

**SCLE**  
**ROSI**  
**MULT**  
**iPLA**  
ONLUS  
associazione  
italiana

un mondo  
**libero** dalla SM

Servizio di Riabilitazione AISM di Pordenone

CARTA DEI SERVIZI

## PREMESSA

Le “Carte dei Servizi” sono state introdotte nel nostro ordinamento nei servizi pubblici in modo da aumentarne l’efficienza e meglio rispondere ai bisogni ed esigenze degli utenti.

L’AISM è impegnata nel raggiungimento di una elevata qualità nei servizi offerti dalle sedi associative ed in particolare dai Centri Riabilitativi, nonché nel promuovere la piena partecipazione dei soci e degli utenti alle scelte associative e la tutela dei relativi diritti.

La Carta dei Servizi del Centro Riabilitazione AISM di Pordenone consente di impegnarsi con la massima trasparenza, coinvolgendo in questo percorso gli utenti, per rispondere in un’ottica di qualità e quindi di miglioramento continuo ai bisogni reali degli utenti stessi.

La Carta dei Servizi rappresenta una garanzia di trasparenza delle modalità con cui i servizi sono erogati: grazie a questo strumento ogni persona ha la possibilità di valutare secondo fattori predefiniti e indicatori omogenei il Servizio offerto partecipando anche al miglioramento della qualità tramite la compilazione del modulo per i suggerimenti o i reclami. Il presente strumento deve pertanto intendersi in chiave dinamica, come parte di un processo che potrà vedere ulteriori sviluppi, integrazioni e miglioramenti con il pieno coinvolgimento dell’utenza secondo il modello della analisi partecipata della qualità.

Prof. Mario A. Battaglia

## PRINCIPI FONDAMENTALI

### **Eguaglianza**

L'AIMS si impegna a garantire l'accesso ai servizi e la relativa fruizione senza alcuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.

### **Imparzialità**

L'AIMS si impegna a improntare i rapporti con l'utenza e ad uniformare la condotta dei propri operatori, a criteri di equità, obiettività, giustizia ed imparzialità in modo che non si verifichino situazioni ingiustificatamente differenziate nell'erogazione dei servizi e venga sempre pienamente rispettata la dignità della persona umana.

### **Continuità**

L'erogazione dei servizi deve essere continua e regolare per tutto il periodo programmato dal Progetto Riabilitativo Individuale, fermo restando quanto previsto dai contratti collettivi nazionali di lavoro per i propri dipendenti. In caso di difficoltà di funzionamento o di interruzione del servizio derivante da forza maggiore, l'AIMS si impegna affinché i servizi essenziali non subiscano interruzioni e i disagi per gli utenti vengano minimizzati.

### **Partecipazione**

L'AIMS opera secondo criteri di coinvolgimento e trasparenza nei confronti degli utenti, prestando la massima attenzione ad eventuali reclami e alle proposte da parte degli utenti stessi. L'AIMS promuove in quest'ottica forme e modalità di partecipazione dei cittadini-utenti alla organizzazione, analisi, definizione di percorsi di miglioramento dei servizi, favorendo la condivisione delle informazioni necessarie per l'esercizio consapevole ed appropriato del ruolo partecipativo da parte dell'utenza.

### **Principio di efficienza**

AIMS si impegna ad operare in modo da ottimizzare l'impiego delle risorse umane, tecnologiche, economiche destinate al Servizio rispetto al risultato atteso adottando sistemi per la valutazione del raggiungimento/mantenimento di livelli di adeguatezza tra risorse impiegate e obiettivi raggiunti.

### **Principio di efficacia**

AIMS si impegna a garantire il perseguimento degli obiettivi di servizio e dei progetti individuali definiti, secondo gli standard individuati nel presente documento, adottando sistemi per la valutazione del raggiungimento/mantenimento di livelli di adeguatezza tra obiettivi prefissati e risultati raggiunti.

### **Riservatezza**

L'AIMS garantisce il pieno rispetto delle persone con il segreto professionale e attenendosi alla normativa sulla privacy.

## ASSOCIAZIONE ITALIANA SCLEROSI MULTIPLA

**AIMS, Associazione Italiana Sclerosi Multipla è oggi l'unica organizzazione in Italia che interviene a 360° sulla sclerosi multipla.**

Il suo impegno si sviluppa in **tre ambiti** determinanti per le persone con SM:

- promuovere ed erogare servizi a livello nazionale e locale;
- rappresentare e affermare i diritti delle persone con SM;
- sostenere e promuovere la ricerca scientifica.

Oggi AISM è il punto di riferimento per **120.000 persone con sclerosi multipla** e per i loro familiari. L'Associazione crede fermamente che le persone con SM abbiano diritto ad una buona qualità di vita e alla piena integrazione sociale; per questo è attiva su tutto il territorio con oltre 13.000 volontari impegnati a diffondere una corretta informazione sulla malattia, sensibilizzare l'opinione pubblica, promuovere ed erogare servizi socio sanitari adeguati, promuovere iniziative di raccolta fondi per sostenere la ricerca scientifica.

**AIMS, insieme alla sua Fondazione FISM**, finanzia il **76% della ricerca scientifica in Italia** e si conferma così principale promotore e finanziatore della ricerca sulla sclerosi multipla. L'obiettivo è scoprire le cause della malattia, trovarne la cura risolutiva e migliorare la qualità di vita delle persone con SM, attraverso il rallentamento della progressione della disabilità, il miglioramento della gestione dei sintomi e l'approccio globale nella gestione della malattia. Dal 2008, AISM e FISM hanno stanziato 65 milioni di euro per la ricerca scientifica. Per il bando 2017 la cifra totale messa a disposizione dalla FISM è di 3 milioni di euro. Oggi in Italia si sono formati e lavorano gruppi di ricerca specificamente dedicati alla sclerosi multipla e coinvolti attivamente a livello internazionale nell'ampliamento delle conoscenze sulla malattia. I servizi alla persona con SM sono un ambito di attività che riveste un ruolo fondamentale in AISM nel contesto del miglioramento della qualità di vita delle persone con SM. Ecco perché l'Associazione è presente su tutto il territorio nazionale attraverso una rete che consente di raggiungere le persone con SM, ovunque esse siano.

Con Sede Nazionale a Genova, AISM promuove ed eroga servizi a livello nazionale e sul territorio **attraverso 100 Sezioni Provinciali e 63 Gruppi Operativi, 17 Coordinamenti Regionali, 4 Centri per la promozione dell'autonomia e di turismo sociale, 5 Servizi di riabilitazione e 3 Centri socio-assistenziali.**

Oggi l'Associazione può contare sul coinvolgimento diretto di 6 mila volontari che operano con continuità fornendo servizi a domicilio e presso le sedi associative, nella terapia occupazionale, nel trasporto con mezzi attrezzati, nella segreteria sociale, nelle iniziative di socializzazione e nella formazione di operatori socio-sanitari. AISM, inoltre, monitora con continuità le esigenze delle persone con SM per rispondere ai loro bisogni e a quelli dei loro familiari con sempre maggiore efficacia. Per questo, l'Associazione svolge direttamente un'attività di ricerca in ambito socio-sanitario allo scopo di analizzare ed individuare le aspettative e i bisogni emergenti delle persone con sclerosi multipla. Attraverso il **Numero Verde Nazionale 800-803028**, AISM fornisce un supporto informativo coinvolgendo un'équipe multidisciplinare specializzata nella sclerosi multipla, composta da una pluralità di figure professionali: neurologi, psicologi, fisioterapisti, consulenti legali, assistenti sociali. Un servizio di accoglienza, orientamento e informazione sulla malattia alle persone con SM presso le postazioni **Info Point** è realizzato da AISM in collaborazione con i Centri Clinici ospedalieri in cui operano giovani del servizio civile volontario formati dall'Associazione. Con il **sito [www.aism.it](http://www.aism.it)**, AISM offre aggiornamenti continui e informazioni sulla ricerca scientifica e sulle attività associative. Forniscono un'informazione costante anche

riviste associative, libri bianchi, collane editoriali e pubblicazioni su aspetti e problematiche connesse alla malattia a cui si aggiunge il sito [www.giovanioltrelasm.it](http://www.giovanioltrelasm.it), interamente dedicato al mondo giovanile.

*AISM è una ONLUS, Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale, che da oltre 50 anni opera su tutto il territorio italiano. Dal 1998 è affiancata da FISM, Fondazione Italiana Sclerosi Multipla, anch'essa ONLUS, istituita per continuare a finanziare e promuovere la ricerca scientifica sulla malattia.*

## SERVIZIO DI RIABILITAZIONE AISM di PORDENONE

Il progetto di attivazione del Servizio di Riabilitazione di Pordenone è stato ideato in seguito alla elevata richiesta di prestazioni riabilitative non evase dal servizio pubblico da parte di persone con SM della provincia. In seguito alle innumerevoli segnalazioni, la Sezione AISM di Pordenone ha deciso di intraprendere il percorso per l'apertura di un servizio di riabilitazione. Il Servizio opera in virtù dell'Autorizzazione Sanitaria n. 2300/DP del 29/4/2004 Autorizzazione per struttura sanitaria a carattere privato a media complessità per l'erogazione di prestazioni e servizi sanitari di riabilitazione fisioterapica oltre ad attività sociali di assistenza e supporto alle persone con Sclerosi Multipla e patologie similari, in regime ambulatoriale e domiciliare.

### La Mission del Servizio

L'obiettivo del Servizio è rispondere ai bisogni riabilitativi per migliorare la qualità di vita e la partecipazione nella vita sociale degli utenti che vi afferiscono, attraverso un approccio globale interdisciplinare con l'intervento delle diverse figure professionali coinvolte nell'equipe riabilitativa.

### L'interazione con il territorio

Nell'ottica di una presa in carico globale della persona con SM, e, al fine di permettere alla persona stessa di accedere più agevolmente a tutte quelle prestazioni sociali, socio-sanitarie, sanitarie necessarie ad affrontare le molteplici problematiche della patologia, è necessario lavorare in rete con i servizi territoriali sanitari e sociali. Il principale interlocutore è il Centro SM (centro neurologico di diagnosi e cura). È altresì necessario sviluppare una rete con gli altri servizi di riabilitazione e con altri servizi specialistici, quali ad esempio logopedia, terapia occupazionale, l'urologia, la pneumologia, l'ortopedia, chirurgia vascolare, la colonproctologia, ginecologia, andrologia, ecc. Ugualmente, la rete dei servizi sociali territoriali deve essere collegata ad ogni servizio di riabilitazione. In quest'ottica il Servizio cerca di rapportarsi con il territorio e di sviluppare e consolidare protocolli di intesa.

### Struttura organizzativa

Il Responsabile Medico, con funzioni di Direttore Sanitario, è il dott. Giovanni Masè; a lui si affiancano altri medici fisiatristi e/o neurologi che oltre a svolgere l'attività clinica specialistica hanno funzioni di Responsabile Medico Sostituto, in caso di sua assenza.

Questo Servizio, alla pari con tutti gli altri Servizi di Riabilitazione dell'Associazione, afferisce ad un Coordinamento Nazionale, di cui il Responsabile è la Sig.ra Michela Bruzzone coadiuvata per gli aspetti di governance clinica dal Dott. Gianpaolo Brichetto e dalla Dott.ssa Elisabetta Pedrazzoli.

## Gli operatori

Gli operatori seguono un percorso continuo di aggiornamento, come previsto dalla normativa vigente (ECM – Educazione Continua Medica); molti operatori seguono inoltre percorsi formativi su aree specifiche della riabilitazione al fine di rendere sempre più specializzato il servizio offerto e rispondere così in maniera sempre più adeguata ai principali bisogni sanitari.

### Gli operatori del Servizio:

- 1 RESPONSABILE MEDICO
- 1 MEDICO FISIATRA
- 1 MEDICO NEUROLOGO
- 6 FISIOTERAPISTI (3 ambulatoriali e 3 domiciliari)
- 1 PSICOLOGO
- 1 COORDINATORE DEI SERVIZI
- SEGRETERIA AMMINISTRATIVA

nonché:

- PRESIDENTE di SEZIONE
- SEGRETERIA di SEZIONE
- 21 VOLONTARI

## Come raggiungerci

Il servizio è ubicato in **via Nogaredo, 82 – CORDENONS (PN)** – Tel. 0434 45131

### In macchina:

- autostrada A28 Portogruaro-Conegliano, uscita Cimpello. Direzione Fiume Veneto quindi uscita Udine/Pordenone e alla rotatoria prendere la terza uscita direzione Venezia. Al rondò successivo, girare a destra per Cordenons, al primo incrocio a destra ed al semaforo a sinistra sulla via Foenis, proseguire sempre dritto superando due rotatorie ed al semaforo girare a sinistra, sino a via Nogaredo sulla destra, procedere sino al numero 82.

### con i mezzi pubblici:

- Fermata Stazione F.S Pordenone; bus n°4, scendere alla fermata di Cordenons via Nogaredo n, 38 quindi proseguire a piedi sino al numero 82.

## SERVIZI OFFERTI

Si prevede nel 2019, di potere prendere in carico circa **80 persone** mettendo a disposizione diversi servizi sanitari, integrati con le attività socio-assistenziali erogate dalla Sezione Provinciale AISM di Pordenone.

### **Tipologia delle prestazioni sanitarie disponibili a seguito dell'ottenimento dell'Autorizzazione all'esercizio di attività sanitaria:**

- VISITE SPECIALISTICHE NEUROLOGICHE AMBULATORIALI E DOMICILIARI
- VISITE SPECIALISTICHE FISIATRICHE AMBULATORIALI E DOMICILIARI
- FISIOTERAPIA AMBULATORIALE INDIVIDUALE E DI GRUPPO
- FISIOTERAPIA DOMICILIARE
- RIABILITAZIONE PSICOLOGICA (Individuale e di gruppo)

### **servizi ed attività socio-assistenziali svolti dalla sezione:**

- TRASPORTO per ATTIVITA' SANITARIA
- TRASPORTO per ASSISTENZA SOCIALE
- ATTIVITA' di BENESSERE (SHIATSU e PILATES)
- SPORTELLO e INFO-POINT
- ATTIVITA' RICREATIVA con LABORATORI (Artistico ed Informatico)
- GITE ed USCITE CULTURALI/RICREATIVE
- GRUPPO AUTO MUTUO AIUTO (Giovani e Familiari)
- GRUPPO di ASCOLTO OVER 40
- CONGRESSI e CONVEGNI INFORMATIVI

## MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

### **Criteri di accesso**

Persone con diagnosi di sclerosi multipla o patologia neurologica simile non in carico contemporaneamente ad altri servizi riabilitativi pubblici, convenzionati o privati.

L'accesso avviene tramite visita interdisciplinare ed è fondato su criteri di eguaglianza e imparzialità.

Qualora il Servizio di Riabilitazione non fosse in grado di rispondere a tutte le richieste di presa in carico per trattamenti riabilitativi, si predisporrà una graduatoria stilata secondo i seguenti criteri:

- carattere di urgenza delle richieste (es. aggravamento quadro clinico-funzionale evidenziato dal medico fisiatra);
- tempo trascorso dall'ultimo ciclo riabilitativo effettuato (per garantire a più persone l'accesso al Servizio e un adeguato turn-over).
- disponibilità della Sezione Provinciale di effettuare il trasporto presso la struttura, nel caso la persona lo necessiti, in quanto priva di altre risorse per il trasporto.

Fermo restando l'impegno da parte del Servizio di Riabilitazione di Pordenone a promuovere attività finalizzate al sostentamento economico delle attività riabilitative e considerato che il Servizio adotta tutti gli strumenti e le politiche organizzative atte a garantire la continuità del Servizio, il mancato soddisfacimento delle richieste non dà diritto ad alcuna forma di rivalsa/risarcimento danno nei confronti di AISM

### **Primo accesso: valutazione interdisciplinare**

L'accesso al Servizio può essere spontaneo o su invio da parte del Reparto di Neurologia dell'Azienda Ospedaliera Santa Maria degli Angeli di Pordenone.

Per accedere la prima volta al Servizio Riabilitazione è necessario concordare un appuntamento per un primo colloquio con la Segreteria del Coordinatore Servizi, che darà le prime informazioni sul Servizio e farà compilare alla persona la "Domanda per l'accesso al Servizio"; al termine fisserà un successivo appuntamento per la visita interdisciplinare ove verrà elaborato il Progetto Riabilitativo Individuale.

### ***La valutazione interdisciplinare di accesso, elaborazione e condivisione del PRI***

La persona sarà sottoposta a valutazione fisiatrica e/o neurologica, eventuale colloquio psicologico, valutazione fisioterapica ed eventuale altre valutazioni strumentali. In futuro parteciperà a queste valutazioni anche l'Assistente Sociale. L'equipe si riunirà ed elaborerà il PRI e comunicherà lo stesso alla persona e ai familiari se l'utente lo desidera al fine di discuterlo e dividerlo. Nel caso, durante la valutazione interdisciplinare emerga la necessità di ulteriori accertamenti necessari all'elaborazione del PRI, questi saranno subito comunicati alla persona in sede di visita. Alla conclusione di tutte le valutazioni richieste verrà elaborato dall'equipe il PRI nel più breve tempo possibile e condiviso con la persona e i suoi familiari se questo lo desidera.

### ***Accesso domiciliare***

Nel caso, durante il colloquio con il Coordinatore dei Servizi (anche telefonico) emerga che la persona presenti un quadro di gravità con grave difficoltà di recarsi in struttura per la visita, viene programmata una visita fisiatrica domiciliare, successivamente comunicata all'utente. In questo caso, sarà il medico fisiatra ad elaborare il PRI e valutare la reale necessità di una presa in carico domiciliare successiva. Il medico fisiatra valuterà se è necessario il coinvolgimento di altri operatori nella valutazione della persona per elaborare il PRI.

## **Presenza in carico**

Dopo la visita fisiatrica e/o neurologica, qualora sia emersa la necessità di riabilitazione e sia stato elaborato il P.R.I., il Coordinatore dei Servizi elabora l'orario delle prestazioni previste nel PRI, nel rispetto delle frequenze prescritte e di eventuali altre note. Nel caso di lista d'attesa la Segreteria comunica immediatamente all'utente i tempi previsti di inserimento in accordo con i suddetti criteri d'accesso.

### ***Presenza in carico domiciliare***

La presa in carico domiciliare è riservata esclusivamente a persone che presentano un grado di disabilità elevato e/o gravi difficoltà di trasferimento, su prescrizione del medico fisiatra che ne valuterà sia il bisogno sia la validità dei trattamenti erogati in regime domiciliare per le necessità del paziente.

## **Visite di controllo e monitoraggio dei PRI**

Alla conclusione del PRI è prevista una visita di controllo fisiatrica ed un confronto con gli operatori coinvolti nel PRI. In tale occasione viene valutato il raggiungimento degli obiettivi ed eventualmente elaborato un nuovo PRI. Nel caso di cambiamenti nel quadro clinico-funzionale durante lo svolgimento dei programmi riabilitativi previsti nel PRI il paziente sarà sottoposto ad una nuova valutazione per eventuali modifiche del PRI. Periodicamente vengono effettuate delle riunioni dell'equipe interdisciplinare per la discussione dei vari casi clinici e di monitoraggio dei PRI.

## **Giorni e orari di fruizione del Servizio**

Il Servizio ambulatoriale è aperto:

- da lunedì a venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30 (Supporto psicologico su appuntamento)
- martedì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 (Fisioterapia ambulatoriale individuale)
- mercoledì dalle ore 11.00 alle ore 14.00 (Visite specialistiche)
- giovedì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 13.30 alle ore 15.30 (Fisioterapia ambulatoriale individuale e di gruppo);

Il Servizio domiciliare si svolge dal lunedì al venerdì preferibilmente dalle ore 09.00 alle ore 13.00.

## **Modalità di preparazione dell'utente**

- Per la fisioterapia ambulatoriale/domiciliare, l'utente è tenuto a presentarsi presso l'ambulatorio (o nel proprio domicilio) con una tuta comoda, scarpe da ginnastica, calzoncini e cura personale.
- Per le prime visite specialistiche in ambulatorio/domicilio si richiede all'utente di avere a disposizione la propria documentazione clinica (cartelle, esami, relazioni di visite o ricoveri).

## **Costi**

Il Servizio di Riabilitazione è attualmente AUTOFINANZIATO dalla Sezione Provinciale AISM di Pordenone e gratuito per l'utenza; si ricorda a tutti che è possibile effettuare comunque delle donazioni di importo libero finalizzate al mantenimento del Servizio Riabilitativo.

Le prestazioni riabilitative sono erogate alle persone a prescindere da loro status di Socio AISM; si ricorda però che il versamento annuale della quota associativa alla Sezione Provinciale AISM di Pordenone (Euro 25,00), permette alla persona di acquisire lo status di Socio e quindi di poter partecipare attivamente alla vita associativa, di ricevere le riviste dell'AISM e di essere informato su tutto ciò che riguarda la Sclerosi Multipla.

## LA QUALITÀ IN AISM

L'attenzione ai bisogni della persona è un elemento fondante della vita dell'AISM, in quanto l'AISM esiste ed opera in funzione delle persone con SM e patologie similari, utenti diretti o indiretti delle proprie attività. Lo sviluppo progressivo di un sistema di qualità è quindi la risposta di AISM all'esigenza di:

- raggiungere e mantenere la qualità dei servizi e delle attività che soddisfino con continuità i bisogni espressi o impliciti della persona che si rivolge all'Associazione (garanzia di qualità esterna verso l'utente);
- assicurare alla direzione dell'Ente che la qualità prestabilita è raggiunta e mantenuta (garanzia di qualità interna);
- assicurare il soddisfacimento di tali bisogni attraverso un'organizzazione efficiente, competitiva, orientata a criteri di economicità (garanzia di qualità interna/esterna);
- assicurare il miglioramento della documentazione interna su processi e procedure;
- consolidare l'immagine esterna in termini di affidabilità e competenza (la certificazione non è un documento, ma il risultato di scelte organizzative e di sistema, espressione di scelte di fondo dell'organizzazione).

## MECCANISMI DI TUTELA

AISM garantisce le funzioni di tutela degli utenti attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato l'accesso o la fruibilità del Servizio offerto o comunque siano contravenuti ai principi e impegni definiti nella presente Carta nonché a Leggi, Regolamenti, Discipline applicabili.

### Reclami

I reclami possono essere espressi in forma verbale, scritta, telefonica o via fax (Servizio di Riabilitazione AISM Cordenons - via Nogaredo, 82 - tel. 0434/45131, fax 0434/538948) e-mail: aismcordenone@aism.it, devono essere espresse generalità e la reperibilità del proponente e devono essere sottoposti all'attenzione del Coordinatore del Servizio..

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

La Segreteria protocolla il reclamo e, dopo averne fornito copia al Coordinatore, lo inserisce nell'apposito catalogatore. Il Coordinatore, dopo avere attuato ogni possibile verifica in merito, risponde, sempre, in forma verbale o scritta con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

## COME AIUTARE A MIGLIORARE LA QUALITÀ NEL SERVIZIO RIABILITAZIONE PORDENONE

### Suggerimenti sui servizi

Al fine di raccogliere elementi utili alla valutazione dei servizi erogati, è possibile compilare il “modulo per i suggerimenti”. Il predetto modulo deve essere compilato in maniera chiara e non anonima e consegnato o spedito alla Segretaria (Servizio di Riabilitazione AISM Pordenone - via Nogaredo, 82 – 33084 CORDENONS tel. 0434/45131, fax 0434/0434/538948) e-mail: [aismpordenone@aism.it](mailto:aismpordenone@aism.it), che mensilmente provvederà a porli all’attenzione del Coordinatore del Servizio.

## DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO

### I Diritti:

1. L’Utente ha il diritto di accedere al Servizio, ricorrendone le condizioni, e ad essere assistito con accuratezza ed attenzione e nel pieno rispetto della dignità umana.
2. L’Utente ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita nel caso di prestazioni domiciliari.
3. L’Utente ha il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso. Egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
4. L’Utente ha diritto a conoscere il proprio stato di salute e le prospettive riabilitative.
5. L’Utente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria patologia ed ogni altra circostanza che lo riguardino, rimangano riservati.
6. L’Utente ha il diritto di partecipare alla messa a punto, attuazione, verifica del proprio Progetto Riabilitativo secondo le Linee guida in materia.
7. L’Utente ha il diritto di proporre reclami, segnalazioni, suggerimenti che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull’esito dei reclami eventualmente formulati.

### I Doveri:

1. L’Utente ha il dovere di rispettare il lavoro e la personalità di chi lo assiste.
2. L’Utente ha il dovere di fornire informazioni complete sul proprio stato di salute.
3. L’Utente ha il dovere di informare tempestivamente gli operatori o l’Ente sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
4. L’Utente ha il dovere di rispettare il regolamento del Servizio.
5. L’Utente ha il dovere di mantenere un comportamento responsabile e dignitoso nei confronti delle altre persone presenti.
6. L’Utente ha il dovere di avere cura per gli ambienti, le attrezzature, gli arredi ed i presidi presenti nel Servizio.
7. L’Utente ha il dovere di attenersi alle disposizioni in materia di sicurezza degli ambienti.
8. L’Utente ha il dovere di non fumare.



un mondo  
libero dalla SM

**Servizio Riabilitazione AISM Pordenone**

Via Nogaredo, 82 – 33084 Cordenons

Tel. 0434/45131

Fax. 0434/538948

altra [aismpordenone@aism.it](mailto:aismpordenone@aism.it)

**Sede Legale**

Via Cavour, 181/a

00184 Roma

Tel. 06 37351293

Fax 06 37350758

**Sede Nazionale**

Via Operai 40

16149 Genova

Tel. 010 27131

Fax 010 2470226

Sito: [www.aism.it](http://www.aism.it)

e-mail: [aism@aism.it](mailto:aism@aism.it)

Numero Verde 800-803028

Allegato 1

RECLAMI / SUGGERIMENTI SUI SERVIZI

**DATI RELATIVI AL PROPONENTE**

*Cognome:* \_\_\_\_\_

*Nome:* \_\_\_\_\_

*Indirizzo:* \_\_\_\_\_

*Recapito Telefonico:* \_\_\_\_\_

**DATI RELATIVI AL SERVIZIO IN OGGETTO**

*Tipologia del Servizio:* \_\_\_\_\_

*Frequenza di utilizzo:* \_\_\_\_\_

*Reclamo / Suggerimento proposto:* \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Autorizzo al trattamento dei miei dati personali ai sensi della D.Lgs N.  
195/2003 e del Regolamento UE 679/2016 (c.d. "GDPR").

Pordenone, \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_