



UNIONE
ITALIANA DEI
CIECHI E DEGLI IPOVEDENTI ONLUS/APS
Sezione Territoriale di Catania

Carta dei Servizi

**Centro di riabilitazione
per soggetti ipovedenti e minorati
della vista**

Via Louis Braille, 6 - Catania

Contenuti della Carta dei servizi

Premessa: Il Centro di Riabilitazione di Catania: una "conquista" di civiltà

Presentazione della Carta dei servizi

Presentazione del Centro di riabilitazione

Dove siamo

Chi siamo

I locali

La nostra "missione"

Unione Italiana Ciechi, "madre" del Centro di Riabilitazione di Catania

Principi ispiratori del nostro Centro

Diritti e doveri degli utenti

Gli obiettivi e gli impegni

Presentazione dei servizi

Orari di apertura

Servizi offerti

Metodiche riabilitative -orientamento e mobilità

Metodiche riabilitative visive utilizzate

Ammissione ed erogazione delle prestazioni

Documenti necessari per l'ammissione

Procedure per l'erogazione dei servizi

Prenotazioni e lista di segnalazione

Rispetto della privacy

Dimissioni

Collaborazione di personale volontario

Quali garanzie offriamo all'utente

Ufficio Relazioni con il pubblico e gestione reclami

Soddisfazione dell'utente

Gestione delle non conformità

Fattori, indicatori e standards di qualità

PREMESSA:

Il Centro di Riabilitazione di Catania: una “conquista” di civiltà

L'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti onlus da quasi 90 anni ha svolto un'importante ruolo sociale riuscendo a conseguire il riscatto morale, sociale, culturale e lavorativo dei ciechi ed ipovedenti italiani. Essa, attraverso la sua gloriosa storia ha ispirato lo Stato e le Istituzioni a promuovere interventi sociali anche in favore di tutta l'invalidistica italiana. L'Unione Italiana Ciechi e degli Ipovedenti, Ente Morale, Onlus ha avuto attribuiti dallo Stato la rappresentanza e la tutela morale e materiale di tutti i non vedenti ed ipovedenti italiani.

L'UIC,I. in particolare negli ultimi anni, ha rivolto la sua fondamentale attività a favore dei minorati della vista promovendo numerosi servizi per favorire la loro autonomia personale e, quindi, facilitarne la loro integrazione sociale. La cecità, come affermato dall'O.M.S. (Organizzazione mondiale della Sanità) è la più grave delle minorazioni in quanto priva la persona della sua autonomia e libertà; infatti l'83% delle informazioni che la persona riceve provengono dalla vista e su questo ognuno ha il dovere di riflettere e di immaginare.

Nell'ambito dei numerosi e fondamentali servizi assicurati ai non vedenti per migliorare la qualità della vita e strapparli dall'isolamento, l'UIC ha inserito fra le sue attività la riabilitazione psicofisica, morale curando in particolare l'orientamento e la mobilità, indispensabili per l'acquisizione di un minimum di autonomia personale.

Come è noto i ciechi in Sicilia sono oltre 35.000, mentre gli ipovedenti in possesso da 1 a 3 decimi, ai sensi della L. 138/2001, sono oltre 90.000, questi ultimi in preoccupante aumento.

Per non parlare dei ciechi pluriminorati gravi che in Sicilia sono più di 500 anche questi in allarmante aumento.

Negli ultimi anni in America ed in Europa si è promossa la riabilitazione visiva, in quanto questa, attraverso metodiche e nuovi ausili tiflotecnici e tifloinformatici danno alla persona sicurezza ed autonomia per gli atti fondamentali di vita quotidiana e di relazione.

La Sezione Territoriale di Catania dell'UICI che assiste oltre 4000 non vedenti e 9000 ipovedenti, ha creato, fra i suoi numerosi servizi, un Centro di Riabilitazione per ciechi, ipovedenti e ciechi pluriminorati attraverso una civilissima convenzione stipulata con l'ASP di Catania, che unitamente alla regione Sicilia, ha compreso, con intelligenza e sensibilità, la bontà e l'efficacia di questi importanti servizi di riabilitazione personale. Il Centro di Catania, unico nel suo genere in Sicilia e nel Meridione d'Italia, assicura quotidianamente a tutti i minorati della vista, bambini, giovani ed alla gran massa di anziani non vedenti, prestazioni quali: visita oculistica, consulenza psicologica, neuropsichiatrica, assistenza sociale, riabilitazione ortottica, fisioterapia e logopedia, con metodiche di orientamento e mobilità e manualità senza prescindere dall'apprendimento del metodo Braille e dell'utilizzo dei nuovi strumenti tifloinformatici e tiflotecnici quali, lenti Kepleriane, Galileiane e ipercorrettive, video ingranditori, computer e sintesi vocali, barra Braille, Internet.

Tali fondamentali servizi riabilitativi danno ai soggetti fruitori fiducia, sicurezza, benessere oltre ad essere di grande conforto ed incoraggiamento per le loro famiglie.

La riabilitazione, nelle sue svariate forme applicative, è un segno altissimo di civiltà e costituisce un alto valore sociale ed un categorico dovere della società e delle istituzioni verso chi dalla sorte ha avuto meno e per questo merita l'attenzione, la comprensione e la solidarietà di tutti.



Presentazione della Carta dei servizi

La Carta dei Servizi è un importante strumento per l'utenza, essenzialmente di carattere divulgativo: contiene infatti le informazioni necessarie per chi vuole avvicinarsi al nostro Centro per usufruire dei nostri servizi.

La Carta dei servizi, inoltre, in conformità al Decreto 890 del 2002 sull'accreditamento delle strutture sanitarie in Sicilia e ad altra normativa nazionale^(*), contiene gli standards di qualità dei servizi erogati, pertanto offre all'utenza un vero e proprio strumento di controllo della qualità del Centro e può essere considerata una sorta di patto tra utenti, operatori ed amministratori.

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta l'anno e revisionato ogni qual volta sia necessario.

^(*) direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio del 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", DPCM 19 maggio 1995, concernente lo "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari", linee guida del Ministero della Sanità (SCPS) N. 2/95 relative all'"Attuazione della carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale".

Presentazione del Centro di riabilitazione

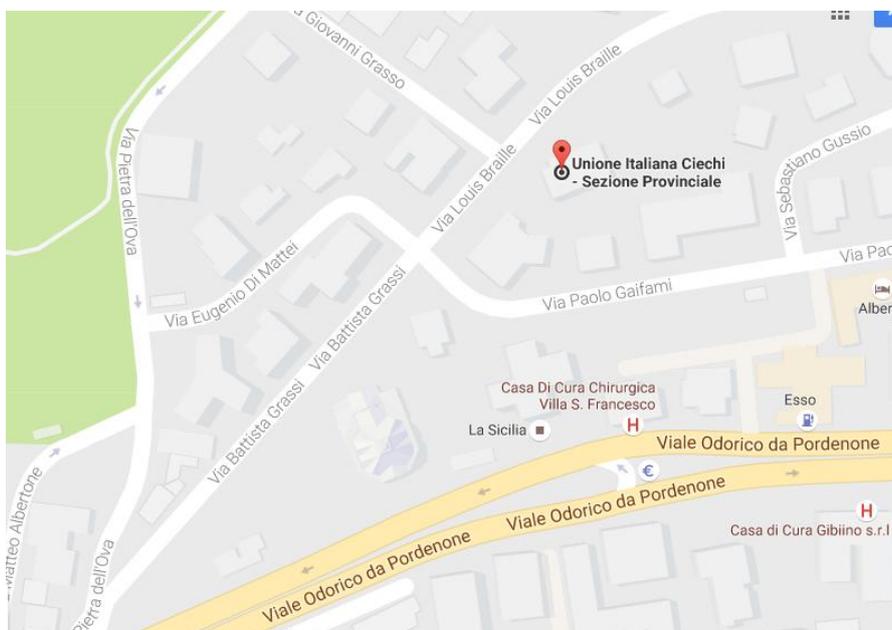
Il nostro Centro di riabilitazione eroga prestazioni sanitarie riabilitative di cui al comma 1 dell'art. 26 della Legge n. 833/1978 e art. 7 della Legge 104/92, per **soggetti ipovedenti e minorati della vista in età evolutiva o adulta** (di cui all'art. 3 della Legge 104/92), in regime ambulatoriale.

Il Centro è convenzionato con l'ASP di Catania per l'erogazione di 38 prestazioni ambulatoriali giornaliere.

Non è prevista l'erogazione di prestazioni extra-convenzione.

Dove siamo

Il nostro Centro di riabilitazione si trova, presso la ridente sede della sezione Territoriale di **Catania** dell'Unione Italiana Ciechi e degli Ipovedenti, in **Via Louis Braille n. 6**



I nostri recapiti sono: **tel 095-333380, fax 095-222024.**

E-mail uicct@uiciechi.it. Il sito internet è <http://www.uiccatania.it/>.



Chi siamo

Rappresentante - Presidente Sezione U.I.C.I. di Catania

Equipe composta da:

Direttore Sanitario Medico Oculista

Responsabile Amministrativo

Assistente sociale

Neuropsichiatra infantile

Psicologo

Ortottisti

Terapisti della riabilitazione

Logopedisti

Ausiliari socio sanitari

I locali

Il Centro di riabilitazione è annessa presso l'accogliente sede della Sezione Territoriale di Catania dell'UICI, una struttura su tre livelli, circondata da uno spazio verde, proprio al centro della città.



Ingresso del Centro di Riabilitazione dell'Unione Italiana Ciechi Sez. Prov.le di Catania

Il Centro ha a disposizione alcuni locali dell'UICI, adeguati alla quantità e tipologia degli interventi ed, in particolare, dispone di:

- ⊗ Ambulatorio oculistico
- ⊗ Sala Direzione amministrativa
- ⊗ Sala colloqui Servizio Sociale
- ⊗ Sala attesa familiari
- ⊗ Box adibiti alla riabilitazione visiva
- ⊗ Box adibito alla riabilitazione orientamento e mobilità
- ⊗ Box adibiti alla logopedia
- ⊗ Servizi igienici attrezzati per gli utenti, per gli accompagnatori e per il personale

La nostra "missione"

L'Unione Italiana Ciechi dei Ciechi e degli Ipovedenti, "madre" del Centro di Riabilitazione di Catania

L'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti Onlus, fondata a Genova il 26 ottobre 1920, eretta in ente morale con R.D. 29 luglio 1923, n. 1789, organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS) ha personalità giuridica di diritto privato per effetto del D.P.R. 23 dicembre 1978, ed ha la sua sede centrale e legale in Roma, Via Borgognona, 38, cap 00187.

L'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti opera, senza fini di lucro, per l'esclusivo perseguimento di finalità di solidarietà sociale e l'integrazione dei ciechi ed ipovedenti nella società, perseguendone l'unità. L'Unione promuove ed attua, anche mediante la creazione di apposite strutture operative, ogni iniziativa a favore dei ciechi ed ipovedenti, in base a specifiche convenzioni con le pubbliche amministrazioni competenti o, relativamente a tipologie d'interventi non realizzate da queste, previa comunicazione alle medesime.

In particolare, l'U.I.C.I.:

- ❖ favorisce la piena attuazione dei diritti umani, civili e sociali dei ciechi ed ipovedenti, la loro equiparazione sociale e l'integrazione in ogni ambito della vita civile, promuovendo specifici interventi;
- ❖ promuove ed attua iniziative per la prevenzione della cecità, per il recupero visivo, per la riabilitazione funzionale e sociale dei ciechi ed ipovedenti;
- ❖ promuove ed attua iniziative per l'istruzione dei ciechi ed ipovedenti e per la loro formazione culturale e professionale;



- ❖ promuove la piena attuazione del diritto al lavoro per i ciechi ed ipovedenti, favorendone il collocamento lavorativo e l'attività professionale in forme individuali o cooperative;
- ❖ attua iniziative assistenziali rispondenti alle necessità dei ciechi ed ipovedenti, con particolare attenzione ai pluriminorati e agli anziani;
- ❖ opera nel campo tiflogico e tiflotecnico per garantire la disponibilità di sempre più avanzati strumenti.

Principi ispiratori del nostro Centro

Eguaglianza e imparzialità: i rapporti con gli utenti sono fondati su regole uguali per tutti e non possono essere esercitate forme discriminatorie, a tutti gli utenti vengono garantite le medesime condizioni per accedere e fruire dei servizi offerti dalla struttura;

Continuità: i servizi sono erogati con costanza, continuità e regolarità nel rispetto dei principi sanciti dalla legge e fermo restando quanto previsto dai contratti collettivi nazionali di lavoro dei propri dipendenti;

Diritto di scelta: l'utente viene sempre lasciato libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto;

Partecipazione: viene favorita la partecipazione attiva dell'utente a tutti gli aspetti gestionali che lo riguardano: per questa ragione, sin dal primo contatto, l'utente riceve le necessarie informazioni in merito ai suoi diritti ed alle modalità con cui inoltrare eventuali reclami;

Efficienza ed efficacia: l'U.I.C.I ha definito adeguati strumenti di pianificazione e controllo attraverso i quali segue la propria capacità di soddisfare le esigenze dell'utenza senza sprechi di risorse;

Garanzia della privacy: i dati e le informazioni degli utenti sono gestiti in forma rigorosamente controllata, nel rispetto delle leggi vigenti e della correttezza e della deontologia professionale degli operatori;

Soddisfazione dell'utente: l'utente è considerato come un individuo con dignità, capacità critica e diritto di scelta, che deve essere completamente soddisfatto per tutti i servizi che riceve; la qualità delle prestazioni erogate al paziente, quindi, non deve limitarsi solo all'efficacia della prestazione riabilitativa, ma deve comprendere anche la funzionalità e l'affidabilità dei servizi di supporto.

Diritti degli utenti (tratto dall'Allegato 7 al DPCM Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari - G.U. 31 maggio 1995, n. 125)

- ⊗ L'utente ha il diritto di ottenere informazioni relative alle caratteristiche della struttura, alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. L'identificazione del personale interlocutore dell'utente avviene tramite cartellino identificativo.
- ⊗ L'utente ha diritto di essere trattato professionalmente da parte del personale che è tenuto a rivolgersi a lui in modo cortese e rispettoso, individuandolo con il suo nome e cognome ed interpellandolo con la particella pronominale "Lei".
- ⊗ L'utente ha diritto alla riservatezza nell'esecuzione delle visite e dei trattamenti, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali.
- ⊗ L'utente ha diritto ad essere informato con parole semplici sul decorso della sua patologia e sulle terapie cui sarà sottoposto, comprese informazioni circa eventuali rischi o disagi conseguenti al trattamento, affinché sia pienamente consapevole e partecipe. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego dell'utente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- ⊗ L'utente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.
- ⊗ All'interno delle strutture devono essere sempre garantite le condizioni ambientali migliori (al di là degli aspetti connessi con l'igiene ed il confort alberghiero).
- ⊗ L'utente ha diritto a veder presi in considerazione gli eventuali reclami su disservizi; ha diritto a conoscere entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato e ha diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuta.

Gli obiettivi e gli impegni

L'UIC sezione provinciale di Catania, al fine di assicurare un livello adeguato di qualità del servizio erogato alla sua utenza ed a quella del Centro, ha intrapreso la strada della certificazione di qualità (in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2008): il sistema di qualità, infatti, con i suoi strumenti, garantisce il controllo del processo e permette di studiare le opportunità di miglioramento.

Due sono i nostri obiettivi generali primari:

- ⊗ rispettare costantemente tutti gli impegni assunti con l'utenza attraverso la presente Carta dei Servizi e gli altri documenti contrattuali;
- ⊗ raggiungere un elevato livello di soddisfazione dell'utente.

Al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi, l'UIC sezione provinciale di Catania insieme al Centro di Riabilitazione si impegnano a:

- ⊗ assicurare la soddisfazione dei propri operatori (questo è infatti uno dei presupposti fondamentali per l'erogazione di un servizio di qualità);
- ⊗ promuovere la formazione continuativa del personale;
- ⊗ mantenere attivo un sistema di raccolta e monitoraggio dei reclami dal qual fare scaturire interventi correttivi e migliorativi dell'organizzazione;
- ⊗ raccogliere annualmente dati sulla soddisfazione dei propri utenti, al fine di poter individuare opportunità di miglioramento;
- ⊗ assicurare l'erogazione delle prestazioni in ambienti e con strumenti adeguati, confortevoli e sicuri;
- ⊗ operare nel rispetto di tutte le norme di legge;
- ⊗ favorire la massima circolazione delle informazioni e delle idee;
- ⊗ monitorare le attività che influenzano la qualità dei propri servizi, raccogliendo ed analizzando i dati che permettono di definire ed attuare appropriate azioni preventive volte all'eliminazione delle cause di potenziali non conformità.

Al fine di monitorare il raggiungimento degli obiettivi generali, sono stati individuati i processi e definiti adeguati indicatori che consentono di avere una visione oggettiva dell'andamento degli stessi. Con periodicità annuale, solitamente a fine anno, la Direzione dell'UICI Sezione Territoriale di Catania, sentiti i Responsabili del Centro, individua gli obiettivi specifici da perseguire nell'anno futuro e analizza i dati pervenuti per l'anno in corso, traendo le opportune conclusioni e definendo un piano di miglioramento.

Presentazione dei servizi

Orari di apertura del Centro

I servizi sono erogati dal lunedì e venerdì dalle ore 8,00 alle ore 20,00, il martedì ed il giovedì dalle 14.00 alle 20.00 e il sabato dalle ore 8,00 alle ore 14,00.

Servizi offerti

- ⊗ Visita specialistica oculistica
- ⊗ Visita specialistica neuropsichiatrica
- ⊗ Psicologo- Counseling familiare
- ⊗ Servizio Sociale Professionale
- ⊗ Riabilitazione visiva effettuata da Ortottisti
- ⊗ Riabilitazione "orientamento e mobilità" effettuata da Terapisti della Riabilitazione
- ⊗ Riabilitazione logopedica

Metodiche riabilitative visive utilizzate

L'obiettivo di tali metodiche è quello di utilizzare al meglio il residuo visivo.

- ⊗ Riabilitazione visiva in età evolutiva
- ⊗ Riabilitazione neuro-psico-sensoriale e neuro-psico-visiva
- ⊗ Riabilitazione mediante softwares educativo didattici
- ⊗ Riabilitazione mediante ausili ottici (sistema galileiano, kepleriano, aplanatici e ipercorrettivi) e sistemi elettronici (softwares ingrandenti, videoingranditore)



Metodiche riabilitative -orientamento e mobilità

L'obiettivo di tali metodiche è quello di dare alle persone non autonome sia negli ambienti conosciuti che sconosciuti.

- ⊗ Tecniche di accompagnamento
- ⊗ Tecniche di auto protezione
- ⊗ Tecniche di ricerca
- ⊗ Tecniche di utilizzo del bastone bianco
- ⊗ Stimolazioni sensoriali (dei sensi vicarianti)
- ⊗ Autonomia personale e domestica
- ⊗ Manualità
- ⊗ Rieducazione posturale.



vedenti o ipovedenti una maggiore

Ammissione ed erogazione delle prestazioni

Documenti necessari per l'ammissione

- ⊗ Utente adulto: Verbale della Commissione Medica Provinciale dei ciechi civili, oppure il Verbale di invalidità civile che attesti il deficit visivo diagnosticato dalla Commissione Medica;
- ⊗ Utente minore: certificato oculistico di struttura pubblica con dati anagrafici del paziente e la quantificazione del visus;
- ⊗ Codice fiscale;
- ⊗ Modulistica da compilare presso il Centro

Procedure per l'erogazione dei servizi

L'interessato può contattare l'Assistente Sociale, telefonando al numero **095 333380 /3346339405**. Gli utenti in possesso dei requisiti per l'ammissione sono sottoposti ad una visita da parte dell'equipe.

Per ciascun utente, l'équipe stila un **Progetto riabilitativo individuale**, che, a fronte dei dati iniziali (diagnosi, osservazioni del personale medico e paramedico), definisce gli obiettivi e gli strumenti necessari per raggiungerli (programma riabilitativo). Il progetto riabilitativo è condiviso con l'utente e/o i familiari e sottoposto a riesami periodici per valutare il livello di raggiungimento degli obiettivi.

La seduta di terapia, è di 45 minuti per un periodo di 90 giorni prorogabili al termine dei quali, a seguito di rivalutazione con l'equipe, può essere effettuata alla ASP la richiesta di proroga.

Si fa presente che l'orario di terapia concordato con i servizi sociali è tassativo ed eventuali richieste di variazioni devono essere giustificate, ove possibile documentalmente. Per motivi di carattere tecnico-organizzativo, si riserva la facoltà di rigettare le richieste di variazioni di orario delle terapie.

Al fine di rendere i servizi perfettamente efficienti, si pregano gli utenti di attenersi alle seguenti prescrizioni:

- ⊗ Le **assenze di durata superiore a 4 giorni** consecutivi devono essere giustificate tramite certificato del medico di base, da sottoporre, al rientro, al Responsabile Amministrativo.
 - ⊗ Se l'utente ha necessità di sottoporsi a **ricovero ospedaliero**, deve comunicare la sospensione dal trattamento riabilitativo immediatamente all'Assistente Sociale, per le opportune comunicazioni all'ASP di appartenenza. La ripresa del trattamento deve essere preventivamente concordata con il Servizio Sociale e al rientro presso il Centro, l'utente deve consegnare all'Assistente Sociale il certificato di dimissioni rilasciato dalla Azienda Ospedaliera o centro convenzionato con il servizio sanitario nazionale.
 - ⊗ Se l'utente ha necessità di sospendere la terapia, deve fare richiesta ufficiale all'Assistente Sociale, per le opportune comunicazioni all'ASP di appartenenza. La ripresa del trattamento deve essere preventivamente concordata con il Servizio Sociale e al rientro presso il Centro non può essere garantito lo stesso terapeuta e la stessa fascia oraria. Nel caso di sospensione che si protragga per oltre 30 giorni, il Centro si riserva la facoltà di dimettere d'ufficio l'utente.
 - ⊗ Ricordiamo che le assenze frammentano il training riabilitativo, influenzando negativamente sui risultati che si intendono raggiungere, pertanto si prega di ridurre al minimo le assenze.
 - ⊗ Nel caso di **cambio di residenza o domicilio**, l'utente è tenuto a darne informazione al Responsabile Amministrativo, dal momento che la cosa potrebbe comportare una variazione dell'ASP di appartenenza.
 - ⊗ Gli utenti sono pregati di effettuare le **richieste di certificati** di frequenza, certificati medici, ecc., per iscritto e con anticipo di almeno 10 giorni, per informazioni rivolgersi al personale ausiliario.
-

Infine, alcune **regole generali per il buon funzionamento dell'ambulatorio**, nell'interesse degli utenti:

- ⊗ Gli utenti sono invitati a non parcheggiare l'automobile davanti il cancello, se non per soggetti non deambulanti il tempo necessario all'accesso in struttura.
- ⊗ I genitori di minori hanno l'obbligo di rimanere in struttura durante l'effettuazione della terapia, eventuali allontanamenti momentanei, dovranno essere comunicati agli ausiliari di turno fornendo una reperibilità.
- ⊗ Gli utenti sono invitati a prelevare i minori con puntualità, a fine terapia, poiché il Centro non si assume le responsabilità della loro sorveglianza.
- ⊗ Al termine del trattamento, l'utente è tenuto a firmare il registro per attestare l'avvenuta prestazione.
- ⊗ L'utente è pregato di attendere nell'apposita sala d'attesa l'inizio trattamento in quanto è severamente vietato l'accesso agli accompagnatori nei box terapia al fine di rispettare la riservatezza nei confronti degli altri utenti.
- ⊗ Gli utenti sono invitati ad avere cura dei minori che stazionano in sala di attesa, affinché non arrechino danni a se stessi o ad altri.

Si ricorda che e' vietato assistere i pazienti durante la terapia se non dietro autorizzazione da parte del Direttore Sanitario (Medico Responsabile). Nel caso di soggetti pluriminorati, sempre su autorizzazione del Direttore Sanitario, è consentita la presenza di un familiare.

Prenotazioni e lista di segnalazione

È possibile che, al momento della richiesta, non vi sia la disponibilità di posti, pertanto l'utente, dopo essere stato ritenuto idoneo, potrebbe essere inserito in lista d'attesa.

I tempi di attesa del Centro di riabilitazione sono legati a diversi fattori, quali:

- ⊗ Carattere della patologia e età dell'utente (precedenza per l'età evolutiva e per i soggetti pluriminorati);
- ⊗ Ordine cronologico;
- ⊗ Disponibilità ad accettare gli orari di trattamento
- ⊗ Disponibilità ad accettare il tipo di trattamento riabilitativo concordato con lo specialista (medico/oculista).

Norme generali di accesso in struttura (COVID)

- ⊗ L'accesso in struttura è consentito per l'erogazione alle prestazioni sanitarie negli orari prestabiliti e per consulto medico previo appuntamento.
- ⊗ È vietato l'accesso alle persone con sintomi respiratori (raffreddore, tosse, mal di gola) o febbre > 37,5°C.
- ⊗ Tutti devono indossare mascherine di protezione/chirurgiche per tutto il tempo di permanenza. All'interno delle strutture è vietato l'utilizzo di mascherine dotate di valvole di efflusso.
- ⊗ Gli utenti si devono presentare non prima di 15 minuti rispetto all'orario fissato per l'appuntamento e lasciare la struttura il prima possibile.

Teleriabilitazione

Il Centro di riabilitazione può erogare le prestazioni anche in modalità remoto presso il domicilio dell'utente.

Il servizio deve essere espressamente richiesto dall'Utente e concordato, per una valutazione sia tecnica che sanitaria, con l'equipe della struttura.

Rispetto della privacy (D. Lgs. 196/2003 - Regolamento UE n. 2016/679)

Il Centro di riabilitazione garantisce la riservatezza dei dati personali di ogni utente attraverso l'adozione di una serie di comportamenti e di atti (rif art. 13 del D.Lgs. 196/2003 e dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679).

In occasione del primo incontro, l'utente è informato, attraverso la consegna di un documento scritto, circa le modalità di trattamento dei dati personali e sensibili e circa i propri diritti e gli viene richiesto l'esplicito consenso al trattamento dei dati, specificando che la negazione del consenso causerebbe l'immediata interruzione del rapporto. In questa sede, gli viene anche chiesto di individuare una o più persone cui è possibile divulgare informazioni circa la sua salute ed il suo stato di trattamento.

Dimissioni

L'utente, che raggiunge gli obiettivi definiti nel progetto riabilitativo individuale, viene dimesso, previa valutazione, dall'equipe. Nel caso in cui l'utente volesse dimettersi in anticipo, deve far pervenire comunicazione scritta ai Servizi Sociali.

Quali garanzie offriamo all'utente

Ufficio relazioni con il pubblico e gestione reclami

L'U.R.P. rappresentato dall'Assistente Sociale, si relaziona con gli utenti e le loro famiglie, accogliendo richieste, suggerimenti e reclami.

L'utente può presentare un reclamo, a seguito di un disservizio:

- ❖ inviando una lettera redatta in carta semplice, indirizzata al Rappresentante Legale del Centro e p.c. al Direttore Sanitario ed al Responsabile Amministrativo;
- ❖ compilando il modulo segnalazione reclami, per il quale si prega di rivolgersi al personale ausiliario, da far pervenire al Responsabile Amministrativo o imbucare nell'apposita cassetta.

Il Centro si impegna ad adottare le misure idonee alla risoluzione del problema e a comunicare all'utente le soluzioni adottate per il trattamento del reclamo.

Tutti i dati relativi ai reclami sono sottoposti ad analisi delle cause e analisi statistica al fine di studiare opportunità di miglioramento.

Soddisfazione dell'utente

Il Centro di riabilitazione si impegna a monitorare annualmente il grado di soddisfazione degli utenti tramite la somministrazione di questionari. I dati relativi alla soddisfazione dell'utente sono analizzati allo scopo di mettere in luce punti deboli e punti di forza del servizio, così da poter agire per migliorarlo. I risultati di tali analisi sono disponibili per la consultazione da parte degli utenti.

Gestione delle non conformità

Il personale ha il compito di rilevare qualunque situazione "non conforme", ovvero non corrispondente a quanto previsto dalle procedure di gestione e/o dalle leggi cogenti. Le non conformità sono immediatamente corrette e quindi studiate per individuarne le cause e prevenirne il ripetersi. Le non conformità sono sottoposte ad analisi statistica per individuare opportunità di miglioramento.

Fattori, indicatori e standards di qualità

I **fattori di qualità** di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio.

Gli **indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.

Uno **standard di qualità** è un valore atteso per un certo indicatore; nel caso di standards basati su indicatori quantitativi, gli standards sono espressi o da soglie massime (o minime o da valori medi di riferimento). Gli standards sono dunque *livelli attesi di qualità del servizio all'utenza*, su cui ci si impegna per *assicurarne* il rispetto. *Gli standards della Carta dei servizi sono obiettivi dichiarati e costituiscono forme di garanzia all'utente sul tema del servizio.*

Tabella di riferimento

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
EROGAZIONE DEL SERVIZIO	Prestazioni giornaliere	35
	Tempo massimo di attesa per usufruire dei servizi	3 mesi
PROGETTO INDIVIDUALE	Per ciascun utente è definito uno specifico progetto riabilitativo	---
	Riesami del progetto individuale	Almeno trimestrale
	Condivisione del progetto con l'utente e/o i familiari	---
STRUMENTAZIONE IDONEA	Utilizzo di software e strumenti specifici per la riabilitazione visiva	---



FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	Periodicità di somministrazione dei questionari per la valutazione della soddisfazione	a tutti gli utenti
	Punteggio relativo ai questionari di soddisfazione	
	% dimessi perché insoddisfatti	<1%
	Comunicazione all'utente sulle soluzioni adottate per rispondere al reclamo	15 giorni lavorativi