



CENTRO DI RIABILITAZIONE
R.ED.U.L.CO.



Carta dei servizi

R.ED.U.L.CO.

3	Presentazione
4	Mission
5	Vision
6	Valori
7	Ufficio Relazioni con il Pubblico
8	Modalità di accesso
12	Attività sanitarie
14	Rete istituzionale
14	Regolamento del servizio per utenti e familiari
18	Verifica del gradimento del servizio e Standard di Prodotto-Servizio
20	Attività Istituzionali: assistenza - consulenza - orientamento
21	Formazione continua e specialistica
22	Riferimenti del Centro
23	Reclamo

Presentazione

Il Centro Riabilitativo R.ED.U.L.CO. - gestito da SocioCulturale Cooperativa Sociale ONLUS - ha come finalità generale il perseguimento dell'assistenza sanitaria e sociale, della ricerca scientifica, della formazione degli operatori, a favore di persone con problemi di udito, linguaggio, comunicazione.

Gli obiettivi della riabilitazione del centro sono quelli di potenziare il recupero delle capacità cognitive, relazionali, emotive, sociali e comportamentali.

Grazie al vasto patrimonio di esperienze e competenze accumulate, il Centro è divenuto sempre più negli anni un punto di riferimento nazionale per la ricerca, lo studio, la riabilitazione e l'integrazione sociale delle persone audiolese.

Il Centro R.ED.U.L.CO. si trova a Genova, **Corso Sardegna 36/1**, ed è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici sia da levante che da ponente; è a 5 minuti dalla Stazione Brignole e dalla fermata della Metropolitana. Per le auto provenienti da fuori città il Centro dista pochi km dall'uscita di Genova Est.

La sede è aperta dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 18.30.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è aperto dalle 8.30 alle 14.30 e può essere contattato telefonicamente o raggiunto in sede con il medesimo orario previo appuntamento.

CONTATTI

telefono: 010 355794 / 010 5451214

fax: 010 3514790

e-mail: info@redulco.it

web: www.redulco.it

Durante il mese di agosto le due settimane centrali il servizio è sospeso per **chiusura estiva**, mentre nel mese di dicembre e gennaio si prevede la chiusura per il periodo natalizio.



Mission

Il Centro **R.ED.U.L.CO.** eroga in regime ambulatoriale prestazioni sanitarie, riabilitative e socioeducative, offrendo all'età evolutiva servizi di eccellenza nell'ambito delle **disabilità dell'udito**, dei **disturbi del linguaggio e della comunicazione**.

L'**obbiettivo** è quello di permettere la piena integrazione e il rispetto della dignità e delle libertà individuali, attivando la collaborazione con le famiglie e con le altre agenzie territoriali e sviluppando le competenze degli operatori sostenendone le motivazioni personali e la crescita tecnico professionali.

-
- » Il Centro R.ED.U.L.CO. nasce con la finalità di **offrire** al territorio i servizi sanitari riabilitativi per l'età evolutiva previsti dai Livelli Essenziali di Assistenza ai sensi degli art. 14, 26 e 44 della Legge n. 833 del 23/12/1978.
 - » Le **prestazioni** comprendono visite mediche specialistiche specifiche all'ambito di competenza, procedure diagnostiche e riabilitative.
 - » Il Centro R.ED.U.L.CO. **ricerca** le metodologie e le prassi più avanzate idonee per la diagnosi, la riabilitazione e l'abilitazione, mantenendo alta l'attenzione per la formazione continua del personale sanitario.
 - » **Promuove** ed **implementa** l'azione in rete tra servizio sanitario, famiglia ed istituzioni scolastiche per costituire un effetto moltiplicatore delle strategie riabilitative, per un omogeneo e più intenso superamento del deficit funzionale.
-

Vision



La mole di vissuto, di **esperienze umane, personali** e **professionali** che transitano per il Centro R.ED.U.L.CO., contribuiscono a definirne l'identità, rendendolo un luogo di **formazione** e di **innovazione**, tanto per le famiglie quanto per il personale.

Lo **scopo** è essere un punto di riferimento concreto e costante, rafforzando di anno in anno la leadership nella gestione dei disturbi di udito, linguaggio e comunicazione in età evolutiva, considerati non solo da un punto di vista riabilitativo ma in tutta la loro complessità.

L'**obbiettivo** generale del Centro R.ED.U.L.CO. è quello di offrire al territorio ed al SSN una struttura efficiente ed efficace al servizio dell'utenza, attenta al soddisfacimento dei requisiti espressi ed inespressi, che sappia porsi come soggetto leader per la sua **flessibilità** alle richieste ed alle necessità, sia in termini quantitativi che qualitativi.

Il raggiungimento degli obiettivi è quindi subordinato ad una politica attenta a monitorare e valutare le condizioni del servizio al fine di poterle migliorare in maniera continua, attenta altresì

alla attuazione di ogni strategia idonea a percepire le esigenze e le aspettative dell'utenza, intesa sia come rispetto dei requisiti del cliente che come individuazione delle modalità di soddisfazione delle necessità delle famiglie e delle istituzioni.

Il **valore aggiunto**, identificato per raggiungere tali risultati, pone quindi al centro delle azioni del Centro R.ED.U.L.CO. la valutazione della percezione, l'analisi delle richieste e dei questionari di soddisfazione, lo studio delle azioni idonee al superamento dei reclami e delle evenienze non conformi; ciò al fine di rendere l'ambiente del Centro **fruibile** con semplicità e serenità, sia per le famiglie che per le terze parti coinvolte nel progetto vita del minore con disabilità ma anche per fornire risposte dinamiche alle evenienze emergenti.

In tale scenario assume un ruolo preponderante la cura e l'attenzione per la formazione continua del personale tutto, da quello sanitario a quello di supporto incaricato di offrire **counseling** e **orientamento**, funzionando da interfaccia tra il Centro e le parti che possono usufruire dei suoi servizi.



Valori

In linea con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 riguardante i *Principi di erogazione dei servizi pubblici* e con i principi sanciti dalla Costituzione Italiana, il Centro ottempera ai seguenti fondamentali principi di:

Eguaglianza e imparzialità mediante l'erogazione di prestazioni non condizionate da alcuna discriminazione di etnia, genere, razza, lingua, religione, opinione politica e condizione socioeconomica.

Continuità e regolarità mediante la regolarità e continuità del servizio, oltre all'adozione di ogni misura necessaria per evitare o ridurre possibili funzionamenti irregolari, nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla Legge (146/90 e 83/00).

Rispetto per la dignità della persona che si trovi in situazioni di difficoltà personale, sociale ed economica.

Rispetto del diritto di scelta dell'utente e delle famiglie.

Partecipazione democratica e sussidiarietà nella gestione del centro, mediante sistematico coinvolgimento di tutti gli stakeholder.

Efficacia ed efficienza, per garantire alta qualità e massima valorizzazione delle risorse della Pubblica Amministrazione.

Trasparenza gestionale e operativa nel rispetto e tutela del trattamento di dati sensibili (D.Lgs. 196/2003).

Ufficio Relazioni con il Pubblico

A disposizione di utenti e famiglie, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico può fornire - attraverso tutti i mezzi tecnici a disposizione (telefono, fax, mail, piattaforma multimediale) e presso lo sportello appositamente adibito con personale dedicato - **tutte le informazioni** riguardanti le attività del Servizio, in particolare rispetto ai tempi di attesa e alle specifiche modalità di erogazione.

Verso lo stesso ufficio è possibile indirizzare comunicazioni, suggerimenti, reclami, concordando anche uno specifico appuntamento con i Responsabili. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede a **raccogliere e registrare** ogni richiesta, inviandola tempestivamente

ai referenti dei settori di competenza, al fine di poter **rispondere efficacemente e nel più breve tempo possibile** alle richieste pervenute.

Lo stesso ufficio mette a disposizione permanente dell'utenza un **Questionario di Gradimento** che rilevi il grado di soddisfazione degli utenti in relazione alla:

- » qualità complessiva dei servizi erogati,
- » qualità specifica della comunicazione,
- » qualità specifica del personale,
- » rilevazione di suggerimenti, segnalazioni, lamentele e/o proposte atte al miglioramento continuo.





Modalità di accesso

DESTINATARI

Tutti gli interventi erogati dal Centro riabilitativo R.ED.U.L.CO. sono rivolti ad una specifica tipologia di utenza certificata che presenti problemi di audiolessioni o disturbi della comunicazione e del linguaggio.

Il Centro R.ED.U.L.CO., in qualità di ente privato che svolge un pubblico servizio, eroga terapia riabilitativa sia a livello pubblico (senza oneri a carico degli utenti), sia a livello privato (dietro corrispettivo per le prestazioni da parte dell'utenza).

In entrambi i casi, **la richiesta di accesso al servizio viene accolta dall'U.R.P.** che, sia telefonicamente, sia tramite colloqui personali, provvede a fornire, *esclusivamente ai genitori del minore o a chi ne esercita la patria potestà*, le informazioni relative alle diverse tipologie di attività del Centro stesso, nonché quelle propedeutiche alla presa in carico.

L'URP si occupa anche di orientare verso servizi sociosanitari competenti, le famiglie le cui esigenze non possono essere assolte da R.ED.U.L.CO..

Se il bambino/a è già provvisto di

valutazione effettuata dalla ASL di appartenenza e del relativo Mod. A, il genitore viene invitato a produrre al più presto tale documento, nel quale è contenuto il progetto riabilitativo iniziale.

Il nominativo del bambino viene inserito direttamente nella **lista di accesso Mod.A**, riservata a quanti in possesso del progetto.

Nel caso in cui, invece, **ne fosse sprovvisto**, si orienta il genitore a prendere contatti con la ASL, al fine dell'ottenimento del Mod.A, documento necessario per poter accedere al servizio in regime di accreditamento.

Nell'attesa, i nominativi vengono inseriti, in ordine cronologico, in un **Elenco di richieste di accesso R.ED.U.L.CO.**, che ha carattere transitorio e non costituisce diritto/priorità di chiamata, relativamente alla data del primo colloquio.

Solo In seguito alla presentazione del



Mod.A, il nominativo verrà trasferito nella lista di competenza, in attesa della chiamata.

Giunto il momento della presa in carico, il Centro contatta la famiglia per fissare un visita con il Direttore Medico/Neuropsichiatra Infantile; al termine della visita il Direttore Medico dà indicazioni sulle modalità di intervento e consegna alla famiglia la Carta dei Servizi.

Le liste di accesso al servizio riabilitativo accreditato, dunque, sono:

1. **Lista di accesso Mod.A:** già in possesso del progetto, saranno chiamati per accedere al servizio, compatibilmente con la disponibilità di ore trattamento, nell'ambito del regime contrattuale con la ASL.
2. **Lista di attesa orario:** detenuta del Coordinatore dell'Orario degli Utenti, costituita da utenti già in carico, che non accettano l'orario di terapia proposto. Tale lista viene periodicamente consultata, in modo tale da proporre alle famiglie ulteriori ipotesi di orario, in attesa di soddisfare le loro esigenze.

CRITERI DI ACCESSO

Per i trattamenti in regime contrattuale con le ASL, esistono due ordini di criteri di priorità, per stabilire l'ordine di chiamata:

- » Il **primo**, basato sulla diagnosi e sull'età, stabilisce la precedenza ai bambini affetti da:
 - audiolesione
 - disturbi dello spettro autistico, in particolare sotto i cinque anni di età
 - disturbi di linguaggio (in quanto disturbo caratterizzante la mission del Centro, unitamente all'audiolesione).
- » Il **secondo**, basato sulla disponibilità delle ore di trattamento, relativamente alle specifiche aree di intervento richieste.

La priorità viene accordata, in generale, ai bambini più piccoli.



Contestualmente, si segnala la possibilità di usufruire, se interessati, delle **terapie erogate privatamente**.

I nominativi degli utenti interessati, che richiedono spontaneamente terapia privata, non intendendo usufruire del trattamento in convenzione, vengono inseriti nella **lista di accesso privati**.

La chiamata segue un percorso a sé stante, fermo restando il criterio di base dell'ordine cronologico.

Ai sensi dell'art. 13 D.Lgs. 196/2003 i dati personali forniti dai cittadini agli operatori sono trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento e per le finalità indicate dalla Legge 241/90 nonché dalla normativa sul diritto di accesso agli atti.

SCHEMA MODALITÀ DI ACCESSO



ACCESSO AL SERVIZIO

Per avere accesso ai servizi, la famiglia si rivolge direttamente all'Assistenza Consultoriale ASL, nella quale il paziente viene valutato ed abilitato attraverso il modulo dell'Azienda sanitaria "Prima Prescrizione" a rivolgersi al Centro R.ED.U.L.CO. o ad uno dei Centri accreditati.

PRESA IN CARICO

L'accoglienza dell'utente è curata dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (o al momento della consegna della prescrizione o successivamente contattando la famiglia telefonicamente) che provvede a fornire informazioni sui metodi procedurali e tempi previsti, richiede alla famiglia se sia in possesso di precedenti documentazioni sanitarie che possano essere di utilità per ampliare la valutazione del caso. Appena si rende disponibile un posto, il front office fissa l'appuntamento della famiglia con il Direttore Medico e apre la cartella amministrativa predisponendo la documentazione relativa all'avvio del servizio, al consenso informato ed alle autorizzazioni necessarie allo svolgimento del percorso riabilitativo.

EROGAZIONE DEI SERVIZI RIABILITATIVI

Il Direttore Medico definisce, sentito il Responsabile della pianificazione della terapia riabilitativa, i Tecnici cui assegnare il caso. L'individuazione dei terapisti avviene in funzione del miglior abbinamento possibile tra caratteristiche del bambino e risorse disponibili. Il Responsabile della pianificazione organizza l'orario di riabilitazione riportandolo sul modulo orario assegnato e lo comunica alla famiglia. L'ufficio URP avrà cura di far sottoscrivere alla famiglia il regolamento di servizio per utenti e familiari.

DEFINIZIONE DEL PROFILO FUNZIONALE E DEL PROGETTO RIABILITATIVO

Una volta avviato il percorso riabilitativo, il terapeuta somministra i tests previsti dal protocollo "profilo funzionale" ed inizia ad effettuare il profilo (profilo logopedico, psicomotorio, cognitivo, psicoeducativo), definendo la valutazione iniziale, rilevando così gli obiettivi dell'intervento delle diverse aree (singoli programmi riabilitativi) e gli strumenti. Il Direttore Medico, sulla base delle singole valutazioni predisposte, completa il Progetto Riabilitativo riportando: diagnosi clinica; compromissioni e abilità. Viene inoltre riportato per singola area di intervento il nome dell'operatore ed il numero dei trattamenti. Il Progetto Riabilitativo così completato viene approvato dal Direttore Medico e messo così a disposizione di tutto il personale terapeuta.



Attività sanitarie

Il Centro R.ED.U.L.CO. eroga, in regime ambulatoriale, prestazioni sanitarie e riabilitative agli aventi diritto affetti da audiolesioni e disturbi del linguaggio e della comunicazione, ai sensi della Legge istitutiva del Sistema Sanitario Nazionale n. 833 del 23/12/1978 e in particolare agli artt. 26 e 44.

Art. 26. Prestazioni di riabilitazione

Le prestazioni sanitarie dirette al recupero funzionale e sociale dei soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali, dipendenti da qualunque causa, sono erogate dalle unità sanitarie locali attraverso i propri servizi. L'unità sanitaria locale, quando non sia in grado di fornire il servizio direttamente, vi provvede mediante convenzioni con istituti esistenti nella regione in cui abita l'utente o anche in altre regioni, aventi i requisiti indicati dalla legge, stipulate in conformità ad uno schema tipo approvato dal Ministro della sanità, sentito il Consiglio sanitario nazionale ⁽¹⁾.

Sono altresì garantite le prestazioni protesiche nei limiti e nelle forme stabilite con le modalità di cui al secondo comma dell'art. 3. Con decreto del Ministro della sanità, sentito il Consiglio sanitario nazionale ⁽¹⁾, sono approvati un nomenclatore-tariffario delle protesi ed i criteri per la sua revisione periodica.

(1) Ora Conferenza permanente per i rapporti fra lo Stato, le regioni e le province autonome.

Art. 44. Convenzioni con istituzioni sanitarie

Il piano sanitario regionale di cui all'articolo 55 accerta la necessità di convenzionare le istituzioni private di cui all'articolo precedente, tenendo conto prioritariamente di quelle già convenzionate.

La legge regionale stabilisce norme per:

a) le convenzioni fra le unità sanitarie locali e le istituzioni private di cui all'articolo precedente, da stipularsi in armonia col piano sanitario regionale e garantendo la erogazione di prestazioni sanitarie non inferiori a quelle erogate dai corrispondenti presidi e servizi delle unità sanitarie locali. [...]

Le Convenzioni stipulate a norma del presente articolo dalle unità sanitarie locali competenti per territorio hanno efficacia anche per tutte le altre unità sanitarie locali del territorio nazionale.

Le prestazioni erogate comprendono visite specialistiche, procedure diagnostiche e riabilitative.

Relativamente alle varie tipologie di interventi contemplati e per ciascun singolo soggetto preso in carico, le autorizzazioni sono rilasciate dalla A.S.L. competente territorialmente (in base alla residenza anagrafica dell'utente).

Le richieste di autorizzazione alla erogazione del servizio sono istruite dal Centro R.ED.U.L.CO. al termine del percorso diagnostico di accettazione dell'Utente.

Il Centro di riabilitazione eroga trattamenti in forma ambulatoriale con operatività multizonale.

L'attività sanitaria e riabilitativa viene erogata in regime di accreditamento istituzionale della struttura presso la Regione Liguria.

I servizi sono **erogati** agli aventi diritto e sono quindi a carico del Servizio Sanitario Nazionale e **coordinati** da una specifica e strutturata **Equipe medico-psico-pedagogica** costituita da:

- » Direttore Medico
- » Coordinatore Scientifico
- » Medici Specialisti

I servizi si sviluppano operativamente grazie al lavoro di una **Equipe**

di Operatori in grado di operare interventi diagnostici, abilitativi e riabilitativi nelle seguenti aree:

- » logopedica
- » neuropsicomotoria
- » neuropsicologica
- » adattamento protesico

Nella fase di preparazione all'impianto cocleare e di riabilitazione nella fase successiva all'intervento, il Centro effettua anche attività di abilitazione.

Ogni intervento operativo effettuato è pianificato e concordato preventivamente e monitorato in itinere, tramite verifiche multidisciplinari periodiche, coordinate dal Direttore Medico.

L'Equipe multidisciplinare, valutata la situazione in progress, decide rispetto a eventuali variazioni/integrazioni/modifiche da apportare al Progetto riabilitativo, oppure può sancire le dimissioni dell'Utente, qualora si ravvisi che lo stesso abbia raggiunto tutti gli obiettivi previsti.





Rete istituzionale

Il Centro produce tutte le documentazioni e certificazioni di tipo sanitario necessarie per:

- » inviare tutte le documentazioni richieste dalle Istituzioni scolastiche, quali Diagnosi Funzionale, Profilo Dinamico Funzionale, Piano Educativo Personalizzato
- » richiedere ausili necessarie alle Agenzie territoriali preposte;
- » la diagnosi di dislessia o DSA (Disturbi specifici delle abilità scolastiche).

R.ED.U.L.CO. è in costante interazione con tutti gli organi scolastici posti ai diversi livelli organizzativi e operativi e in particolare con:

- » Dipartimento Salute e Servizi Sociali - Regione Liguria
- » Ufficio Scolastico Regionale
- » Dipartimento Istruzione Formazione Lavoro - Regione Liguria
- » Tutti gli Istituti scolastici, gli Insegnanti di sostegno e curricolari coinvolti a vario titolo.
- » Servizi socioeducativi territoriali di sostegno all'handicap.

Regolamento del servizio per utenti e familiari

Il Centro di Riabilitazione R.ED.U.L.CO. è una struttura ambulatoriale (CAR) di Fondazione R.ED.U.L.CO. gestita da SocioCulturale che si occupa dell'erogazione di tutti i servizi riabilitativi in regime convenzionato e privato.

RAPPORTI CON L'UTENZA

- 1 Essendo l'utenza costituita da minori, il rapporto viene instaurato con la famiglia ed è basato sulla condivisione del programma e progetto riabilitativo proposto dall'ASL di competenza e/o dalla direzione medica.
- 2 Le terapie vengono assegnate nelle ore disponibili, pertanto gli appuntamenti

con il personale della riabilitazione fissati al momento dell'apertura del progetto non sempre possono coincidere con le esigenze della famiglia.

- 3 L'orario settimanale della terapia è parte integrante del Progetto Riabilitativo e determina l'efficacia del trattamento, pertanto deve essere rispettato con precisione.
- 4 La struttura si riserva per eventuali esigenze di servizio di poter cambiare gli orari previa comunicazione all'utenza.
- 5 Gli accompagnatori dei bambini sono responsabili dei minori anche durante le ore di trattamento, pertanto non devono in nessun modo assentarsi dal Centro. È inoltre necessario che gli accompagnatori siano sempre disponibili durante le ore di terapia per supportare i minori in caso di necessità di ogni genere. Tutti i minori in uscita dal Centro devono essere prelevati da un familiare o da una persona riconosciuta e autorizzata attraverso l'apposito modulo disponibile presso il Front Office. In caso di mancato rispetto di detta disposizione, Centro R.ED.U.L.CO. si ritiene manlevato da ogni responsabilità per fatti dannosi che possano derivare al minore o che egli possa causare.
- 6 Le famiglie sono tenute a comunicare tempestivamente, alla Segreteria, eventuali variazioni di residenza, recapiti telefonici, indirizzi e-mail e scuole.
- 7 Le rinunce al servizio in corso, devono essere effettuate per iscritto e consegnate al Front Office.
- 8 Per rimanere aggiornati circa comunicazioni importanti rivolte all'utenza, invitiamo i genitori a consultare frequentemente la bacheca della Sala di Attesa, il sito internet e l'email.

ASSENZE DELL'UTENTE

- 9 L'utente e la sua famiglia si impegnano a garantire una frequenza continuativa. Qualora si verifici una assenza per malattia va comunicata tempestivamente (possibilmente entro le 24 ore precedenti la prestazione) al Front Office. A seguito di sospensione di terapia riabilitativa per malattia, al rientro, è necessario esibire certificazione medica.
- 10 Se le assenze non comunicate per tempo e non giustificate dovessero prolungarsi, ne verrà data segnalazione all'ASL di competenza e la Direzione Medica potrà sospendere l'orario di terapia e destinarlo ad altre utenze.





- 11 Il servizio, a seguito di assenze dalle terapie, provvede a concordare con gli utenti la modalità per il recupero delle stesse.
- 12 In caso di necessità è possibile comunicare le assenze prolungate nel tempo con il dovuto anticipo al Front Office mediante comunicazione scritta inviata via e-mail all'indirizzo info@redulco.it, via posta ordinaria all'indirizzo del Centro, o consegnato a mano presso i nostri uffici dal lunedì al venerdì con orario 8.30/18.30.
- 13 Al rientro dalle dette assenze prolungate verrà garantito il monte ore così come previsto dal Progetto Riabilitativo, ma non l'orario né il terapista precedenti. Se a seguito di nuovi inserimenti non fossero disponibili, al momento del rientro, le ore necessarie, si procederà al reinserimento in una lista di attesa.
- 14 Ogni informazione aggiuntiva al Servizio è disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in orario 8.30/14.30.

MATERIALI DIDATTICI

- 15 I bambini dovranno presentarsi in stanza forniti di un astuccio con matita e pennarelli, un quadernone e una colla stick.
- 16 Per motivi di igiene, i bambini che frequentano le aule di neuropsicomotricità, dovranno munirsi di scarpette da utilizzarsi esclusivamente in tale circostanza e da lasciare presso il Centro, oppure dovranno utilizzare calzettoni antiscivolo puliti.

RAPPORTI CON DIREZIONE MEDICA E TERAPISTI

- 17 Per eventuali chiarimenti o precisazioni relativi alla attività riabilitativa in corso si può fare richiesta di colloquio con il Direttore Medico presso gli uffici del Front Office.
- 18 È fatto divieto di interpellare, personalmente o telefonicamente, gli operatori durante lo svolgimento dei trattamenti riabilitativi.
- 19 Eventuali brevi colloqui possono essere effettuati al termine dei trattamenti o negli intervalli di servizio, e dovranno rigorosamente avere luogo nelle aule e in nessun caso nella sala d'attesa. Per colloqui più approfonditi è prevista la possibilità di richiedere al Front Office un appuntamento con i terapeuti in orari appositamente previsti dislocati nell'arco della settimana.



RICHIESTA\CONSEGNA DI DOCUMENTAZIONE E CERTIFICAZIONI

- 20** Richieste di certificazioni, attestati di frequenza o relazioni, devono essere presentate compilando gli appositi moduli, disponibili presso il Front Office. Ricordiamo che, il rilascio di relazione, prevede il pagamento di diritti e spese di Segreteria.
- 21** Per gli utenti ipoacusici: le richieste di prescrizione o riparazione di presidi, contenuti nel Nomenclatore tariffario delle protesi, devono essere presentate al Front Office, su apposito modello compilato, con l'esatta descrizione della richiesta.
- 22** Copie della documentazione sanitaria dovranno essere consegnate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in orario 8.30/14.30.
- 23** Gli utenti in possesso di Legge 104, dovranno consegnare copia del verbale all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in orario 8.30/14.30.

CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI E PRIVACY

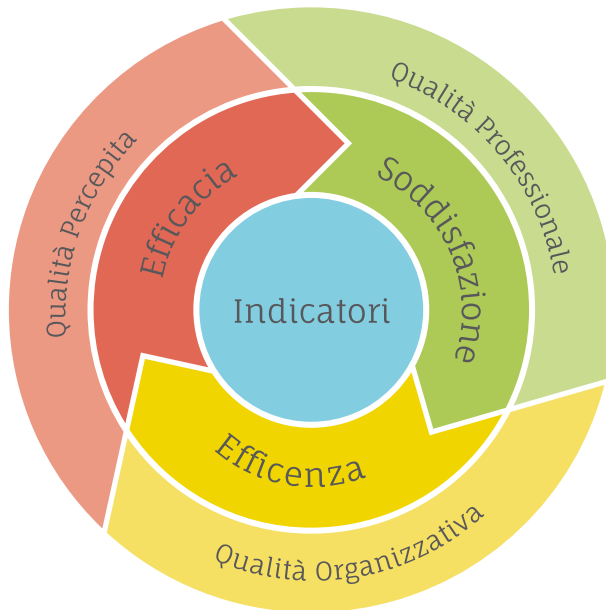
- 24** A tutti coloro che usufruiscono dei nostri servizi viene garantita l'adeguata riservatezza in conformità al Decreto Lgs. N° 196/03 sul trattamento dei dati sensibili e personali.

Il Centro garantisce la conservazione della documentazione clinica all'interno dei propri archivi per il tempo previsto dalla legge e con modalità adeguate a mantenerne la necessaria privacy.

Verifica del gradimento del servizio e Standard di Prodotto-Servizio

Il Centro R.ED.U.L.CO. effettua un monitoraggio costante del gradimento del servizio attraverso la somministrazione alle famiglie degli utenti di un "questionario di gradimento" e l'invio di un "customersatisfaction" a tutti i ns. committenti. La somministrazione deve avere almeno cadenza annuale.

Oltre agli indicatori relativi ai singoli processi dei ns sistemi di gestione (qualità, ecc.), il Centro si è dotato di alcuni chiari ed immediati indicatori e parametri che, se rispettati, possono garantire una gestione complessiva del servizio che riduca al minimo l'insorgenza di difficoltà operative nella gestione del servizio o nei rapporti con famiglia/istituzioni.



Tra gli indicatori che si applicano per garantire una corretta gestione del servizio vi sono gli **STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ DEL PRODOTTO/SERVIZIO** che rappresentiamo nella sottostante tabella





INDICATORI DELLA QUALITÀ	Standard minimo garantito
Identificabilità degli operatori - Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza	100%
Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura - Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni	100%
Garantire professionalità - Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate. Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati.	100%
Rispettare la dignità e la privacy del paziente - I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori e i box di terapia fisica, al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti costantemente chiusi. I servizi igienici sono separati per gli uomini e per le donne e predisposti per i disabili.	100%
Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate - Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature. La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.	> = 1 all'anno
Recepire le esigenze del paziente - Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.	100%
Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo - Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti degli utenti, dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.	100%
Numero di fenomeni legati all'insorgenza di burn out professionale	0
Media percentuale di partecipazione alle riunioni d'équipe	≥ 95%
Media percentuale di rispetto dei tempi di risposta ad un reclamo in 3 gg lavorativi	≥ 95%
Rispetto della periodicità annuale della somministrazione del questionario di gradimento	100%
Media percentuale di rispetto dei tempi di sostituzione mediante impiego dell'operatore/équipe jolly	100%
Numero di segnalazioni di Non Conformità grave	≤ 1 all'anno
Numero di segnalazioni di Non Conformità media	≤ 3 all'anno
Numero di segnalazioni di Non Conformità lieve	≤ 10 all'anno
Allstimento di Azioni Correttive entro 48 h. in seguito a segnalazione di Non Conformità	100%
Corretta distribuzione di tutta la modulistica informativa e di comunicazione col servizio a ciascun utente, famiglia e referente territoriale (Customer Care)	100%
Media percentuale dello svolgimento delle prestazioni professionali in linea con le procedure e i protocolli aziendali dichiarati nel progetto tecnico	100%



Attività Istituzionali:

assistenza - consulenza - orientamento

Il Centro R.ED.U.L.CO. nel settore delle Attività Istituzionali garantisce:

- 1 Assistenza ad audiolesi e famiglie su tutto il territorio nazionale
- 2 Collaborazione con Enti ed Istituzioni che abbiano per finalità l'igiene e la profilassi della sordità, l'istruzione, l'educazione e l'inserimento sociale degli audiolesi
- 3 Gestione dei servizi per portatori di disturbi dell'udito e del linguaggio, ricercando le metodologie e le tecniche più idonee per la diagnosi, l'educazione, la riabilitazione, l'orientamento e l'istruzione professionale
- 4 Promozione e gestione di corsi di informazione e formazione per genitori e operatori scolastici e sanitari
- 5 Promozione di scambi culturali e professionali con istituzioni nazionali e internazionali
- 6 Collaborazione con le Istituzioni scolastiche al fine di realizzare le migliori condizioni logistiche e didattiche atte a favorire lo svolgimento delle attività

Il Centro R.ED.U.L.CO. dispone di un servizio di assistenza, orientamento e consulenza relativamente ai seguenti ambiti:

- » Riconoscimento di invalidità, di indennità di frequenza e di comunicazione
- » Supporti ed ausili
- » Normative vigenti
- » Formazione ed informazione per agevolare gli inserimenti lavorativi
- » Orientamento alla formazione professionale
- » Accompagnamento al lavoro
- » Azioni di mediazione alla comunicazione verbale



.....

Grazie alla sua specifica specializzazione, il Centro fornisce anche i seguenti servizi:

- I Servizio di Assistenza alla Comunicazione Verbale
 - II Formazione continua e specialistica
-

Formazione continua e specialistica

In linea con una politica qualitativa che persegue il costante, continuo e progressivo miglioramento delle prestazioni erogate, il Centro garantisce al proprio personale un piano di formazione annuale costituito da eventi E.C.M. ed eventi interni.

Le principali aree di studio, ricerca e programmazione trattate sono:

- » Abilitazione e Riabilitazione per audiolesioni e disturbi del linguaggio e della comunicazione
- » Sicurezza della gestione di dati sensibili e privacy
- » Sicurezza negli ambienti di lavoro

Riferimenti del Centro

	A CHI	DOVE E COME	QUANDO
Informazioni Reclami Suggerimenti comunicazioni	Ufficio Relazioni con il Pubblico	Ufficio Relazioni con il Pubblico	dal Lunedì al Venerdì 8.30-14.30
Richieste di accesso al servizio	Ufficio Relazioni con il Pubblico	Telefonicamente o presentandosi con il Mod. A compilato	dal Lunedì al Venerdì 8.30-14.30
Richieste attestati e certificazioni	Front Office	Front Office	dal Lunedì al Venerdì 9.00-18.00
Verifica PEP ed incontri scuole ed insegnanti	Front Office	Tramite appuntamento fissato telefonicamente con il Front Office	dal Lunedì al Venerdì 8.30-14,30
Sportello informativo assistenza	Assistente Sociale	Tramite appuntamento da fissare con il Front Office	Martedì 8.30-12.30 Giovedì 14.30-18.30
Orari terapia ed osservazioni	Coordinatore dell'Orario degli Utenti	Tramite appuntamento da fissare con il Front Office	Martedì 15.00-15.45 Venerdì 10.00-10.45



Reclamo



I reclami possono essere presentati all'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** del Centro.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve **segnalazioni**, **opposizioni** e **reclami**, in qualunque forma scritta, presentati da utenti e famigliari degli utenti e organismi riconosciuti che li rappresentano, provvede al protocollo ed all'archivio degli stessi, nel rispetto del diritto di riservatezza degli utenti, e predisponde l'attività istruttoria al termine della quale invia la risposta.

Il personale addetto provvede a dare **immediata risposta all'utente** per le segnalazioni o i reclami che si presentano di immediata soluzione; qualora le osservazioni o i reclami comunque presentati non possano trovare immediato riscontro, l'Ufficio entro tre giorni dal ricevimento del reclamo trasmette la segnalazione al Direttore del servizio e all'Responsabile del Sistema Qualità affinché vengano adottate le necessarie misure per far cessare il lamentato disservizio.

Nel contempo, lo stesso Direttore e Responsabile del Sistema Qualità si impegneranno a fornire all'URP, nel termine di 7 giorni, tutte le informazioni sia per un'appropriata risposta all'utente che per le iniziative da intraprendere per migliorare il servizio stesso.

Il Direttore comunicherà al reclamante, nel termine massimo di 30 giorni dal ricevimento del reclamo (salvo particolari esigenze connesse alla complessità del singolo caso), una dettagliata relazione in ordine alla segnalazione ricevuta ed alle iniziative adottate.



**CENTRO DI RIABILITAZIONE
R.ED.U.L.CO.**

Centro di Riabilitazione R.ED.U.L.CO.

C.so Sardegna n. 36/1 - 16142 Genova | T. 010.5451214 | F. 010.3514790

www.redulco.it | info@redulco.it