

	Carta dei Servizi	Rev. 23 del 19.09.2025
	Carta dei Servizi	
	Codifica: CS	

KABAT S.R.L.

CARTA DEI SERVIZI

Storia delle Verifiche e degli Aggiornamenti					
Data	Rev.	Motivo	Redazione	Verifica	Adozione
19.09.2025	23	Revisione effettuata a seguito del rilascio di una nuova autorizzazione sanitaria	RQ	DS	DIR

	Carta dei Servizi	Rev. 23 del 19.09.2025
	Carta dei Servizi	
	Codifica: CS	

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è un impegno scritto del *KABAT S.R.L.* atto a tutelare l'interesse degli utenti, ed ha come fine il miglioramento della qualità dei servizi erogati e la soddisfazione delle aspettative dell'Utenza. Nella Carta dei Servizi l'Organizzazione illustra le modalità ed i comportamenti che adotta per offrire un servizio efficiente e adeguato alle esigenze degli Utenti nonché per concretizzare i propri principi. Attraverso questo documento, si intende fornire in modo accessibile e trasparente ad ogni persona che usufruisce della nostra Struttura una fotografia del suo operare o, meglio, le prestazioni che eroga, gli strumenti che vengono utilizzati, le condizioni in cui esercita le sue attività, i meccanismi di partecipazione, gli standard di qualità ai quali si attiene.

La Carta dei Servizi introduce nel mondo sanitario il concetto secondo il quale un servizio sanitario, sia esso pubblico che privato, deve assicurare ai suoi fruitori un processo di chiara comunicazione dei servizi e delle prestazioni che offre.

Le finalità della presente **Carta dei Servizi** sono pertanto le seguenti:

- **fornire agli Utenti uno strumento aggiornato di informazione** contenente:
 - a) la presentazione dell'Ambulatorio e della sua struttura organizzativa;
 - b) gli orari di apertura al pubblico, i recapiti telefonici ed altre informazioni utili per un adeguato orientamento dell'Utente all'accesso dei Servizi;
 - c) l'elenco delle prestazioni rese all'Utente e importo delle relative tariffe;
 - d) modalità di accesso;
 - e) modalità di richiesta informazioni ed assistenza;
 - f) gestione delle risorse umane;
 - g) trattamento dati personali e sicurezza in ambiente di lavoro;
 - h) controllo della tutela e della qualità dei servizi.
- **rendere trasparenti le modalità di gestione dell'Organizzazione** allo scopo di dimostrare costantemente il livello di aderenza e conformità alle prescrizioni legali applicabili e agli standard adottati come riferimento per la gestione.

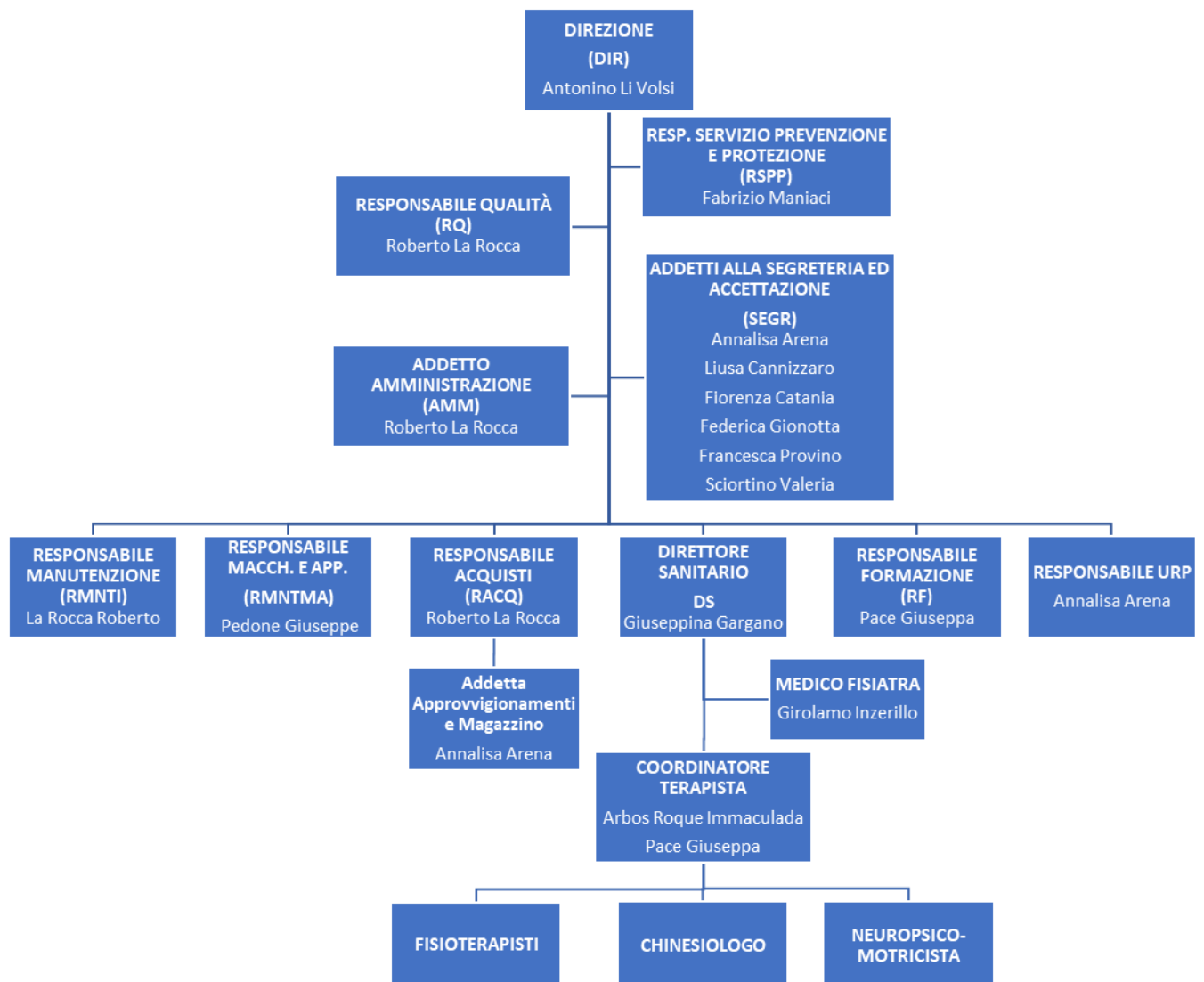
Il quadro strutturale degli obiettivi contenuto nella presente **Carta dei Servizi** è finalizzato a rendere più efficace l'intera attività sanitaria erogata, attivando nel contempo un costante processo di umanizzazione dell'assistenza che tenga pienamente conto dei diritti degli Utenti. Il presente documento è da interpretare 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 con noi a migliorare la qualità delle prestazioni rivolte all'Utenza.

	Carta dei Servizi	Rev. 23 del 19.09.2025
	Carta dei Servizi	
	Codifica: CS	

2. IL SISTEMA DI GESTIONE

L'Organizzazione ha adottato un Sistema di Gestione conforme al D.A. n. 20 del 09 gennaio 2024. L'introduzione di un siffatto Sistema rappresenta per l'Organizzazione una scelta strategica avente lo scopo di pianificare, gestire e tenere sotto controllo i processi in atto, nell'ottica di raggiungere la piena soddisfazione dell'Utente e di perseguire gli obiettivi di efficienza ed efficacia di cui alla propria Politica per la Qualità.

3. PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE E DEI SERVIZI EROGATI



KABAT S.R.L., istituito nel Comune di Bagheria (PA) nel Gennaio 1982, opera nel campo della Medicina Fisica e Della Riabilitazione, La sede legale ed operativa è situata in via Plauto n. 2, all'interno di una struttura che garantisce la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti gli utenti,

	Carta dei Servizi	Rev. 23 del 19.09.2025
	Carta dei Servizi	
	Codifica: CS	

grazie anche al totale superamento delle barriere architettoniche; la separazione dei vari ambienti garantisce, inoltre, la privacy degli Utenti. Le condizioni e l'ambiente di lavoro in cui opera l'Organizzazione sono adattati al coinvolgimento ed alle esigenze psico-fisiche di tutto il personale, e sono tali da salvaguardare l'incolumità dei lavoratori, dei terzi coinvolti nelle operazioni, degli Utenti e del pubblico.

KABAT S.R.L. è stato autorizzato all'apertura ed al mantenimento in esercizio con l'autorizzazione sanitaria prot. n. 298137 del 10/06/2025 rilasciato dall'Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo.

L'Organizzazione eroga visite fisiatriche e trattamenti fisiokinesiterapici, mettendo a disposizione dell'utenza un'équipe multidisciplinare, che comprende medici, fisioterapisti e massofisioterapisti, supportati nelle loro attività da medici specialisti fisiatra che, grazie ad una presenza costante, possono valutare l'evoluzione di un piano di trattamento e la bontà del lavoro fornito dagli operatori sul campo. L'assistenza fisiokinesiterapica viene espletata sia in maniera manuale sia strumentale; l'ottimizzazione degli spazi permette di accedere senza lunghe attese a quelle che sono le varie prestazioni fisiokinesiterapiche; pazienti con patologie invalidanti sia neurologiche che artropatiche, ortopediche, degenerative ed evolutive, patologie traumatiche e post-chirurgiche, in genere, beneficiano di tecniche strumentali quali la radarterapia, l'ipertermia, la magnetoterapia, la laserterapia, gli ultrasuoni, le elettrostimolazioni, la ionoforesi, l'elettroterapia antalgica, le diatermie e di altre soluzioni terapeutiche come la rieducazione funzionale, le mobilizzazioni articolari, la rieducazione neuromotoria, la massoterapia e le trazioni vertebrali, che permettono un'ottimale risoluzione delle patologie ed un più precoce reinserimento sociale e lavorativo del paziente. L'elevata competenza del personale, unito alla disponibilità di strumenti elettromedicali tecnologicamente molto avanzati, ha permesso all'Organizzazione di affermarsi nel territorio come una delle strutture di maggior riferimento relativamente all'erogazione di servizi di terapia fisica e riabilitativa, in regime ambulatoriale.

	Carta dei Servizi	Rev. 23 del 19.09.2025
	Carta dei Servizi	
	Codifica: CS	

Le prestazioni erogate sono le seguenti:

Le prestazioni erogate in regime di convenzione con il SSN sono organizzate in percorsi terapeutici così definiti:

Codice catalogo	Prestazione	Importo / seduta	Minutaggio
8901MFR	Visita medicina riabilitativa (fisiatrice) di controllo	17.90 €	--
897MFR	Visita generale di medicina fisica e riabilitazione (prima visita fisiatrice)	25.00 €	--
93.10	Disabilità conseguenti patologie del SNC polidistr. post-acute/croniche (10 sedute) - PR1	31.22 €	60'
93.30	Disabilità conseguenti a patol. del S.N. perif.o polid. post-acute e cron. (10 sedute)- PR3	31.22 €	45'
93.40	Disabilità conseguenti a patol.del S.N. periferico monodistr. post-acute e croniche (10 sedute)- PR4	22.18 €	60'
93.70	Disabilità conseguenti a esiti di gravi ustioni e int. chir. o di tipo demolit. (10 sedute)- PR7	24.71 €	45'
93.90	Trattamento dei paramorfismi e dimorfismi nell'età evolutiva (Ciclo di 10 sedute)- PR9	19.72 €	40'
9350.01	Disabilità secondarie patol. osteomioarticolari post-traumatiche monodistr. (10 sedute)- PR5	17.31 €	60'
9350.02	Disabilità secondarie patol. osteomioarticolari post-traumatiche polidistr. (10 sedute)- PR5	26.66 €	40'
9360.01	Disabilità secondarie a patologie osteomioart.degenerative monodistrettuale (10 sedute)- PR6	14.52 €	60'
9360.02	Disabilità secondarie a patologie osteomioart. degenerative polidistrettuale (10 sedute) - PR6	22.53 €	50'

ELETTROTERAPIA: correnti diadinamiche

Che cos'è: corrente unidirezionale ed emisinusoidale a bassa frequenza.

Come si pratica: applicazione di elettrodi a livello della regione da trattare.

Principali indicazioni: postumi dolorosi di traumi articolari, artrosi acute e croniche, algie muscolari, tendiniti.

Durata media di un ciclo di terapia: venti sedute.

Controindicazioni: pacemaker, elettrostimolatori midollari, epilessia, lesioni della cute, ipoestesia o disestesie cutanee, stato di gravidanza, malattia neoplastica attiva; non è indicata, infine, nei pazienti non in grado di comunicare le sensazioni dolorose.

	Carta dei Servizi	Rev. 23 del 19.09.2025
	Carta dei Servizi	
	Codifica: CS	

ELETTROTERAPIA: TENS

Che cos'è: TENS è l'acronimo di "Transcutaneous Electric Nervous Stimulation" cioè Stimolazione elettrica nervosa transcutanea che permette, attraverso microimpulsi, l'eccitazione esclusiva delle fibre nervose della sensibilità tattile situate in sede sottocutanea.

Come si pratica: applicazione di elettrodi a livello della regione da trattare.

Principali indicazioni: postumi dolorosi di traumi articolari, artrosi acute e croniche, algie muscolari, tendiniti.

Durata media di un ciclo di terapia: venti sedute.

Controindicazioni: comuni a tutte le forme di elettroterapia (vedi correnti diadinamiche).

ELETTROTERAPIA: correnti triangolari

Che cos'è: detta anche corrente Faradica; simula la contrazione muscolare volontaria.

Come si pratica: applicazione di elettrodi a livello della regione da trattare.

Principali indicazioni: parestesie e disestesie.

Durata media di un ciclo di terapia: venti sedute.

Controindicazioni: comuni a tutte le forme di elettroterapia (vedi correnti diadinamiche).

ELETTROTERAPIA: elettrostimolazione

Che cos'è: corrente eccitomotora il cui utilizzo va regolato empiricamente, non essendo valutabile teoricamente, fino ad ottenere una valida contrazione muscolare.

Come si pratica: applicazione di elettrodi nella zona da trattare.

Principali indicazioni: potenziamento muscolare.

Durata media di un ciclo di terapia: venti sedute.

Controindicazioni: comuni a tutte le forme di elettroterapia (vedi correnti diadinamiche).

RADARTERAPIA

Che cos'è: termoterapia che utilizza onde elettromagnetiche (microonde) che sviluppano nei tessuti trattati calore che produce effetto antidolorifico.

Come si pratica: si veicolano verso la zona da trattare dei coni di onde senza contatto diretto.

Principali indicazioni: contratture muscolari, tendiniti, algie post traumatiche, artrosi in fase algica.

Durata media di un ciclo di terapia: venti sedute.

Controindicazioni: pacemaker, elettrostimolatori midollari, presenza o tendenza alle emorragie, patologie vascolari nelle zone da trattare, discromie cutanee, presenza di mezzi di sintesi metallici, stato di gravidanza, malattia neoplastica attiva.

	Carta dei Servizi	Rev. 23 del 19.09.2025
	Carta dei Servizi	
	Codifica: CS	

ULTRASUONOTERAPIA

Che cos'è: le vibrazioni meccaniche prodotte da onde ultrasoniche impercettibili determinano effetti termici, meccanici, cavitazionali e fonoforetici.

Come si pratica: attraverso una placca metallica ricoperta da gel conduttore posizionata sulla regione interessata (ultrasuoni pp.dd.) o attraverso un manipolo immerso nell'acqua di un recipiente ove è posizionato l'arto da trattare (ultrasuoni H2O).

Principali indicazioni: tendiniti, M. di Duplay, M. di Dupuytren, contratture muscolari, coccigodinie, artrosi, ematomi organizzati, tessuti cicatriziali, edemi.

Durata media di un ciclo di terapia: venti sedute.

Controindicazioni: pacemaker, elettrostimolatori midollari, stato di gravidanza, esiti di laminectomia, osteoporosi, protesi articolari, vene varicose, flebiti e tromboflebiti, emorragie o tendenza ad emorragie, malattia neoplastica attiva, tubercolosi; è sconsigliata nei soggetti in fase di accrescimento e nei pazienti non in grado di comunicare le sensazioni dolorose.

INFRAROSSOTERAPIA

Che cos'è: termoterapia che utilizza raggi infrarossi e che produce effetti termici, antalgici e trofici.

Come si pratica: si veicolano verso la zona da trattare dei coni di onde senza contatto diretto.

Principali indicazioni: postumi di traumi, contratture muscolari e artrosi della colonna vertebrale.

Durata media di un ciclo di terapia: venti sedute.

Controindicazioni: ipersensibilità e fotosensibilità cutanee.

KINESITERAPIA ATTIVA E PASSIVA

Che cos'è: kinesi in greco significa movimento; la tecnica utilizza il movimento attivo e passivo.

Come si pratica: con l'assistenza del fisioterapista che applica delle tecniche di movimento sul paziente che può subirle senza alcuna partecipazione motoria (kinesi passiva) o eseguirle attivamente mettendo in atto i consigli suggeriti (kinesi attiva).

Possono essere utilizzati ausili (elastici, bastoni, carrucole, tappetini, palloni, cyclette, tapis roulant, ruota di Lapidari, macchine per trazioni, tavoletta di Freeman).

Ad integrazione esercizi propriocettivi e di Codman.

Principali indicazioni: tutti i casi in cui è necessario un recupero muscolare e/o articolare.

Durata media di un ciclo di terapia: venti sedute.

Controindicazioni: fratture non consolidate e crolli vertebrali.

	Carta dei Servizi	Rev. 23 del 19.09.2025
	Carta dei Servizi	
	Codifica: CS	

PRESTAZIONI NON IN REGIME DI CONVENZIONE CON IL SSN:

Codice	Prestazione	Importo singola seduta
CO2	LASER CO2	10.00 €
CO2F	Laser CO2 + Frems	30.00 €
CO2X2	Laser CO2 doppio tratto	20.00 €
CUS	CRIOLTRASUONI	20.00 €
FM	Frems + Massoterapia	35.00 €
FR	FREMS	20.00 €
FREMAG	FREMS + MAGNETO SOLENOIDE	35.00 €
FRX2	Frems doppio tratto	40.00 €
HITMAS	LASER HIT + MASSOTERAPIA	35.00 €
IO	IONO	7.00 €
IOX2	Ionoforesi Doppio Tratto	14.00 €
IR	LASER IR	7.00 €
IRM	Laser IR + Massoterapia	22.00 €
IRX2	Laser IR doppio tratto	13.00 €
KIN	KINETEC	12.00 €
KT	KINESIO-TAPING	10.00 €
LASERAT	Laser Alta Intensità	20.00 €
LASERH2	LASER HIT DOPPIO	36.00 €
LASSOL	Laser CO2 + Solenoide	25.00 €
LCMASS	Laser CO2 + Massoterapia	25.00 €
LINF	LINFODRENAGGIO	30.00 €
MGPL	MAGNETO PLACCHE	10.00 €
MGSOL	MAGNETO SOLENOIDE	15.00 €
MPX2	Magneto a Placche Doppio Tratto	20.00 €
MS	MASSOTERAPIA	15.00 €
MSX2	Massoterapia doppio tratto	30.00 €

	Carta dei Servizi	Rev. 23 del 19.09.2025
	Carta dei Servizi	
	Codifica: CS	

Codice	Prestazione	Importo singola seduta
ODU	ONDA DURTO	30.00 €
ODUX2	Onda DURto Doppio Tratto	60.00 €
PACC30	PACCHETTO TERAPIA 30"	30.00 €
PACC60	PACHETTO TERAPIA 50"	50.00 €
POST2	GINNASTICA POSTURALE	8.75 €
PRESSOT	Pressoterapia	15.00 €
PSICO	NEUROPSICOMOTRICITA' DELL'ETA' EVOLUTIVA	12.50 €
RIB	RIABILITAZIONE MANUALE	0.00 €
SIS	SISTEMA SUPER INDUTTIVO	30.00 €
SISC02	SIS + LASER CO2	40.00 €
SISFRE	SISI + FREMS	50.00 €
SISIHIT	SIS + LASER HIT	50.00 €
SISIMASS	SIS + MASSAGGIO	45.00 €
SISTEC	SIS + TECAR	60.00 €
TC	TECAR	30.00 €
TCCO2	Tecar + Laser CO2	40.00 €
TCFR	Tecar + Frems	50.00 €
TCIR	Tecar + Laser IR	37.00 €
TCMP	Tecar + Magneto a Placche	40.00 €
TCMS	Tecar + Massoterapia	45.00 €
TCX2	Tecar doppio tratto	60.00 €
TCYAG	Tecar + Laser Nd-Yag	50.00 €
VISPRI	VISITA FISIATRICA PRIVATA	60.00 €
YAG	LASER ND-YAG	20.00 €
YAGFR	Laser ND-Yag + Frems	40.00 €
YAGM	Laser Nd-Yag + Massoterapia	35.00 €
YAGMP	Laser Nd - Yag + Magneto a Placche	30.00 €
YAGX2	Laser ND-YAG doppio tratto	40.00 €

	Carta dei Servizi	Rev. 23 del 19.09.2025
	Carta dei Servizi	
	Codifica: CS	

MASSAGGIO TERAPEUTICO

Che cos'è: trattamento manuale praticato sulla superficie corporea del paziente, che rimane passivo, con lo scopo di restituire mobilità alla colonna vertebrale e sciogliere le contratture muscolari.

Come si pratica: attraverso una serie di tecniche usate dal terapeuta quali lo sfioramento, la frizione, l'impastamento e la percussione.

Principali indicazioni: contratture dei muscoli paravertebrali post traumatiche e non.

Durata media di un ciclo di terapia: dieci sedute.

Controindicazioni: piaghe e lesioni ulcerose della cute, micosi cutanee, nevi voluminosi; malattia neoplastica attiva.

IONOFORESI

Che cos'è: utilizza una corrente elettrica continua, costante, non interrotta per consentire la penetrazione all'interno dei tessuti di farmaci in soluzione acquosa.

Come si pratica: applicazione di elettrodi a livello della regione da trattare con l'utilizzo di FANS (Farmaci Antinfiammatori Non Steroidei).

Principali indicazioni: flogosi acute e croniche delle articolazioni, tendiniti, borsiti.

Durata media di un ciclo di terapia: dieci sedute.

Controindicazioni: le stesse della elettroterapia.

TECARTERAPIA

Che cos'è: trattamento che agisce richiamando cariche elettriche attraverso due conduttori affacciati e separati da un isolante; nella zona trattata si avrà un flusso di cariche con attivazione metabolica ed effetto termico endogeno. Sono disponibili due modalità di applicazione: quella capacitiva specifica per i tessuti e per le strutture maggiormente idratate (muscoli, vasi sanguigni e linfatici) e quella resistiva adatta ai tessuti e strutture con alta densità connettivale (capsule articolari, cartilagini, cordoni fibrotici, legamenti, ossa e tendini).

Come si pratica: con due tecniche; quella manuale dell'operatore che esercita un massaggio profondo e stimolante e quella termica espletata attraverso manipoli diversi a seconda che si utilizzi la modalità capacitiva o quella resistiva.

Principali indicazioni: distorsioni, lesioni tendinee, tendiniti e borsiti, esiti di traumi ossei e legamentosi, distrazioni osteoarticolari, algie di varia etiologia; contratture, stiramenti e strappi muscolari, miositi; capsuliti articolari, artrosi in fase algica; riabilitazione del post-intervento chirurgico anche di artroprotesi.

Durata media di un ciclo di terapia: dieci sedute.

Controindicazioni: pacemaker, elettrostimolatori midollari, stato di gravidanza.

	Carta dei Servizi	Rev. 23 del 19.09.2025
	Carta dei Servizi	
	Codifica: CS	

MAGNETOTERAPIA A PLACCHE E SOLENOIDE

Che cos'è: irradiazione con uno o più campi magnetici a bassa frequenza ed intensità.

Come si pratica: attraverso due placche posizionate intorno all'arto da trattare (magnetoterapia a placche) o con l'uso di un solenoide (magnetoterapia solenoide) che si utilizza per il trattamento di segmenti corporei più estesi.

Principali indicazioni: disturbi di tipo infiammatorio osteoarticolari e muscolari; ulcere torpide e tutte quelle patologie in cui è richiesta una maggiore vascolarizzazione del microcircolo e/o la rigenerazione tissutale (attecchimento di autotrapianti, consolidamento di calli ossei, trattamento fratture ossee durante e dopo ingessatura...); osteoporosi.

Durata media di un ciclo di terapia: dieci sedute.

Controindicazioni: pacemaker, elettrostimolatori midollari, apparecchi acustici, protesi metalliche, cardiopatia ischemica, disturbi ematologici, epilessia, micosi cutanee, sindromi endocrine, tubercolosi, insufficienza epatica o renale, diabete di 1° tipo, stato di gravidanza, malattia neoplastica attiva.

LASERTERAPIA (CO2 – NDYAG – ALTA INTENSITA')

Che cos'è: LASER è acronimo di "Light Amplification by Stimulated Emission of Radiation". Fascio di luce monocromatica, coerente, direzionale e brillante che si propaga con onde elettromagnetiche. Le sorgenti della luce possono essere diverse:

LASER a cristalli solidi: rubino, ND-YAG...

LASER a gas: argon, azoto, krypton, HeNe, CO2...

LASER AD ALTA INTENSITA' a cristalli solidi: rubino, alta intensità.

Come si pratica: presso Kabat si usano laser a CO2, NDYAG ed alta intensità.

Vanno seguite scrupolosamente alcune indicazioni d'uso ed applicati strumenti protettivi (es. occhiali) per prevenire effetti collaterali su alcuni organi del paziente e dell'operatore.

Il raggio LASER è proiettato a distanza perpendicolarmente alla sede da trattare.

Principali indicazioni: artrosi, tendiniti, epicondiliti, periartriti, lombalgie, patologie muscolari, traumatiche; ustioni, ulcere e cicatrici.

Durata media di un ciclo di terapia: dieci sedute.

Controindicazioni: pacemaker, elettrostimolatori midollari, stato di gravidanza, presenza di nevi cutanei, malattia neoplastica nei segmenti interessati al trattamento.

FREMS

Che cos'è: FREMS è l'acronimo di "Frequency Rhythmic Modulation System".

Vengono somministrati segnali elettrici biocompatibili (modulati in frequenza, ampiezza e durata così da interagire, senza indurre danni, con i tessuti da trattare); essi sono generati da neurostimolatori computerizzati.

Come si pratica: i segnali vengono somministrati attraverso elettrodi transcutanei applicati nel tratto interessato.

Principali indicazioni: radicolopatie acute e croniche (cervicobrachialgie, sindrome del tunnel carpale, lombosciatalgia), acufeni, neuropatie.

Durata media di un ciclo di terapia: dieci sedute.

Controindicazioni: pacemaker, elettrostimolatori midollari, epilessia, malattia neoplastica attiva.

	Carta dei Servizi	Rev. 23 del 19.09.2025
	Carta dei Servizi	
	Codifica: CS	

KINESIO TAPING / Neuromotoria

Che cos'è: tecnica basata sul processo di guarigione naturale del corpo attraverso l'attivazione dei sistemi neurologici e circolatori.

Come si pratica: attraverso un bendaggio adesivo elastico con effetto terapeutico biomeccanico.

Principali indicazioni preventive e curative: contratture e stiramenti muscolari, traumi distorsivi, retrazioni muscolari, edemi, tendinopatie.

Durata media di un ciclo di terapia: tre sedute.

Controindicazioni: lesioni cutanee.

ONDE D'URTO RADIALI

Che cosa sono: onde ad alta energia acustica trasmesse attraverso la superficie della pelle e diffuse radialmente (sfericamente) nel corpo che risponde con un **aumento dell'attività metabolica intorno all'area di dolore**, stimolando ed accelerando il processo di guarigione.

Come si praticano: si applica una sonda sulla superficie cutanea, per un tempo che va da qualche secondo a pochi minuti. Durante la seduta è possibile modificare l'energia erogata o spostare la sede di applicazione, a seconda della risposta ottenuta.

Principali indicazioni: pseudoartrosi / mancato consolidamento delle fratture, fratture da stress, tendinopatia o borsite calcifica della spalla, tendinopatie inserzionali croniche, fascite plantare (con e senza spina calcaneale), osteonecrosi in stadi precoci, osteocondrite dissecante in stadi precoci dopo la maturità scheletrica, distrofie ossee simpatico riflesse.

Durata media di un ciclo di terapia: solitamente 5 applicazioni, una a settimana, di 10/15 min. circa

Controindicazioni: pacemaker, infezione acuta dei tessuti molli/ossa, nuclei di accrescimento nel punto focale se si utilizzano energie elevate, malattie della coagulazione del sangue, gravidanza.

GINNASTICA POSTURALE

Che cos'è: tecnica finalizzata alla prevenzione e al trattamento dei vizi di posizione della colonna vertebrale.

Come si pratica: con la guida del terapista il pz. esegue esercizi a corpo libero e con ausilio di attrezzature quali bastoni, palloni di Bobath, elastici, tappetini.

Principali indicazioni: scoliosi, cifosi, iperlordosi, discopatie, patologie erniarie del disco intervertebrale.

Durata media di un ciclo di terapia: dieci sedute.

	Carta dei Servizi	Rev. 23 del 19.09.2025
	Carta dei Servizi	
	Codifica: CS	

SISTEMA SUPER INDUTTIVO (SIS)

Che cos'è: campo elettromagnetico ad alta intensità che provoca la depolarizzazione del tessuto neuromuscolare con conseguente contrazione muscolare, depolarizzazione delle cellule neuronali e azione sul sistema circolare.

Come si pratica: attraverso una spirale posta in un applicatore si utilizza per il trattamento di differenti segmenti corporei.

Principali indicazioni: sollievo dal dolore, rilassamento dell'articolazione bloccata, supporto nel processo di guarigione delle fratture, rilassamento e potenziamento muscolare.

Durata media di un ciclo di terapia: dieci sedute.

Controindicazioni: pacemaker, defibrillatori impiantabili, neurostimolatori impiantabili, impianti elettronici, applicazione su aree interessate da crescita tissutale, insufficienza polmonare, impianti metallici, pompe di infusione, applicazione nelle aree del capo, stati emorragici, terapia con anticoagulanti, applicazioni nell'area del cuore, disturbi cardiaci, febbre, stato di gravidanza, malattia neoplastica attiva.

PRESSOTERAPIA

Che cos'è: compressione pneumatica intermittente, massaggio drenante, effettuato con dispositivi pneumatici a controllo computerizzato, il progressivo afflusso e deflusso dell'aria compressa nei cuscini permette di massaggiare i tessuti riattivando la microcircolazione e gli scambi metabolici.

Come si pratica: guina gonfiabile inserita nell'area da trattare che effettua massaggio all'estremità

Principali indicazioni: migliorare la funzionalità del sistema linfatico e circolatorio, edemi venosi e linfatici, drenaggio postoperatorio, problemi circolatori

Durata media di un ciclo di terapia: dieci sedute.

Controindicazioni: Neuropatia e plessopatia acute, edema polmonare acuto, trauma acuto dei tessuti molli, problemi circolatori: tromboflebite acute e TVP o malattia cardiovascolari scompensate, epilessia, febbre, glaucoma, insufficienza epatica e renale, malfunzionamento della ghiandola tiroidea, malattie infettive, linfagite, osteosintesi o protesi articolare nell'area da trattare da Pacemaker, ipertensione maligna, oscuro dolore nella zona addominale, gravidanza patologica, malattia neoplastica attiva.

	Carta dei Servizi	Rev. 23 del 19.09.2025
	Carta dei Servizi	
	Codifica: CS	

LINFODRENAGGIO

Che cos'è: Il linfodrenaggio è una tecnica che aiuta il sistema linfatico a drenare l'edema mediante leggere e ritmiche manovre eseguite sul derma.

Come si pratica: l'intensità di pressione, la tipologia di manovra e la direzione del massaggio sono i punti chiavi di un trattamento di successo e richiedono pratica ma soprattutto una profonda conoscenza di anatomia e fisiologia del sistema linfatico.

Principali indicazioni: Il linfodrenaggio aiuta il sistema linfatico a ritornare ad una corretta funzionalità. Per questo motivo da un buon trattamento di linfodrenaggio possiamo ottenere un effetto:

1. Anti-edematoso, per la risoluzione di edemi che possono essere causati di un:
 - evento traumatico, come una distorsione di caviglia o di ginocchio, evento chirurgico:
 - oncologico, come un edema al braccio dopo intervento di mastectomia,
 - ortopedico, ad esempio a seguito di un intervento protesico,
 - estetico, come dopo un intervento di blefaroplastica.
 - un problema cardiovascolare, ad esempio un'insufficienza cardiaca o di varici venose,
 - un problema sistemico, come un'insufficienza renale o una compromissione epatica,
2. Immunitarie
3. Cicatrizzante: velocizza la risoluzione da una ferita e previene la formazione di aderenze
4. sul microcircolo, ad esempio per il trattamento della cellulite

Durata media di un ciclo di terapia: dieci sedute

Controindicazioni principali:

- > infezioni in corso
- > tumori in fase attiva (si possono "staccare" focolai metastatici);
- > TBC

CRIOLTRASUONI

Che cos'è: dispositivo elettromedicale che presenta una sezione ultrasonica con possibilità di funzionamento come ultrasuono freddo

Come si pratica: attraverso una placca metallica ricoperta da gel conduttore posizionata sulla regione interessata (ultrasuoni pp.dd.) utilizzando basse temperature (meccanismo crioterapico).

Principali indicazioni: Conflitti subacromiali, lesioni CDR spalle, artrosi, tendinopatie, postumi di fratture, ricostruzione LCA, dolore acuto

Durata media di un ciclo di terapia: dieci sedute.

Controindicazioni: Osteoporosi, bambini ed adolescenti, processi di malattie infiammatorie acute, disturbi della sensibilità tattile e termica, trattamento di organi parenchimatosi, malattia oncologica attiva, cervicale non sotto C3, pacemaker

	Carta dei Servizi	Rev. 23 del 19.09.2025
	Carta dei Servizi	
	Codifica: CS	

4. POLITICA PER LA QUALITÀ

KABAT S.R.L. implementa nella propria realtà aziendale un Sistema di Gestione conforme al D.A. n. 20 del 9 gennaio 2024, adotta una Politica per la Qualità che prevede il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione ed un quadro strutturale per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità, che costituiscono l'opportunità strategica per perseguire la propria *mission* e la propria *vision* aziendale.

4.1 Mission dell'Organizzazione

KABAT S.R.L. opera per la tutela della salute, come diritto fondamentale dell'individuo nel rispetto della dignità e della libertà della persona umana, garantendo:

- **elevata qualità ed appropriatezza** dell'assistenza sanitaria specialistica, in modo tale che ogni cittadino, in relazione ai propri bisogni sanitari, possa ricevere gli atti diagnostici e terapeutici che garantiscano i migliori risultati in termini di salute, in rapporto allo stato attuale delle conoscenze scientifiche, al minor costo possibile e ai minori rischi iatrogeni, per conseguire la soddisfazione dei bisogni rispetto agli interventi ricevuti, agli esiti conseguiti ed in rapporto alle interrelazioni umane ricevute all'interno del sistema sanitario;
- **l'eguaglianza** di ogni utente nel ricevere gli atti diagnostici e terapeutici, senza discriminazioni di sesso, razza, nazionalità, preferenze sessuali, condizione sociale e religione;
- **il rispetto della dignità dell'Utente**, favorendo l'umanizzazione dei rapporti e la riservatezza;
- **la tutela della privacy**, assicurando, con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili, la corretta applicazione del Regolamento (UE) 2016/679;
- **la sicurezza nell'ambiente di lavoro**, assicurando la corretta applicazione del D.Lgs. 81/08 e ss.mm.ii.;
- **il rispetto dell'ambiente** e della normativa ambientale vigente;
- **l'effettuazione di rilevazioni periodiche** del gradimento degli utenti sul servizio offerto;
- **tecnologie e professionalità** all'avanguardia e costantemente aggiornate;
- **analisi e risoluzione dei reclami** degli Utenti.

	Carta dei Servizi	Rev. 23 del 19.09.2025
	Carta dei Servizi	
	Codifica: CS	

4.2 Vision dell'Organizzazione

Il *KABAT S.R.L.* si prefigge di:

- Raggiungere l'eccellenza dei propri servizi, superando le aspettative dell'Utente;
- Rendersi sempre più presente e competitivo nel settore dell'erogazione delle prestazioni di terapia fisica e riabilitativa.

L'Organizzazione persegue la propria *mission* e la propria *vision* aziendale puntando al miglioramento dei propri processi e delle prestazioni erogate al fine di accrescere l'efficacia del Sistema di Gestione e la soddisfazione dei requisiti nel rispetto dei seguenti principi:

- l'umanizzazione, l'universalità, l'accessibilità, l'accuratezza, l'appropriatezza e la pertinenza, l'efficacia, l'efficienza, in relazione ai risultati da conseguire nel rispetto della libera scelta del luogo di diagnosi e cura da parte del cittadino;
- porre la massima attenzione alle esigenze dell'Utente nell'intento permanente di soddisfarle e di assicurare il rispetto dei requisiti cogenti applicabili;
- mantenere adeguate infrastrutture in modo da rispondere prontamente a tali esigenze;
- mantenere un livello adeguato di competenze e know-how al fine di garantire servizi conformi ai requisiti e mantenere un'elevata competitività;
- diffondere internamente la cultura "aziendale" come patrimonio comune, promuovendo attività di motivazione, crescita professionale e coinvolgimento di tutto il personale;
- responsabilizzare e delegare a tutti i livelli della struttura organizzativa;
- razionalizzare e ottimizzare l'impiego delle risorse.

La Direzione di *KABAT S.R.L.* si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività l'Utente, per la soddisfazione dei suoi requisiti e per migliorare in continuo l'efficacia del Sistema di Gestione.

In particolare, la soddisfazione dell'Utente è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi offerti, offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate monitorando sia i progressi dei trattamenti riabilitativi, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase di erogazione del servizio. L'Utente assume un ruolo centrale per il successo del *KABAT S.R.L.* diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

	Carta dei Servizi	Rev. 23 del 19.09.2025
	Carta dei Servizi	
	Codifica: CS	

L'Organizzazione, in particolare, si impegna:

- al raggiungimento degli standard di qualità del servizio, a livello di attività della struttura, secondo un processo dinamico e continuo e tenuto conto delle osservazioni al riguardo eventualmente fornite e formulate dall'utenza;
- all'identificazione degli operatori coinvolti con cartellini riportanti nome, cognome, funzione;
- a perseguire, monitorare e documentare i livelli di qualità raggiunti e percepiti, secondo tempi e modalità prestabiliti;
- ad informare periodicamente gli utenti sull'esito dei monitoraggi effettuati;
- a rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza secondo la periodicità stabilita;
- ad esaminare e divulgare fra l'utenza i risultati e ad analizzare lo scostamento dagli standard prefissati (confronto tra valore previsto e/o obiettivo programmato e valore e/o obiettivo rilevato e raggiunto);
- ad attivare conseguentemente, ove e qualora necessario, azioni finalizzate al miglioramento operativo e gestionale nel contesto delle risorse umane e finanziarie disponibili;
- a adeguare ed aggiornare il funzionamento della struttura in compatibilità ed in rispondenza dei principi sanciti con la presente Carta dei servizi.

Gli obiettivi per la qualità che si pone la Direzione vengono stabiliti e riesaminati secondo un quadro strutturale che comprende:

- il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul territorio, e quindi: incremento del numero degli utenti, erogazione annuale delle prestazioni corrispondenti al budget assegnato dall'ASP di Palermo;
- la soddisfazione delle parti interessate (soci, utenti, lavoratori, fornitori, ASP), e quindi: raggiungimento del budget assegnato dall'ASP di Palermo, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i lavoratori, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione degli Utenti, accordi di partnership con i fornitori;
- il rispetto degli impegni assunti con l'Utente, espliciti ed impliciti;
- la cura della comunicazione verso l'Utente;
- l'assistenza all'Utente;
- l'adozione delle più moderne tecniche di supporto all'Utente, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e di aggiornamento del management aziendale e dei collaboratori;
- il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;

	Carta dei Servizi	Rev. 23 del 19.09.2025
	Carta dei Servizi	
	Codifica: CS	

- il rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/08), sulla sicurezza dei dati personali (GDPR) e della normativa sanitaria.

Con il raggiungimento degli obiettivi, si intende realizzare un'erogazione del servizio fortemente focalizzata sui propri Utenti, accrescere l'efficacia sul territorio e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante nell'ambito della riabilitazione. Gli obiettivi saranno definiti annualmente dalla Direzione e diffusi a tutto il personale.

Il livello di soddisfazione percepita da utenti e caregivers in merito alla comunicazione è monitorato attraverso l'analisi dei Questionari di Gradimento compilati dagli utenti stessi, tenendo sotto controllo i seguenti indicatori:

Indicatore		Valore atteso	Frequenza di rilevazione
Valore medio mensile dei N. Visita fisiatrice *		250	Annuale
Valore medio mensile dei N. di percorsi PR 1 *		412	
Valore medio mensile dei N. di percorsi PR 3 *		272	
Valore medio mensile dei N. di percorsi PR 4 *		374	
Valore medio mensile dei N. di percorsi PR 5M *		1423	
Valore medio mensile dei N. di percorsi PR 5P *		835	
Valore medio mensile dei N. di percorsi PR 6M *		323	
Valore medio mensile dei N. di percorsi PR 6P *		532	
Valore medio mensile dei N. di percorsi PR 7 *		501	
Valore medio mensile dei N. di percorsi PR 9 *		75	
<i>Cortesìa e chiarezza</i>	% utenti molto soddisfatti	≥ 90%	Semestrale
	% utenti abbastanza soddisfatti	≥ 60%	
<i>Riservatezza</i>	% utenti molto soddisfatti	≥ 90%	
	% utenti abbastanza soddisfatti	≥ 60%	

	Carta dei Servizi	Rev. 23 del 19.09.2025
	Carta dei Servizi	
	Codifica: CS	

Indicatore		Valore atteso	Frequenza di rilevazione
<i>Professionalità e assistenza</i>	% utenti molto soddisfatti	$\geq 90\%$	
	% utenti abbastanza soddisfatti	$\geq 60\%$	
<i>Informazioni sui Sito web</i>	% utenti molto soddisfatti	$\geq 90\%$	
	% utenti abbastanza soddisfatti	$\geq 60\%$	
<i>Informazioni sui Social Media</i>	% utenti molto soddisfatti	$\geq 90\%$	
	% utenti abbastanza soddisfatti	$\geq 60\%$	
<i>Tempo medio di attesa per la consulenza fisiatrice</i>	25 giorni lavorativi		Semestrale

* Il valore medio delle *prestazioni erogate* riportato nella tabella sopra rappresenta la media annuale di ciascuna tipologia di prestazione.

	Carta dei Servizi	Rev. 23 del 19.09.2025
	Carta dei Servizi	
	Codifica: CS	

4.3 diritti e doveri del paziente

4.3.1. DIRITTI DELL'UTENTE

All'Utente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- essere sempre individuato con il proprio nome e cognome (fatte salve le superiori esigenze di tutela della sua riservatezza, ai sensi della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali);
- essere interpellato con la particella pronominale "Lei";
- ottenere dalla Struttura Sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze;
- poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura;
- ottenere dal personale sanitario che lo assiste informazioni complete e comprensibili in merito al contenuto della documentazione sanitaria;
- essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture;
- ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti;
- proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi;
- in caso di mancato rispetto degli standard di qualità definiti dalla Direzione dell'Ambulatorio, l'Utente ha diritto al rimborso totale del costo della prestazione.

	Carta dei Servizi	Rev. 23 del 19.09.2025
	Carta dei Servizi	
	Codifica: CS	

4.3.2 DOVERI DELL'UTENTE

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale ed i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate dalla Struttura Sanitaria.

I doveri:

- L'utente, quando accede alla Struttura Sanitaria, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale e con la Direzione Sanitaria.
- L'accesso alla Struttura esprime da parte del cittadino-utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale Sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma assistenziale.
- È dovere di ogni utente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.
- L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura Sanitaria, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- Chiunque si trovi nella Struttura Sanitaria è chiamato al rispetto degli orari dei servizi erogati, stabiliti dalla Direzione, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio al prossimo.
- Nella Struttura Sanitaria è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere.
- L'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura Sanitaria devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutti gli utenti.
- È opportuno che i pazienti ed i visitatori si muovano all'interno della Struttura Sanitaria utilizzando i percorsi riservati ad essi.
- Il Personale Sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento della Struttura ed il benessere dell'utente.
- L'utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura Sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

	Carta dei Servizi	Rev. 23 del 19.09.2025
	Carta dei Servizi	
	Codifica: CS	

5. MODALITÀ DI ACCESSO E RICHIESTA DI INFORMAZIONI E ASSISTENZA

Le giornate e gli orari di apertura al pubblico del Centro sono i seguenti:

Giorno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
dalle ore	08:00	08:00	08:00	08:00	08:00
alle ore	16:30	16:30	16:30	16:30	16:30

servizi offerti funzionano tutti previo appuntamento. È possibile prenotare direttamente presso l'accettazione del Centro, oppure telefonicamente, dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 16:30.

Il personale dell'Organizzazione fornisce agli utenti in ingresso i seguenti servizi:

- prenotazioni delle prestazioni;
- informazioni sui servizi erogati;
- assistenza e consigli.

Tali servizi, nei giorni e orari di ricevimento, sono erogati anche:

1. Telefonicamente al seguente recapito telefonico: 091 904825;
2. Direttamente presso il banco di accettazione.

È possibile, inoltre, richiedere la prenotazione delle prestazioni attraverso l'apposita funzione presente sul sito web "Prenota/Fissa un appuntamento".

La struttura è convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN). Per usufruire della convenzione, è necessaria la richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Pediatra di Libera Scelta nel caso di Utenti di età inferiore ai 14 anni. La partecipazione alla spesa sanitaria è prevista secondo le modalità stabilite di volta in volta dal Servizio Sanitario Regionale, nel rispetto delle esenzioni di legge.

	Carta dei Servizi	Rev. 23 del 19.09.2025
	Carta dei Servizi	
	Codifica: CS	

6. GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

A tutto il personale si applica il Contratto Collettivo Nazionale della Sanità Privata e tutte le sue periodiche revisioni.

6.1 Criteri guida

I criteri che guidano la gestione delle risorse umane sono essenzialmente quelli della presa in carico globale dell'Utente, della sinergia tra i vari interventi posti in essere e del lavoro d'équipe.

6.2 Turni di lavoro

I turni di lavoro dei singoli operatori vengono annualmente adattati all'esigenza dell'utenza in generale ed al singolo operatore in particolare. La scelta di non standardizzare l'orario di lavoro di tutti gli operatori (cioè il non inizio e fine del lavoro quotidiano uguale per tutti) permette alla nostra Organizzazione maggiore flessibilità nel modificare i turni più volte in un anno con l'accordo delle parti. Qualora sia l'operatore a doversi assentare per motivi di servizio, è previsto il recupero in altri orari concordati delle terapie non effettuate.

6.3 Sostituzioni

Il sistema delle sostituzioni prevede due possibilità: una interna, tramite l'interscambiabilità degli operatori tra loro; l'altra esterna, e cioè la sostituzione con altro personale di pari qualifica qualora l'assenza dell'operatore titolare si dovesse protrarre oltre i dieci giorni (maternità, malattia, astensione).

6.4 Reclutamento

Il reclutamento del personale avviene attingendo i nominativi dalla banca dati interna dei curricula pervenuti e debitamente classificati. La ricerca del personale più idoneo avviene previo colloquio valutativo dei requisiti con i responsabili dell'Organizzazione.

6.5 Formazione e aggiornamento

L'Organizzazione facilita anche a livello amministrativo (permesso retribuito) la formazione e l'aggiornamento continuo del personale. Sono previste tre modalità formative: a) individuale, riferita cioè ad ogni singolo profilo professionale; b) di équipe, rivolta all'acquisizione congiunta di strumenti e metodi del lavoro multidisciplinare; c) di Organizzazione, rivolta ad una migliore conoscenza dei quadri di riferimento concettuali delle politiche sanitarie.

	Carta dei Servizi	Rev. 23 del 19.09.2025
	Carta dei Servizi	
	Codifica: CS	

7. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SICUREZZA IN AMBIENTE DI LAVORO

I dati personali forniti dall'Utente al momento dell'erogazione del servizio sono tutelati secondo quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679, recante disposizioni a tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Il trattamento dei dati personali avviene sempre con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza. La struttura è adeguata alle norme di sicurezza, in particolare al D.Lgs. 81/08 e ss.mm.ii. Gli strumenti elettromedicali e l'impianto elettrico vengono periodicamente verificati da personale qualificato.

8. TICKET

Il ticket deve essere corrisposto nella misura e secondo le modalità stabilite dalla Regione Sicilia e dal S.S.N. Sono esentati dal pagamento del ticket tutti i soggetti che soddisfano i requisiti stabiliti dalla Regione Sicilia. L'Organizzazione mantiene aggiornate ed affisse in sala d'attesa le disposizioni emanate dalla Regione Sicilia contenenti modalità, misura del versamento del ticket, con i relativi tempi previsti per l'erogazione della visita fisiatrica e dei vari percorsi riabilitativi.

9. CONTROLLO DELLA TUTELA E DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

L'Organizzazione sottopone a regolare considerazione i propri risultati qualitativi attraverso rilevazioni oggettive periodiche, impegnandosi al monitoraggio sistematico degli standard di qualità mediante un'attività di controllo ed analisi dei parametri dei processi attivati per l'erogazione del servizio, dei suggerimenti e dei reclami pervenuti. Tali dati, insieme al monitoraggio sistematico della soddisfazione degli Utenti effettuata tramite rilevazioni periodiche, concorrono al miglioramento dell'offerta.

9.1 Reclami

KABAT S.R.L. garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità di sporgere reclami sui disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili per conoscere e risolvere problemi esistenti e adottare possibili interventi di miglioramento del servizio erogato. E' possibile presentare il reclamo attraverso le seguenti modalità:

- ✓ compilazione e sottoscrizione (non obbligatoria se si tratta di un reclamo non riferito ad una prestazione specifica) dell'apposito modulo predisposto, che può essere richiesto in accettazione;
- ✓ lettera in carta semplice indirizzata ed inviata alla Direzione o consegnata *brevi manu* in

	Carta dei Servizi	Rev. 23 del 19.09.2025
	Carta dei Servizi	
	Codifica: CS	

accettazione;

- ✓ fornendo verbalmente le proprie osservazioni in Direzione;
- ✓ segnalazione telefonica al numero 091 904825;
- ✓ tramite invio di posta elettronica alla cortese attenzione della Direzione, al seguente indirizzo di posta elettronica info@kabat.it;
- ✓ tramite invio di PEC all'indirizzo di posta elettronica certificata: direzione@pec.kabat.it.

La Direzione provvede:

- a dare una risposta immediata alle segnalazioni che necessitano di risoluzione immediata;
- negli altri casi, avvia un'indagine con i Responsabili dell'Area oggetto del reclamo e fornisce al reclamante, se indicato nel reclamo, una risposta entro 3 giorni ed, in ogni caso, provvede alla risoluzione del problema segnalato anche in forma anonima nei tempi e modi ritenuti più opportuni.

9.2 Indagini sulla soddisfazione degli utenti

All'Utente viene consegnato un questionario da compilare in forma anonima per monitorare le informazioni relative alla sua percezione sul fatto che l'Organizzazione abbia soddisfatto o meno i suoi requisiti. Con frequenza semestrale, la Direzione analizzerà le risposte date ai Questionari, provvedendo all'eliminazione di eventuali cause di disservizio o di insoddisfazione degli Utenti.

Su richiesta, l'Utente può consultare presso l'Amministrazione il report relativo alla qualità del servizio erogato.

10. RIFERIMENTI DELL'ORGANIZZAZIONE

Per qualunque comunicazione è possibile usare i seguenti recapiti:

KABAT S.R.L.

P. Iva: 02610580827

Via Plauto, 2 90011 – Bagheria (PA)

Tel. 091 904825

Fax: 091 9222928

Email: info@kabat.it

Pec: direzione@pec.kabat.it

	Carta dei Servizi	Rev. 23 del 19.09.2025
	Carta dei Servizi	
	Codifica: CS	

11. RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- Decreto legislativo 502/92, come modificato dal D.L. 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini
- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- DPCM 11/10/94 "Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" in G.U. n° 261 dell'8/11/1994
- 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"
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE.

Bagheria (PA), 19/09/2025