei confronti di tutti gli utenti;
- il **contesto ambientale** accogliente e confortevole, utile per rendere le attività assistenziali e di cura quanto più possibile personalizzate e confortevoli.

*Il Poliambulatorio Grazia et Salus si impegna a rispettare in ogni momento questi principi e gli impegni assunti in questa Carta dei Servizi;* tuttavia non possiamo escludere occasionali situazioni in cui il servizio offerto non sia all'altezza di quanto avremmo voluti offrirvi.

In questi casi, l'utente ha il **diritto di segnalare il disagio subito**.

Inoltre, al fine di raccogliere ogni suggerimento che gli utenti possano fornire per il miglioramento del servizio e di individuare precocemente eventuali rischi di non rispetto degli standard di qualità che intendiamo offrire, la struttura si è dotata di apposite modalità di valutazione del livello di soddisfazione degli utenti.

## LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI E SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO

L'Utente che intende presentare un reclamo o segnalare un disservizio può:

- \* segnalare il disservizio di persona rivolgendosi direttamente alle Responsabili Amministrativa
- \* segnalare il disservizio telefonicamente
- \* richiedere un colloquio con la Direzione per presentare reclamo
- \* compilare il modulo reclami disponibile presso la reception
- \* inviare una lettera di reclamo alla Direzione *Grazia et Salus* Via Guelfa, 76 - 40138 Bologna

I reclami scritti e le segnalazioni di disservizio (queste ultime sono registrate dagli operatori su apposita modulistica) vengono inviati al Direttore Sanitario che li gestisce direttamente.

Il Direttore Sanitario, in sede di colloquio, provvederà a fornire una risposta immediata se il quesito non richiede una fase istruttoria; viceversa qualora il caso necessiti di approfondimenti, si otterrà risposta in un periodo di tempo di norma, non superiore a 15 giorni.

## A VERIFICA DEL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA'

La Direzione ha predisposto un sistema di rilevazione del livello di soddisfazione dei clienti in merito alle **prestazioni** erogate dal Poliambulatorio *Grazia et Salus*, tramite dei **questionari** distribuiti al momento dell'accesso, in particolari periodi dell'anno.

Tali questionari raccolgono le valutazioni degli utenti inerenti l'organizzazione generale; il funzionamento ed il livello igienico dei servizi; i rapporti con il personale medico ed infermieristico; la qualità e la quantità di informazioni fornite dagli operatori sanitari; i tempi di attesa necessari per fruire di determinate prestazioni, ecc...

Gli utenti che scelgono di rispondere alle domande del questionario, possono dare suggerimenti, esprimere opinioni personali ed anche critiche.

Inoltre, la direzione verifica periodicamente il mantenimento degli standard dichiarati.

## PROGETTO BENESSERE-PREVENZIONE-SALUTE

### INTRODUZIONE

Nella civiltà moderna con la grande evoluzione della medicina, abbiamo imparato ad affrontare e curare tante malattie antiche e moderne e la scienza ha affinato strumenti e ricerche per poter avanzare nella diagnosi e nella prevenzione.

La DIAGNOSTICA MODERNA si avvale di strumenti, esami di laboratorio, immagini radiologiche, specialisti ed ultraspecialisti per organi ed apparati del corpo umano o per patologia, con check up per organo-apparato, per sesso ed età, finalizzati ad individuare patologie da affrontare rapidamente, con terapia chirurgica o medica.

In questo ambito Gratia et Salus ha messo a punto gli STUDI PLURISALUTE.

### PREVENZIONE

Oggi si parla continuamente di invecchiamento attivo o di anti-aging ma l'invecchiamento precoce- accelerato è determinato da una esuberante infiammazione cronica, dovuta a molteplici cause accumulate con gli anni, tant'è che si parla di "inflammaging". È facile comprendere come un intervento terapeutico debba essere strutturale, sulla causa generale e cioè su quella infiammazione cronica di basso grado che crea un'alta presenza di Radicali Liberi nei tessuti e che impegna, esaurendoli, i sistemi tampone

### INFORMAZIONE-FORMAZIONE

Rendere consapevole il lavoratore del suo stato di salute, motivandolo e coinvolgendolo nel percorso volto al cambiamento di life style.

## PACCHETTI "SALUTE E PREVENZIONE" DISPONIBILI

STUDIO DERMATOLOGICO	
FINALITA'	IN COSA CONSISTE
Eventuale escissione nevi	<u>Visita dermatologica con mappatura nevi</u>

STUDIO CARDIOVASCOLARE	
FINALITA'	IN COSA CONSISTE
Terapia farmacologica-interventistica	<u>Visita cardiologica con elettrocardiogramma, ecocardiogramma, Ecografia aorta toraco-addominale, Ecografia tiroide, Doppler TSA</u>  <u>Esami di laboratorio</u> <i>Emocromo, Glicemia, Colesterolo totale, Colesterolo HDL, Trigliceridi, Uricemia, Omocisteinemia, PT, PTT, Fibrinogeno, CPK, LDH, TSH, FT3, FT4, PCR</i>

## STUDIO POSTURO-GNATO-VESTIBOLARE

### FINALITA'

Trattamenti osteopatici, fisioterapici, rieducativi, ortodontici

### IN COSA CONSISTE

Visita ortopedica  
Visita Gnato-Vestibolare + Composizione corporea  
(osteopenia, osteoporosi, sarcopenia)

## STUDIO METABOLICO

### FINALITA'

Adesione al progetto Magis, piano completo di Life Style  
(<https://www.gratiaetsalus.it/magis>)

### IN COSA CONSISTE

Visita internistica  
Studio della composizione Corporea e del Sistema Nervoso Autonomo + Piano Alimentare

#### Esami di laboratorio

*Emocromo, Glicemia, Colesterolo totale, Colesterolo HDL, Trigliceridi, Uricemia, Omocisteinemia, PT, PTT, Fibrinogeno, CPK, LFH, TSH, FT3, FT4, PCR, Vitamina D, Protidogramma + Elettroforesi, Transaminasi, GammaGT, Azotemia, Creatinemia, CES, PCR, Esame urine*

## STUDIO ONCOLOGICO

### FINALITA'

Approfondimenti specialistici

### IN COSA CONSISTE

Visita Oncologica

#### Esami di laboratorio

*Emocromo, Glicemia, Colesterolo totale, Colesterolo HDL, Trigliceridi, Uricemia, Omocisteinemia, PT, PTT, Fibrinogeno, CPK, LDH, FT3, FT4, PCR, Vitamina D, Protidogramma + Elettroforesi, Transaminasi, GammaGT, Azotemia, Creatinemia, VES, PCR, Esame urine*

#### Esami di laboratorio: Markers Tumorali

*CEA, Alfafetoproteina, Ca 19-9*

*Uomini: PSA-free    Donne: Ca 125, Ca 15-3*

## STUDIO OCULISTICO

### *FINALITA'*

Uso di lenti correttive ed esercizi ortottici tradizionali o con Jet Program  
(<https://www.gratiaetsalus.it/programma-jet>)

### *IN COSA CONSISTE*

Visita Oculistica + Visita Ortottica

## STUDIO OTORINOLARINGOIATRICO

### *FINALITA'*

Trattamento terapeutico di eventuali patologie ORL

### *IN COSA CONSISTE*

Visita otorinolaringoiatrica con esame audiometrico, prove vestibolari, studio preliminare OSAS

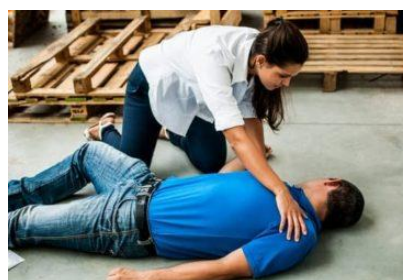
## **CORSI DI FORMAZIONE (Primo Soccorso e BLS)**

---

### **Offerta Formazione**

Il Poliambulatorio "Gratia et Salus" grazie ad un Team di formazione altamente qualificato, e con grande esperienza, pianifica ed eroga costantemente (presso la sede del Poliambulatorio oppure direttamente presso la sede dell'azienda richiedente) le seguenti tipologie di corsi di formazione:

- \* Corso di Primo Soccorso per aziende di Gruppo A, B e C (D.M. 388/2003)
- \* Corso Aggiornamento Primo Soccorso per aziende di Gruppo A, B e C (D.M. 388/2003)
- \* Corso BLS (Abilitazione all'utilizzo del defibrillatore semiautomatico) in virtù del fatto che Gratia et Salus è centro di formazione American Heart Association.
  - Corsi per laici (adulto/pediatrico)
  - Corsi per operatori sanitari



### **Formazione Finanziata (Riservato alle aziende)**

Grazie ai fondi interprofessionali, al Vostro personale dipendente ed all'offerta formativa Gratia et Salus, è possibile costruire insieme un progetto formativo in ambito Salute e Sicurezza sui Luoghi di Lavoro; in questo modo si potranno recuperare tutti i costi, dalla docenza all'organizzazione dell'evento, fino alle spese accessorie di trasferte per tutti i partecipanti.

Gratia et Salus ha valutato e verificato sul campo le capacità di una professionista che, in piena sinergia e condividendo i nostri valori aziendali, può offrire la propria competenza a favore dei nostri clienti.