



## **Accessibilità per persone Ipovedenti e non Vedenti**

Informazioni utili per l'accompagnamento e l'agevolazione all'interno dell'ospedale dalla fase di prenotazione delle prestazioni sanitarie alla visita ambulatoriale

### **COME PRENOTARE**

[clicca per: CUP - Centro Unificato Prenotazioni CITTA' DELLA SALUTE E DELLA SCIENZA DI TORINO](#)

[clicca per: SOVRACUP](#)

[clicca per: C.O.E.S. Centro Oncologico Ematologico Subalpino](#)

[clicca per: Prenotazioni AMBULATORI CTO](#)

[clicca per: DENTAL SCHOOL](#)

 [Progetto Accessibilità Ipo/Non Vedenti \(pdf - 86 KB\)](#)

### **PRESIDIO MOLINETTE:**

**per supporto alle prenotazioni, accompagnamento e informazioni socio - sanitarie**

**Servizio Accoglienza e Accompagnamento U.R.P**

Tel. 011-633.5444 - Fax 011-633.5332

Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 16.00 (giorni feriali)

**Supporto per prenotazioni alle prestazioni sanitarie**

Ufficio Segnalazioni U.R.P

Tel.011-633.5314 - Fax 011-633.6596

Mail: [urpmolinette@cittadellasalute.to.it](mailto:urpmolinette@cittadellasalute.to.it)

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 15.30

**SEDE SAN LAZZARO SPECIALITA' OCULISTICA:**

**per accompagnamento con ingresso da Via Cherasco 23 e per supporto alle prenotazioni**

**Operatore dedicato:**

tel.335.1328395 - Fax 011-633.4708

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00 (giorni feriali)

**In caso di impossibilità a contattare l'operatore dedicato, per il supporto alle prenotazioni rivolgersi a:**

Ufficio Segnalazioni U.R.P

Tel.011-633.5314 - Fax 011-633.6596

Mail [urpmolinette@cittadellasalute.to.it](mailto:urpmolinette@cittadellasalute.to.it)

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 15.30 (giorni feriali)

**per l'accompagnamento rivolgersi a:**

Servizio Accoglienza U.R.P

Tel. 011-633.5444 - Fax 011-633.5332

Dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 16.00 (giorni feriali)

**PRESIDIO OIRM/S.ANNA:**

**per prenotazioni, accompagnamento e informazioni socio - sanitarie**

**Ufficio U.R.P.**

Contatto principale Tel.011-313.4355

Altro contatto Tel.011-313.4132 - Fax 011-313.4182

Mail [urpoirmsanna@cittadellasalute.to.it](mailto:urpoirmsanna@cittadellasalute.to.it)

Dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 dalle ore 13.30 alle ore 15.30 (giorni feriali)

Il venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 (giorni feriali)

**PRESIDIO C.T.O.:**

**per prenotazioni, accompagnamento e informazioni socio - sanitarie**

**Ufficio U.R.P.**

Tel.011-693.3522 - Fax 011-693.3120

Mail [urpcto@cittadellasalute.to.it](mailto:urpcto@cittadellasalute.to.it)

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 15.30 (giorni feriali)

Contatti telefonici dalle ore 8.30 alle ore 12.30 (giorni feriali)

**NORMATIVA IMPORTANTE:**

Il diritto di accesso dei cani guida dei ciechi negli esercizi aperti al pubblico e sui mezzi di trasporto pubblico è normato dalla legge 14 febbraio 1974, n. 37, integrata e modificata dalla Legge 8 febbraio 2006, n.60

---

**Progetto Empowerment del Cittadino**

 [Progetto Accessibilità Ipo/Non Vedenti \(pdf - 86 KB\)](#)

**CONTESTO**

1. Quali sono gli elementi rilevanti del contesto in cui si è realizzata l'iniziativa di empowerment

(ad esempio: elementi di ordine sociale, culturale, economico, politico, demografico, ecc.)? Il servizio di accompagnamento presente in azienda è sicuramente una delle aree di più forte impatto per il cittadino che si serve dei servizi dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Città della Salute e della Scienza di Torino. Gran parte degli utenti che entrano in Ospedale si trovano in una condizione particolare, molti di questi presentano difficoltà nella deambulazione o deficit di orientamento, ma in tutti i casi le persone necessitano di essere informate e "sostenute" con gentilezza e cortesia. Il Servizio di Accoglienza con l'Ufficio Segnalazioni della S.S.D. U.R.P. del Presidio Molinette ha realizzato un progetto atto a facilitare le persone non vedenti o ipovedenti nell'accesso ai servizi sanitari erogati dall'azienda. Il progetto giunto a conclusione è stato esteso negli altri presidi aziendali: CTO, OIRM /S.Anna. In una prospettiva di ampliamento della divisione di oculistica del Presidio Molinette verrà implementato il progetto da parte dell'Ufficio Tecnico.

## PROBLEMATICA

### 1. Qual è il problema affrontato dall'iniziativa?

Favorire e promuovere l'autonomia delle persone ipo/non vedenti facilitando l'accesso all'interno dell' Azienda Ospedaliera Città della Salute e della Scienza di Torino ed alle strutture sanitarie che erogano i servizi e facilitando le prenotazioni CUP/SOVRACUP.

### 2. Chi ha individuato il problema?

La S.S.D. U.R.P. in sede di riflessione sulla necessità di migliorare l'accoglienza per gli utenti portatori di disabilità.

### 3. Con quali modalità è stato individuato il problema?

Il problema è stato individuato attraverso incontri e riunioni con il personale e le associazioni di volontariato.

### 4. Il problema riguarda gli individui, le organizzazioni o la comunità?

Il problema riguarda gli INDIVIDUI, in quanto le persone ipovedenti o cieche hanno un valido aiuto nel percorso organizzativo del problema di salute, possono così affrontare in semi-autonomia l'iter delle prenotazioni e delle visite, l'ORGANIZZAZIONE aziendale in quanto lo staff del Servizio Accoglienza e dell'Ufficio Segnalazioni dell'URP dei diversi Presidi provvedono per la prenotazione (anche su segnalazione Unione Ciechi) comunicando all'utente la data l'ora e dove recarsi per essere accompagnato.

LA COMUNITÀ, perché il servizio rendendo autonoma la persona permette all'utente di interagire con la struttura senza essere accompagnato da familiari e congiunti.

## **OBIETTIVI**

1. Qual è la finalità dell'iniziativa?

Favorire e promuovere l'autonomia delle persone ipo e non vedenti nell'accesso alle prestazioni dell'A.O.U. Città della Salute e della Scienza di Torino.

2. Quali sono gli obiettivi (misurabili) che l'iniziativa si propone?

Accompagnare e agevolare l'accesso ai non vedenti nella fase della prenotazione di prestazioni sanitarie, nella fase di espletamento della visita ambulatoriale all'interno dell' A.O.U, nell'accesso alle informazioni sociosanitarie.

3. Gli obiettivi riguardano la capacità di controllo, la consapevolezza critica o la partecipazione? Capacità di controllo e consapevolezza.

4. Gli obiettivi sono stati elaborati con il coinvolgimento dei cittadini/utenti?

Sì, sono stati elaborati con il coinvolgimento dell'Unione Ciechi sede di Torino e associazioni di volontariato.

## **DESTINATARI**

1. Chi sono i destinatari dell'iniziativa?

I destinatari dell'iniziativa sono le persone ipo/non vedenti.

2. I destinatari sono singoli individui, organizzazioni o comunità?

I destinatari dell'iniziativa sono le persone ipo/non vedenti, nonché le organizzazioni o comunità.

## **PERCORSO OPERATIVO**

1. Quali sono le fasi/attività attraverso cui si articola l'iniziativa?

### **Prima fase, predisposizione:**

- 1) In una prospettiva di ampliamento della divisione di oculistica verrà implementato il progetto da parte dell' Ufficio Tecnico
- 2) diffusione dell'iniziativa da parte dell'Unione Ciechi
- 3) stesura di procedure attuative da parte dell'Azienda e dell'Unione Ciechi

### **Seconda fase, realizzazione:**

- 1) Raccolta del bisogno del singolo cittadino anche attraverso indicazione dell'Unione Ciechi e supporto dell'operatore.
- 2) Accompagnamento all'interno dell'A.O.U. fino alla destinazione e riaccompagnamento all'esterno.

2. Per ciascuna fase/attività, chi è coinvolto e con quali responsabilità?

- 1) Predisposizione del percorso: Ufficio Tecnico
- 2) Diffusione iniziativa : UICI (Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti ETS-APS)
- 3) Raccolta bisogno: per prenotazione prestazioni sanitarie il CUP come primo contatto e in caso di difficoltà ci si può rivolgere all'Ufficio Segnalazioni dell'URP dei diversi presidi.
- 4) Accompagnamento: Servizio di Accoglienza, personale addetto alle informazioni, volontari e URP in base ai presidi.

3. Il monitoraggio delle diverse fasi/attività, è realizzato con il coinvolgimento dei cittadini/utenti? Con il coinvolgimento Unione Ciechi sono monitorate il numero di richieste e le problematiche emergenti segnalate all'associazione dagli utenti.

## **RIFLESSIONI SULL'INIZIATIVA: PUNTI DI FORZA E PUNTI DI DEBOLEZZA**

1. Quali sono i punti di forza e i punti di debolezza dell'iniziativa?

**Forza:** progetto a isorisorse (eccezione per l'allestimento percorso), maggior attenzione al portatore di disabilità, sensibilizzazione indiretta al personale dell'azienda.

**Debolezza:** possibilità di realizzare l'accompagnamento solo nell'azienda lasciando scoperto il percorso cittadino. Spazio limitato per il parcheggio delle auto di fronte all'azienda.