

**Centro Regionale S. Alessio
Margherita di Savoia per i ciechi**

PROCEDURA GESTIONALE

PRIMO CONTATTO

INDICE

1. SCOPO.....	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	2
4. MODULISTICA UTILIZZATA.....	2
5. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI.....	3
6. RESPONSABILITA'.....	3
7. REQUISITI PER L'ACCESSO.....	3
8. MODALITA' OPERATIVE.....	3
9. MONITORAGGIO SULL'EFFICACIA DELLA PROCEDURA.....	4

REV.	DATA	NOTA DI REVISIONE
0	22/08/18	Prima emissione

Centro Regionale S. Alessio Margherita di Savoia per i ciechi

PROCEDURA GESTIONALE

PRIMO CONTATTO

1 SCOPO

La presente procedura risponde al criterio di consentire un facile e funzionale primo contatto dell'utente con la struttura del Centro, favorendone la reciproca conoscenza, l'eventuale accesso alle attività riabilitative e/o educative e l'attribuzione di un punteggio per l'inserimento in Lista d'Attesa.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica all'organizzazione dell'appuntamento per il "Primo Contatto" con il team predisposto, al fine dell'eventuale inserimento nella Lista d'Attesa

3 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- Legge 3 aprile 2001 n. 138

4 MODULISTICA UTILIZZATA

- Scheda gestione primo contatto
- Informativa sul trattamento dei dati sensibili
- Scheda Richiesta trattamenti riabilitativi

Centro Regionale S. Alessio Margherita di Savoia per i ciechi

PROCEDURA GESTIONALE

PRIMO CONTATTO

5 TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI

URP	Ufficio Relazioni con il Pubblico
CdR	Centro di Riabilitazione
D.M.	Direttore Medico
ARU	Albo delle Risorse Umane

6 RESPONSABILITA'

La responsabilità della gestione del primo approccio dell'utente con la struttura del Centro è demandato all'Ufficio relazioni con il pubblico (URP); la gestione del primo contatto è demandata al team multidisciplinare; L'attribuzione del punteggio per l'inserimento nelle Liste d'attesa è responsabilità del DM.

7 REQUISITI PER L'ACCESSO

L'accesso ai trattamenti riabilitativi è consentito ad utenti con:

- deficit visivo così come stabilito dalla Legge 3 aprile 2001 n. 138
- *patologie oculari gravi o degenerative* che, per evidenza scientifica necessitano di supporto preventivo.

8 MODALITA' OPERATIVE

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico risponde alle richieste dell'utenza che pervengono telefonicamente, tramite mail o personalmente.

Centro Regionale S. Alessio Margherita di Savoia per i ciechi

PROCEDURA GESTIONALE

PRIMO CONTATTO

Compila la “Scheda di gestione contatti” relativa alla persona per cui si richiedono prestazioni.

Fissa il primo appuntamento con gli specialisti del team in relazione alle caratteristiche del soggetto:

- In presenza di utenti adulti, il primo contatto viene effettuato dal Responsabile dei Servizi domiciliari e territoriali, dall’Assistente sociale e dallo Specialista Tiflogico.
- In presenza di utenti dell’età evolutiva, il primo contatto viene effettuato dal Responsabile dei Servizi domiciliari e territoriali, dall’Assistente sociale e dal Coordinatore del servizio ambulatoriale età evolutiva.

Il Responsabile dell’URP invita al predetto Team interprete/mediatore culturale in caso di sordocecità e lingua straniera, selezionando lo specialista dall’ARU.

Il Team compila il modello “Scheda Primo contatto”, raccoglie tutta la documentazione in possesso dell’utente e consegna l’informativa sul trattamento dei dati sensibili e il modulo di acquisizione del consenso che, firmato, verrà inserito in cartella al momento dell’apertura del progetto riabilitativo.

La compilazione della “Scheda di Primo contatto” e la Scheda “Richiesta trattamenti riabilitativi” viene sottoposta al parere di congruità del Direttore Medico che, a seguito di parere favorevole, attribuirà un punteggio per l’inserimento in lista d’attesa.

9 MONITORAGGIO SULL’EFFICACIA DELLA PROCEDURA

A cadenza trimestrale il DM, a campione, effettua verifiche sulla efficacia della procedura, riportando i risultati su apposito “Registro di monitoraggio delle procedure”. Da tale controllo possono emergere azioni correttive che verranno riportate in sede di Riesame della Direzione.