



DEDICARE
CENTRO DI PSICOLOGIA

CARTA DEI SERVIZI

INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti tra l'utente e il Centro DediCare.

In essa sono contenute tutte le informazioni riguardanti i servizi e le prestazioni socio-sanitarie offerte al pubblico, le modalità di accesso, gli standard di qualità, la tutela e la partecipazione degli utenti.

La Carta dei Servizi rappresenta una fotografia del funzionamento del Centro. Una fotografia "dinamica": la nostra equipe, i nostri servizi e le prestazioni sono in continua evoluzione, alla ricerca di nuove risposte alle nuove problematiche dei nostri utenti. E' per questo che la Carta dei Servizi va periodicamente incontro ad aggiornamenti.

Ad oggi, il Centro si presenta così!

PRESENTAZIONE DEL CENTRO

DediCare apre le sue porte il 28 maggio del 2015 a Foligno in via Stefano Ponti 14, inaugurando uno spazio di servizi psicologici all'insegna delle multidisciplinarietà, dall'ambito della consulenza e del sostegno a quello della valutazione e del trattamento educativo-riabilitativo.

Dopo aver ottenuto l'autorizzazione all'esercizio della Regione Umbria ha di seguito prontamente conseguito l'Accreditamento Istituzionale Regionale.

Nel 2021 il Centro ha trasferito e ampliato la propria sede legale e operativa a Foligno in via Andrea Vici, 12/b.

Ad oggi le attività del DediCare comprendono 4 macroaree, *consulenza, sostegno, educativo-riabilitativa, valutazione*. Il Centro offre i propri servizi organizzati in procedure condivise e standardizzate al fine di tracciare il lavoro dei professionisti e mantenere un buon livello di qualità dei servizi stessi per gli utenti.

DediCare ha da sempre perseguito un obiettivo ambizioso: prendersi cura delle persone, andando a riunire ciò che spesso viene invece frammentato.

Negli anni l'equipe di cui si compone il Centro si è modificata, ampliandosi. Attualmente è composta da 16 professionisti, ognuno con una propria formazione e specificità.

POLITICA, OBIETTIVI, MISSION

DediCare si configura come un Centro Psicologico rivolto alle famiglie e alle persone, adulti

e minori. DediCare si propone di fornire in modo integrato e multidisciplinare servizi di cura e presa in carico del benessere della persona. Il Centro offre servizi psicologici e clinici in senso più ampio che variano dalla prevenzione del disagio psichico al sostegno individuale, familiare, di coppia e di gruppo, includendo valutazioni di funzionamento psicologico e percorsi educativi- riabilitativi.

DediCare crede fortemente nella condivisione dei percorsi con i propri utenti, ma anche con le istituzioni coinvolte nei processi educativi e nei percorsi psico-sociali. DediCare si propone anche come punto di riferimento per le scuole del territorio di ogni ordine e grado. Pur nella condivisione DediCare è da sempre molto attento al rispetto della privacy e della tutela del segreto professionale. Dalla sala di attesa, all'agenda degli appuntamenti, nostro obiettivo è proporre servizi personalizzati più utili per gli utenti, nel rispetto dell'utente e della propria unicità. Il Centro offre anche la propria consulenza ad aziende private, società sportive, scuole, Aziende Sanitarie, associazioni, cooperative per percorsi formativi, educativi e di sostegno individualizzati. Da gennaio 2019, ad esempio, DediCare è stato inserito nel sistema Welfare adottato dall'azienda UmbraGroup di Foligno.

DediCare pone come scopo principale della propria attività di:

- ❖ osservare le leggi vigenti e rispettare i requisiti "contrattuali" al fine di raggiungere la piena soddisfazione del paziente-utente;
- ❖ ottimizzare l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali mediante la loro pianificazione e monitoraggio costante al fine di soddisfare i bisogni sanitari e socio-sanitari dell'utente e della popolazione in genere;
- ❖ valutare l'analisi del contesto interno ed esterno e delle parti interessate come parte integrante della pianificazione del proprio sistema di gestione;
- ❖ valutare e gestire costantemente i rischi relativi alla gestione del Centro;
- ❖ promuovere cooperazione e rafforzare la ricerca e l'innovazione per dare piena attuazione alla centralità del paziente;
- ❖ migliorare l'integrazione con il paziente-utente e con le parti interessate, nell'individuazione delle sue esigenze e aspettative e delle azioni volte alla sua soddisfazione;
- ❖ individuare indicatori di prestazione che ne misurino il grado di efficacia ed efficienza e attribuzione di obiettivi;
- ❖ impegnarsi costantemente nella prevenzione di eventi avversi e delle non conformità;
- ❖ perseguire una collaborazione assidua e costante con fornitori di prodotti e servizi allo scopo di attivare rapporti improntati ad una crescita continua e congiunta della qualità complessiva offerta al mercato;

- ❖ migliorare la sensibilità, lo spirito collaborativo e l'attenzione di tutto il personale verso gli aspetti della qualità.

Per raggiungere tali obiettivi DediCare ha deciso di intraprendere questa Politica che si basa essenzialmente sui seguenti principi e strategie:

- rispetto dell'etica di impresa e della deontologia professionale, per operare quale impresa sanitaria privata senza condizionamenti economici distortivi;
- approccio sistemico alla modellizzazione dei processi e delle procedure basato su evidenze etiche, istituzionali, scientifiche e clinico organizzative;
- standardizzazione strutturale, tecnologica e organizzativa delle risorse al fine di garantire standard di servizio/prodotto basato su indicatori;
- misurazione ed ottimizzazione dei processi per la riduzione degli sprechi, l'abbattimento dei costi della Non Qualità, la prevenzione degli errori ed il raggiungimento della migliore efficienza possibile;
- garanzia al paziente della corretta esecuzione delle prestazioni erogate prima delle dimissioni;
- efficacia degli interventi nell'ottica della prevenzione dei rischi;
- ottenimento dei risultati economici previsti garantendo comunque un elevato livello qualitativo e sicurezza delle prestazioni erogate;
- soddisfazione dei bisogni e delle aspettative dei pazienti-utenti e monitoraggio del livello di qualità percepita;
- ricerca del miglioramento continuo per garantire la qualità e la sicurezza dei servizi erogati;
- formazione e aggiornamento continuo del personale e dei collaboratori come strumento per il raggiungimento del successo del Centro, particolarmente in riferimento all'aggiornamento professionale e alle nuove tecnologie disponibili;
- applicazione sistematica dei protocolli di disinfezione e prevenzione dalla contaminazione crociata.

SERVIZI

I Servizi del DediCare si suddividono in **4 macroaree: consulenza, sostegno, educativo-riabilitativa, valutazione.**

Per ogni macroarea è stato individuato un Responsabile di area e un'equipe di professionisti specializzati, in costante aggiornamento, che operano nel Centro con impegno costante e profuso.

I professionisti valutano, definiscono e propongono i percorsi adatti agli specifici bisogni

riportati dalla persona. I percorsi saranno intrapresi in accordo con il paziente e/o familiari e potrebbero modificarsi in fase di svolgimento.

AREA CONSULENZA

Nella macroarea della consulenza rientrano tutte quelle prestazioni che richiedono un parere professionale, psicologico e non, che possono essere definite di I° livello. Appartengono a quest'area, quindi, i colloqui singoli, i percorsi di sostegno brevi, gli interventi integrati dei professionisti dell'equipe con obiettivi a breve termine. Il servizio di consulenza può essere erogato da figure professionali diverse: psicologo junior, psicologo senior, psicoterapeuta, neuropsicologo. Il servizio di consulenza può essere gestito da un singolo professionista o dall'equipe multidisciplinare. In quest'ultimo caso viene individuata la figura del case manager, abitualmente il primo professionista con cui il paziente viene a contatto. E' presente inoltre nell'area consulenza il servizio di parent training, un percorso specifico a sostegno dei genitori per affrontare le eventuali criticità che manifestano i propri figli.

AREA SOSTEGNO

Rientrano nella macroarea del sostegno tutte quelle prestazioni che riguardano percorsi di sostegno e supporto che possono essere definiti di II° livello. Si possono collocare in quest'area i percorsi psicoterapeutici individuali, di coppia e familiari e in generale tutti quei percorsi che richiedono e perseguono cambiamenti più profondi, raggiungibili in tempi più lunghi rispetto al servizio di consulenza e che mettano in campo strategie di intervento più complesse e strutturate. Rientrano nell'area del sostegno anche le supervisioni a sistemi di sostegno e/o terapeutici già costituiti intorno ad un paziente e/o alla sua famiglia. Il servizio di sostegno può essere erogato solo da psicoterapeuti abilitati. I percorsi di sostegno possono essere gestiti da un solo professionista, psicoterapeuta, o in co-terapia ovvero dalla presenza contemporanea di 2 o più psicoterapeuti.

AREA EDUCATIVO-RIABILITATIVA

Rientrano nella macroarea educativo-riabilitativa i progetti educativi, psico-pedagogici rivolti a singoli, famiglie, gruppi, i progetti riabilitativi volti al supporto delle autonomie e attività della vita quotidiana e al recupero di competenze e abilità psico-educative e neuropsicologiche di singoli, famiglie e gruppi.

Rientrano in questa area anche gli interventi di visite domiciliari, conosciute anche come

HOME VISITING. Tali interventi vanno a supporto della relazione mamma-bambino, sia nei primi periodi dopo la nascita sia in fasi di vita successive.

Appartengono al servizio educativo-riabilitativo anche gli interventi di neuropsicomotricità, sia per utenti singoli sia per gruppi di utenti adulti o bambini.

Fa parte della macroarea educativo-riabilitativa il trattamento logopedico, sia in età evolutiva che adulta. Questo trattamento fa spesso parte di interventi integrati sulle funzioni neuropsicologiche e sugli apprendimenti scolastici.

Un settore in crescita al DediCare, sempre relativo a questa macroarea, è quello dei disturbi dello spettro autistico, con particolare attenzione all'utilizzo e implementazione di tecniche comportamentali.

Tra le attività educative si possono proporre anche laboratori educativi per utenti singoli, per gruppi di utenti, per famiglie, uscite educative ed eventi formativi. Il servizio può essere erogato dal singolo professionista o dall'equipe multidisciplinare.

Rientrano all'interno dell'area anche il servizio di tutoring didattico per bambini e/o ragazzi con difficoltà o disturbi specifici dell'apprendimento.

AREA VALUTAZIONE

Nella macroarea della valutazione rientrano tutte quelle attività connesse ad una valutazione tecnico-professionale di persone singole, sia nel caso di adulti che di minori, delle relazioni familiari, dei profili di funzionamento psicologico individuale. Rientrano in quest'area le perizie psicologiche, le consulenze tecniche, sia d'ufficio che di parte, la somministrazione e interpretazione di strumenti e reattivi psicologici, la valutazione di competenze individuali, relazionali, genitoriali e la valutazione psicodiagnostica di minori, adulti e famiglie, valutazioni cognitive, della strumentalità degli apprendimenti, del linguaggio e delle funzioni neuropsicologiche, le valutazioni logopediche, le valutazioni educative, le valutazioni neuropsicomotorie, le valutazioni del danno morale.

Gli strumenti utilizzati per le valutazioni, in costante aggiornamento, sono tutti validati e riconosciuti dalla comunità scientifica nazionale e internazionale.

SERVIZI DI SUPPORTO

Negli anni accanto ai Servizi classici si sono aggiunti Servizi di Supporto che completano ed arricchiscono la qualità del DediCare, i suoi aggiornamenti, le sue integrazioni con altri contesti sia del territorio che di altre zone geografiche.

I servizi di supporto sono organizzati in 3 aree: convenzioni, ricerca, formazione.

CONVENZIONI

DediCare ha stipulato convenzioni per tirocini universitari con i seguenti Atenei:

- Università di Urbino, Dipartimento di Studi Umanistici (06/11/2018);
- Università degli studi di Torino, Dipartimento di Psicologia (27/10/2017);
- Università degli studi di Padova, Dipartimento di Psicologia dello Sviluppo e della Socializzazione (25/01/2021)
- Università degli studi di Perugia, Dipartimento di Filosofia, Scienze Sociali, Umane e della Formazione (02/11/2020)

DediCare è ad oggi convenzionata anche con diverse Scuole di Specializzazione in Psicoterapia per il tirocinio:

- IEFCoS, Istituto Europeo di Formazione e Consulenza Sistemica (08/02/2018)
- Istituto Walden, Scuola di specializzazione in Psicoterapia comportamentale e cognitivista (29/10/2020)
- c.i.Ps.Ps.i.a. Scuola di Psicoterapia psicoanalitica per l'infanzia e l'adolescenza (29/04/2021)
- A.N.Svi. Accademia di Neuropsicologia dello sviluppo (22/01/2021)

Da settembre 2018 a febbraio 2021 DediCare ha siglato una convenzione con l'Ospedale Pediatrico Bambino Gesù che regola e definisce la presenza del dr. Massimo Stortini, noto neuropsichiatra infantile. In particolare, l'Accordo è *“finalizzato alla realizzazione di specifici programmi di collaborazione nell'ambito delle attività cliniche specialistiche, nonché di ricerca scientifica, didattica e formazione”*.

Da gennaio 2019 DediCare è in convenzione con l'azienda Umbragroup, configurandosi come Centro Sanitario inserito nel sistema welfare aziendale per i dipendenti dell'azienda.

RICERCA

Il DediCare promuove ricerche proprie in ambito psicologico e clinico e aderisce ad altre già avviate da Istituzioni, pubbliche o private, in linea con i suoi obiettivi. Ad esempio ha partecipato alla ricerca scientifica *“Corro dunque sono...come la corsa riempie l'identità. Ricerca su un campione di runner rosa dell'Atletica Winner di Foligno”*, esito di un Accordo tra il Dipartimento di Filosofia, Scienze Sociali, Umane e della Formazione (prof.ssa Mazzeschi) e Associazione Sportiva Dilettantistica *“Atletica Winner Foligno”* (pres. Mazzocchio). Nel 2021 è stato portato a termine il progetto di ricerca-intervento *“Buona Alleanza”* rivolto alle scuole del territorio assisano, insegnanti e famiglie.

Periodicamente i professionisti partecipano ad incontri di confronto professionali organizzati in intravisioni e/o supervisioni. A tali incontri possono essere presenti sia i professionisti dell'equipe interna che professionisti esterni come supervisor dell'operato del Centro. Gli incontri di intravisione si configurano come confronti alla pari, tra professionisti dell'equipe con competenze e specificità differenti, ma interconnesse. I professionisti, sempre tutelando la privacy e la segretezza degli utenti, si confrontano su situazioni cliniche, soprattutto su quelle più complesse in uno spazio strutturato appositamente. Un modo per prendersi cura dell'equipe che, a sua volta, si prende cura degli utenti.

Le supervisioni vedono la presenza di un supervisore esterno all'equipe al quale rappresentare le situazioni cliniche di più difficile gestione o in impasse, sempre nella tutela della segretezza e della privacy, alla ricerca di punti di vista differenti ed esterni, spesso collocabili su un metalivello.

Una volta a settimana si svolge la riunione di servizio che coinvolge l'intera equipe insieme al Direttore Sanitario. La riunione di servizio è stata pensata per ogni tipo di comunicazione/informazione che riguarda il Centro o direttamente l'equipe, per passaggi interni sui nuovi invii o per discussione clinica sui percorsi già avviati.

Il DediCare inoltre ha strutturato e inserito tra le sue attività interne anche gruppi di lavoro specifici come ad esempio il gruppo di lavoro sul parent training.

FORMAZIONE

DediCare ospita e promuove occasioni formative nel settore della tutela del minore, della famiglia, del benessere psicologico, nel settore forense, clinico e psicoterapeutico.

Collabora con Agenzie Formative del territorio (Università, Enti territoriali, ecc...) al fine di contribuire alla creazione di una rete professionale solida, anche sotto il profilo scientifico.

I professionisti dell'equipe sono spesso chiamati come formatori in contesti pubblici e privati:

- formazione presso Usl Umbria 2 per il Consultorio e i Punti Nascita
- formazione nelle scuole del territorio
- aziende private per percorsi formativi e di supporto per i dipendenti.

Il DediCare organizza corsi di formazione specifici, presenti nella sezione eventi del nostro sito web, con focus su alcune fasi specifiche del ciclo di vita (come ad esempio l'adolescenza), su strumenti specifici di intervento (come ad esempio sul Lausanne Trilogue Play) o di supporto per alcune difficoltà specifiche (come ad esempio i disturbi specifici dell'apprendimento).

PRINCIPI FONDAMENTALI ATTUATI CON LA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta" attua i principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ed in particolare:

- **Eguaglianza:** A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche o socio-economiche.
- **Imparzialità:** A tutti cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, sia da parte dei servizi sia da parte del personale che opera nell' ambulatorio nel massimo rispetto e gentilezza reciproci nei confronti di tutte le persone.
- **Continuità:** I servizi sono erogati con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare e di interruzione del servizio verranno adottate misure volte a limitare o ridurre i disagi agli utenti.
- **Diritto di scelta:** Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio di suo gradimento.
- **Partecipazione:** DediCare accoglie ed utilizza, per migliorare le proprie procedure, i feedback provenienti dagli utenti, dai professionisti, dai fornitori, acquisiti formalmente e informalmente. La Direzione del Centro avrà ogni cura per eliminare gli eventuali inconvenienti o per attuare i miglioramenti suggeriti.
- **Efficienza ed efficacia:** Il personale del Centro è impegnato a garantire che sia erogato un servizio efficiente ed efficace in tutte le fasi operative sia sanitarie che amministrative e la struttura si attiva costantemente nell'adottare le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.
- **Diritto alla sicurezza fisica:** La struttura applica le leggi in materia di sicurezza, della quale riconosce il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche assistenziali.

PARTECIPAZIONE, TUTELA E DIRITTI/DOVERI PER L'UTENTE

Il Centro DediCare garantisce le funzioni di tutela nei confronti dei cittadini attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità del servizio offerto. Il Centro si impegna, attraverso la valutazione dei disservizi segnalati e la rilevazione del livello di soddisfazione percepito, a porre in essere gli interventi di miglioramento degli standard qualitativi.

Il Centro applica i diritti dei pazienti all'assistenza sanitaria, anche transfrontaliera ove

applicabile. In particolare garantisce:

- il rispetto della privacy: all'utente che entra in contatto con medici e strutture sanitarie per cure, prestazioni mediche e operazioni amministrative, deve essere garantita la più assoluta riservatezza (anche dei suoi dati clinici ed extra-clinici) e dignità;
- le cure mediche devono essere svolte da personale competente e qualificato, cortese e disponibile;
- il diritto all'informazione trasparente sulle modalità di accesso alla struttura, sulle attività ed i processi sanitari dell'organizzazione;
- ricevere informazioni che permettano al paziente di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie; tali informazioni devono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento;
- la qualità delle cure mediche adeguate al proprio stato di salute;
- il diritto del paziente ad essere assistito e curato con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose e filosofiche;
- il diritto dei cittadini disabili all'eliminazione delle barriere architettoniche;
- un continuo monitoraggio dell'eventuale ciclo terapeutico;
- una conoscenza accurata della "storia" medica dell'utente;
- un punto di ascolto per tutti i dubbi inerenti l'iter terapeutico;
- un punto di ascolto per tutti i dubbi inerenti l'iter amministrativo;
- diritto di sospensione della cura.

Nello stesso tempo il paziente ha doveri di:

- rispettare il personale ed i sanitari;
- rispettare gli appuntamenti prefissati per il piano di cura;
- rispettare il tariffario/preventivo e il piano di pagamento.

TUTELA AL CITTADINO

La funzione relativa alla tutela dell'utente è anche del desk/addetta alla segreteria che attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione per decisione in merito.

COME SEGNALARE RECLAMI / SUGGERIMENTI/ ELOGI

Gli utenti e/o i loro familiari, possono presentare reclamo scritto e/o verbale (presso il desk di segreteria) a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni; possono segnalare eventuali suggerimenti, proposte e consigli finalizzati al miglioramento delle stesse o elogi, indirizzandoli al desk della struttura tramite e-mail info@dedi-care.it o direttamente lasciandoli nell'apposito box posto all'ingresso del Centro. Ricevute le segnalazioni e i reclami presentati, si provvede a fornire una risposta scritta entro 30 giorni.

PRECAUZIONI PER INFEZIONI CORRELATE ALL'ASSISTENZA

Il Centro DediCare ha valutato che non sussistono rischi in merito alle infezioni correlate all'assistenza. Unico rischio presente è quello riconducibile all'infezione da SARS-CoV-2 per cui si seguono le norme vigenti.

Le *precauzioni standard* comprendono:

- l'igiene delle mani,
- l'uso dei guanti, ove appropriato,
- l'uso dei dispositivi di protezione individuale (DPI),
- la collocazione del paziente,
- le procedure di sanificazione ambientale,
- il trattamento dei rifiuti.

Il Centro, lavorando su appuntamento, garantisce che i pazienti non rimangano in una sala d'attesa affollata e per periodi prolungati, che le eventuali attrezzature utilizzate vengano adeguatamente sanificate tra un paziente e l'altro e che i locali vengano accuratamente creati frequentemente.

PRIVACY

Il Centro DediCare ha adeguato sia il proprio sistema informatico che cartaceo alle norme contenute nel Reg. UE 2016/679 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" GDPR (successivo al "Codice Privacy" D.Lgs 196/03).

Questo regolamento si propone di tutelare il diritto alla riservatezza dei dati personali, per evitare che un loro uso scorretto possa danneggiare o ledere i diritti, le libertà fondamentali e la dignità delle persone interessate.

L'indirizzo mail del Centro DediCare Titolare del trattamento dei dati personali raccolti in persona del suo legale rappresentante pro-tempore è info@dedi-care.it.

Il DPO a cui i pazienti si possono rivolgere per tutte le questioni relative al trattamento dei loro dati personali e all'esercizio dei loro diritti derivanti Reg. UE 2016/679 è la Dott.ssa Alessandra Lombardi email: alessandralombardi@live.it.

LISTE DI ATTESA

Gli interventi messi in atto dal Centro DediCare per la gestione delle liste di attesa sono i seguenti:

- garantire la completa disponibilità di tutta l'offerta di trattamenti di cui l'azienda è autorizzata attraverso il desk di segreteria;
- garantire la correttezza e l'appropriatezza delle prescrizioni di specialistica ambulatoriale (priorità di prenotazione, tipologia di accesso, ecc...);
- monitorare e fornire informazioni adeguate sull'andamento dei tempi di attesa;
- definire modalità organizzative appropriate per i rapporti con i cittadini in tema di liste di attesa assicurando una chiara comunicazione;
- garantire la diffusione e l'accesso a tali informazioni utilizzando gli strumenti di comunicazione disponibili (Carta dei Servizi).

Il Centro DediCare erogando prestazioni privatamente e non in convenzione con il SSN garantisce l'esecuzione dei trattamenti dalla prenotazione all'esecuzione entro i giorni lavorativi, indicati nello standard di qualità di seguito riportati.

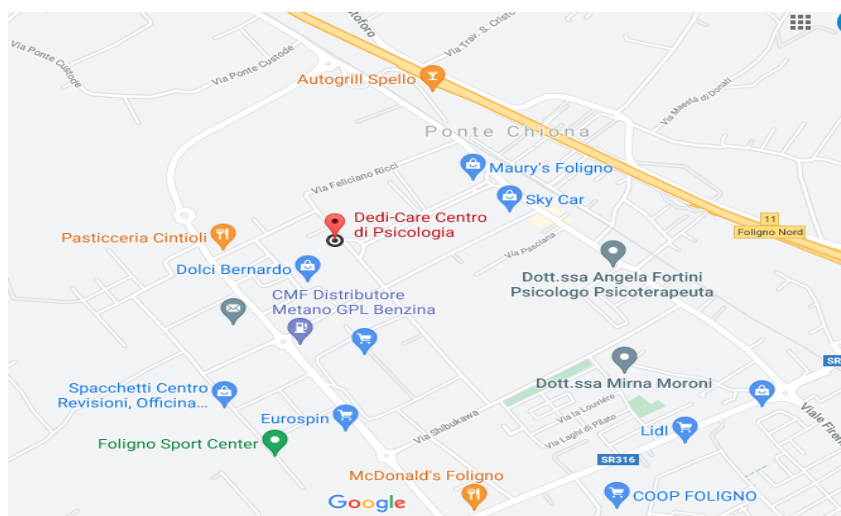
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

AREA	INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ
Aspetti legati all'organizzazione sanitaria	<ul style="list-style-type: none">• Utilizzo di procedure standardizzate per quanto riguarda il personale sanitario• Utilizzo di linee guida e protocolli accreditati da comunità scientifiche nazionali e internazionali
Aspetti legati alla prestazione sanitaria	<ul style="list-style-type: none">• Tempo di attesa tra il contatto e la data concordata per il primo appuntamento è al massimo di 7 giorni• Informazione puntuale e condivisione con l'utente sul trattamento da eseguire

	<ul style="list-style-type: none"> ● Rispetto del regolamento comunitario in merito a riservatezza e trattamento dei dati degli utenti ● Abbandono dei trattamenti (<13%) ● Terapie concluse positivamente valutate attraverso scale di valutazione (>87%)
Aspetti legati alla soddisfazione utente	<ul style="list-style-type: none"> ● Tempi di risposta ai reclami massimo 30 giorni dalla loro rilevazione ● Analisi annuale customer satisfaction (valori emersi positivi >96%)
Aspetti legati al personale/ professionisti operanti	<ul style="list-style-type: none"> ● Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Umbria ● Conformità alla normativa rispetto ai crediti ECM da maturare ● Rispetto delle direttive interne del Centro e agli accordi contrattuali
Aspetti legati all'ambiente di lavoro e alle tecnologie	<ul style="list-style-type: none"> ● Rispetto della legislazione vigente in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro ● Rispetto delle manutenzioni ordinarie e puntuale gestione delle manutenzioni straordinarie delle attrezzature

DOVE SIAMO

DediCare si trova a Foligno in Via Andrea Vici 12/b, zona industriale La Paciana.



ACCESSO AI SERVIZI

Per accedere ai nostri servizi è necessario contattare il DediCare. È possibile contattarci:

- ai nostri numeri di telefono 3923504481 oppure 074223749;
- via mail a info@dedi-care.it.

Ulteriori informazioni sono disponibili nel nostro sito internet www.dedi-care.it

Foligno, 01/07/2022