

Carta dei Servizi

1. Premessa

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e trasparenza, mirato a garantire la qualità, l'equità e la sicurezza dei servizi erogati. È redatta in conformità al D.P.C.M. 27 gennaio 1994 e 19 maggio 1995, alla normativa regionale e agli standard di qualità del Servizio Sanitario Nazionale e della Regione Piemonte.

2. Identità del Centro

- Denominazione: Centro di RRF di I° Liv. extra degenziale Nuvolando
 - Tipologia di servizi: Fisioterapia, Logopedia, Neuro-psicomotricità, Terapia Occupazionale, Supporto Psicologico, Psicoterapia, Educativa visite Fisiatriche Neuropsichiatriche Infantili, Psichiatriche e valutazioni diagnostiche (ADOS-2, Griffiths III, WISC-IV/V, DSA)
 - Direttori: Direttore Sanitario e Amministrativo nominati.
-

3. Modalità di accesso e orari

Accesso privatistico: contatto diretto da parte della famiglia.

Accesso SSN: invio diretto tramite ASL (no CUP) secondo protocolli regionali per i servizi di riabilitazione.

Orari di apertura: lun – ven 9.00 – 18.00

Prenotazioni: telefoniche o digitali con conferma entro 48 ore.

Tempi di attesa: definiti secondo priorità clinica e date programmate.

4. Impegni di qualità

Il Centro si impegna a:

- Garantire standard qualitativi nei percorsi diagnostici e terapeutici.
- Mantenere un sistema trasparente di monitoraggio della soddisfazione dell'utenza.
- Informare tempestivamente in caso di cambiamenti nei servizi (es. orari, modalità di accesso).

- Offrire canali per reclami, suggerimenti e segnalazioni
-

5. Privilegio della sicurezza

- Attuazione di un sistema informativo conforme a GDPR per la gestione dei dati sanitari.
 - Procedure attive per la gestione delle emergenze e degli eventi avversi, con moduli di segnalazione e briefing organizzativi.
 - Informazione al cittadino sulla sicurezza delle cure come previsto da Legge 24/2017 (“Gelli-Bianco”).
-

6. Partecipazione e trasparenza

- I cittadini possono segnalare reclami e suggerimenti via email o consegna cartacea.
 - Ogni segnalazione viene analizzata e, se necessario, attuati piani di azione per garantire il miglioramento dei servizi.
 - I report dedicati alla qualità e alle attività vengono condivisi, su richiesta, con ASL e cittadinanza.
-

7. Monitoraggio e miglioramento continuo

- Valutazione periodica dei risultati e dell’appropriatezza delle prestazioni, in linea con gli obblighi normativi (es. D.Lgs. 502/1992, D.M. 2 aprile 2015).
 - Report annuale di attività con indicatori (volumi, esiti, soddisfazione).
 - Reclutamento attivo del personale nei processi di audit clinico e qualità (ISO 9001 – UNI EN ISO 15189).
-

8. Diritti dell’utenza

- Accesso consapevole e informato ai servizi.
- Partecipazione alle decisioni terapeutiche.
- Rispetto della privacy e del trattamento dei dati.
- Possibilità di presentare reclami e ricevere risposta formale entro 30 giorni.
- Ricevere un responsabile interno a cui chiedere chiarimenti su servizi erogati e segnalazioni.

9. Contatti utili

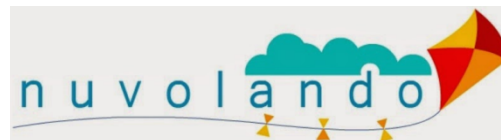
- Sede operativa: Via Madonnina 31 Cerano NO
 - Telefono: 348 7236875
 - Email: info@nuvolando.org
 - URP / Reclami: info@nuvolando.org
 - Responsabile qualità: Elisabetta Fassina
-

La presente Carta dei Servizi è aggiornata al [data] ed è scaricabile dal sito web del Centro.
Il rispetto di tali impegni è verificabile con feedback, audit e sistemi di partecipazione attiva sia interna che pubblica.

Normativa di riferimento

1. D.P.C.M. 27 gennaio 1994 e 19 maggio 1995 – Carta dei servizi pubblici sanitari
2. D.Lgs. 33/2013, art. 32 – Trasparenza nelle attività pubbliche
3. D.Lgs. 502/1992 – Standard del SSN e responsabilità dei direttori.
4. Legge 24/2017 – Sicurezza delle cure e gestione del rischio (Gelli–Bianco).
5. D.M. 2 aprile 2015, n. 70 – Standard di qualità, esiti e volumi.
6. Normativa Regione Piemonte – D.G.R. e D.D. riguardanti l’accreditamento e le prestazioni domiciliari

REVISIONE N°			
--------------	--	--	--



Redatta da:			
Verificata da:			
Approvata da:		DATA ADOZIONE	