

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE  
AOSTA

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 Servizi 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 Servizio di Riabilitazione Aosta consente di impegnarsi nella massima trasparenza, insieme agli 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.

*Il Direttore Attività Complesse*  
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

La convinzione che “le persone con SM e le loro famiglie abbiano il diritto ad avere una buona qualità di vita e una piena integrazione e inclusione sociale” è il credo da cui prende forma la visione di “un mondo libero dalla sclerosi multipla”.

Su questa visione AISM costruisce la sua **missione**: essere “l’unica organizzazione in Italia che interviene a 360 gradi sulla sclerosi multipla attraverso la promozione, l’indirizzo e il finanziamento della ricerca scientifica, la promozione e l’erogazione dei servizi nazionali e locali, la rappresentanza e l’affermazione dei diritti delle persone con SM, affinché siano pienamente partecipi e autonome”.

Partecipazione, confronto, innovazione e trasparenza sono i cardini di ogni azione AISM e la garanzia di creare rapporti di fiducia con tutti gli azionisti sociali.

Fondata nel 1968 da un piccolo gruppo di pionieri «interessati ai grandi problemi medici e sociali posti dalla sclerosi multipla», l’**Associazione Italiana Sclerosi Multipla**, lotta al fianco delle persone colpite da questa malattia cronica e invalidante per costruire, insieme a loro, un mondo libero dalla sclerosi multipla. Una lunga storia di battaglie e conquiste, che ha sempre visto in prima linea le persone con sclerosi multipla, protagoniste delle scelte, dei progetti, delle iniziative intraprese da AISM.

Per realizzare gli obiettivi per cui è nata e garantire alle persone con SM e, più ampiamente, alle persone con disabilità una vita di qualità, un’esistenza autonoma e attiva in una società inclusiva, AISM:

- rappresenta e afferma i diritti delle persone con sclerosi multipla;
- indirizza, promuove e finanzia la ricerca scientifica;
- promuove i servizi a livello nazionale e locale.

Da oltre 50 anni, dunque, AISM è l’Associazione delle persone con sclerosi multipla e rappresenta un concreto punto di riferimento per le **oltre 137.000 persone con sclerosi multipla**, per i loro familiari e per gli operatori sanitari e sociali.

L’Associazione crede fermamente che le persone con sclerosi multipla abbiano diritto a una buona qualità di vita e alla piena inclusione sociale e per questo è al loro fianco con progetti mirati e innovativi, dedicati alle donne, ai giovani e alle famiglie.

AISM è presente su tutto il territorio nazionale grazie a una struttura a rete che consente di raggiungere tutte le persone con SM, ovunque esse siano, attraverso 100 Sezioni provinciali, i Coordinamenti regionali, più di 60 Gruppi operativi. Con oltre 10.000 volontari, l’Associazione è impegnata a diffondere una corretta informazione sulla sclerosi multipla, a sensibilizzare l’opinione pubblica, a promuovere servizi socio sanitari adeguati, a intervenire con attività di volontariato per il miglioramento della qualità di vita della persona con SM, e a promuovere iniziative di raccolta fondi a sostegno della ricerca scientifica.

AISM è una APS-ETS, cioè una Associazione di Promozione Sociale e Ente del Terzo Settore, che opera su tutto il territorio italiano e dal 1998 è affiancata da FISM, Fondazione Italiana Sclerosi Multipla, istituita per continuare a promuovere e finanziare la ricerca scientifica sulla SM.

**AISM, insieme alla sua Fondazione FISM, finanzia il 70% 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. 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.

**Il volontario in prima linea.** Le Sezioni AISM sul territorio portano avanti numerosi progetti e iniziative rivolte alle persone con SM per il confronto e la condivisione, per fornire informazioni su come affrontare e gestire la SM, su come affermare i diritti delle persone con disabilità, sui servizi del territorio e sulle attività associative e per instaurare con loro un dialogo continuo e supportarli nella loro quotidianità. L'obiettivo è renderle protagoniste della loro vita e delle azioni dell'associazione e costruire attorno a loro servizi sempre più mirati. Oggi l'Associazione può contare sul coinvolgimento diretto di circa 10 mila volontari che operano con continuità per la realizzazione della mission associativa.

Un altro strumento fondamentale per rispondere ai bisogni delle persone con SM è 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.

A questo si affianca l'attività di accoglienza, orientamento e informazione degli sportelli e degli **Info Point** realizzati in collaborazione con i Centri Clinici ospedalieri di riferimento per la Sclerosi Multipla.

Con il sito **www.aism.it**, AISM offre aggiornamenti continui e informazioni sulla ricerca scientifica e sulle attività associative. Forniscono un'informazione costante anche il Bilancio Sociale AISM, le riviste associative, libri bianchi, collane editoriali e pubblicazioni su aspetti e problematiche connesse alla malattia a cui si aggiunge il sito **www.giovanioitrelasm.it**, interamente dedicato al mondo giovanile.

## SERVIZIO RIABILITAZIONE AOSTA

Il Servizio di Riabilitazione AISM Aosta è attivo dal 1992; nel 2007 ha ottenuto l'accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale. Si tratta di un Servizio di Riabilitazione dedicato al trattamento riabilitativo di persone affette da Sclerosi Multipla o 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'équipe 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) e la SC RRF dell'Azienda USL VDA. È altresì necessario sviluppare una rete con gli altri servizi riabilitazione e con

altri servizi specialistici, quali 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.

## Struttura organizzativa

Il Responsabile Medico, con funzioni di Direttore Sanitario, è la dott.ssa Caterina Sgarito; a lei si affiancano altri medici fisiatristi 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.

## 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 DIRETTORE SANITARIO / MEDICO FISIATRA
- 1 MEDICI FISIATRI
- 2 FISIOTERAPISTI
- 1 TERAPISTA OCCUPAZIONALE
- 1 INFERMIERE
- 1 PSICOLOGO
- 1 DIETISTA
- 1 ASSISTENTE SOCIALE
- 1 OPERATORE AMMINISTRATIVO
- 1 RESP. QUALITA'

## Come raggiungerci

Il Servizio di Riabilitazione è situato nella città di Aosta in via Grand Eyvia 27. E' raggiungibile nei seguenti modi:

**con i mezzi pubblici:** dalla stazione prendere i mezzi pubblici della SVAP numero 8A o 8B;

**In macchina:** dalla stazione – alla rotonda di Piazza Manzetti continuare in Viale Giosué Carducci, proseguire in Viale Partigiani per circa 3km, girare a sinistra in Corso Battaglione Aosta, dopo la rotonda svoltare a sinistra in Via Grand Eyvia.

## SERVIZI OFFERTI

Attualmente, il Servizio Riabilitazione Aosta, segue un totale di circa 55 utenti sul territorio regionale con sclerosi multipla o malattie neurologiche similari mettendo a disposizione diversi servizi sanitari, integrati con le attività socio-assistenziali erogate dalla Sezione Regionale AISM di Aosta.

### Tipologia delle prestazioni

- VISITE SPECIALISTICHE FISIATRICHE AMBULATORIALI E DOMICILIARI
- FISIOTERAPIA AMBULATORIALE E DOMICILIARE
- TERAPIA OCCUPAZIONALE AMBULATORIALE E DOMICILIARE
- SUPPORTO PSICOLOGICO AMBULATORIALE E DOMICILIARE
- CENTRO CONSULENZA AUSILI E CONSULENZE ADATTAMENTI AMBIENTALI
- CONSULENZE INFERMIERISTICHE AMBULATORIALI E DOMICILIARI
- CONSULENZE ASSISTENTE SOCIALE AMBULATORIALI E DOMICILIARI
- CONSULENZE DIETISTA AMBULATORIALI

### Durata dei trattamenti

Essendo Il Servizio di Riabilitazione AISM Convenzionato con la AUSL Valle d'Aosta, le prestazioni erogate da Servizio ricomprese in tale convenzione, si attengono alla durata di svolgimento prevista dal Nomenclatore della Regione stessa e sotto riportati.

DESCRIZIONE PRESTAZIONI AMBULATORIALI E DOMICILIARI	DURATA
<b>Rieducazione dei disturbi motori/sensitivi a maggior disabilità</b>	<b>60 minuti</b>
<b>Rieducazione individuale dei disturbi cognitivi/comunicativi a maggior disabilità</b>	<b>60 minuti</b>
<b>Esercizi Respiratori (sedute individuali)</b>	<b>15 minuti</b>
<b>Training per disturbi cognitivi</b>	<b>15 minuti</b>
<b>Supporto Psicologico</b>	<b>60 minuti</b>
<b>Terapie fisiche e strumentali</b>	<b>15 minuti</b>
<b>Terapia occupazionale</b>	<b>60 minuti</b>

## MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

### **Primo accesso**

Per accedere la prima volta al Servizio di Riabilitazione AISM di Aosta è necessario contattare la segreteria (0165/554926) che fornirà alla persona richiedente tutte le informazioni necessarie ad accedere ai servizi dell'Associazione e del Territorio.

Qualora la persona mostrasse il desiderio di accedere ai Servizi Sanitari, l'operatore spiegherà la modalità di accesso:

- prima visita fisiatrica presso la AUSL
- successivamente, visita fisiatrica presso il Servizio di Riabilitazione AISM Aosta.

Per effettuare la visita presso il fisiatra della AUSL è necessario presentarsi con:

- Richiesta di visita fisiatrica redatta dal medico di base su ricettario ASL
- Documentazione clinica (cartelle cliniche o fogli di dimissione, documentazione attestante la patologia neurologica, referti degli accertamenti, ecc)

Qualora la persona manifestasse interesse di accedere solo al Servizio di Psicologia dovrà contattare successivamente lo psicologo.

Per istruire la pratica per la riabilitazione:

- Fotocopia tessera sanitaria A.S.L. e codice fiscale
- Libretto con Codice esenzione per patologia

Qualora il medico fisiatra AISM lo ritenga necessario, la visita di accesso può essere effettuata in modalità interdisciplinare.

### **Tempi di accesso al servizio**

La visita fisiatrica AISM verrà effettuata entro i successivi 30 giorni lavorativi. Dopo la visita, il fisiatra consegnerà alla Segreteria la Cartella di Prima Visita entro 2 giorni. L'istruzione della pratica burocratica

per la presa in carico, avverrà solo quando sarà pervenuta in segreteria tutta la documentazione richiesta al paziente.

L'inserimento in trattamento avverrà la prima possibile secondo le disponibilità del servizio e tenendo conto delle priorità della lista di attesa. L'urgenza nell'inserimento del paziente è a discrezione del medico fisiatra. Per accedere la prima volta al Servizio di Riabilitazione è necessario contattare il segretariato sociale che fornirà alla persona richiedente tutte le informazioni necessarie ad accedere ai servizi dell'Associazione e del Territorio.

Il primo colloquio con lo psicologo verrà effettuato entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente. Qualora ciò non fosse possibile lo psicologo informerà l'utente della possibilità di rivolgersi ad altri servizi



pubblici (SSM, consultori privati). Se l'utente accetta un appuntamento più a lungo termine si fisserà la giornata e l'ora.

### **Modalità di accesso ai vari servizi per chi è già in carico**

Per l'accesso al servizio di psicologia l'utente deve contattare direttamente lo psicologo.

Gli utenti che sono già stati presi in carico sanitario e desiderano accedere ad altri servizi, devono contattare la Segreteria Amministrativa che fornirà le informazioni necessarie.

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

a) Per la fisioterapia l'utente deve presentarsi presso la palestra (o nel proprio domicilio) con una tuta comoda, scarpe da ginnastica e calzettoni.

b) 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).

### **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.

### **Costi**

Il Servizio è in accordo contrattuale con le ASL ed è parzialmente a carico del Sistema Sanitario Regionale e la restante quota di differenza gestionale è a carico dell'Associazione, pertanto totalmente gratuito per l'utente.

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

Il Servizio ambulatoriale è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00; il martedì continuato per rispondere alle esigenze specifiche dei lavoratori (il servizio è disponibile ad incrementare l'orario di apertura nella pausa pranzo anche in altri giorni qualora l'utenza lo richieda o si renda necessario per ridurre lista di attesa).

Il Servizio domiciliare si svolge dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle 14,00 alle 17,00, eccetto il martedì e il venerdì dalle 9,00 alle 17,00.

### **Privacy**

E' garantita la protezione dei dati personali dell'utente secondo quanto previsto dal D. Lgs. n. 196/2003 e del Regolamento UE 679/2016 (c.d. "GDPR").

## Proprietà dell'utente

E' garantita la protezione dei beni personali dell'utente durante i trattamenti ambulatoriali mediante l'utilizzo di appositi armadietti presenti negli spogliatoi e dotati di chiave.

## Richiesta documentazione clinica

L'utente in carico al Servizio può richiedere la copia della Sua documentazione clinica ritirandola personalmente o delegando altra persona con delega scritta. Per attivare tale procedura è necessario compilare apposita domanda scritta. .

# 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 soddisfi 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 contravvenuti ai principi e impegni definiti nella presente Carta nonché a Leggi, Regolamenti, Discipline applicabili.

## Reclami

I reclami possono essere espressi in forma verbale o scritta, utilizzando ove possibile l'apposita modulistica di reclamo, anche telefonica o via fax al *Servizio di riabilitazione AISM Valle d'Aosta – Via Grand Eyvia 27, – Tel. 0165/554926* - devono essere espresse generalità e la reperibilità del proponente e devono essere sottoposti all'attenzione del **Responsabile qualità** Michela Bruzzone.

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

La Segreteria protocolla il reclamo e, dopo averne fornito copia all'Addetto, lo inserisce nell'apposito catalogatore. L'Addetto, 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 AOSTA

### 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 Segreteria (Servizio di riabilitazione AISM Aosta – Via GRAND EYVIA 27 11100 Aosta tel. 0165/554926 – email: [aismaosta@aism.it](mailto:aismaosta@aism.it) - pec: [aismaosta@pec.it](mailto:aismaosta@pec.it) che mensilmente provvederà a porli all'attenzione dell'Addetto al miglioramento della Qualità.

## 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.

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 Legge 675/96  
e del Regolamento UE 679/2016.

Aosta, \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Documento redatto a cura della Direzione del Servizio.

**Servizio Riabilitazione AISM Aosta**

**Via GRAND EYVIA 27**  
**11100 AOSTA**  
**tel. 0165/554926**

email: [aismaosta@aism.it](mailto:aismaosta@aism.it)

pec: [aismaosta@pec.it](mailto:aismaosta@pec.it)

**Sede Legale**

Via Cavour, 181A  
00184 Roma  
Tel 06 37350087  
Fax 06 47881958

**Sede Nazionale**

Via Operai 40  
16149 Genova  
Tel. 010 27131  
Fax 010 2713205  
Sito: [www.aism.it](http://www.aism.it)  
e-mail: [aism@aism.it](mailto:aism@aism.it)  
Numero Verde 800-803028