



## *CARTA DEI SERVIZI*

### *“AMBULATORIO DEDICATO PER L’AUTISMO”*

*Gentile Utente,*

*Ho il piacere di presentarle la “Carta dei Servizi” dei Centri di Riabilitazione Sanex per l’Ambulatorio dedicato per l’Autismo.*

*Obiettivo della nostra quotidiana attività è offrire ai nostri utenti un’assistenza qualificata attraverso la competenza, la professionalità e l’umanità di coloro che, a vario titolo, operano all’interno della nostra struttura.*

*Questo strumento, ci consente di migliorare la qualità dei servizi offerti grazie anche alla sua gentile e preziosa collaborazione.*

*Nel ringraziarla per la sua disponibilità, consideri il nostro personale a sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella Carta dei Servizi.*

Il Direttore  
Dott. Guido Mancinelli

La “Carta dei Servizi” è il documento dedicato agli Utenti che accedono alla SANEX S.R.L. per informarli sui servizi offerti e sui loro diritti e doveri. Per SANEX S.R.L. rappresenta il mezzo per divulgare le iniziative di promozione di un sistema di qualità nella gestione dell’offerta assistenziale che identifichi e soddisfi le esigenze e le aspettative degli utenti e delle altre parti interessate, affrontando i rischi e le opportunità che possono influenzare la qualità dei prodotti e dei servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione dell’utente.

La “Carta dei Servizi” è stata quindi predisposta al fine di perseguire specifici obiettivi:

- fornire agli Utenti, agli Operatori, agli organi di gestione del Servizio Sanitario Nazionale, le informazioni sui servizi offerti, le modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni erogate;
- individuare standard di qualità, impegni e programmi che la Struttura assume per il miglioramento organizzativo, operativo e per l'adeguamento tecnologico, in corrispondenza alle esigenze assistenziali evidenziate dai Pazienti;
- garantire la completa trasparenza nei rapporti con gli Utenti;
- predisporre uno strumento efficace che consenta di migliorare sempre più il servizio reso.

**La presente “Carta dei Servizi” :**

- è consultabile sul nostro sito [www.sanexsrl.it](http://www.sanexsrl.it);
- è esposta in tutte le sale d’attesa dei nostri Centri Ambulatoriali e può essere liberamente consultata;
- la stessa sarà consegnata a tutti coloro che ne facciano richiesta ai front-office degli Ambulatori.

**La Validità della “Carta dei Servizi”:**

La presente Carta dei Servizi è oggetto di revisione periodica, la data di ultima revisione è riportata nell’intestazione, in caso di modifica sarà cura della SANEX S.R.L. mettere a disposizione copia aggiornata.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

### **Eguaglianza**

Il servizio offerto dagli Ambulatori dedicati per l'Autismo SANEX S.R.L. è ispirato al principio di eguaglianza dei diritti e dei doveri degli Utenti. Non viene compiuta alcuna distinzione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riconducibili a sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche: il trattamento sanitario riabilitativo è garantito a tutti nel rispetto delle procedure di accesso di seguito riportate.

### **Abbattimento delle barriere architettoniche**

Negli Ambulatori dedicati per l'Autismo si adottano tutte le misure atte a consentire ai diversamente abili la fruizione delle prestazioni in modo agevole.

### **Imparzialità**

Nell'applicazione delle regole operative, i comportamenti degli operatori sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **Continuità**

L'erogazione del servizio deve essere continua e regolare ed è assicurata tutti i giorni feriali in base al calendario settimanalmente fissato e alle disposizioni previste dalla normativa vigente, comunicando tempestivamente agli utenti ogni imprevista variazione di calendario con regole precise che ne disciplinano l'attività.

### **Diritto di scelta**

L'Assistito ha diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio scelto/assegnato.

### **Partecipazione**

La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita. Il Paziente ha diritto ad accedere alle informazioni che vanno comunicate in modo chiaro e comprensibile e può esporre verbalmente o per iscritto al Direttore Medico o al Dirigente di Area Riabilitativa eventuali osservazioni o reclami che intende formulare. I suddetti hanno l'obbligo di prendere in considerazione quanto riferito dall'utente. La SANEX S.R.L. si impegna ad impostare un sistema di raccolta delle osservazioni e reclami scritti, garantendone l'anonimato necessario, dai quali acquisire elementi di valutazione circa la qualità del servizio al fine di migliorare le prestazioni.

### **Efficienza ed Efficacia**

I servizi dell'Ambulatorio SANEX S.R.L. sono erogati in modo da garantire l'efficienza ed efficacia del quotidiano operare. Ciò significa che l'organizzazione è finalizzata alla maggiore funzionalità possibile, in relazione alle diverse esigenze degli Utenti valutando risorse impiegate, risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti.

### 3. LA CARTA DEI DIRITTI DELLE PERSONE AFFETTE DA AUTISMO

La SANEX S.R.L. condivide pienamente la Carta dei Diritti adottata dal Parlamento Europeo nel maggio 1996 sotto forma di Dichiarazione scritta dove dichiara che i soggetti affetti da “disturbo dello spettro autistico” devono poter godere degli stessi diritti e privilegi di tutta la popolazione europea nella misura delle loro possibilità e tenendo presente il loro migliore interesse. Pertanto il paziente affetto da “disturbo dello spettro autistico” ha diritto ad essere trattato nei nostri Ambulatori dedicati con cortesia ed umanità e ad essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana, e delle sue esigenze fisiche ed intellettuali.

### 4. CHI SIAMO

SANEX S.R.L. è una realtà multispecialistica che opera attraverso 2 centri ambulatoriali di riabilitazione complessa e multidisciplinare, siti sul territorio della Regione Abruzzo, accreditati presso il Sistema Sanitario Nazionale per l'erogazione in convenzione di prestazioni di riabilitazione nel rispetto degli elevati standard sanitari stabiliti dal SSN.

I centri ambulatoriali attualmente si trovano nella provincia di Teramo, ed erogano prestazioni sanitarie dirette al recupero funzionale e sociale dei soggetti affetti da menomazioni fisiche, psichiche, sensoriali derivanti da molteplici patologie.

Fin dall'inizio della ns attività i pazienti affetti da Disturbo Dsa sono stati sempre presi in carico nel setting ex art 26.

Negli anni abbiamo dedicato maggiore attenzione a questi utenti soprattutto in riferimento al lavoro sulle autonomie personali e sociali, portando avanti un lavoro di collaborazione con le famiglie, le associazioni di riferimento e le istituzioni regionali (partecipazione tavoli tecnici all'Agenzia Sanitaria) che ha portato alla emanazione della Delibera GR n° 360 del 24/06/2019 dove è presente anche il setting dell' *“Ambulatorio dedicato per l'Autismo”*. Regione Abruzzo DGR di accreditamento n.583 del 20/09/2021.

Il 25/01/2023 la Regione Abruzzo (DPF 018/02) ha emesso parere di compatibilità programmatica per L'Ambulatorio dedicato per l'Autismo per il Centro di Martinsicuro; il Comune in data 08/09/2023 prot.n. 56 ha concesso l'autorizzazione alla realizzazione. Dopo la verifica del dipartimento di Prevenzione della ASL di Teramo in data 08/01/2024, il Comune di Martinsicuro in data 16/01/2024 prot. n° 59 rilasciava l'autorizzazione all'esercizio art. 4 LR 32/2007 e ss.mm.ii. Dal 2019 sono stati attivati anche percorsi individuali dopo emanazione di sentenze da parte dei Tribunali per la presa in carico di utenti affetti da DSA e sono iniziati trattamenti abilitativi/riabilitativi in forma privata.

E' in atto una collaborazione con il Bambino Gesù di Roma (Prof. Stefano Vicari) sia per le consulenze specialistiche di NPI che come supervisioni dei casi clinici (Dott. Italo Pretelli).

## 5. CONTATTI E RIFERIMENTI

SANEX S.R.L.

Sede Legale e Direzione Generale: Via Benedetto XV, (Loc. la Traversa 5/7- Campli (TE) Italy

Tel. 0861.56261 | Fax 0861.569781

email: [info@sanexsrl.it](mailto:info@sanexsrl.it)

pec: [sanex@open.legalmail.it](mailto:sanex@open.legalmail.it)

[www.sanexsrl.it](http://www.sanexsrl.it)

La SANEX S.R.L. è:

- in possesso del Certificato di Qualità UNI EN ISO 9001:2015

### I Nostri "Ambulatori Per L'autismo"

<b>CITTA'</b>	<b>INDIRIZZO</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>DIRETTORE MEDICO</b>	<b>DIRIGENTE DI AREA RIABILITATIVA</b>
<b>CAMPLI (TE)</b>	Via Benedetto XV, (Loc. La Traversa) 5/7	0861/56261	DOTT. DANILO MONTINARO	ANNA DI BONAVENTURA
<b>MARTINSICURO (TE)</b>	Via Tordino snc	0861/796462	DOTT. DANILO MONTINARO	ANNA DI BONAVENTURA

### Nominativi di riferimento

<b>Direttore Sanex Rappresentante Legale</b>	Guido Mancinelli
<b>Direttore Sanitario</b>	Daniilo Montinaro
<b>Responsabile Area Riabilitativa- Coordinatore degli Operatori Riab</b>	Anna Di Bonaventura
<b>Responsabile Amministrativo</b>	Laura Luzio
<b>Referenti per l'accettazione Campli</b>	De Fabritiis Cristiana Daniela Panocchia
<b>Responsabile Gestione Qualità</b>	Laura Luzio
<b>Referenti per l'accettazione Martinsicuro</b>	Andrea Evangelisti Roberta Carosi Veronica Longo

## Orario di Ricevimento

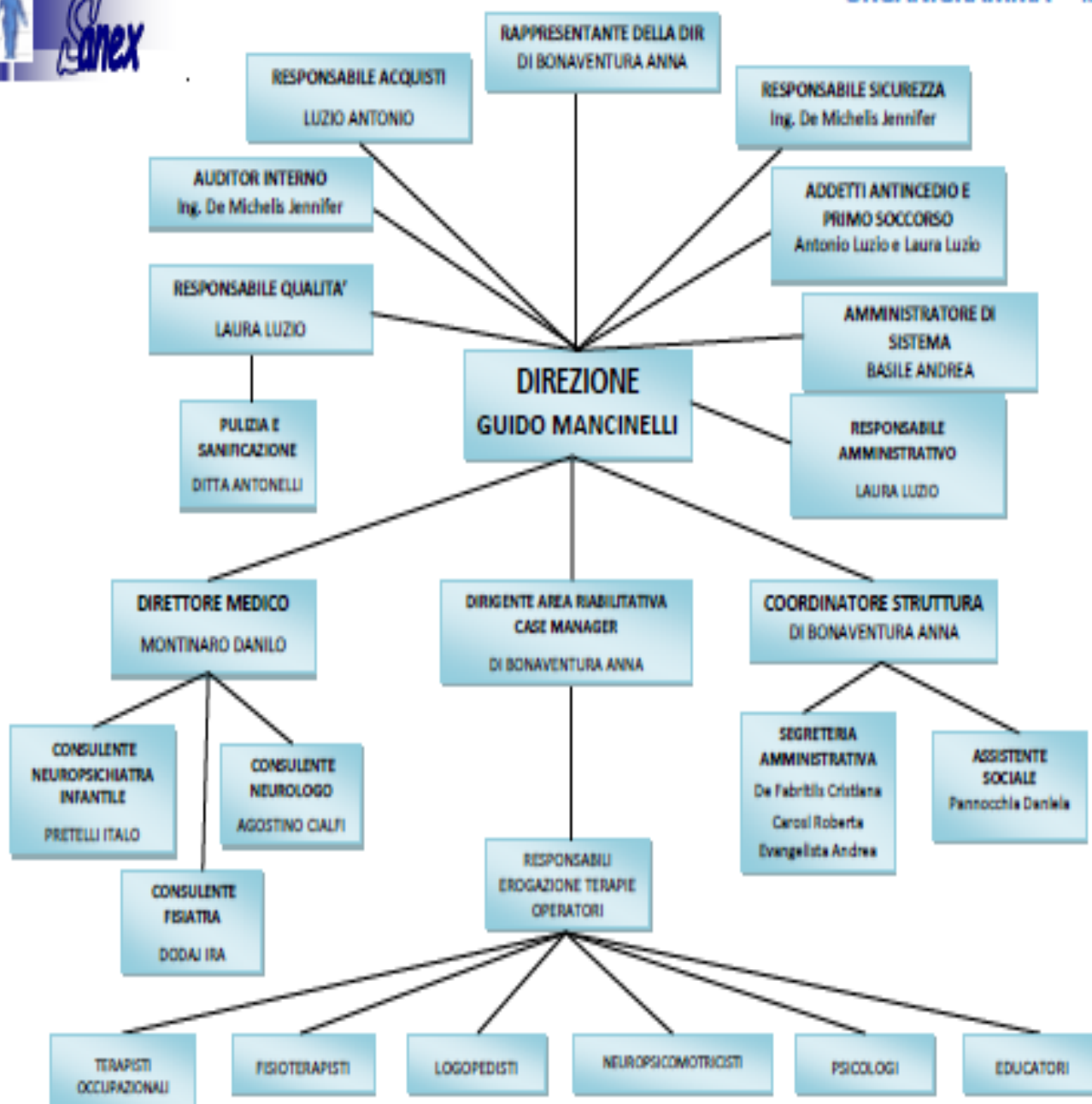
Tutti gli utenti possono richiedere un colloquio privato con tutte le figure di riferimento del Centro attraverso la segreteria gli orari di ricevimento sono:

<b>Direttore: Dott. Guido Mancinelli</b>	Appuntamento concordato con la Segreteria
<b>Direttore Sanitario: Dott.Danilo Montinaro</b>	Appuntamento concordato con la Segreteria
<b>Dirigente Area Riabilitativa, Responsabile del Centro e Coordinatore operatori: Dott.ssa Anna Di Bonaventura</b>	Appuntamento concordato con la Segreteria
<b>Responsabile Amministrativo: Sig.ra Laura Luzio</b>	Appuntamento concordato con la Segreteria

## **6. MISSION E CODICE ETICO**

La “mission” degli Ambulatori è garantire una “accoglienza e presa in carico” a bambini e ragazzi affetti da disturbo dello spettro autistico, uno scenario ancora da esplorare, dove riteniamo doveroso migliorare la qualità della vita dei soggetti trattati e delle loro famiglie affiancandoli con il nostro impegno, la nostra qualità dei servizi abilitativi/riabilitativi, con la nostra esperienza accumulata promuovendo lo sviluppo cognitivo, l’adattamento sociale, l’autonomia, la prevenzione di gravi disturbi del comportamento e la loro riduzione, l’inserimento nel mondo circostante.

## 7. ORGANIGRAMMA



## 8. DESTINATARI DEL SERVIZIO

Le prestazioni/attività erogate dagli Ambulatori sono rivolte a ragazzi in età evolutiva affetti da Disturbo dello Spettro Autistico (ASD), prevalentemente in età scolare e prescolare, che necessitano a giudizio dell'UVM, di intervento terapeutico abilitativo/riabilitativo plurimo e globale, con percorsi differenziati per orari, tempi e progetti riabilitativi individuali o di gruppo.

## 9. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

- **Ambulatoriale:** il trattamento riabilitativo viene effettuato presso il Centro in fasce orarie prestabilite e concordate con il paziente o con i suoi familiari; i trattamenti possono essere somministrati in forma individuale o di gruppo (3-5) a seconda delle indicazioni terapeutiche;
- **Domiciliare:** il trattamento riabilitativo viene effettuato presso il domicilio del paziente in fasce orarie concordate ed ha il vantaggio di seguire il paziente nel proprio ambiente domestico favorendone il recupero nelle principali Attività di vita quotidiane (ADL);
- **Extramurale e/o Ambiente naturale:** il trattamento riabilitativo extramurale/Ambiente naturale è somministrato a pazienti che si trovano presso strutture per esigenze formative e si rivolge a pazienti scolarizzati e viene eseguito all'interno della struttura scolastica, centri diurni o ricreativi, dopo aver concordato con gli insegnanti, le autorità didattiche e/o gli educatori, le fasce orarie più consone, inoltre vengono attivati percorsi dedicati soprattutto alle autonomie personali e sociali.
- **Piccolo gruppo:** il trattamento riabilitativo viene effettuato in ambulatorio con gruppi di pazienti (3-5) con patologie omogenee.

## 10. LA SEGNALETICA

All'ingresso di ciascun Ambulatorio è localizzato una targa che identifica il Centro e il Direttore Medico. Presso l'accettazione è possibile consultare gli orari di apertura oltre che il cartellone con "Informativa ex art.13-14 del GDPR 2016/679 per il trattamento dei dati sensibili". Ogni settore interno all'ambulatorio è opportunamente e univocamente identificato.

## **11. ACCOGLIENZA E CONFORT**

**ACCESSO:** Tutti gli Ambulatori sono facilmente accessibili in osservanza della legge sull'abbattimento delle barriere architettoniche.

**PARCHEGGI ED AREE DI SOSTA DEDICATE:** Tutti gli Ambulatori sono generalmente allocati in zone urbane servite da aree di parcheggio con dotazione adeguata di posti auto riservati ai disabili e hanno un'area di sosta dedicata allo scarico/carico dei pazienti in prossimità dell'ingresso.

**ELEVATORI:** gli Ambulatori situati ai piani superiori sono muniti di ascensori e facilmente accessibili anche con le carrozzine.

**INGRESSO:** All'ingresso i pazienti ed i visitatori sono accolti da un front office o sportello/ufficio dove vengono fornite tutte le informazioni necessarie all'accesso delle prestazioni abilitative/riabilitative.

**SALA ATTESA:** In ogni Ambulatorio è presente una confortevole sala d'attesa dotata di posti a sedere in numero adeguato rispetto all'afflusso medio giornaliero dei pazienti.

**DISTRIBUTORI AUTOMATICI:** Nel Centro di Campli è presente un distributore automatico di bevande ed alimenti confezionati a disposizione di utenti e operatori, mentre attualmente nel Centro di Martinsicuro è presente un distributore di acqua a disposizione di utenti e operatori e nelle immediate vicinanze (50 mt circa) sono presenti esercizi dedicati.

**SERVIZI IGIENICI:** In tutti gli Ambulatori sono presenti servizi igienici per gli Utenti e per il personale, come previsto dalla normativa di settore, suddivisi per sesso e con dotazioni specifiche per l'accesso dei pazienti disabili.

Procedure giornaliere garantiscono la sanificazione e la pulizia degli ambienti.

**AMBULATORI E SPAZI PER LE VISITE MEDICHE ED I TRATTAMENTI ABILITATIVI E RIABILITATIVI:** Gli spazi a disposizione dei pazienti sono adeguati e confortevoli secondo normativa nazionale e regionale di riferimento.

## **12. I DOVERI DEL PAZIENTE**

L'utente, quando accede all'Ambulatorio, è invitato a tenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Utenti. L'affidarsi alla struttura esprime da parte dell'Assistito un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma riabilitativo. All'interno dell'Ambulatorio è severamente vietato fumare: è stato nominato un responsabile della sorveglianza del divieto di fumo. In ogni Ambulatorio è stato nominato anche un Responsabile della Sorveglianza al Divieto del Fumo.

### **13. LE FIGURE PROFESSIONALI / IL PERSONALE**

- Medico Neuropsichiatra Infantile
- Dirigente Area Riabilitativa
- Fisiatra
- Psichiatra
- Psicologo
- Fisioterapista
- Terapista della neuropsicomotricità dell'età evolutiva
- Logopedista
- Terapista occupazionale
- Assistente Sociale
- Ortottista
- Educatore/Accompagnatore adulto
- Operatore ABA
- Supervisore ABA
- Collaborazione con tecnico ortopedico
- Valutazioni per ausili tecnologici per la comunicazione
- Personale Amministrativo

Al fine di garantire che il personale possiede i titoli previsti dalla normativa vigente, si richiede ad ogni professionista la consegna del curriculum vitae ed in allegato copia del titolo di studio, si valuta il professionista tramite colloquio attitudinale con il Dirigente di Area Riabilitativa e/o Ufficio del personale.

### **14. APPROCCIO METODOLOGICO E AREE DI INTERVENTO**

L'Ambulatorio dedicato per l'autismo nella gestione del servizio, si attiene alla definizione di autismo indicata nelle classificazioni internazionali (DSM5 ICD9 e ICD10) e propone strategie di intervento basate sull'evidenza scientifica.

L'approccio metodologico segue le linee guida del Ministero della Salute (aggiornamento 2015 e 2023) rispetto ai Disturbi dello Spettro Autistico.

Le Aree di intervento interessano la persona nella sua globalità: area cognitiva, area della comunicazione, area della relazione, delle abilità sociali, area dell'autonomia personale, area neuropsicomotoria, area del tempo libero.

## 15. MODALITA' DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

A seguito di un percorso diagnostico spetta ai Nuclei territoriali per l'Autismo il compito di svolgere, in stretta collaborazione con le UVM, la scelta del setting più idoneo al paziente e *rilasciano una autorizzazione al trattamento riabilitativo plurimo e globale presso l'Ambulatorio dedicato per l'Autismo.*

I trattamenti riabilitativi possono essere svolti anche in forma privata.

## 16. IL PERCORSO DI INSERIMENTO

La prenotazione e l'inserimento in lista d'attesa, deve essere effettuata dalla famiglia direttamente al Centro Ambulatoriale di riferimento durante le ore di apertura.

Al momento della presa in carico del paziente in Convenzione con SSN devono essere forniti i seguenti documenti:

- Autorizzazione da parte dell'UVM della ASL di residenza del paziente;
- Impegnativa a firma del Medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta;
- Documento di riconoscimento in corso di validità;
- Certificato di residenza o autocertificazione attestante la stessa;
- Tessera sanitaria.

In seguito saranno programmati:

- Incontro preliminare tra l'equipe del Centro e la famiglia e/o tutore del paziente per una conoscenza reciproca tesa a instaurare un clima di fiducia e di collaborazione;
- incontri per la valutazione delle condizioni del paziente;
- stesura del Progetto Riabilitativo individualizzato da parte dell'equipe multidisciplinare con indicazioni degli obiettivi da raggiungere e le attività da svolgere.

Al paziente o ai suoi familiari verrà consegnata la seguente documentazione per la sottoscrizione:

- Memorandum della struttura
- Modulo di informazione e consenso al trattamento dei dati personali per la tutela della privacy:
- Modulo di consenso informato al trattamento riabilitativo.

L'ingresso in struttura per l'accesso alle prestazioni sarà differenziato in base sia all'età dei soggetti sia in base alla tipologia di servizio da loro utilizzato.

## **17. MODALITA' DI LAVORO CON LE FAMIGLIE**

Le famiglie svolgono un ruolo basilare e costituiscono un fattore chiave al fine del raggiungimento degli obiettivi prefissati nel Progetto Riabilitativo, alla cui elaborazione vanno necessariamente coinvolte. Gli operatori dell'Ambulatorio convocheranno periodicamente degli incontri con i familiari degli utenti, al fine di dare loro una possibilità di partecipazione attiva agli interventi riabilitativi/educativi, e agli altri una visione più ampia della realtà di vita del paziente all'esterno della struttura.

## **18. RAPPORTI CON IL TERRITORIO**

Nell'ottica di una effettiva politica di integrazione l'Ambulatorio favorisce e mantiene stretti rapporti con le Associazioni di volontariato, partecipa a incontri per sensibilizzare la comunità locale sulle specifiche problematiche della disabilità; collabora con i Servizi Socio Assistenziali Territoriali ai fini della elaborazione di eventuali progetti di inserimento del paziente in attività sportive, ricreative e culturali o nel mondo del lavoro.

A tal proposito è stata stipulata con l'Associazione Autismo Abruzzo ONLUS una collaborazione che prevede periodicamente incontri InFormAutismo: "norme, territorio e interventi riabilitativi".

## **19. ATTIVITA' AMBULATORIO DEDICATO PER L'AUTISMO**

Le attività si articolano tramite un Approccio plurimo e globale con i seguenti trattamenti abilitativi/riabilitativi:

- Riabilitazione Cognitiva-Comportamentale
- Riabilitazione Psicomotoria
- Riabilitazione Logopedica
- Riabilitazione Generale
- Riabilitazione Ortottica
- Parent Training
- Attività di Autonomia personale
- Terapia occupazionale
- Metodica ABA

Il programma riabilitativo è pensato annualmente, le attività sono programmate settimanalmente e mensilmente, per diversi livelli di bisogno di supporto sia relativamente alla comunicazione e

interazione sociale, sia riferita ai comportamenti che possono interferire con il funzionamento adattivo nei diversi contesti della vita quotidiana. I trattamenti sono di 90 minuti a seduta per una frequenza che varia da 2 a 5 giorni a settimana per le attività ambulatoriali e fino a 6 giorni la settimana per le attività domiciliari o extramurali, secondo quanto autorizzato dall'UVM. Le figure professionali psico-riabilitative si alternano secondo le attività richieste dal PRI.

Il PRI inizialmente redatto è periodicamente aggiornato con riunioni di équipe programmate; si richiederanno ulteriori periodi di trattamento per il completo raggiungimento degli obiettivi.

## **20. DIMISSIONI**

La dimissione avviene per raggiungimento degli obiettivi o su richiesta dei familiari. L'utente in dimissione potrà richiedere agli uffici amministrativi, copia conforme della cartella clinica o di altri documenti sanitari relativi alla prestazione. Tale documentazione potrà essere rilasciata al paziente o altra persona purché munita di documento di riconoscimento valido, di delega firmata dal paziente e fotocopia di un documento di riconoscimento del titolare della prestazione.

## **21. RILASCIO DELLE CARTELLE CLINICHE**

Presso il Centro è possibile richiedere il rilascio della cartella clinica a dimissione del paziente.

La richiesta, mediante compilazione di apposita modulistica, può essere effettuata da:

- il titolare della cartella, se maggiorenne;
- persona in possesso di delega del titolare della cartella;
- eredi legittimi;
- esercenti la tutela in caso di minori e interdetti.

I tempi d'attesa per il ritiro della documentazione sono di norma di 30 giorni dalla richiesta.

E' previsto un pagamento come da tariffario per gli oneri amministrativi necessari.

## **22. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – U.R.P.**

Presso il Centro, è istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il Referente URP (che coincide con il Dirigente di Area Riabilitativa) è disponibile in una fascia di orario stabilita ed esposta in ogni Centro Ambulatoriale, e può essere contattato per informazioni, oltre che di persona, ai seguenti numeri di telefono:

<b>CENTRO</b>	<b>TELEFONO</b>
<b>CAMPLI</b>	0861/56261
<b>MARTINSICURO</b>	0861/796462

Qualsiasi Segnalazione scritta può anche essere inviata per posta ordinaria o a mezzo mail e pec tramite i contatti indicati al paragrafo 5 della presente Carta dei Servizi.

### **Modalità di presentazione del reclamo e/o suggerimenti**

La presentazione del reclamo e/o suggerimenti è resa disponibile tramite:

- l'apposito modulo disponibile presso l'URP di ciascun Centro,
- Colloquio telefonico o colloquio diretto con il Responsabile dell'URP,
- Lettera in carta semplice/mail/PEC.

Le segnalazioni scritte non firmate e le segnalazioni anonime saranno classificate come rilievi.

Il modulo apposito è riportato alla pagina successiva.

### Reclami Utenti

#### Generalità

Nome	Cognome	Sesso	Età
Titolo di studio		Professione	

Motivazione del Reclamo

Data: \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

---

Spazio Riservato Alla direzione sanitaria

**Analisi delle cause:**

---



---



---

**Soluzione proposta:**

---



---



---

Comunicata all'utente il	Modalità:
Esito reclamo: <input type="checkbox"/> Pos. <input type="checkbox"/> Neg	Segue RNC n°
Data:	Firma Responsabile:

## 23. UTENTI E MIGLIORAMENTO

Al fine di consentire la verifica del soddisfacimento degli impegni assunti dalla SANEX S.R.L. e il miglioramento continuo, sono stati determinati gli strumenti di verifica e gli standard di riferimento in relazione ai seguenti ambiti:

- **Accoglienza, accessibilità e dell'informazione**

<i>Fattori di qualità</i>	<i>Strumenti di verifica</i>	<i>Standard</i>
Accoglienza e cortesia nell'erogazione delle prestazioni ambulatoriali	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rilevazione, a cadenza annuale del gradimento degli utenti attraverso elaborazione di Questionario di soddisfazione</li></ul>	90 % di gradimento
Informazione	<ul style="list-style-type: none"><li>• Predisposizione di una bacheca informativa presso l'Ambulatorio.</li><li>• Revisione e aggiornamento periodico della Carta dei Servizi</li><li>• Gradimento degli utenti attraverso la somministrazione di un Questionario di soddisfazione</li></ul>	-Report annuale sulle informative  - Report Revisioni  - 90% di gradimento

- **Completezza e chiarezza delle informazioni**

<i>Fattori di qualità</i>	<i>Strumenti di verifica</i>	<i>Standard</i>
Completezza e aggiornamento della Segnaletica informativa e per la sicurezza	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rilevazione della soddisfazione degli utenti in relazione alla predisposizione di segnaletica di facile comprensione per facilitare l'informazione e l'orientamento degli utenti</li></ul>	90% di gradimento

- **Comunicazione**

<i>Fattori di qualità</i>	<i>Strumenti di verifica</i>	<i>Standard</i>
Facoltà di inoltro di suggerimenti/reclami	<ul style="list-style-type: none"><li>• Audit interni</li><li>• Rilevazione attraverso Customer care di gradimento</li></ul>	-Non conformità < al 5% delle rilevazioni -Rilevazione < al 5% di soddisfazione

## 24. RIFERIMENTI LEGISLATIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

- Legge n. 241 del 07 agosto 1990 art. 7 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- Decreto legislativo n. 502 del 30 dicembre 1992 “ Riordino della disciplina in materia sanitaria”
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dl 27 gennaio 1994 “ Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 “principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”
- Circolare del Ministero della sanità 2/95 “Linee guida per l’attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale”
- Legge 273 dell’11 luglio 1995 “ Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”
- Decreto Legislativo n. 229/99 del 19 giugno 1999 “Norme per la razionalizzazione del Servizio sanitario nazionale”
- Legge n. 244 del 24 dicembre 2007 “ Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)” (in particolare art. 2 comma 461)
- D.G.R.C. n 2100 del 31 dicembre 2008 “Osservatorio regionale per la promozione della Carta dei Servizi – Costituzione del comitato tecnico”
- D. Lgs n. 150 del 27 ottobre 2009 art. 28 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”
- G.G.R.C. n.369 del 23 marzo 2010 “Linee guida per la Carta dei Servizi sanitari”
- DGR 437 del 08/08/2017
- DGR 360 del 24/06/2019
- Linee guida Disturbi dello spettro autistico

\* Ulteriori riferimenti “carta dei servizi Sanex Ed.3 Rev.2 del 14/06/2023

## 25. COME RAGGIUNGERCI

