



# CARTA SERVIZI

## Sommario

La carta dei servizi.....	3
Cos'è AbilNova.....	4
L'organigramma.....	4
La sede.....	4
Servizi trasversali.....	5
Volontariato e servizio civile.....	5
Area Scuola.....	6
Utenza.....	6
Presenza in carico.....	6
Area Trasporti.....	7
Utenza.....	7
Presenza in carico.....	7
Area Sanitaria.....	8
Accesso alle prestazioni ambulatoriali di oculistica non convenzionate.....	8
Valutazione multidisciplinare: visita oculistica e diagnosi strumentale specialistica.....	8
Riabilitazione per lo sviluppo dell'autonomia nei contesti di vita.....	9
Consulenza e supporto psicologico.....	9
Unità Mobile Oftalmica.....	9
Ulteriori servizi all'utenza e al territorio.....	10
Formazione e informazione.....	10
Corsi collettivi.....	10
Corso di formazione base per facilitatori della comunicazione e dell'integrazione scolastica e per lettori a domicilio.....	10
Corsi di aggiornamento e formazione permanente.....	10
Attività di formazione per i docenti e operatori che lavorano con disabili sensoriali.....	11
Interpretariato e sottotitolazione per persone sorde.....	11
Ausilioteca.....	11
Progetti e collaborazioni.....	11
Sensibilizzazione.....	12
La qualità dei servizi.....	13
Personalizzazione.....	13
Riservatezza.....	13
Continuità.....	13
La soddisfazione degli utenti.....	13
La gestione delle segnalazioni e dei reclami.....	14
Principi guida e diritti dei pazienti.....	15

## La carta dei servizi

La Carta dei servizi è un documento previsto dalla normativa nazionale, ai sensi del d.lgs. 33/13, del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 relativo allo Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari", della Delibera ANAC n. 32/16, e dalla normativa locale, LP 13/07, che deve essere adottato per la gestione di servizi pubblici, tra cui quelli socio-assistenziali.

Nel caso di affidamento o esternalizzazione dei servizi, sono definiti gli standard di qualità dei servizi offerti, i sistemi di misurazione e valutazione della qualità e le modalità di accesso e di svolgimento dei servizi.

Inoltre, la L. 328/00 prevede come condizione necessaria per l'autorizzazione e l'accreditamento che un'impresa del Terzo Settore adotti una propria carta dei servizi. La carta rappresenta l'impegno assunto dai soggetti erogatori nei confronti del soggetto che li accredita e degli utenti, nonché un elemento essenziale di valutazione nell'ambito dell'offerta economicamente vantaggiosa.

Questa Carta dei Servizi illustra storia, principi e organizzazione della Cooperativa ed offre una descrizione dei servizi e delle attività che quotidianamente vengono proposti a ciechi, ipovedenti, e sordi, ai disabili in generale ma anche alla popolazione.

AbilNova è una realtà strutturata e organizzata per essere mediatrice attiva nel dialogo con la comunità e il territorio e per dare risposte sempre più efficaci ed efficienti alle persone, ognuna portatrice di bisogni specifici e potenzialità da valorizzare.

L'équipe multidisciplinare che opera all'interno di AbilNova unisce competenze e risorse in un'unica direzione: quella di migliorare la qualità della vita dei disabili sensoriali e di creare una società in grado di accoglierli al proprio interno.

Alla luce di un'accessibilità da costruire tutti insieme, questa Carta è disponibile anche in Braille per non vedenti e a caratteri ingranditi per ipovedenti.

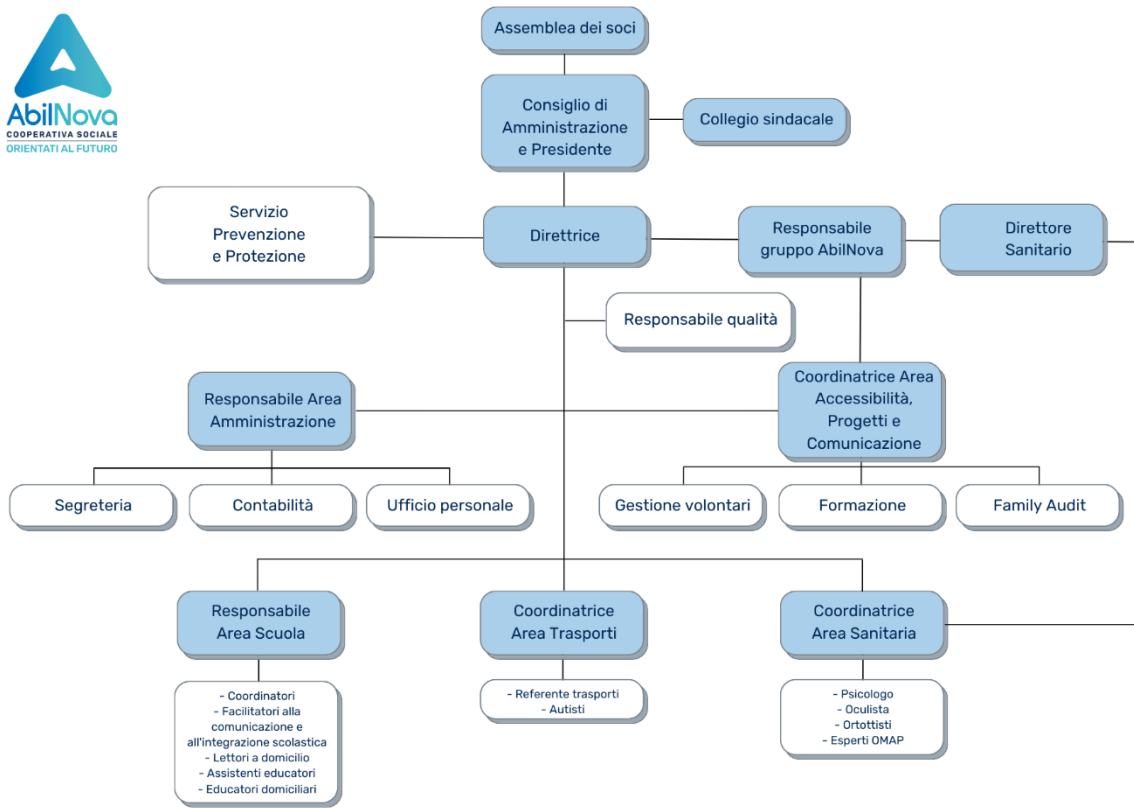
Il Presidente  
Giuseppe Fratea

# Cos'è AbilNova

AbilNova è il polo di riferimento per la disabilità sensoriale, esperienza per ora unica in Italia. L'obiettivo è quello di creare una società in cui ciechi, ipovedenti e sordi possano sentirsi accolti e compresi. Grazie a un'équipe multidisciplinare vengono messe in campo risorse, competenze e conoscenze che consentono di fornire ai disabili sensoriali gli strumenti più efficaci per raggiungere il massimo livello di autonomia possibile e vengono offerti diversi tipi di servizi appositamente pensati per l'utenza specifica.

Nella consapevolezza che i disabili sensoriali (ciechi, ipovedenti e sordi) fanno parte della società, AbilNova si rivolge alla popolazione in generale con attività di prevenzione, informazione e sensibilizzazione perché solo una società che conosce i bisogni, le difficoltà ma anche le risorse è in grado di accogliere la disabilità al proprio interno, integrandola positivamente.

## L'organigramma



31/12/2023

## La sede

La struttura di AbilNova è completamente accessibile ed accoglie l'utente e il pubblico in un ambiente dotato di strumentazioni all'avanguardia, uffici ed ambulatori in cui opera l'équipe multidisciplinare.

Gli ambienti comprendono:

- un ambulatorio oculistico;
- tre ambulatori ortottici e di riabilitazione;
- due studi psicologici;

- tre studi del coordinamento scolastico;
- un'ausilioteca;
- una palestra per la riabilitazione psico-motoria;
- una reception;
- una sala d'attesa;
- uffici dirigenziali e amministrativi;
- una sala riunioni.

## Servizi trasversali

L'Area Amministrazione si occupa delle seguenti attività:

- segreteria;
- ufficio contabilità;
- gestione risorse umane;
- servizio di manutenzione;
- erogazione servizi e controllo qualità;
- analisi dei fabbisogni.

L'Area progetti e comunicazione si occupa di coordinare:

- Attività di sensibilizzazione
- Promozione campagne di prevenzione visiva
- Coordinamento del Piano formativo aziendale
- Organizzazione percorsi formativi
- Gestione del processo Family Audit
- Gestione dei volontari e dei giovani in servizio civile
- Consulenza a enti pubblici e realtà private
- Accessibilità per la disabilità sensoriale
- Comunicazione e diffusione dei servizi e delle attività della Cooperativa
- Predisposizione materiale informativo
- Progettazione sociale anche tramite bandi e con accreditamento FSE

## Volontariato e servizio civile

A supporto delle numerose attività, la Cooperativa si avvale della preziosa collaborazione di volontari e ragazzi in servizio civile, all'interno dei progetti che vengono approvati a livello nazionale e provinciale (per maggiori informazioni: [serviziocivile@abilnova.it](mailto:serviziocivile@abilnova.it)).

I volontari della cooperativa sono destinatari di interventi formativi sia generali (sicurezza, privacy, accompagnamento di persone con disabilità, ecc.) sia ad hoc, a seconda delle attività che sono chiamati a svolgere.

## Area Scuola

Nel 2003 è nata l'idea, che costituisce tuttora un'unicità a livello italiano, di proporre una scuola integrata per gli studenti con disabilità sensoriale, grazie all'introduzione di figure con competenze specifiche, con l'obiettivo (come già affermava nel 2000 il Segretario Generale dell'EBU, l'Unione Ciechi Europea, Müller) di assicurare ai disabili sensoriali nel sistema di scolarizzazione integrata un'educazione della stessa qualità di quella che si riceveva negli istituti speciali.

La Cooperativa, in collaborazione con la Provincia Autonoma di Trento, attua dal 2003 un progetto educativo in grado di garantire agli studenti affetti da disabilità visiva e uditiva una scuola capace di assicurare accessibilità come al resto dei compagni.

Tale progetto si avvale della presenza di operatori specializzati (il Facilitatore della comunicazione e dell'integrazione scolastica, il Lettore a domicilio e l'Assistente educatore), che lavorano nella quotidianità della scuola e nelle famiglie e fanno riferimento all'équipe di coordinamento della Cooperativa, équipe che funge da case manager per promuovere la rete di risorse formata da scuola, famiglia e AbilNova, oltre ad altri enti e associazioni del territorio.

Una scuola inclusiva sa coordinare gli interventi delle diverse figure all'interno della classe per favorire l'inclusione, sa promuovere la socializzazione, sa confrontarsi con la famiglia e gli enti per costruire un progetto di vita per lo studente con disabilità sensoriale.

L'idea è quella di passare dal problema alla condizione, cioè dal vivere la disabilità sensoriale non più come il problema ma come una condizione, che necessita di alcuni accorgimenti e alcune attenzioni, per raggiungere l'accoglienza delle speciali normalità per tutti.

Il progetto di assistenza scolastica prevede l'elaborazione periodica di una diagnosi funzionale per lo sviluppo evolutivo degli alunni con disabilità sensoriale del territorio trentino.

Sulla base di tale documento, viene successivamente elaborato, con scuola e famiglia, il progetto educativo individualizzato, in base ai bisogni emersi dalle varie aree di osservazione dello studente. L'obiettivo finale, oltre che quello di poter effettuare un percorso didattico secondo le proprie esigenze legate alla disabilità, è quello di raggiungere il massimo livello di autonomia personale degli alunni per migliorarne la qualità della vita.

All'interno di tale progetto rientra anche un servizio di consulenza psicologica offerta ai familiari degli studenti presi in carico dalla Cooperativa, per permettere loro di affrontare con maggior consapevolezza e serenità la crescita del proprio figlio affetto da disabilità sensoriale.

Affinché il progetto di assistenza scolastica sia utile all'acquisizione di autonomie personali e venga strutturato ad hoc per ogni studente, AbilNova organizza anche soggiorni residenziali ed attività extrascolastiche, preziose occasioni per l'équipe per osservazioni approfondite degli utenti e per promuovere la socializzazione, l'autonomia e la mobilità.

## Utenza

Il servizio si rivolge ad alunni e studenti con bisogni educativi specifici, secondo la legge 104/1992, a partire dalla scuola dell'infanzia alla scuola secondaria di secondo grado o professionale. Il progetto di assistenza scolastica può essere attivato tramite segnalazione delle scuole o di servizi sociali e territoriali, richiesta diretta della famiglia o invio da parte di centri specializzati fuori Provincia.

## Presa in carico

La Cooperativa è accreditata presso la PAT per l'offerta di servizi di assistenza scolastica agli studenti affetti da disabilità sensoriale e studenti BES, avvalendosi di un'équipe multi-professionale di operatori scolastici adeguatamente formati, coordinatori interni e professionisti in ambito sanitario per rispondere in modo partecipato e attivo al processo di inclusione assieme a scuola, famiglia e territorio.

## Area Trasporti

Dal 2013 la Cooperativa offre sia il servizio MuoverSi, promosso in collaborazione con la Provincia Autonoma di Trento, per il trasporto disabili (con mezzi adibiti anche al trasporto carrozzine), sia il trasporto privato a pagamento sul territorio provinciale, nazionale ed internazionale.

Questo servizio è di rilevante importanza poiché garantire una mobilità autonoma a ciechi e ipovedenti significa contribuire ad un aumento delle possibilità di socializzazione, ad una maggiore autostima data dal non dover dipendere da (o essere di peso a) familiari e amici e quindi ad una migliore qualità della vita.

È possibile prenotare i propri spostamenti e viaggi chiamando gli uffici della Cooperativa allo 0461 1959595.

### Utenza

Il servizio MuoverSi, svolto in convenzione con la PAT, è rivolto a chi è in possesso dei seguenti requisiti: residenza nel territorio della provincia di Trento, invalidità o certificazione della legge 104/1992 come di seguito:

- codice 05, >> sul certificato di invalidità: impossibilità a deambulare in modo autonomo senza l'aiuto di un accompagnatore,
- codice 06, >> sul certificato di invalidità: impossibilità a compiere gli atti quotidiani della vita,
- codice 07, >> nel certificato di invalidità per i minori di 18 anni,
- cecità totale o parziale >> (ipovedenza grave),
- legge n. 104/1992 >> certificazione di handicap con connotazione di gravità e con grave limitazione della capacità di deambulazione.

Il servizio è previsto per varie motivazioni: lavoro, studio, incarichi di volontariato, attività sociali presso centri/laboratori, prestazioni sanitarie, visite mediche, cure ed altre eventuali necessità.

Il servizio privato a pagamento è offerto a chiunque.

### Presa in carico

L'utente del servizio MuoverSi deve procedere alla compilazione di una Domanda di ammissione per poter accedere al servizio. A seguito dell'assegnazione del proprio budget chilometrico potrà usufruire del servizio tramite uno dei vettori di trasporto, tra cui AbilNova del Trentino.

## Area Sanitaria

Il Centro Provinciale di Prevenzione e Riabilitazione è accreditato dal Servizio Sanitario Provinciale per le funzioni ambulatoriali di oculistica e di attività di riabilitazione per ciechi e ipovedenti (P.A.T. - Det. Dirig. n. 35 di data 20 febbraio 2013).

In particolare, attraverso la prescrizione su ricettario standardizzato del servizio sanitario nazionale si possono ottenere la valutazione multiprofessionale per accedere ai cicli di riabilitazione visiva, i trattamenti riabilitativi e la riabilitazione per lo sviluppo dell'autonomia nei contesti di vita (orientamento, mobilità e formazione all'utilizzo degli ausili).

Per qualsiasi informazione è possibile contattare il Centro telefonicamente, oppure attraverso il sito internet, via e-mail o recandosi personalmente in sede. La segreteria a seguito del primo contatto fisserà gli appuntamenti per la valutazione multidisciplinare del caso.

Al primo colloquio è necessario portare la documentazione medico-sanitaria già in possesso, oltre alla proposta dello specialista.

L'ulteriore documentazione clinica può essere rilasciata a richiesta dell'interessato.

Nel caso in cui sia già riconosciuta un'invalidità, è opportuno portare il certificato di invalidità civile o di cecità civile, eventuale certificazione in base alla Legge 104/92, la tessera sanitaria e un documento di identità.

Se l'invio è effettuato dal Servizio Sanitario Provinciale le prestazioni sono gratuite, dietro pagamento del ticket o con esenzione dallo stesso, per gli aventi diritto.

Eventuali ulteriori prestazioni non previste dal ciclo riabilitativo sono a carico dell'utente.

### Accesso alle prestazioni ambulatoriali di oculistica non convenzionate

L'accesso è a pagamento, previa prenotazione alla segreteria della Cooperativa, per le seguenti prestazioni:

- visita oculistica;
- visita ortottica;
- microperimetria;
- OCT (tomografia a coerenza ottica);
- campo visivo (Estermann, percentile, neurologico, di soglia per glaucoma, ecc.);
- topografia corneale;
- valutazione multiprofessionale;
- ciclo riabilitativo;
- rivalutazione multiprofessionale.

Per quanto riguarda le tariffe delle prestazioni ambulatoriali non convenzionate è possibile contattare gli uffici della Cooperativa al numero 0461 1959595 o scrivere a [segreteria@abilnova.it](mailto:segreteria@abilnova.it).

### Valutazione multidisciplinare: visita oculistica e diagnosi strumentale specialistica

La visita oculistica è costituita da una serie di test clinici e strumentali, eseguiti dal medico specialista in collaborazione con l'ortottista - assistente di oftalmologia, che permettono di diagnosticare la presenza di patologie e stabilire la relativa terapia. In caso di malattie oculari in stadi avanzati od altamente invalidanti vengono esaminate con particolare attenzione le strategie messe in atto dal paziente al fine di utilizzare il residuo funzionale visivo. Gli accertamenti specialistici, della durata complessiva di circa 3 ore, sono i seguenti:



- anamnesi familiare, anamnesi generale ed anamnesi specialistica
- esame dell'acuità visiva per lontano, per vicino e per distanza intermedia
- esame completo con lampada a fessura degli annessi oculari, del segmento anteriore
- esame della funzionalità pupillare
- misura della pressione intraoculare mediante tonometria
- esame del segmento posteriore mediante oftalmoscopia diretta ed indiretta
- tomografia a coerenza ottica - OCT della macula e delle fibre del nervo ottico
- studio della sensibilità al contrasto e della sensibilità alla luce

## Riabilitazione per lo sviluppo dell'autonomia nei contesti di vita

Si tratta di prestazioni riabilitative finalizzate alla fornitura e all'uso di presidi protesici necessari a favorire l'autonomia di vita, di studio e lavorativa.

La persona non vedente o ipovedente trova presso il nostro centro l'opportunità di conoscere e di provare, sotto la guida di personale esperto, sistemi di ingrandimento e strumentazioni tiflotecniche specifiche per non vedenti e ipovedenti, anche a carattere informatico, per potenziare al massimo le capacità visive residue e l'autonomia personale.

## Consulenza e supporto psicologico

Il servizio è rivolto agli utenti con disabilità visiva, familiari e caregiver. Una volta all'anno è previsto per i familiari degli utenti un incontro con uno degli psicologi della cooperativa a supporto del ruolo che rivestono per l'utente con disabilità che sta affrontando percorsi di riabilitazione o è seguito nel progetto di assistenza scolastica, per poter dare loro indicazioni, suggerimenti e strumenti per un approccio sereno e proattivo.

Può essere offerto servizio di supporto psicologico e attività di psicoterapia in base a quanto previsto dall'accreditamento dei servizi psicologici. Il servizio può essere attivato sia privatamente sia tramite APSS in caso di convenzionamento.

## Unità Mobile Oftalmica

AbilNova, dopo la realizzazione di un Centro provinciale di prevenzione e riabilitazione destinato a persone cieche, ipovedenti o pluriminorate, con l'Unità Mobile Oftalmica (UMO) vuole dare anche una risposta capillare ai bisogni del territorio e della collettività.

L'Unità Mobile Oftalmica è un camper dotato di attrezzatura oculistica completa per lo screening visivo, che consente di diagnosticare precocemente le più frequenti malattie oculari. L'attenzione da parte della Cooperativa è quindi rivolta, grazie a questo mezzo speciale, alla diagnostica precoce.

L'équipe che opera a bordo è costituita da un medico oculista e da un ortottista e assistente di oftalmologia. Lo scopo è di evidenziare eventuali problemi clinici o patologie che dovranno essere valutate successivamente dal medico specialista.

L'ambulatorio installato sul camper rappresenta un prezioso supporto all'attività sanitaria, poiché permette un'azione capillare sul territorio, raggiungendo anche le località più periferiche.

Le visite sono del tutto gratuite, grazie alla collaborazione tra la Cooperativa, la Provincia Autonoma di Trento, l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari e IAPB Italia Onlus (la sezione italiana dell'Agenzia Internazionale per la Prevenzione della Cecità).

Realtà pubbliche e private possono contattare la Cooperativa per organizzare uscite dell'Unità Mobile Oftalmica e campagne di prevenzione ad hoc.

L'UMO permette dunque di diffondere sul territorio in modo capillare e itinerante la cultura della prevenzione all'insegna del proprio motto "Si scrive Unità Mobile Oftalmica, si legge attenzione, prevenzione e cura".

## Ulteriori servizi all'utenza e al territorio

### Formazione e informazione

AbilNova presta particolare attenzione a tutti coloro che operano a contatto con le persone con disabilità sensoriale proponendo attività formative specifiche.

L'obiettivo di queste iniziative è quello di fornire agli operatori, ai familiari e alla popolazione in generale, le conoscenze relative alla disabilità visiva presentandone, da un lato, i limiti e le difficoltà, ma al contempo anche le potenzialità e le risorse che possono essere messe in campo da ciechi e ipovedenti per poter condurre una vita piena e dignitosa, inseriti in una società realmente inclusiva.

10

Al momento della presa in carico dell'utente, viene organizzato un momento informativo sia per l'utente sia per i familiari rispetto ai servizi offerti dalla Cooperativa; successivamente ogni anno viene organizzato un aggiornamento su nuovi servizi, modalità, cambiamenti, ecc. Una volta all'anno viene inoltre organizzato un incontro di formazione e informazione su nuove tecnologie e ausili disponibili sul mercato con operatori ed esperti. Per familiari e caregiver vengono promosse due iniziative all'anno (indicativamente nella prima e nella seconda metà di ogni anno) legate alla formazione sulle attività elementari dell'accudimento delle persone non del tutto autosufficienti a domicilio.

### Corsi collettivi

I corsi hanno come obiettivo l'acquisizione di autonomie personali (preparazione di alimenti, cura della persona, relazione interpersonale) e di base (comunicazione verbale e non verbale, orientamento, comportamento stradale, uso dei servizi), mentre altre attività vengono progettate con l'obiettivo di fornire adeguate strategie di rielaborazione e chiarificazione di ciò che è stato vissuto e sperimentato, toccando quindi anche la sfera emotiva della persona in trattamento.

### Corso di formazione base per facilitatori della comunicazione e dell'integrazione scolastica e per lettori a domicilio

Facilitatore e lettore sono le figure, appositamente formate da AbilNova con specifiche competenze relative alla disabilità visiva e uditiva, che all'interno del progetto di assistenza scolastica affiancano gli studenti ciechi, ipovedenti e sordi dalla scuola dell'infanzia al termine della scuola superiore.

Annualmente la Cooperativa organizza questi percorsi formativi, che prevedono un approccio globale alla disabilità sensoriale, grazie all'intervento di docenti interni ed esterni, che forniscono conoscenze di vario tipo: psicologia dello sviluppo, storia dell'integrazione scolastica, elementi di oculistica e ortottica, comunicazione con la persona sorda, lingua dei segni italiana, pluridisabilità, compilazione della documentazione specifica, nozioni di tiflodidattica, conoscenza degli ausili, conoscenza del codice Braille, elementi di orientamento, mobilità e autonomia personale, didattica speciale, pedagogia della sordità, ecc.

### Corsi di aggiornamento e formazione permanente

I progressi della medicina, della ricerca e della pedagogia richiedono ai tecnici e agli operatori di essere sempre aggiornati, grazie ad una formazione costante, che permetta di fornire risposte puntuali ed efficaci ai bisogni dell'utenza.

Per questo la Cooperativa ritiene fondamentale offrire la possibilità ai propri dipendenti di usufruire di corsi di formazione, con docenti esperti dei diversi settori di competenza, per poter offrire alla comunità servizi di qualità sempre più elevata.

## Attività di formazione per i docenti e operatori che lavorano con disabili sensoriali

Il Centro promuove formazione per docenti delle scuole, di ogni ordine e grado, per operatori sanitari che lavorano con persone affette da grave minorazione visiva o pluriminorazione e servizi di consulenza agli operatori delle strutture sanitarie, riabilitative e scolastiche della Provincia di Trento.

Nell'ambito dell'età prescolare e scolare, al fine di fornire indicazioni sullo sviluppo specifico del bambino con problemi visivi o uditivi, si impostano rapporti con le strutture di neuropsichiatria infantile territoriale per promuovere una piena presa in carico dello stesso e della famiglia da parte dell'ambiente in cui vive.

## Interpretariato e sottotitolazione per persone sorde

AbilNova, nell'ottica di abbattimento delle barriere comunicative, offre un servizio di interpretariato in Lingua dei segni italiana e di sottotitolazione per le persone sorde.

Il servizio è attivabile sia su richiesta dei privati sia per enti pubblici (convegni, conferenze, eventi, ecc.) che vogliono rendere i propri servizi e le proprie attività davvero accessibili a chiunque.

## Ausilioteca

Il Centro offre prestazioni riabilitative finalizzate all'individuazione, alla fornitura ed uso di presidi protesici necessari a favorire l'autonomia di vita, di studio e di lavoro.

La persona cieca o ipovedente trova presso il Centro l'opportunità di conoscere e provare, sotto la guida di personale esperto, sistemi di ingrandimento e strumentazioni tiflotecniche specifiche, anche a carattere informatico, per sfruttare al massimo le capacità visive residue e potenziare l'autonomia personale.

Se l'utente è in possesso dei requisiti necessari può ottenere dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari la fornitura dell'ausilio in comodato d'uso gratuito per 6 anni, come previsto dal nomenclatore tariffario. Presso il Centro sono presenti ausili e strumentazioni di vario tipo per l'autonomia domestica, la mobilità, il tempo libero, la lettura, ecc. che l'utente può visionare ed eventualmente acquistare a proprie spese.

L'ausilioteca è una risorsa preziosa per AbilNova poiché l'utente può avere una panoramica sui prodotti e gli ausili presenti sul mercato, per comprendere quale strumento potrebbe essere idoneo rispetto alla propria patologia, alle proprie capacità e alle proprie esigenze.

Gli operatori e i tecnici presenti presso il Centro sono in grado di supportare l'utente nella scelta del presidio più adatto e funzionale, permettendogli un test diretto dei prodotti presenti in sede e fornendogli un affiancamento competente nell'apprendimento e nell'utilizzo delle piene funzionalità degli strumenti.

## Progetti e collaborazioni

La cooperativa costruisce costantemente reti e collaborazioni con altre realtà del territorio per proporre progetti e attività diversificati, per età, esigenze, bisogni, ecc., che contribuiscano alla socializzazione delle persone con disabilità, all'inclusione e alla sensibilizzazione. Nel corso di ogni anno AbilNova insieme a enti pubblici o privati e soggetti del mondo del terzo settore partecipa a bandi e realizza progetti in ambiti diversi (arte, natura, cultura, turismo, attività manuali, musica, ecc.). Questo consente di offrire all'utenza una scelta tra attività - almeno tre nel corso dell'anno - che consentono socializzazione, apprendimento e crescita, per tutte le persone, indipendentemente da età, interessi, motivazioni, capacità, ecc.

## Sensibilizzazione

Oltre ad offrire servizi rivolti specificamente a ciechi, ipovedenti e sordi, AbilNova promuove numerose attività di sensibilizzazione per la popolazione.

La Cooperativa organizza da anni numerosi eventi al buio (percorsi, bar, cene, teatri e concerti) per permettere ai partecipanti di vivere esperienze nuove, nelle quali vengono rovesciati i tradizionali ruoli di accompagnatori e accompagnati, poiché il pubblico deve lasciarsi guidare dai ciechi e dagli ipovedenti a conoscere il mondo della disabilità visiva e al contempo a riscoprire il potere degli altri sensi, spesso relegati in secondo piano rispetto alla vista.

Dal 2013 la Cooperativa, per questo tipo di iniziative, può contare anche su "Dark on the Road", un mezzo speciale adibito a bar al buio, che consente di portare questa esperienza sensoriale, in collaborazione con enti pubblici, associazioni e realtà private, all'interno di scuole, fiere ed eventi vari sul territorio locale e oltre.

Tutte queste iniziative accrescono la consapevolezza della popolazione nei confronti dei disabili visivi presentando la cecità e l'ipovisione non come un qualcosa di limitante e negativo, bensì come una condizione che smuove le risorse interne della persona alla ricerca della propria crescita e del massimo livello di autonomia raggiungibile.

Per la sensibilizzazione nei confronti della disabilità uditiva, vengono organizzate iniziative in cui il pubblico, con l'utilizzo di tecniche di insonorizzazione, è messo in condizione di conoscere le modalità di comunicazione con la persona sorda, la dattilologia e le basi della Lingua Italiana dei segni, per comprendere le esigenze, le problematiche e le risorse legate alla sordità.

Nel corso di tutto l'anno, con almeno una proposta al mese, la cooperativa promuove numerose attività che da un lato sono di promozione di un ruolo sociale attivo della persona disabile – coinvolta come protagonista di tali attività in quanto guida per i partecipanti nelle diverse esperienze – e dall'altro sono di sensibilizzazione alla cittadinanza sulle tematiche della disabilità sensoriale.

L'obiettivo di AbilNova non è dunque quello di costruire un mondo su misura per ciechi, ipovedenti e sordi ma quello di stimolare l'acquisizione di piccoli accorgimenti e l'utilizzo del buon senso per contribuire alla realizzazione di una società più inclusiva ed attenta ai bisogni di tutti e per fare in modo che il mondo, uno solo, sia accessibile a tutti.

Per maggiori informazioni: [eventi@abilnova.it](mailto:eventi@abilnova.it).

# La qualità dei servizi

## Personalizzazione

Le attività sanitarie vengono erogate nello scrupoloso rispetto dei requisiti che si ispirano ai modelli organizzativi di gestione della qualità, secondo le modalità previste dalle procedure di accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie.

La qualità del servizio all'utente è garantita dall'intervento personalizzato attraverso la stesura di progetti individualizzati, fortemente orientati al risultato.

Ad ogni utente viene riconosciuto il diritto di essere assistito con competenza, professionalità e attenzione, garantendo la mobilitazione di tutte le risorse disponibili che possono favorire la promozione e valorizzazione delle proprie potenzialità e del benessere.

A tal proposito vengono valutate le esigenze della persona e della sua rete familiare; viene proposto, congiuntamente alle risorse territoriali (ASL, cooperative, centri diurni, scuole, gruppi sportivi o associazioni), un progetto educativo personalizzato, in considerazione delle risorse dell'utente, desideri e potenzialità.

Nella predisposizione del progetto viene riconosciuto l'utente, e/o la famiglia, come interlocutore privilegiato e attivo per promuovere il proprio benessere nella quotidianità, partendo dalla propria situazione.

Per l'attivazione dei progetti educativi personalizzati per gli studenti è attiva una collaborazione con diverse istituzioni che crea una solida e fitta rete con il Servizio Provinciale di Neuropsichiatria Infantile, con le diverse associazioni che lavorano sul territorio e con le scuole di ogni ordine e grado.

## Riservatezza

Ai nostri utenti e alle loro famiglie viene assicurato il rispetto della privacy e garantito il segreto professionale da parte di tutti gli operatori che ruotano intorno alla persona e che lavorano all'interno del servizio (dipendenti, liberi professionisti, collaboratori, tirocinanti e volontari).

## Continuità

AbilNova garantisce continuità dell'intervento all'interno dell'organizzazione grazie alla disponibilità di professionisti diversi e della presa in carico multidisciplinare. Inoltre, è prevista la gestione della storia clinica del singolo utente tramite una cartella informatizzata che, in caso di necessità e su richiesta dell'utente, può essere condivisa con altri enti e/o servizi nel completo rispetto della privacy.

## La soddisfazione degli utenti

La soddisfazione degli utenti viene rilevata tramite specifico questionario.

Nella gestione ordinaria dell'attività sono previsti incontri periodici di valutazione sull'andamento dei progetti individualizzati.

È possibile segnalare qualsiasi disfunzione o disservizio relativo all'erogazione dei servizi, via posta (AbilNova Cooperativa Sociale, via Guardini 75, 38121 Trento), via mail ([segreteria@abilnova.it](mailto:segreteria@abilnova.it)) o personalmente presso gli uffici della Cooperativa.

Di seguito sono riportati i principali indicatori per la valutazione dei servizi che sono così composti:

- indicatore: tipologia di attività prevista;
- standard: definizione della qualità dell'indicatore per renderlo misurabile;
- obiettivo: percentuale minima di riferimento per il raggiungimento dello standard.

INDICATORE	STANDARD	OBIETTIVO
Accessibilità del servizio	A seguito del primo contatto fissazione dell'appuntamento entro 15 giorni lavorativi	85%
Puntualità	Assenza di ritardi (soglia massima 15 minuti) nella gestione degli appuntamenti	95%
Progetto individualizzato	Stesura entro 3 mesi dal primo appuntamento del progetto individualizzato	95%
Valutazione	Rivalutazione almeno annuale del progetto individualizzato	95%
Professionalità degli operatori	Garanzia di almeno 12 ore di formazione annuale	85%
Liste di attesa	Assenza di attesa per usufruire dei servizi (es. corsi)	100%

## La gestione delle segnalazioni e dei reclami

Tutti gli utenti dei servizi gestiti e garantiti da AbilNova hanno il diritto di sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti e garantiti nella presente Carta dei Servizi.

Il reclamo, necessariamente in forma scritta e firmata, deve essere indirizzato al Responsabile della Qualità della cooperativa nelle seguenti modalità:

- posta: AbilNova Cooperativa Sociale, via Guardini 75 – 38122 Trento
- e-mail: segreteria@abilnova.it

È anche possibile presentare il reclamo personalmente fissando un appuntamento con il Direttore o con il Responsabile della Qualità. Si garantisce una risposta ai reclami nel tempo massimo di due giorni.

La Direzione garantisce che ogni segnalazione (si tratti di reclamo, lamentela o suggerimento) viene presa in considerazione e vi è l'impegno a fornire sempre e comunque risposta al mittente della segnalazione.

In merito alla gestione dei reclami sono previsti i seguenti passi:

- valutazione preliminare del reclamo da parte del Direttore che decide sulla fondatezza o infondatezza del reclamo e, se necessario, contatta il mittente entro un massimo di 48 ore dal ricevimento della comunicazione;
- nel caso in cui, successivamente alla valutazione preliminare, il reclamo risultasse fondato, il problema viene assegnato alla persona competente all'interno della struttura per la risoluzione;
- la persona che ha in carico il problema definisce e attiva tutte le azioni idonee a risolverlo;
- l'impegno rimane comunque quello di risolvere tutti i problemi segnalati/ evidenziati nel più breve tempo possibile.

Tutti i reclami pervenuti vengono inoltre esaminati dalla Direzione Generale, nell'ambito delle attività di analisi dei dati previste dal sistema qualità.

## Principi guida e diritti dei pazienti

Nell'erogazione di servizi e delle prestazioni AbilNova si impegna a rispettare i principi fondamentali di ogni Carta dei Servizi di struttura sanitaria:

- eguaglianza - intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso agli stessi devono essere uguali per tutti
- imparzialità - in quanto il comportamento dell'Ente nei confronti dell'utente deve essere ispirato a criteri di obiettività e di giustizia
- continuità - ovvero regolarità nell'erogazione del servizio pubblico
- diritto di scelta - secondo le previsioni della normativa vigente, tra i soggetti che erogano le prestazioni, in particolare i servizi distribuiti sul territorio
- partecipazione - quale diritto di tutela circa la corretta erogazione del servizio, diritto di accesso alle informazioni, diritto a proporre osservazioni, suggerimenti, memorie, documenti, diritto ad esprimere la valutazione del servizio ricevuto
- efficienza ed efficacia - circa la soddisfazione dei bisogni con il miglior utilizzo delle risorse disponibili

Naturalmente la Cooperativa fa riferimento anche alla "Carta europea dei diritti del malato", documento del 2002, un documento presentato a Bruxelles nel 2002 da una fitta rete di associazioni civiche a tutela dei diritti fondamentali del paziente. La "Carta europea dei diritti del malato" si propone di tutelare pazienti, consumatori, utenti, pazienti, famiglie e soggetti deboli, cui deve essere garantito il diritto ad usufruire delle cure mediche, come previsto dal "modello sociale europeo".

Di seguito i diritti sanciti:

- Diritto a misure preventive: ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.
- Diritto all'accesso: ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
- Diritto all'informazione: ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.
- Diritto al consenso: ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.
- Diritto alla libera scelta: ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.
- Diritto alla privacy e alla confidenzialità: ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico chirurgici in generale.
- Diritto al rispetto del tempo dei pazienti: ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
- Diritto al rispetto di standard di qualità: ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.
- Diritto alla sicurezza: ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
- Diritto all'innovazione: ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

- Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari: ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
- Diritto a un trattamento personalizzato: ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.
- Diritto al reclamo: ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.
- Diritto al risarcimento: ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.



## AbilNova Cooperativa Sociale

Sede legale: Via della Malvasia, 15 | 38122 Trento

Sede operativa: Via Guardini, 75 | 38121 Trento

Tel. +39 0461 1959595

[www.abilnova.it](http://www.abilnova.it)

[segreteria@abilnova.it](mailto:segreteria@abilnova.it)

[abilnova@pec.cooperazionetrentina.it](mailto:abilnova@pec.cooperazionetrentina.it)

### Orari

dal lunedì al giovedì

dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.15

venerdì dalle 8.00 alle 12.30

### Social media

Facebook: AbilNova

Instagram: @abilnova\_coop