

CARTA DEI VALORI

MESOPHYSIO - CENTRO DI FISIOTERAPIA

Documento strategico di identità organizzativa

Versione 1.0 | Data emissione: 10.2025 | Approvato da: Direzione

PREMESSA:

La presente Carta dei Valori costituisce il documento fondante dell'identità di Mesophysio e definisce i principi guida che orientano la visione strategica, la missione e l'operato quotidiano di tutta l'organizzazione.

Essa si articola in coerenza con:

- *I principi etici di PhysioSwiss (Associazione Svizzera di Fisioterapia)*
- *La Dichiarazione di Principi di World Physiotherapy (già WCPT - World Confederation for Physical Therapy)*
- *Gli obiettivi di salute globale dell'OMS, con particolare riferimento al concetto di salute come "stato di completo benessere fisico, mentale e sociale"*
- *La Legge federale sulle professioni sanitarie (LPSan, RS 811.21)*
- *Il Codice Etico di Mesophysio (documento ME-CE-001)*

La Carta dei Valori rappresenta l'impegno di Mesophysio verso pazienti, collaboratori, partner e comunità, e costituisce il riferimento per ogni decisione strategica e operativa.

MISSION:

Mesophysio si impegna a fornire prestazioni fisioterapiche di eccellenza, orientate alla persona e fondate su evidenze scientifiche, contribuendo al miglioramento della salute, della funzionalità e della qualità di vita dei pazienti nella Valle Mesolcina e nel territorio circostante.

La nostra missione è mettere il paziente al centro di ogni nostra azione, fornendo un'assistenza fisioterapica di alta qualità, innovativa e personalizzata. Ci impegniamo a creare un ambiente accogliente, dove ogni sorriso rappresenti la nostra dedizione a migliorare la qualità della vita dei nostri pazienti.

Promuoviamo il benessere fisico e mentale attraverso un approccio multidisciplinare, valorizzando il dialogo e la collaborazione tra professionisti e pazienti. Siamo qua per offrire i migliori trattamenti ai nostri pazienti, guidati dai nostri valori.

Realizziamo la nostra missione attraverso:

- La centralità del paziente in ogni decisione clinica e organizzativa
- L'adozione di un approccio biopsicosociale alla salute, in linea con il modello ICF dell'OMS
- La pratica basata su evidenze scientifiche (Evidence-Based Practice)
- La formazione continua e lo sviluppo professionale del team
- La collaborazione interprofessionale e il lavoro in rete con il sistema sanitario territoriale
- L'accessibilità, l'equità e l'inclusione nell'erogazione dei servizi

“Un sorriso è come un raggio di luce in un mondo buio. Può cambiare l'umore di una persona e illuminare la giornata di tutti quelli intorno. La sua semplicità nasconde un potere incredibile, capace di diffondere gioia e calore. Proprio come il sole che fa rifiorire la natura, un sorriso può far sbocciare l'amicizia e il calore nei cuori delle persone. Quindi, non sottovalutare mai il potere di un sorriso sincero: è un regalo che puoi dare ogni giorno”.

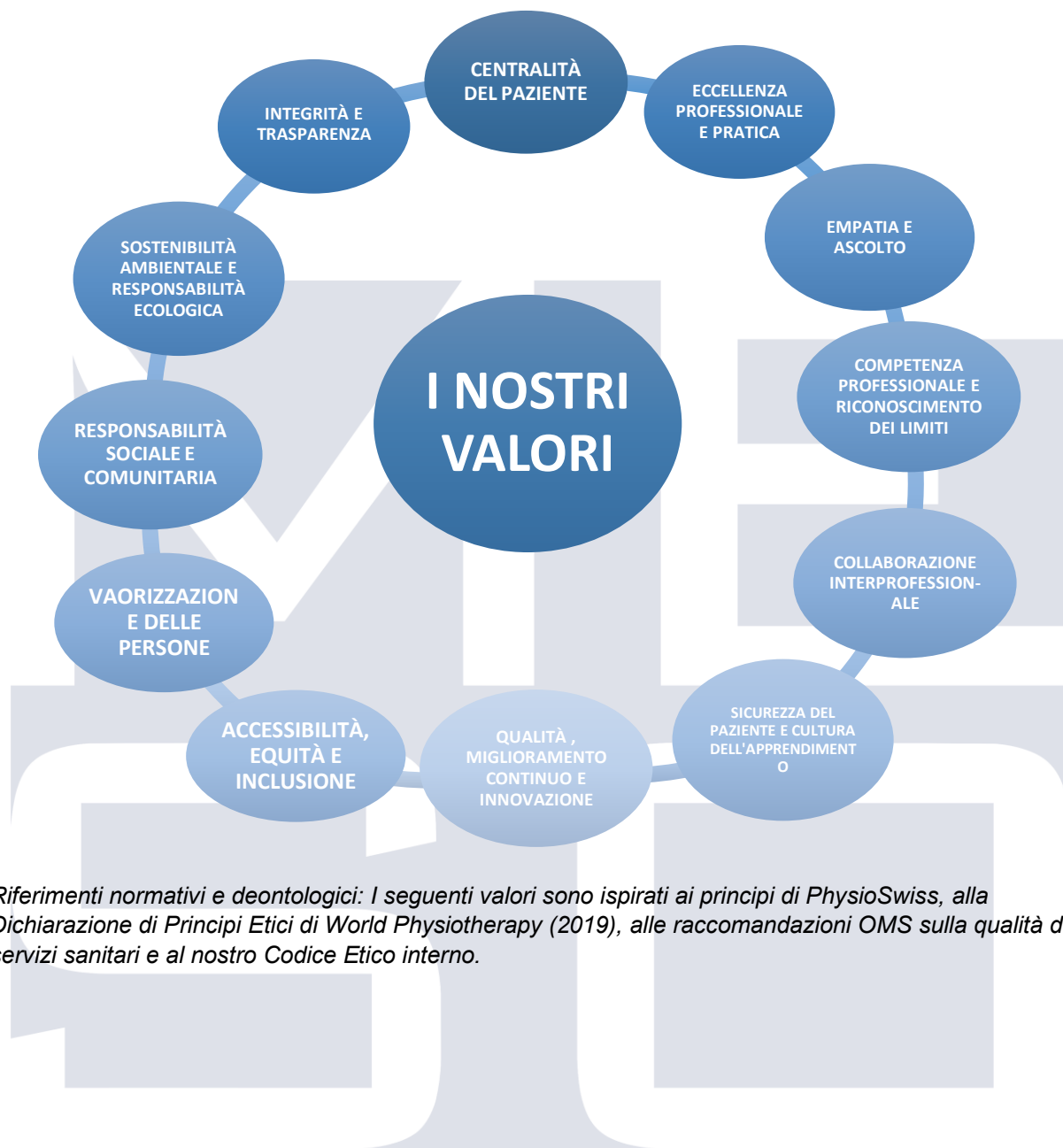
VISION:

La nostra visione è diventare il punto di riferimento nella Valle Mesolcina per la fisioterapia e il benessere, riconosciuti per la nostra dedizione al paziente e alla professionalità. Aspiriamo a crescere come una rete di specialisti integrati, in grado di rispondere alle sfide della salute con un approccio globale, dove il paziente è sempre al centro delle nostre scelte.

La nostra visione si concretizza nel:

- Essere un polo di eccellenza clinica, formativa e di ricerca applicata
- Creare una rete integrata di professionisti sanitari per garantire continuità assistenziale
- Promuovere la salute e la prevenzione a livello comunitario
- Essere riconosciuti come datore di lavoro attrattivo e ambiente di crescita professionale
- Contribuire attivamente allo sviluppo sanitario e sociale del territorio
- Innovare costantemente processi e trattamenti mantenendo l'umanità della cura

“Aspiriamo a diventare il cuore pulsante della nostra Valle Mesolcina, dove ogni sorriso e ogni gesto di cura si trasformano in un faro di salute e benessere per la nostra comunità.”



Riferimenti normativi e deontologici: I seguenti valori sono ispirati ai principi di PhysioSwiss, alla Dichiarazione di Principi Etici di World Physiotherapy (2019), alle raccomandazioni OMS sulla qualità dei servizi sanitari e al nostro Codice Etico interno.

PHYSIO

1. CENTRALITÀ DEL PAZIENTE/CLIENTE

- Riteniamo che il paziente debba essere il fulcro di ogni decisione. Ogni trattamento è personalizzato in base alle sue esigenze e aspettative.

Ci impegniamo a:

- Garantire che il paziente sia protagonista attivo del proprio percorso di cura
- Rispettare l'autodeterminazione e il diritto al consenso informato
- Personalizzare ogni intervento terapeutico in base alle caratteristiche individuali
- Assicurare trattamenti non discriminatori, indipendentemente da età, genere, origine, religione, condizione sociale o economica
- Tutelare la privacy e la riservatezza in ogni circostanza

In conformità con: Art. 7 LPSan (dignità della persona), Principi World Physiotherapy su patient-centered care, Dichiarazione Universale dei Diritti Umani (ONU)

2. ECCELLENZA PROFESSIONALE E PRATICA BASATA SU EVIDENZE

- Ci impegniamo a fornire prestazioni di massima qualità, fondate su conoscenze scientifiche aggiornate, competenze certificate e esperienza clinica.

Il nostro approccio si basa su:

- Evidence-Based Practice (EBP): integrazione di evidenze scientifiche, esperienza clinica e preferenze del paziente
- Formazione professionale continua obbligatoria per tutto il personale
- Aggiornamento costante delle competenze secondo le linee guida nazionali e internazionali
- Utilizzo di strumenti di valutazione validati e outcome measures standardizzati
- Revisione periodica dei protocolli clinici alla luce delle nuove evidenze

In conformità con: Direttive PhysioSwiss sulla formazione continua, Standards of Physical Therapy Practice (World Physiotherapy), Raccomandazioni OMS sull'evidence-based healthcare

3. EMPATIA, ASCOLTO E RELAZIONE TERAPEUTICA

- Crediamo che la relazione terapeutica efficace si costruisca attraverso l'ascolto attivo, l'empatia, il rispetto reciproco e la comunicazione autentica.

Coltiviamo la relazione terapeutica attraverso:

- Ascolto attivo e non giudicante dei bisogni, delle preoccupazioni e delle aspettative del paziente
- Comunicazione chiara, accessibile e adattata alle capacità di comprensione
- Rispetto dei tempi emotivi e psicologici del paziente
- Empatia e compassione nel riconoscere la sofferenza e la vulnerabilità
- Costruzione di fiducia attraverso coerenza, affidabilità e trasparenza

In conformità con: Principi di patient-centered communication (OMS), Core values PhysioSwiss, Framework biopsicosociale ICF

4. COMPETENZA PROFESSIONALE E RICONOSCIMENTO DEI LIMITI

- Operiamo nell'ambito delle nostre competenze certificate e riconosciamo l'importanza di identificare i limiti della nostra pratica professionale.

Ci impegniamo a:

- Esercitare esclusivamente nell'ambito delle competenze per cui siamo formati e autorizzati
- Richiedere supervisione o consulenza in situazioni cliniche complesse
- Indirizzare il paziente ad altri specialisti quando necessario
- Rifiutare interventi per i quali non disponiamo di formazione adeguata
- Mantenere e sviluppare continuamente le nostre competenze professionali

In conformità con: Art. 5 LPSan (doveri professionali), Codice Deontologico PhysioSwiss, Ethical Principles World Physiotherapy

5. COLLABORAZIONE INTERPROFESSIONALE

- Riconosciamo il valore della collaborazione tra diverse professioni sanitarie per garantire una presa in carico globale, integrata e coordinata.

Promuoviamo attivamente:

- Comunicazione efficace con medici prescrittori e altri professionisti della salute
- Partecipazione a équipes multidisciplinari quando appropriato
- Networking territoriale con servizi sanitari, sociali ed educativi
- Scambio di competenze e best practice tra professionisti
- Rispetto delle competenze specifiche di ciascuna professione

In conformità con: Framework OMS sull'interprofessional collaboration, Raccomandazioni PhysioSwiss sul lavoro in rete, Modello ICF multidimensionale

6. SICUREZZA DEL PAZIENTE E CULTURA DELL'APPRENDIMENTO

- La sicurezza del paziente è una priorità assoluta e promuoviamo una cultura organizzativa che considera gli errori come opportunità di apprendimento sistemico.

Implementiamo:

- Sistemi di segnalazione non punitiva degli eventi avversi e near miss
- Analisi delle cause profonde (Root Cause Analysis) per prevenire il ripetersi degli errori
- Protocolli di sicurezza basati sulle raccomandazioni OMS (WHO Patient Safety)
- Discussione aperta e costruttiva degli eventi critici in équipes
- Formazione continua sui temi della sicurezza e della gestione del rischio clinico

In conformità con: WHO Patient Safety Curriculum Guide, Swiss Patient Safety Foundation, Quality and Patient Safety Standards (World Physiotherapy)

PHYSIO

7. QUALITÀ, MIGLIORAMENTO CONTINUO E INNOVAZIONE

- Ci impegniamo nel miglioramento continuo della qualità attraverso il monitoraggio sistematico dei processi, l'innovazione responsabile e l'adattamento alle nuove evidenze.

Attuiamo:

- Sistema di gestione della qualità con audit interni periodici
- Rilevazione sistematica della soddisfazione del paziente e analisi dei feedback
- Monitoraggio di indicatori di processo e di esito clinico
- Implementazione di innovazioni tecnologiche e metodologiche validate scientificamente
- Cicli PDCA (Plan-Do-Check-Act) per il miglioramento continuo

In conformità con: Standard Qualicert, Raccomandazioni OMS sulla qualità dei servizi sanitari, Quality Assurance Guidelines (World Physiotherapy)

8. ACCESSIBILITÀ, EQUITÀ E INCLUSIONE

- Ci impegniamo a garantire l'accesso alle cure fisioterapiche senza discriminazioni e a promuovere l'equità nella salute.

Lavoriamo per:

- Rimuovere le barriere architettoniche e facilitare l'accesso fisico alla struttura
- Offrire servizi accessibili anche a persone con disabilità cognitive, sensoriali o motorie
- Adattare la comunicazione alle diverse capacità linguistiche e culturali
- Garantire flessibilità organizzativa per venire incontro a esigenze specifiche
- Collaborare con servizi sociali per facilitare l'accesso a persone in situazione di vulnerabilità

In conformità con: Legge federale sui disabili (LDis), Universal Health Coverage (OMS), Principi di equità PhysioSwiss

9. VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE E SVILUPPO PROFESSIONALE

- Consideriamo i nostri collaboratori la risorsa più preziosa e investiamo nella loro crescita professionale e nel loro benessere.

Promuoviamo:

- Ambiente di lavoro rispettoso, sicuro e stimolante
- Formazione continua obbligatoria e opportunità di specializzazione
- Supervisione clinica e mentoring per i professionisti junior
- Riconoscimento del merito e valorizzazione delle competenze individuali
- Equilibrio tra vita professionale e personale (work-life balance)
- Partecipazione attiva alle decisioni organizzative e cliniche

In conformità con: Direttive PhysioSwiss sullo sviluppo professionale, Raccomandazioni OMS su Health Workforce, Professional Development Framework (World Physiotherapy)

10. RESPONSABILITÀ SOCIALE E COMUNITARIA

- Riconosciamo la nostra responsabilità verso la comunità e ci impegniamo attivamente per la promozione della salute e del benessere collettivo.

Contribuiamo alla salute pubblica attraverso:

- Educazione sanitaria e promozione di stili di vita attivi e salutari
- Programmi di prevenzione primaria (prevenzione di malattie) e secondaria (diagnosi precoce)
- Collaborazione con enti territoriali, scuole, associazioni sportive e culturali
- Partecipazione a iniziative di salute comunitaria nella Valle Mesolcina
- Diffusione di informazioni scientificamente corrette sulla fisioterapia e la riabilitazione

In conformità con: Strategia "Salute2030" dell'Ufficio federale della sanità pubblica, Raccomandazioni OMS su Health Promotion, Community Engagement Guidelines (World Physiotherapy)

11. SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E RESPONSABILITÀ ECOLOGICA

- Siamo consapevoli dell'impatto ambientale delle nostre attività e ci impegniamo per una gestione sostenibile delle risorse.

Implementiamo pratiche sostenibili quali:

- Riduzione del consumo energetico e preferenza per energie rinnovabili
- Gestione responsabile dei rifiuti con raccolta differenziata e smaltimento corretto dei rifiuti sanitari
- Digitalizzazione dei processi per ridurre il consumo di carta
- Preferenza per materiali riutilizzabili, riciclabili o biodegradabili
- Scelta di fornitori con politiche ambientali responsabili
- Sensibilizzazione del personale e dei pazienti sui temi ambientali

In conformità con: Obiettivi di Sviluppo Sostenibile ONU (SDG 3 e SDG 13), Raccomandazioni OMS su Climate Change and Health, Green Healthcare Guidelines

12. INTEGRITÀ E TRASPARENZA

- Operiamo con integrità morale, trasparenza e responsabilità in tutte le nostre azioni professionali ed economiche.

Garantiamo:

- Trasparenza tariffaria e comunicazione chiara dei costi
- Assenza di conflitti di interesse nelle decisioni cliniche
- Rifiuto di qualsiasi forma di corruzione, favoritismo o vantaggio indebito
- Fatturazione corretta e conforme alle normative vigenti
- Rendicontazione trasparente verso pazienti, assicuratori e autorità
- Gestione responsabile delle risorse economiche e materiali

In conformità con: Codice Deontologico PhysioSwiss, Ethical Code of Conduct (World Physiotherapy), Normative tariffarie LCA/LAMal

IMPEGNI VERSO GLI STAKEHOLDER

VERSO I PAZIENTI/CLIENTI

- Fornire cure di qualità, sicure ed efficaci
- Rispettare la dignità, i diritti e le preferenze individuali
- Garantire informazione completa e consenso informato
- Assicurare continuità assistenziale e coordinamento con altri servizi
- Accogliere feedback e reclami in modo costruttivo

VERSO I COLLABORATORI

- Offrire un ambiente di lavoro sicuro, rispettoso e motivante
- Garantire opportunità di formazione e sviluppo professionale
- Valorizzare le competenze e riconoscere il contributo individuale
- Promuovere la partecipazione e il coinvolgimento decisionale
- Assicurare equità e trasparenza nella gestione delle risorse umane

VERSO I PARTNER E IL SISTEMA SANITARIO

- Collaborare in modo efficace con medici, specialisti e altre figure sanitarie
- Contribuire alla rete territoriale dei servizi sanitari e sociali
- Condividere conoscenze e best practice con colleghi e istituzioni
- Rispettare gli obblighi normativi e contrattuali
- Partecipare a progetti di ricerca e miglioramento del sistema sanitario

VERSO LA COMUNITÀ

- Promuovere attivamente la salute pubblica e la prevenzione
- Educare la popolazione su movimento, attività fisica e stili di vita sani
- Collaborare con istituzioni locali per progetti di salute territoriale
- Contribuire allo sviluppo sociale ed economico della Valle Mesolcina
- Operare con responsabilità ambientale e sostenibilità

ATTUAZIONE E MONITORAGGIO DEI VALORI

DIFFUSIONE E FORMAZIONE

La presente Carta dei Valori è:

- Consegnata a ogni nuovo collaboratore durante l'onboarding
- Esposta in area visibile al pubblico presso la struttura
- Oggetto di formazione periodica per tutto il personale
- Integrata nei processi decisionali strategici e operativi

Verifica dell'Aderenza

L'aderenza ai valori dichiarati è verificata attraverso:

- Audit interni annuali sulla qualità e l'etica professionale
- Survey di soddisfazione rivolte a pazienti e collaboratori
- Indicatori di performance allineati ai valori (es. tasso di aderenza a linee guida, livello di formazione continua, gestione reclami)
- Riunioni di team dedicate alla riflessione sui valori e alle sfide etiche
- Valutazione annuale delle performance che include la dimensione valoriale

Revisione della Carta

La Carta dei Valori è soggetta a revisione periodica (ogni 3 anni) o in occasione di:

- Cambiamenti significativi nel contesto normativo o professionale
- Modifiche organizzative rilevanti
- Feedback strutturato da parte di stakeholder interni ed esterni
- Evoluzione degli standard professionali di riferimento

PHYSIO