

# CARTA DEI SERVIZI

## Riabilitazione globale

Riabilitazione psichiatrica

Cure domiciliari

Centro multispecialistico

per l'età evolutiva

ctr

ctr  
Coop. Sociale CTR Onlus

CTR Onlus Carbonia



Centro Ambulatoriale di Riabilitazione Globale  
CTR Onlus **Carbonia**

## **Carta dei Servizi**

Rev. 05 del 01/09/2023

**Medico responsabile**  
**dott.ssa Melisa Iris Sabina Vacca**  
Specialista in Neurologia

Rinnovo Accreditamento definitivo dal 06 novembre 2022 al 05 novembre 2027

**Sede Operativa:** via Croazia, 1 – 09013 Carbonia (SU) – tel. 0781 671855  
e-mail: cr.carbonia@ctr.it – pec: cr.carbonia@pec.ctr.it

**Sede Legale:** Coop. Sociale CTR Onlus – via Roma, 167 – 09124 Cagliari  
tel. 070 664497 – e-mail: coop@ctr.it – pec: protocollo@pec.ctr.it

Società con Sistemi di Gestione per la Qualità e la Responsabilità Sociale  
certificati UNI EN ISO 9001:2015 – Certificato n. 33517/16/S  
SA 8000:2014 – Certificato n. SA-775

## LA CARTA DEI SERVIZI: che cos'è e a che cosa serve

La Carta dei Servizi è il patto tra il soggetto che eroga i servizi e i cittadini che gli utilizzano nella quale sono definiti i principi e gli standard di qualità che il centro si impegna a rispettare nell'erogazione delle proprie prestazioni.

La Carta dei Servizi della struttura è utile ai cittadini per conoscere, scegliere, partecipare e verificare i servizi offerti, contribuendo all'evoluzione degli stessi in un'ottica di miglioramento continuo.

È uno strumento dinamico, suscettibile di verifiche ed aggiustamenti, i cui risultati devono essere oggetto di periodici monitoraggi e di attenta riflessione da parte dell'intera organizzazione amministrativa.

Gli obiettivi del documento sono quindi

- promulgare la vision, la mission e i valori che caratterizzano l'organizzazione;
- illustrare i servizi offerti per permettere una comunicazione efficace verso gli utenti;
- offrire uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi;
- testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, grazie anche alle opinioni espresse dagli utenti che hanno usufruito dei nostri servizi.

Questo documento è rivolto a Enti e Istituzioni, cittadini e interlocutori del Centro Riabilitativo CTR Onlus di Carbonia ed è disponibile sul sito internet aziendale.

*La direzione*  
Coop. Sociale CTR Onlus

## INDICE

<b>1. CHI SIAMO</b>	<b>7</b>
L'Organizzazione	7
La struttura	8
Mission	8
Vision	9
Obiettivi	9
Dove siamo	10
<b>2. SERVIZI EROGATI</b>	<b>11</b>
Interventi di Riabilitazione Globale	11
Modalità operative	11
Attività di consulenza specialistica medica e psico pedagogica	11
Attività di valutazione dei pazienti	11
<b>3. AMBITI DI INTERVENTO E PERSONALE OPERATIVO</b>	<b>13</b>
Età Adulta	13
Età Evolutiva	14
Personale operativo nel Servizio	15
<b>4. ORARI DI APERTURA</b>	<b>16</b>
<b>5. MODALITÀ DI ACCESSO</b>	<b>16</b>
<b>6. STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>17</b>
<b>7. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE</b>	<b>20</b>
<b>8. SEGNALAZIONI E RECLAMI</b>	<b>22</b>
<b>9. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE</b>	<b>22</b>
<b>10. RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY</b>	<b>22</b>

# 1 CHI SIAMO

## L'ORGANIZZAZIONE

La Cooperativa Sociale CTR Onlus si costituisce nel 1983 per volontà di nove terapisti della riabilitazione con la denominazione di CTR Primavera, dove l'acronimo CTR stava per Cooperativa Terapisti della Riabilitazione.

Nell'anno 2000, a seguito di una analisi critica che ha coinvolto tutti i ruoli della Cooperativa sulle problematiche dei servizi gestiti, sulle potenzialità del mercato, sul tipo di relazioni sociali e commerciali avviate sul territorio regionale, la Cooperativa ha avviato un processo di cambiamento che l'ha condotta a modificare la denominazione sociale, assumendo quella attuale di CTR Onlus Comunicazione Territorio Relazioni (nella forma abbreviata Coop. Sociale CTR Onlus), rinnovando il significato dell'acronimo CTR.

La Cooperativa è attiva nel mercato dei servizi socio sanitari e intende contraddistinguersi come operatore di eccellenza per quanto riguarda la propria responsabilità sociale, con attività caratterizzate da un forte approccio interdisciplinare orientato alla realizzazione di servizi innovativi e altamente specializzati.

La direzione aziendale si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle proprie attività la soddisfazione del cliente secondo una logica di miglioramento continuo del servizio offerto.

Per raggiungere tale obiettivo la Cooperativa considera essenziale:

- l'umanizzazione dei servizi e del rapporto tra operatori e utenti sulla base del rispetto, della cortesia e della disponibilità;
- la presenza costante di personale specializzato per chiarimenti in merito al progetto riabilitativo attuato e la gestione delle liste d'attesa;
- la disponibilità, attraverso la Carta dei Servizi, di informazioni chiare sulle attività offerte e sull'organizzazione del servizio;
- la possibilità, tramite rilevazione periodica, di esprimere una valutazione sul servizio offerto e di proporre eventuali suggerimenti ed esporre reclami;
- il rispetto dei contratti collettivi nazionali di lavoro;
- il rispetto della normativa sulla privacy;
- il rispetto della normativa sulla sicurezza sul lavoro;
- la garanzia della formazione continua del personale;
- l'utilizzo regolare di controlli interni ed esterni per verificare la corretta applicazione delle procedure e istruzioni operative applicate;
- la rintracciabilità di tutte le attività erogate dal servizio.

L'attività della Cooperativa è articolata in diverse aree d'intervento, nei cui ambiti operano servizi socio sanitari caratterizzati da elevati livelli di professionalità ed esperienza.

I servizi erogati si esplicano, in particolare, nell'ambito delle cure domiciliari, della riabilitazione globale, della riabilitazione psichiatrica, dei servizi socio educativi, dell'assistenza domiciliare, dell'approccio integrato ai disturbi dell'apprendimento e del comportamento, dei progetti personalizzati di assistenza (L.162/98, L.R 20/97, HCP).

## LA STRUTTURA

Il Centro Ambulatoriale di Riabilitazione Globale CTR Onlus di Carbonia, situato in via Croazia, 1, è collocato in una struttura specificamente allestita per l'erogazione di servizi di riabilitazione globale.

La struttura si estende su un unico piano terra per complessivi 280 mq. All'ingresso una reception per l'accettazione e la gestione dei pazienti.

Le attività terapeutiche vengono attuate in specifici ambienti dotati di impianti di climatizzazione e ricambio d'aria, costituiti da ambulatori medici, psico pedagogici, logopedici, fisioterapici, psicomotori con annessi servizi, più palestra polifunzionale, sala riunioni/biblioteca, uffici amministrativi e di direzione.

Il Centro Riabilitativo, accreditato con il SSR, opera nell'ambito della ASL Sulcis in virtù del contratto stipulato con **ARES Sardegna** per l'erogazione di interventi di riabilitazione globale intensivi, estensivi e di mantenimento sia ambulatoriali che domiciliari.

L'organizzazione interna, sia gestionale che terapeutica, prevede l'utilizzo di un programma di gestione sanitaria informatizzato che permette l'ottimizzazione della gestione del personale, degli impegni relativi all'utenza, della rendicontazione e fatturazione delle prestazioni.

I progetti e i programmi riabilitativi vengono attuati in maniera individualizzata, nel rispetto delle Linee guida ministeriali (nazionali) e regionali per le attività di riabilitazione, attraverso un sistema di gestione per la qualità e la responsabilità sociale certificati secondo le normative UNI EN ISO 9001:2015 ed SA 8000:2014.

## MISSION

La mission del Centro Riabilitativo è quella di porre al centro delle attività l'esigenza della persona, il suo stato di salute, con l'attenzione umana e la competenza professionale, nel rispetto della dignità e della privacy, necessaria a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura, attraverso un'équipe orientata all'analisi dei risultati e al perseguimento del miglioramento continuo.

## VISION

Il Centro Riabilitativo intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione degli strumenti diagnostici, valutativi e strumentali, l'avvio di collaborazioni e partnership con le migliori realtà regionali e nazionali integrandosi con il Sistema Sanitario Regionale nella sfida continua volta all'abbattimento delle liste di attesa.

## OBIETTIVI

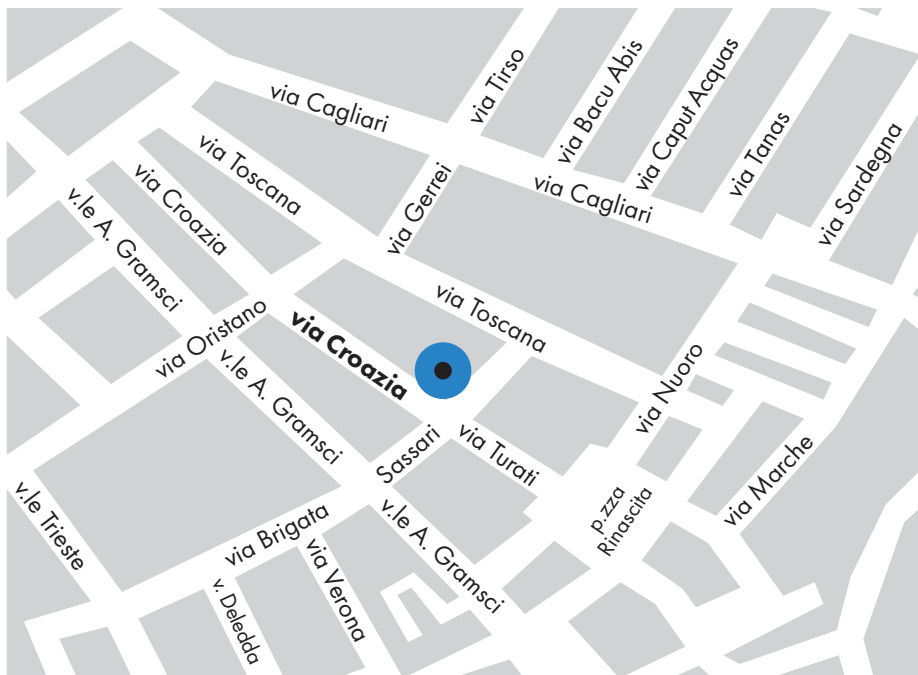
Gli obiettivi del Centro Ambulatoriale di Riabilitazione Globale CTR Onlus di Carbonia sono

- garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità dei servizi erogati grazie all'utilizzo di risorse professionali specializzate e costantemente aggiornate;
- applicare il sistema di qualità aziendale al fine di regolare al meglio le attività della struttura e garantire il costante aggiornamento delle proprie procedure operative;
- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie delle prestazioni richieste tra quelle fornite dal centro riabilitativo;
- monitorare costantemente e adeguare i fattori produttivi sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche;
- garantire il rispetto, la dignità e i diritti degli utenti attraverso
  - la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
  - tempi di attesa e procedure di prenotazione trasparenti;
  - il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
  - la rapida refertazione delle prestazioni erogate;
  - l'utilizzo di ambienti confortevoli, puliti e tali da garantire la riservatezza nell'erogazione del servizio;
  - il rispetto della privacy.

## DOVE SIAMO

La struttura è situata a Carbonia nella via Croazia, 1.

Di seguito le indicazioni stradali di riferimento





## **2** SERVIZI EROGATI

Il Centro Ambulatoriale di Riabilitazione Globale CTR Onlus di Carbonia eroga le sottoelencate prestazioni socio sanitarie.

### **INTERVENTI DI RIABILITAZIONE GLOBALE NEI SEGUENTI AMBITI**

- Disturbi neuro-motori;
- disturbi del linguaggio e della deglutizione;
- ritardi globali di sviluppo;
- disturbi dell'apprendimento;
- disturbi del comportamento;
- disturbi della relazione;
- disturbi sensoriali (deficit uditivi e visivi).

### **Modalità operative**

- Attività riabilitative erogate nel rispetto delle Linee guida nazionali e regionali per le attività di riabilitazione globale;
- progetti e programmi riabilitativi individualizzati;
- interventi riabilitativi svolti in modalità intensiva, estensiva e di mantenimento, sia ambulatoriali che domiciliari;
- modalità operative supportate da procedure e istruzioni operative aziendali riferite ai sistemi di gestione per la qualità e la responsabilità sociale certificati ai sensi delle norme UNI EN ISO 9001:2015 e SA 8000:2014.

### **ATTIVITÀ DI CONSULENZA SPECIALISTICA (MEDICA, PSICO PEDAGOGICA) FINALIZZATA ALLA STESURA E AL MONITORAGGIO PERIODICO DEL PROGETTO-PROGRAMMA RIABILITATIVO.**

- Medico specialista in neurologia\*
- Medico specialista in medicina fisica e riabilitativa\*
- Medico specialista in neuropsichiatria infantile\*
- Pedagogista clinico
- Psicologo

### **ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE INIZIALE E PERIODICA DEI PAZIENTI IN CARICO DA PARTE DEI PROFESSIONISTI COINVOLTI NEL PROGETTO-PROGRAMMA RIABILITATIVO**

- Fisioterapista
- Logopedista
- TNPEE
- Educatore Comportamentale

Ciascun professionista coinvolto nel team riabilitativo è responsabile del-

(\*) Il medico specialista è il responsabile del progetto riabilitativo elaborato in team.

la propria attività in quanto, nell'ottica della condivisione, una volta definito il programma riabilitativo, ne è l'artefice, e stabilisce autonomamente sia gli strumenti di valutazione da utilizzare, sia le tecniche riabilitative da applicare, per il raggiungimento degli obiettivi definiti in progetto.

## 3

**AMBITI DI INTERVENTO E PERSONALE**

Gli interventi di riabilitazione globale devono essere globali e multidisciplinari e riguardano sia pazienti in età adulta sia in età evolutiva.

Sono rivolti non alle cause delle malattie, ma agli esiti, cioè ai danni funzionali e alle limitazioni della vita quotidiana che le malattie determinano.

Il loro scopo è quello di realizzare un "progetto di vita", che considerando l'individuo come parte integrante della società, fornisca strumenti che possano garantire il più possibile, a prescindere dalla parte strettamente funzionale, pari opportunità di attività e partecipazione, pur nell'ottica della diversificazione dell'abilità e comunque la garanzia della miglior qualità di vita possibile sia per la persona malata sia per il nucleo che la sostiene.

Quindi:

- abilitare funzioni che, per un disturbo del neurosviluppo comunque determinato non evolvono secondo i normali modelli di sviluppo e accrescimento;
- ri-abilitare funzioni compromesse da una patologia grave che può intervenire in qualsiasi momento della vita di un individuo;
- prevenire le complicazioni sistemiche nei casi di inemendabilità dei disturbi;
- adattare progressivamente i programmi di intervento a una funzione che involve a seguito di una malattia cronico degenerativa in un continuum in cui la parte strettamente sanitaria e quella più propriamente sociale dell'intervento sono imprescindibili e devono realizzare sinergicamente programmi di supporto per tutto l'arco della vita della persona con disabilità.

**ETÀ ADULTA**

Elenco dei principali disturbi e malattie che provocano danni funzionali suscettibili di cure riabilitative:

- malattie neurodegenerative (Parkinson e parkinsonismi, demenze);
- vasculopatie cerebrali acute e croniche;
- malattie del sistema nervoso su base autoimmune (sclerosi multipla, complicità neurologiche di malattie disimmuni sistemiche);
- malattie del sistema nervoso periferico;
- gravi cerebro lesioni acquisite da trauma, infezioni, neoplasie cerebrali;
- malattie articolari sistemiche su base autoimmunitaria/degenerativa che implicano compromissione funzionale;
- disturbi acquisiti del linguaggio (afasia – disartrie) e della deglutizione (disfagie).

Queste malattie possono determinare uno o più dei disturbi sottoelencati, dei quali si specifica la tipologia dell'intervento riabilitativo.

### **Disturbi della forza muscolare e del movimento**

Rieducazione funzionale motoria, training per la deambulazione, training di forza-resistenza, FKT respiratoria.

### **Disturbi dell'equilibrio e della coordinazione**

Kinesiterapia per la coordinazione globale e segmentaria, rieducazione posturale, FKT per l'equilibrio statico cinetico.

### **Disturbi acquisiti del linguaggio (afasie – disartrie) e della deglutizione (disfagie)**

Training per afasia, disartria, disfagia, finalizzati al recupero funzionale, fin quando possibile, o all'addestramento all'utilizzo di strategie di compenso e/o di strumenti compensativi-dispensativi.

### **Disturbi neuro cognitivi comunque acquisiti**

Terapia neuropsicologica.

### **Équipe pazienti in età adulta**

Neurologo, Fisiatra, Psicologo, Assistente sociale, Logopedista, Fisioterapista, O.S.S.

## **ETÀ EVOLUTIVA**

Il Centro Riabilitativo si occupa della riabilitazione dei disturbi e malattie che interessano il sistema nervoso centrale e periferico e l'apparato muscolare nell'età compresa tra 0 e 18 anni.

### **Settori di intervento**

Conseguenze in età evolutiva di problematiche derivanti da

- disturbi del neurosviluppo (ritardi globali di sviluppo su base sindromica, dismetabolica, malformativa);
- disturbi del linguaggio, dell'apprendimento, della coordinazione motoria;
- disturbo dello spettro dell'autismo e sindromi correlate;
- disturbi relazionali, disturbi del comportamento in genere inclusa l'iperattività con deficit di attenzione, ecc.

### **Elenco dei principali disturbi e malattie che provocano danni funzionali suscettibili di cure riabilitative**

- Malattie genetiche;
- malattie metaboliche;
- encefalopatie ipossico ischemiche perinatali (PCI);

- ritardi globali di sviluppo neuro psicomotorio;
- ritardi del linguaggio;
- disturbi dell'apprendimento;
- disturbi psicopatologici dell'età evolutiva;
- gravi cerebro lesioni acquisite da traumi, infezioni, neoplasie;
- malattie neuromuscolari.

### **Équipe pazienti in età evolutiva**

Neuropsichiatra Infantile, Neurologo, Fisiatra, Psicologo, Pedagogista, Assistente sociale, Logopedista, Terapista della Neuro e Psicomotricità dell'Età Evolutiva, Fisioterapista, O.S.S.

### **PERSONALE OPERATIVO NEL SERVIZIO**

- 1 Medico responsabile di Struttura specialista in Neurologia
- 1 Coordinatore
- 2 Medici responsabili di progetto: 1 Neurologi – 1 Neuropsichiatra Infantile
- 1 Psicologo – Psicoterapeuta
- 1 Pedagogista Clinico
- 2 Logopedisti
- 7 Fisioterapisti
- 2 Operatori Socio Sanitari
- 1 Operatore amministrativo

## 4 ORARI DI APERTURA

Il Centro Ambulatoriale di Riabilitazione Globale CTR Onlus di Carbonia è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 19:00. Il sabato quando previsto dalle frequenze giornaliere dalle 8:30 alle 13:30.

## 5 MODALITÀ DI ACCESSO

La richiesta di inserimento in riabilitazione globale presso il nostro Centro Riabilitativo avviene mediante presentazione di un'impegnativa del proprio Medico di Medicina Generale o Pediatra di base, redatta sulla base di una prescrizione medico specialistica.

La prescrizione specialistica può essere rilasciata da un **qualsiasi medico specialista di branca attinente la riabilitazione (Fisiatra, Neurologo, Neuropsichiatra Infantile, Foniatra, ecc.)**, sia pubblico che privato, incluso un medico specialista del nostro Centro Riabilitativo.

La segreteria amministrativa e la Direzione medica, verificata la correttezza dei documenti presentati, provvede alla presa in carico del paziente o alla messa in lista d'attesa dello stesso.

La presa in carico prevede l'attuazione di una prima valutazione multidisciplinare condotta dall'UVI (Unità Valutativa Interna), finalizzata alla predisposizione di un progetto/programma riabilitativo individuale, che una volta inviato al servizio pubblico competente (UVT del distretto di competenza) per l'autorizzazione dello stesso, rende a tutti gli effetti operativa la presa in carico riabilitativa. Le prestazioni di Riabilitazione globale sono prestazioni che rientrano nei LEA e pertanto sono a totale carico del SSN.

## 6 STANDARD DI QUALITÀ

Fin dal 2004 la Direzione aziendale ha deciso di intraprendere la strada verso la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità, (ai sensi della normativa Europea UNI EN ISO 9001), nell'ottica di perseguimento della Qualità Totale, intesa come vera e propria cultura aziendale che si concretizza nell'attività di pianificazione, controllo e miglioramento dei processi operativi, produttivi e decisionali.

Il Centro di Riabilitazione Globale di Carbonia si impegna pertanto a garantire standard di qualità adeguati che rispettano e tutelano i diritti degli utenti.

In particolare:

- **Comunicazione.** Il personale è sempre aggiornato e a disposizione per assistere e informare gli utenti, garantendo la massima trasparenza su modalità di accesso, tariffari, liste di attesa e domande generiche sugli aspetti operativi della struttura.
- **Accoglienza.** Il personale deve comportarsi con cortesia, sollecitudine, competenza e professionalità.
- **Comfort e igiene.** Lo spazio del Centro è disposto e organizzato in modo da accogliere l'utenza in ambienti comodi e puliti, rispettando gli spazi necessari per lo svolgersi delle attività.
- **Dignità e privacy dell'utente.** I dati personali e sensibili del paziente sono conservati in forma cartacea e digitale. Le pratiche cartacee sono conservate in appositi archivi protetti e accessibili al solo personale autorizzato. I dati conservati in forma digitale sono raccolti in data base protetti da password e da appositi sistemi informatici, e consultabili solo da personale autorizzato. Il personale è vincolato a segreto professionale. Il Centro adotta tutte le direttive in essere in linea con la nuova normativa privacy in vigore (GDPR 05/18).
- **Formazione.** Il Centro si avvale di personale medico, socio psico pedagogico e tecnico qualificato e costantemente aggiornato mediante corsi esterni e interni secondo le necessità derivanti dalle attività svolte. Il personale amministrativo è aggiornato mediante specifiche riunioni interne.
- **Efficienza.** La puntualità nella fruizione del servizio è un valore che l'organizzazione intende come fondamentale per garantire qualità all'utenza ed è monitorata grazie a verifiche ispettive interne.
- **Gestione delle emergenze.** Nel caso di emergenze tecniche e amministrative il Centro si pone come obiettivo la risoluzione delle stesse entro max. 3 giorni.

Di seguito si riportano gli indicatori di qualità riferiti ai centri di riabilitazione globale CTR Onlus.

Settore	Indicatore	Standard
<b>Struttura</b>	Rispetto capacità operativa giornaliera autorizzata e/o accreditata	100% degli standard previsti per i volumi autorizzati e/o contrattualizzati
	Dimensione ambienti terapeutici rapportata agli standard autorizzativi	Ass.to Sanità R.A.S. scheda 02-1 Requisiti specifici Amb. Sanitari
	D.V.R. – Piani di Emergenza – Protocolli Sanitari	Presenza in struttura e costante aggiornamento degli stessi
	Pulizia e sanificazione ambienti	Sanificazione al termine di ogni prestazione Disinfezione ambienti comuni 2 volte al giorno Pulizia generale 1 volta al giorno
	Canali di comunicazione dedicati all'utenza	Presenza di telefono, e-mail, pec Registro e cassetta osservazione/reclami

Settore	Indicatore	Standard
<b>Personale</b>	Personale specialistico medico socio psico pedagogico e tecnico rapportato per numero e quantità agli standard regionali per le attività di riabilitazione globale	100% degli standard previsti
	Percentuale operatori partecipanti a eventi formativi specifici d'ambito	50% delle figure professionali interessate
	Numero eventi formativi d'ambito proposti o supportati dall'azienda	Due eventi per anno
	Formazione/addestramento in ambito salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	100% operatori dipendenti coinvolti



Settore	Indicatore	Standard
<b>Processo</b>	Esame richieste inserimento processate/richieste inserimento presentate	100%
	Numero progetti autorizzati dal committente/numero progetti inviati al committente	95%
	Numero informative e consensi privacy fornite e restituite dai pazienti/numero pazienti in carico	100%
	Numero consensi informati forniti e firmati/numero pazienti in carico	100%

Settore	Indicatore	Standard
<b>Soddisfazione utenza</b>	Numero reclami pervenuti	Max 3 reclami a semestre
	% reclami presi in carico e risolti nei tempi previsti	100%
	% di soddisfazione per ogni item del questionario di Customer somministrato all'utenza	≥85%

## 7 DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Il Centro Riabilitativo eroga servizi all'utenza nel rispetto delle norme legali e del proprio sistema di gestione per la qualità al fine di tutelare i diritti del paziente, con riferimento alla Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e della Carta Europea dei Diritti del Malato del 2002.

### DIRITTI DELL'UTENTE

- **Diritto alle cure.** Ciascun utente ha il diritto di ricevere cure appropriate e basate sulle evidenze (Evidence Based Medicine), con attenzione e professionalità, senza discriminazione di età, genere, etnia, religione, orientamento politico e sessuale o condizione sociale. Ciascun utente ha il diritto a programmi di lavoro il più possibile adattati alle proprie esigenze personali e a un'assistenza dignitosa e umana.
- **Diritto all'informazione.** Ogni utente ha il diritto di essere informato sul proprio stato di salute, sui benefici e rischi dei trattamenti, sulle potenziali alternative e sui percorsi terapeutici, riabilitativi e socio educativi conseguenti.
- **Diritto alla partecipazione.** Ogni utente ha il diritto di partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro alle cure. Ha la possibilità di effettuare osservazioni sulla qualità delle prestazioni attuate e formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.
- **Diritto alla libera scelta.** Ciascun utente ha il diritto di scegliere tra diverse procedure e trattamenti sulla base di una corretta informazione, comunicata in modo comprensibile, tempestivo e adeguato. Il paziente ha inoltre il diritto di rifiutare le cure o i trattamenti proposti (totalmente o parzialmente) e di essere informato sulle potenziali conseguenze del rifiuto e delle alternative.
- **Diritto al rispetto del tempo.** Gli utenti hanno il diritto di essere a conoscenza delle tempistiche secondo le quali potranno ricevere cura e assistenza. Nel caso di criticità (problematiche o ritardi) i pazienti saranno prontamente avvisati.
- **Diritto alla privacy.** Gli utenti hanno il diritto di essere rispettati nel trattamento dei propri dati personali e sensibili e nella gestione del progetto anche negli ambiti esterni alla struttura (scuola, comune, enti territoriali, strutture ospedaliere ecc.).
- **Diritto di opinione.** L'utenza ha il diritto di esprimere un proprio giudizio personale secondo le modalità espresse nella presente Carta dei Servizi, compilando l'apposito modulo messo a disposizione e consegnandolo presso la Direzione.

## DOVERI DELL'UTENTE

Gli utenti del Centro Riabilitativo, in un'ottica di continuo miglioramento a favore degli stessi e di collaborazione, hanno il dovere di

- **Mantenere un comportamento idoneo** con atteggiamenti responsabili e rispettosi nei confronti degli altri utenti, del personale di segreteria o socio sanitario, delle attrezzature, degli ambienti.
- **Rispettare le indicazioni** attenendosi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute per facilitare l'esito positivo delle cure e dei progetti di recupero.
- **Curare una comunicazione efficace.** Ogni utente è pregato di comunicare con trasparenza e fiducia i dubbi relativi alle cure o ai percorsi di presa in carico proposti, alle modalità interne del Centro e a eventuali problemi (terapeutici o organizzativi) insorti durante la permanenza presso la struttura.
- **Rispettare l'organizzazione del lavoro.** È dovere di ogni utente, con appuntamento fissato presso la struttura, recarsi all'orario e al giorno prestabilito presso l'accettazione ed effettuare i trattamenti programmati o le pratiche burocratiche.

Nel caso sia impossibilitato a presentarsi è tenuto a disdire l'appuntamento il prima possibile (la settimana prima per quella dopo in caso di assenze prolungate) per rendere fruibile la prestazione ad altri utenti.

## 8 SEGNALAZIONI E RECLAMI

A tutela completa degli utenti e delle loro famiglie, presso il Centro Riabilitativo è possibile, mediante l'apposita modulistica, presentare un reclamo, segnalare un disservizio o ricevere un consiglio. Il reclamo o il disservizio può essere segnalato attraverso:

- comunicazione verbale al Responsabile della struttura, Coordinatore o qualsiasi operatore;
- comunicazione telefonica;
- invio di un messaggio di posta elettronica all'indirizzo e-mail del Centro;
- compilazione modulo osservazioni/reclami c/o la sala d'attesa del Centro.

Al fine di garantire una risposta celere e diretta all'esponente potrebbe essere utile specificare oltre l'oggetto del reclamo i propri dati (nome, cognome, indirizzo, telefono, e-mail), questi ultimi verranno trattati in ossequio alla vigente norma sul trattamento dei dati personali.

La Direzione dopo aver eseguito le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni.

## 9 QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

Al fine di permetterci di migliorare i servizi offerti, periodicamente viene richiesta agli utenti la compilazione di un breve questionario anonimo finalizzato alla rilevazione dell'indice di gradimento dei servizi offerti.

L'analisi delle evidenze viene attuata tenendo in massima considerazione i consigli, i reclami e le proposte di miglioramento pervenute. Il risultato delle elaborazioni viene reso pubblico e diffuso all'interno della struttura.

## 10 RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

Il Centro adotta tutte le direttive per essere in linea con la nuova normativa privacy in vigore (GDPR 05/18).

