

# **CARTA DEI SERVIZI**

**“CENTRO DIURNO S.B.”**

**CENTRO SEMI-RESIDENZIALE PER I DISTURBI  
DELLO SPETTRO AUTISTICO**



**Sede operativa: Via Galileo Galilei 19B – 07026 Olbia (SS) – Tel. 0789.53448**

**Sede Legale: Via Emilio Lussu, n. 90 – Selargius (CA) – Tel. 070.852379**

# **INDICE**

## **1) Prestazioni del servizio e fini istituzionali**

### **1.1. Chi siamo**

### **1.2. Storia e Mission del Centro Fisioterapico S.B.**

### **1.3. Cos'è la Carta dei Servizi**

### **1.4. I principi della nostra Carta dei Servizi**

### **1.5. Dove siamo**

## **2) Struttura, metodi e articolazione dei servizi attivati**

### **2.1. Tipi di patologie trattate**

### **2.2. Le modalità di erogazione e i destinatari**

### **2.3. Le procedure d'accesso**

### **2.4. Lista d'attesa e suoi criteri**

### **2.5. Il processo di lavoro**

### **2.6. Gli orari di apertura**

### **2.7. I nostri servizi**

### **2.8. La struttura**

## **3) Progetto qualità: impegni e programmi**

### **3.1. Gestione delle risorse umane**

### **3.2. Modalità relativa al trattamento dei dati**

## **4) Informazione, verifica e tutela**

### **4.1. Diritto all'informazione**

### **4.2. La partecipazione, i diritti e i doveri degli utenti**

### **4.3. Gestione dei reclami**

### **4.4. Scheda reclami**

## **5) Disposizioni Regione Sardegna COVID-19**

## **1) Prestazioni del servizio e fini istituzionali**

### **1.1. Chi siamo**

Il Centro Fisioterapico S.B., con sede operativa in Olbia, è una struttura sanitaria semi-residenziale, accreditata e convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale nell'ambito della ASSL 2 Gallura, per i soggetti affetti da disturbi dello Spettro Autistico. Il Centro tratta i deficit del funzionamento cognitivo e di efficacia interpersonale, che comportano uno svantaggio sociale ed esistenziale in grado di provocare, se non adeguatamente trattati, processi di emarginazione ed isolamento. In tal senso i servizi operano per:

- prendere in considerazione la persona nella sua unicità e globalità
- ridurre l'isolamento
- realizzare percorsi evolutivi di sostegno e promozione anche mediante attività che valorizzino la singola persona, i suoi interessi e le sue potenzialità
- incrementare, laddove possibile, abilità e competenze sociali per favorire l'autonomia della persona
- valutare periodicamente le attività, in modo partecipato dagli utenti e le famiglie, al fine di impostare ed articolare in modo adeguato il servizio.

### **1.2. Storia e Mission del Centro Fisioterapico S.B.**

Gli obiettivi fondamentali del Centro sono favorire l'adattamento sociale, l'autonomia e l'integrazione delle persone affette da Autismo, anche in grave situazione di handicap, favorendone la partecipazione attiva all'interno dei processi riabilitativi e l'inserimento sociale.

La riabilitazione è intesa come un processo di rieducazione delle capacità residue, il cui obiettivo è di ottenere il miglior livello di vita possibile per le persone disabili, tanto sul piano fisico che su quello funzionale, sociale ed emozionale. Il fine ultimo è, dunque, aiutare tali individui a muoversi e comunicare efficacemente nei rispettivi ambienti familiari, scolastici e lavorativi.

### **1.3. Cos'è la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi del Centro Fisioterapico S.B. è uno strumento di tutela dei diritti alla salute delle persone che fruiscono delle prestazioni e degli interventi da noi offerti.

Attraverso questo documento intendiamo fornire, in maniera esaustiva e trasparente, un resoconto delle attività, delle prestazioni erogate, degli strumenti utilizzati, delle condizioni in cui si opera, dei meccanismi di partecipazione e degli standard di qualità ai quali il Centro si attiene rigorosamente. La Carta dei Servizi introduce, in base al DPCM 19/5/95 che ne ha fissato per primo i contorni, il concetto secondo cui il servizio sanitario, sia esso pubblico che privato, debba assicurare ai suoi fruitori un processo di chiara comunicazione delle prestazioni che offre.

### **1.4. I principi della nostra Carta dei Servizi**

Con la presente Carta dei Servizi, Il Centro Fisioterapico S.B. intende:

- rendere espliciti i valori e i principi di riferimento ai quali si ispira
- far conoscere le sue attività e i servizi resi alle persone autistiche
- informare sulle modalità di erogazione del servizio
- esplicitare le forme di relazione e di partecipazione dei cittadini-utenti
- impegnarsi al rispetto di specifici obiettivi di qualità
- impegnarsi a erogare servizi secondo criteri di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Gli obiettivi di qualità verso i quali orientiamo il nostro lavoro sono i seguenti:

1. sviluppare e potenziare le possibilità concrete di ogni persona autistica, valorizzandone le differenti abilità pur in presenza di menomazioni significative;
2. aumentare il grado di autonomia, indipendenza e autodeterminazione possibile in ciascun individuo;
3. favorire l'instaurarsi di un rapporto equilibrato con il mondo circostante, orientato al raggiungimento del benessere individuale e collettivo;
4. costruire con le persone autistiche, le famiglie e il territorio percorsi partecipati tendenti a favorire la crescita e lo sviluppo integrale della persona e la sua piena inclusione sociale.

La metodologia da noi utilizzata è improntata sulla presa in carico della persona con disabilità, che presuppone lo sviluppo e la costruzione partecipata e congiunta di ogni singolo progetto di vita, un lavoro di rete con altri servizi, agenzie educative, mondo del lavoro e il territorio in generale. Essa abbraccia in pieno lo schema concettuale biopsicosociale definito nell'ICF (Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute - 2001) che definisce la disabilità come "la conseguenza o il risultato di una complessa relazione tra la condizione di salute di una persona, i fattori personali, il suo coinvolgimento nelle situazioni di vita e i fattori ambientali che rappresentano le circostanze in cui vive l'individuo".

### 1.5. Dove siamo

Il Centro Fisioterapico S.B., è situato a Olbia, in Via Galileo Galilei, è collocato al secondo piano di una struttura priva di barriere architettoniche. Facilmente raggiungibile dai paesi dell'hinterland dispone di molti parcheggi. La sede è dotata di locali adibiti all'accoglienza, all'accettazione e alla direzione, nonché di palestra, laboratori, mensa, sale per attività di gruppo, psico educazione familiare e cineforum.

## 2) Struttura, metodi e articolazione dei servizi attivati

### 2.1. Tipi di patologie trattate

Al Centro affluiscono pazienti con diagnosi afferente alla sfera dello Spettro Autistico:

- Con una parziale compromissione a carico del sistema neuromotorio, anche associata a **deficit sensoriale**.
- Con maggior interessamento del versante relazionale definiti come **disturbo generalizzato dello sviluppo**
- con **patologie dell'area cognitivo-relazionale** e con disturbi del comportamento medio-lievi.

### 2.2. Le modalità di erogazione e i destinatari

**Il Centro eroga** prestazioni dirette al recupero funzionale e sociale di pazienti afferenti alla sfera dello spettro autistico e, nei casi di danno stabilizzato ma passibile di effetti involutivi, finalizzate al mantenimento dei livelli funzionali raggiunti e al rallentamento del processo involutivo, tipico delle forme degenerative. L'equipe multidisciplinare del Centro in relazione alla proposta di intervento terapeutico riportato dal PTI del CSM di competenza, procede ad una presa in carico dell'utente. Requisito necessario per l'accesso al Centro è il riconoscimento di una diagnosi riferibile allo spettro autistico.

### 2.3. Le procedure d'accesso

Il paziente può accedere al Centro rivolgendosi al proprio CSM (Centro Salute Mentale) di competenza, la cui U.O. (Unità Operativa) effettuerà, assieme all'utente, la debita valutazione. Le prestazioni vengono erogate in regime diurno semi-residenziale dalle ore 08.30 alle 16.30.

Le prestazioni vengono adattate di volta in volta ai singoli progetti riabilitativi, in conformità degli orari di apertura determinati dagli standard dei Centri semi-residenziali per lo spettro autistico.

Le informazioni per l'accesso possono essere rilasciate di persona presso la sede di Olbia in Via Galileo Galilei 19B, ma anche telefonicamente dal lunedì al venerdì (dalle ore 8.30 alle ore 13).

I referenti preposti a tale incarico sono il Direttore Sanitario e il Coordinatore del servizio.

Al fine di assicurare un servizio adeguato, si precisa che hanno diritto alle prestazioni del Centro Fisioterapico S.B., tutte le persone che necessitano di trattamenti specifici e complessi per i quali si renda necessaria la definizione di un progetto riabilitativo.

Ogni domanda di intervento terapeutico-riabilitativo che giunge al nostro Centro Fisioterapico S.B. è valutata dal Direttore Sanitario il quale, entro breve tempo, accoglie la richiesta dell'utente o dei familiari, ascolta i loro bisogni e aspettative, esamina i dati anamnestici e le informazioni cliniche necessarie per un iniziale inquadramento terapeutico, informa sui nostri servizi offerti. Quando, durante la prima valutazione, si individuano problematiche che giustificano un intervento terapeutico, il Direttore Sanitario verifica la disponibilità ricettiva della struttura e, in caso positivo (previa verifica con i nostri medici specialisti), dispone per l'inserimento informando gli interessati sulla documentazione e le modalità per ottenere la prestazione in convenzione senza oneri a carico del paziente.

#### **2.4. Lista d'attesa e suoi criteri**

Ogni nuova richiesta viene registrata dal Direttore Sanitario, che si impegna a comunicare agli interessati i tempi (approssimativi) di attesa necessari per l'inserimento in terapia. Il Direttore Sanitario, nella scelta dei nominativi in lista d'attesa da inserire nel processo terapeutico, tiene conto dei seguenti criteri (le modalità della lista d'attesa sono specificate in apposita procedura):

- a) urgenza
- b) numero progressivo e data di arrivo della richiesta registrati sulle liste specifiche dei trattamenti.

#### **2.5. Il processo di lavoro**

Per meglio garantire l'efficacia dell'intervento riabilitativo il Centro prefigura gli obiettivi e i tempi di realizzazione all'interno di un processo di lavoro che ne persegua l'esito positivo. A tale processo viene preposto il lavoro di una équipe multidisciplinare, composta da:

##### **PERSONALE MEDICO E TECNICO LAUREATO**

- Psichiatra direttore medico
- Neuropsichiatra infantile
- Psicologo
- Educatori
- Assistente Sociale
- Infermieri
- Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica

##### **PERSONALE DI RIABILITAZIONE E DI ASSISTENZA SANITARIA**

- Operatori Socio Sanitari (O.S.S.)
- Assistenti - accompagnatori disabili .

L'équipe multidisciplinare ha il compito di definire il piano individualizzato di intervento per ogni fruitore del servizio e di stabilire i tempi e le modalità di esecuzione e verifica del piano stesso. Alla definizione, all'attuazione e alla valutazione del piano individualizzato viene richiesta l'attiva partecipazione della persona interessata e/o dei suoi familiari o tutori.

## **IL PROCESSO DI LAVORO DEL CENTRO DIURNO S.B.**

### **2.6. Gli orari di apertura : giornata tipo**

Il Centro di Riabilitazione è aperto mediamente 8 ore al giorno dal lunedì al sabato, con orario compreso tra le 8:30 e le 16:30.

9.00 - 9.30 ACCOGLIENZA: Accoglienza pazienti e confronto di gruppo

9.30 -10.30 ATTIVITA' DI GRUPPO STRUTTURATE: SOCIAL SKILLS TRAINING, PSICOEDUCAZIONE, LABORATORI ARTISTICI, ATTIVITA' LUDICHE DI GRUPPO, ATTIVITA' DI CURA DEGLI AMBIENTI.

10.30 – 10.45 BREAK PER LA MERENDA

10.45 -13.00 ATTIVITA' DI GRUPPO STRUTTURATE: SOCIAL SKILLS TRAINING, PSICOEDUCAZIONE, LABORATORI ARTISTICI, ATTIVITA' LUDICHE DI GRUPPO, ATTIVITA' DI CURA DEGLI AMBIENTI.

Seguono una programmazione semestrale e vedono inseriti i soggetti in base al progetto individualizzato di ognuno.

13.00 – 13.30 PRANZO

Il menù del pranzo viene selezionato dai pazienti in collaborazione con gli operatori con cadenza settimanale e a gruppi di 5 persone.

13.30 –14.30 ATTIVITA' NON STRUTTURATE:

ogni persona può usufruire di questo momento della giornata secondo le proprie esigenze, riposandosi o svolgendo attività di svago sia di gruppo che individuali

14.30 –15.30 LABORATORI STRUTTURATI:

seguono una programmazione semestrale e vedono inseriti i soggetti in base al progetto individualizzato di ognuno

15.30 –16.30 CHIUSURA DELLA GIORNATA:

si chiude la giornata, ci si saluta ed eventualmente si danno comunicazioni riguardanti particolari attività, chiusure o questioni di servizio.

### **2.7. I nostri servizi**

- Social Skills Training
- Psicoeducazione
- Accompagnamento e sostegno familiare ( Assistenza Sociale, psicoeducazione familiare)
- Laboratorio espressivo-creativo ( Laboratorio D'Arte)

- Attività ludiche

### **Social Skill Training Il S.S.T**

L'allenamento delle abilità sociali è un intervento riabilitativo con programma strutturato che mira all'insegnamento e rafforzamento delle abilità sociali di base. Per abilità sociali si intende: "La capacità di utilizzare modelli comportamentali e comunicativi capaci di aumentare la probabilità di ottenere risposte positive dall'ambiente". Una persona è socialmente abile se sa comunicare con gli altri in modo da soddisfare i propri bisogni senza recare alcun danno a se stessi o agli altri. Il Percorso del Social Skill Training ha un'efficacia riabilitativa evidence based nel migliorare le competenze sociali dei pazienti con vari tipi di disturbi mentali. Molte ricerche indicano che i comportamenti funzionali alla comunicazione possono essere appresi o modificati con l'esperienza e l'insegnamento.

### **Psicoeducazione**

La psicoeducazione è un intervento di stampo cognitivo-comportamentale che basa la propria efficacia sull'idea che i pensieri influenzano il comportamento. Si tratta di un insegnamento mirato ad una maggiore consapevolezza rispetto alla gestione delle emozioni, le conseguenze dei comportamenti, le strategie di risoluzione di problemi, dell'importanza del comportamento alimentare, e più in generale ogni aspetto in cui sviluppare maggiore consapevolezza può aiutare a modificare il comportamento avvicinandolo il più possibile ad un modello adattivo.

### **Psicoeducazione Familiare**

Questo intervento, sfruttando i principi della psicoeducazione, agisce sulle famiglie con lo scopo di condividere informazioni, strategie di problem solving, tecniche comunicative specifiche, nel tentativo di favorire la generalizzazione dei risultati ottenuti presso il centro diurno in ambiente domestico, migliorando la qualità della vita degli utenti e delle famiglie in generale.

### **Laboratorio espressivo**

Il laboratorio espressivo ha la funzione di sviluppare capacità di concentrazione, capacità espressive, di comunicazione funzionale alla collaborazione, esercitare le funzioni esecutive di concentrazione, pianificazione, attenzione sostenuta, esercitando inoltre le abilità sociali apprese durante il SST e psicoeducazione. L'elaborazione di oggetti stimola l'intuito e sviluppa la calma, rafforza le relazioni tra i partecipanti contrastando il senso di isolamento sociale.

### **Cineforum**

L'attività prevede la visione di un film scelto e condiviso dai pazienti, a cui segue un momento di riflessione e confronto per accrescere gli interessi dei pz, educandoli alla socializzazione e alla discussione. L'attività è stata programmata per incrementare momenti di riflessione di gruppo, stimolando stati d'animo ed emozioni derivanti dal film, che possano essere elaborati e discussi insieme. A ciò va aggiunto il bisogno di trovare nuovi strumenti che possano essere utili ad aumentare la concentrazione, l'attenzione, l'osservazione, l'ascolto. Durante l'attività saranno visionati film appartenenti a quattro tematiche fondamentali: amore, comicità, amicizia e salute mentale.

### **Programmi di Animazione/inserimento Sociale.**

Le attività ludiche in ambiente protetto sono terreno fertile per lo sviluppo legami affettivi, esercizio delle abilità sociali, comunicative, cognitive, rispetto delle regole. L'ambiente ricco di stimoli sociali, sensoriali, contribuisce a sviluppare la tolleranza agli stimoli uditivi, difficoltà comune in pazienti affetti da DSA. Le attività di animazione sono considerate dalla nostra équipe elemento fondamentale nel tentativo di contrastare l'isolamento invertendo la spirale di desocializzazione.

## **2.8.La struttura**

**Sede Operativa: Olbia, Via Galileo Galilei 19B – TEL.0789/53448**

**Indirizzo e-mail: fisioterapicosb@gmail.com**

Sede legale, amministrativa : **Via Emilio Lussu, n. 90 – Selargius (CA) – Tel. 070.852379**

### **3) Progetto qualità: impegni e programmi**

#### **3.1. Gestione delle risorse umane**

Per tutto il personale dipendente il nostro Centro applica il contratto collettivo nazionale .

#### **CRITERI GUIDA**

I criteri che guidano la gestione delle risorse umane sono essenzialmente quelli della presa in carico della persona disabile, della sinergia tra i vari interventi posti in essere e del lavoro d'équipe. Per meglio ottenere questo risultato, vengono dedicate due ore settimanali di lavoro d'équipe per i singoli progetti individuali all'interno dell'orario di lavoro, un incontro mensile di carattere più organizzativo e di monitoraggio progettuale, un appuntamento annuale per la definizione delle linee progettuali che si intendono attuare e un altro per la loro verifica e valutazione, coincidenti rispettivamente ad inizio e a fine anno sociale.

#### **TURNI DI LAVORO**

I turni di lavoro dei singoli operatori vengono annualmente adattati all'esigenza dell'utenza in generale e al singolo operatore in particolare. La scelta di non standardizzare l'orario di lavoro di tutti gli operatori (cioè il non inizio e fine del lavoro quotidiano uguale per tutti) permette al nostro Centro maggiore flessibilità nel modificare i turni più volte in un anno, con l'accordo delle parti. Qualora sia l'operatore a doversi assentare per motivi di servizio è previsto il recupero in altri orari concordati delle terapie non effettuate.

Il sistema delle sostituzioni prevede due possibilità: una interna, tramite l'interscambiabilità degli operatori, l'altra esterna attraverso altro personale di pari qualifica, qualora l'assenza dell'operatore titolare si dovesse protrarre per un lungo periodo (maternità, malattia, astensione).

#### **RECLUTAMENTO**

Il reclutamento del personale avviene attingendo i nominativi dalla banca dati interna dei curriculum pervenuti e debitamente classificati. La ricerca del personale più idoneo avviene previo colloquio valutativo dei requisiti con i responsabili del centro ed, eventualmente, con il coinvolgimento dell'operatore tecnico afferente la branca di ricerca.

#### **FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO**

Il Centro facilita anche a livello amministrativo - la formazione e l'aggiornamento continui del personale. Sono previste tre modalità formative: a) individuale, riferita cioè ad ogni singolo profilo professionale; b) di équipe, rivolta all'acquisizione congiunta di strumenti e metodi del lavoro multidisciplinare; c) di ente, rivolta a una migliore conoscenza dei quadri di riferimento concettuali delle politiche sociali e sanitarie e delle strategie di cambiamento sociale, come ad esempio l'inclusione e la qualità sociale.



### **3.2. Modalità relativa al trattamento dei dati**

I dati relativi alle singole persone disabili in trattamento vengono debitamente raccolti all'interno di una cartella sociosanitaria nella quale sono contenuti:

- la cartella clinica con tutti i dati relativi ai ricoveri, visite specialistiche, esami effettuati presso altre strutture sanitarie.
- un diario nominativo e annuale con i dati anamnestici, le valutazioni degli specialisti, il progetto riabilitativo individuale, la programmazione delle attività, le verifiche periodiche;

Tutti gli altri dati personali sono informatizzati e appositamente custoditi.

Dal 2000 il Centro di Riabilitazione ha adottato un Regolamento interno per la raccolta dei dati personali e disposizione per la sicurezza dei medesimi, in base alla legge n.675/1996, al D.lgs n.135/1999, al D.lgs n. 282/99, al D.lgs n. 196/2003 e al D.P.R. n. 318/1999. Copia del Regolamento è esposta nella bacheca della sala d'attesa del Centro.

## **4) Informazione, verifica e tutela**

### **4.1. Diritto all'informazione**

Il Centro Fisioterapico S.B. garantisce a tutti i propri utenti l'accessibilità alle informazioni riguardanti i servizi erogati.

Il diritto all'informazione sugli aspetti di natura giuridica è compreso nell'ambito della normativa sulla "trasparenza amministrativa", che consente l'accesso da parte dell'utente a tutte le informazioni e anche alla documentazione riguardante diritti della persona sanciti dalla vigente legislazione. Il Centro garantisce all'utente, ai sensi della normativa vigente, sia la tutela della privacy che la piena soddisfazione dei propri diritti di accesso e di informazione.

### **4.2. La partecipazione, i diritti e i doveri degli utenti**

Gli utenti hanno diritto:

- a) alla libera scelta del servizio, libera scelta della Struttura, libero accesso alle prestazioni Riabilitative (Sentenza TAR n°706/2002 e n°1107/2008)
- b) alla conoscenza del funzionamento e dei servizi del Centro
- c) alla conoscenza dei ruoli e delle funzioni degli operatori
- d) all'uguaglianza nell'accesso a tutti gli aventi diritto, senza alcuna distinzione di razza, religione, sesso, cultura
- e) al diritto alla privacy
- f) alla continuità della prestazione richiesta
- g) all'intervento terapeutico
- h) alla partecipazione attiva al progetto e al programma riabilitativo
- i) alla sicurezza
- j) all'organizzazione di un sistema di reclamo
- k) al costante aggiornamento del personale

La partecipazione degli utenti avviene attraverso:

- incontri per la stesura e la condivisione del progetto riabilitativo individuale
- incontri di verifica del progetto e del programma riabilitativo
- assemblee annuali tra gli utenti e i responsabili del servizio

- la compilazione periodica di un questionario di rilevazione dello stato di soddisfazione del fruitore rispetto al servizio erogato

Agli utenti viene chiesto di:

- Rispettare gli orari e i tempi concordati
- Comunicare tempestivamente al Centro eventuali assenze
- Partecipare attivamente ai programmi riabilitativi
- Rispettare gli altri fruitori, gli ambienti e il personale

#### **4.3. Gestione dei reclami**

Un reclamo è espressione di una insoddisfazione, che richiede una risposta. Le segnalazioni, inoltre, dal punto di vista dell'ente erogatore sono utili per conoscere i problemi esistenti, eventuali disfunzioni del servizio e per prevedere possibili e adeguate azioni di miglioramento delle prestazioni e dell'organizzazione del servizio.

Nel Centro Fisioterapico S.B. la procedura per la raccolta dei reclami è la seguente:

- la ricezione dei reclami è effettuata dal personale del servizio;
  - la segnalazione va prodotta entro 15 giorni dall'accaduto;
  - la segnalazione può avvenire in via verbale, telefonica o scritta; per la necessaria formalizzazione si - - - chiede comunque la compilazione dell'apposita scheda, di seguito riportata, eventualmente correlata da relazioni o documenti;
  - la risposta al reclamo sarà comunque garantita e, per disfunzioni di rilevante entità, sarà scritta e inviata entro 30 giorni dalla segnalazione.

# CENTRO FISIOTERAPICO S.B. SRL

## Centro semi-residenziale per lo spettro autistico

VIA GALILEO GALILEI 19B - 07026 OLBIA Tel : 0789/53448 – Fax : 0789/51524

mail: [fisioterapico@gmail.com](mailto:fisioterapico@gmail.com) pec: [centrofisioterapicosb@pec.it](mailto:centrofisioterapicosb@pec.it) web: [www.centrosb.com](http://www.centrosb.com)

### SCHEMA RECLAMI

Gentile Signora, gentile Signore,

Per poter rispondere sempre meglio alle esigenze dei nostri pazienti, desideriamo raccogliere le loro opinioni.

Il Suo contributo ci sarà di grande aiuto per migliorare il nostro Centro e le prestazioni che esso offre ai pazienti. Il reclamo è del tutto anonimo: il Suo nome, la firma ed il recapito sono facoltativi e li potrà inserire solo se desidera avere una risposta diretta al reclamo che intende porci. Dopo averlo compilato potrà restituirlo al personale degli sportelli di accettazione.

Grazie per la collaborazione.

Eventuali segnalazioni (reclami, disfunzioni, suggerimenti, apprezzamenti) possono essere presentati nelle righe seguenti:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Se desidera avere un riscontro ai suggerimenti o reclami che ci ha proposto, per cortesia ci fornisca un recapito:

Cognome e nome:

Indirizzo:

Telefono:

.....

Firma

.....

Data

*I Suoi dati personali, esposti nei righe soprastampati, verranno trattati e conservati secondo le normative vigenti, in osservanza del diritto alla privacy, secondo quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003*

## **5. DISPOSIZIONI REGIONE SARDEGNA COVID-19**

Per accedere al Centro Fisioterapico S.B. è obbligatorio indossare una mascherina, misurare la temperatura corporea con il termo-scanner, e igienizzare le mani.

In caso di dubbi sui sintomi **chiamare il medico o pediatra.**

Per informazioni chiamare il **numero verde dell'ATS 800311377** (tutti i giorni dalle 8 alle 20), per le emergenze il **112**.

**NON RECARTI AL PRONTO SOCCORSO.**

Per **informazioni generali** contattare la Protezione civile regionale al numero **800 894 530** (tutti i giorni dalle 8 alle 20) o scrivere a **[urp.emergenza@regione.sardegna.it](mailto:urp.emergenza@regione.sardegna.it)**

**Sono obbligatorie in tutti i locali aperti al pubblico e nei luoghi all'aperto quando non è possibile mantenere la distanza di almeno un metro.**

È possibile spostarsi liberamente all'interno del territorio regionale senza alcuna autodichiarazione.

I minori e i disabili possono svolgere attività motoria, ludico-ricreativa e culturale, se accompagnati da un familiare convivente o responsabile.

Sono favorite le occasioni di socialità purché venga garantita una interazione sicura, sotto il profilo igienico e del distanziamento sociale.

**Centro Fisioterapico S.B.**

**Via Galileo Galilei 19B – 07026 Olbia**

**email: [fisioterapicosb@gmail.com](mailto:fisioterapicosb@gmail.com)**