



CENTRO
SPECIALIZZATO
NELLA DIAGNOSI E
TERAPIA DEI DISTURBI
DEL LINGUAGGIO E
DELL'APPRENDIMENTO

Carta dei Servizi del Centro di Riabilitazione ADM - Gruppo Audiomedical s.r.l.

Prestazioni del servizio e fini istituzionali

Chi siamo

Il Centro ADM - Gruppo Audiomedical s.r.l. è un Centro di Riabilitazione (ex art. 26 L.833/78) accreditato con il Servizio Sanitario Regionale con deliberazione della Giunta Regionale del Lazio n. 2591/2000 per “il “recupero funzionale e sociale di soggetti affetti da minorazione fisiche, psichiche e sensoriali dipendenti da qualsiasi causa”.

Storia e mission del Centro di Riabilitazione

Il Centro di Riabilitazione ADM nasce nel 1974 per la diagnosi e la terapia delle malattie dell'orecchio e i disturbi di linguaggio. Da subito convenzionato con l'allora Ministero della Sanità e successivamente con il Servizio Sanitario Nazionale, ha assunto nel tempo diverse denominazioni (Centro di Audiologia Clinica, Maico-Medical, Audiomedical) fino al 2003, anno in cui viene definita la denominazione attuale.

Con tale denominazione il Centro (ADM - Gruppo Audiomedical s.r.l.) è accreditato con la Regione Lazio per il “recupero funzionale e sociale di soggetti affetti da minorazione fisiche, psichiche e sensoriali dipendenti da qualsiasi causa” (D.G.R. 2591/2000) per 229 trattamenti giornalieri.

Da diversi anni il Centro di Riabilitazione ADM si occupa esclusivamente della diagnosi e del trattamento riabilitativo di soggetti in età evolutiva, ed in particolare di soggetti affetti da patologie dello sviluppo.

Le patologie dello sviluppo (esiti di Paralisi Cerebrali Infantili, Epilessia, Ritardo Mentale, Disturbi Specifici di Linguaggio, Disturbi Specifici di Apprendimento, Disturbi della Coordinazione Motoria, Disturbi dello spettro Autistico, etc.) richiedono interventi terapeutici e strumentali immediati e continuativi nel tempo che, se non opportunamente individuati e realizzati, possono far evolvere il disturbo di partenza in disabilità ingravescenti, con rilevanti ricadute umane e incremento di costi sociali.

Il Centro di Riabilitazione ADM – Gruppo Audiomedical si avvale, per lo svolgimento dell'attività diagnostica e terapeutica, del contributo di figure professionali (personale dipendente e collaboratori esterni) altamente qualificate (Neuropsichiatri Infantili, Psicologi, Logopedisti e Terapisti della Neuropsicomotricità dell'Età Evolutiva), al fine di garantire agli utenti un'alta qualità delle prestazioni sanitarie ed una presa in carico globale delle difficoltà del bambino e della famiglia, unitamente all'attivazione di percorsi socio-assistenziali che consentano al bambino di sperimentare e generalizzare le abilità acquisite dal trattamento riabilitativo.

Il Centro di Riabilitazione ADM – Gruppo Audiomedical si caratterizza inoltre per la disponibilità alla cooperazione di tutte le figure professionali presenti, consentendo di vivere, durante l'orario lavorativo, in un clima di serenità e familiarità non comuni.

Lo spirito che contraddistingue l'operato del Centro di Riabilitazione ADM – Gruppo Audiomedical deriva dalla profonda convinzione dell'importanza dei trattamenti in epoche più possibile precoci della vita di un bambino, con l'obiettivo di assicurare la migliore qualità di vita possibile.

“La riabilitazione in età evolutiva può avvenire solo con interventi rispettosi della globalità e dell'unitarietà del soggetto”.

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi del Centro di Riabilitazione ADM - Gruppo Audiomedical s.r.l. è uno strumento di tutela dei diritti alla salute delle persone che fruiscono e partecipano delle prestazioni e degli interventi da noi offerti.



CENTRO
SPECIALIZZATO
NELLA DIAGNOSI E
TERAPIA DEI DISTURBI
DEL LINGUAGGIO E
DELL'APPRENDIMENTO

Attraverso questo documento intendiamo fornire in modo accessibile e trasparente ad ogni persona che usufruisce del Centro una fotografia del suo operare, le prestazioni che eroga, gli strumenti che vengono utilizzati, le condizioni in cui esercita le sue attività, i meccanismi di partecipazione, gli standard di qualità ai quali si attiene.

La Carta dei Servizi introduce nel mondo sanitario, in base al DPCM 19/5/95 che ne ha fissato per primo precisi indirizzi, il concetto secondo il quale un servizio sanitario, sia esso pubblico che privato, deve assicurare ai suoi fruitori un processo di chiara comunicazione dei servizi e delle prestazioni che offre.

I principi della nostra Carta dei Servizi

Con la presente Carta dei Servizi, il Centro di Riabilitazione ADM - Gruppo Audiomedical s.r.l. intende:

- rendere espliciti i valori e i principi di riferimento ai quali si ispira il suo agire
- far conoscere le proprie attività e i servizi resi alle persone disabili
- 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 mantenere l'erogazione dei suoi servizi sempre impostata a criteri di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Tipologia delle prestazioni riabilitative

Il centro è accreditato per erogare trattamenti nella forma "Ambulatoriale", il trattamento viene effettuato presso il Centro in fasce di orario prestabilite e concordate in precedenza con il paziente e/o i familiari.

Struttura, metodi e articolazione dei servizi attivati

Le prestazioni offerte

La struttura fornisce i seguenti interventi:

- Terapia logopedia,
- Terapia neuro-cognitiva,
- Terapia neuro-psicologica,
- Esami testologici,
- Terapia di sostegno psicologico,

Servizi consulenza specialistica ambulatoriale: psicologica, neuropsichiatria.

Oltre a ciò il Centro di Riabilitazione svolge attività di informazione e formazione.

Le modalità di erogazione e i destinatari

Il Lavoro del personale medico e paramedico è articolato secondo un protocollo di presa in carico che prevede la valutazione iniziale del bambino e del suo contesto socio-familiare attraverso visite specialistiche ed esami testologici condotti da Neuropsichiatri, Psicologi e Terapisti, al fine di redigere un Progetto Riabilitativo, ben definito in termini di durata, intensità e frequenza di terapia.

Successivamente l'equipe riabilitativa stabilisce periodiche valutazioni dell'andamento della terapia, attraverso riunioni con e senza la famiglia per favorire la discussione e gli eventuali accorgimenti e aggiustamenti da apportare al Progetto in corso.

Al termine della durata del Progetto Riabilitativo nuove riunioni d'equipe stabiliranno la prosecuzione o la chiusura del progetto stesso, nel caso in cui vengano raggiunti gli obiettivi posti in partenza.

Inoltre, all'interno del Progetto Riabilitativo l'equipe prevede incontri periodici con la famiglia e con la scuola frequentata del bambino in carico, nel tentativo di creare una rete protettiva più efficace possibile intorno al bambino in grado di consentire uno sviluppo armonico nei diversi contesti di vita.



CENTRO
SPECIALIZZATO
NELLA DIAGNOSI E
TERAPIA DEI DISTURBI
DEL LINGUAGGIO E
DELL'APPRENDIMENTO

Le procedure d'accesso

La richiesta di assistenza viene considerata in relazione alla gravità della patologia, all'urgenza del trattamento stesso e ai criteri di appropriatezza al servizio posti dalla normativa vigente.

Il familiare del paziente che richiede assistenza si mette in contatto telefonico con il Servizio Inserimento in Lista del Centro ed ha un colloquio con una terapeuta. Questi, nel corso del colloquio telefonico, valuta la patologia, se essa rientra nei criteri previsti, compila il modello "Scheda di segnalazione"

Se dal colloquio telefonico, emerge che la patologia rientra nei criteri previsti dalla Regione e in quelle trattate dal centro, il terapeuta consegna la "Scheda di Segnalazione" compilata alla segreteria che provvede all'inserimento dei dati nel sistema informativo.

Quando si rende libero un posto, il Neuropsichiatra Infantile responsabile dell'Equipe resasi disponibile, valuta la lista di attesa secondo i criteri esposti nel seguente paragrafo e contatta telefonicamente il familiare del paziente prescelto per verificare la sua disponibilità ad iniziare il percorso riabilitativo secondo gli orari proposti. Se il familiare è sempre interessato al trattamento ed accetta gli orari proposti, viene fissata la data per la "Prima Visita" con il Neuropsichiatra Infantile.

All'atto della prima visita medica, il familiare dovrà consegnare alla segreteria del centro una prescrizione medica relativa al paziente, redatta dal medico della ASL, o NPI territoriale, o un medico pubblico esterno al Centro, riportante la diagnosi e la richiesta di trattamento riabilitativo così come previsto dalle vigenti norme regionali.

Lista d'attesa e suoi criteri

Di volta in volta i nominativi delle persone disabili in lista d'attesa da inserire nel processo terapeutico del Centro, sono individuati dal Neuropsichiatra Infantile responsabile dell'equipe riabilitativa resasi disponibile che tiene conto dei seguenti criteri:

- a) Tipo di trattamento che si è reso disponibile (es.: logopedico, psicomotorio etc...)
- b) Numero progressivo e data di arrivo della richiesta registrati sulle liste specifiche dei trattamenti.
- c) Necessità da parte della persona di monoterapia (es. solo di logopedia) che richiede il coinvolgimento di un solo operatore; o di terapie combinate (es. logopedia e psicomotricità) che coinvolge due o più operatori.
- d) La fascia oraria disponibile e la sua compatibilità con le esigenze del paziente e/o della sua famiglia.

Gli orari di apertura

Il Centro di Riabilitazione è attivo sei giorni alla settimana dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 8,30 alle ore 19,30. ed il sabato dalle ore 8,30 alle ore 13,30.

Il personale

Attualmente nel nostro Centro di Riabilitazione sono impiegate le seguenti figure professionali:

Direttore Sanitario: Dott. Andrea Pagnacco (Specialista in Neuropsichiatria Infantile)

n° 8 Neuropsichiatri Infantili

n° 9 Psicologi Clinici

n° 42 Logopedisti

n° 24 Terapisti della Neuropsicomotricità dell'Età Evolutiva

Personale amministrativo.

Modalità relativa al trattamento dei dati

Vengono adottate le misure per la riservatezza dei dati e delle informazioni che riguardano il paziente, nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003.

All'atto della presa in carico è adottato il modulo di consenso per la gestione dei dati personali limitatamente all'attività svolta dal Centro.



CENTRO
SPECIALIZZATO
NELLA DIAGNOSI E
TERAPIA DEI DISTURBI
DEL LINGUAGGIO E
DELL'APPRENDIMENTO

E' rispettata la privacy durante lo svolgimento dei trattamenti riabilitativi.

Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro

Il Centro attua le disposizioni contenute nel D. Lgs 81/2008 (e successive integrazioni).

Non esistono barriere architettoniche che impediscono l'accesso degli ospiti a tutti i locali della struttura.

I servizi igienici per gli utenti sono attrezzati per i non autosufficienti.

Impegni e programmi

Il Centro di Riabilitazione persegue l'obiettivo di assicurare il costante miglioramento della qualità del servizio e dell'assistenza orientata ai bisogni degli utenti e al miglioramento della qualità della vita del paziente.

Il Centro è organizzato per favorire la formazione continua e l'aggiornamento del personale, per migliorare ed acquisire nuove metodologie d'intervento.

E' monitorato il gradimento dell'utenza, e la Direzione Sanitaria valuta costantemente i passaggi critici e gli eventuali episodi indesiderati.

Attraverso la presente Carta dei Servizi il Centro di Riabilitazione garantisce i seguenti principi fondamentali:

1) Eguaglianza:

I rapporti tra utenti, il Centro di Riabilitazione e l'accesso ai suoi servizi sono uguali per tutti.

2) Imparzialità:

Gli operatori del Centro di Riabilitazione hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

3) Continuità:

L'erogazione dei servizi è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

4) Diritto di scelta:

L'utente, là ove consentito dalla vigente normativa, ha diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano servizi sul territorio, quelli di cui ha necessità.

5) Partecipazione:

La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio è sempre garantita.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni (L. 241/90).

L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi sanitari.

Gli utenti possono esprimere periodicamente il proprio gradimento sui servizi ricevuti.

6) Efficienza ed efficacia:

Il servizio viene erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.

Reclami

Il Centro ADM - Gruppo Audiomedical s.r.l. garantisce la funzione di tutela dei diritti del cittadino/utente attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Il cittadino/utente può presentare reclamo presentandosi direttamente al referente fornendo oralmente le proprie osservazioni, oppure in forma scritta, via fax o telefonicamente.

La segreteria provvede a comunicare la risposta all'assistito entro 30 giorni dalla segnalazione.

Rapporti con l'associazionismo

Il Centro ADM - Gruppo Audiomedical s.r.l. collabora con le associazioni che operano nel campo della disabilità per la difesa dei diritti dei disabili, svolgendo azioni per favorire l'integrazione sociale e lavorativa delle persone disabili.

Verifica per il rispetto degli standard di qualità



CENTRO
SPECIALIZZATO
NELLA DIAGNOSI E
TERAPIA DEI DISTURBI
DEL LINGUAGGIO E
DELL'APPRENDIMENTO

Il Centro è impegnato per un costante miglioramento e verifica della qualità dei servizi offerti attraverso le seguenti fasi: - scelta dei criteri e degli indicatori dei livelli soglia di buona qualità - analisi della situazione e identificazione dei problemi intesi come occasioni di miglioramento - analisi delle cause possibili - progettazione ed effettuazione dell'intervento migliorativo - diffusione dei risultati a tutti gli interessati. - valutazione globale.

COMPONENTI DEL SERVIZIO	DIMENSIONI DI QUALITA'	CRITERI	INDICATORI	STANDARD
RELAZIONE	1. Accoglienza 2. Rispetto della persona 3. Presa in carico globale 4. Libertà di accesso e pari opportunità	1. Garantire un sistema di accoglienza 2. Garantire il rispetto delle relazioni umane 3. Assicurare la globalità del trattamento riabilitativo 4. Garantire l'accesso a tutti gli aventi diritto	1. Presenza costante di operatori 2. Stile del personale aperto all'ascolto e al rispetto dell'altro 3. Progetti individualizzati e coerenti ai bisogni reali della persona 4. Presenza della lista di attesa con criteri trasparenti	1. Sono garantiti spazi e tempi di ascolto e conoscenza 2. Viene mantenuto alto il rispetto della persona insieme all'impegno a monitorarne periodicamente la qualità percepita 3. Sono attuati interventi concreti legati alla rete vitale della persona 4. Sono garantiti informazioni chiare e precise sulle modalità di accesso e i tempi di attesa
PROCESSO	1. Informazione 2. Trasparenza 3. Professionalità 4. Integrazione 5. Continuità 6. Adeguatezza 7. Partecipazione 8. Tutela privacy	1. Garantire l'informazione sul processo di lavoro del servizio 2. Assicurare la trasparenza delle decisioni e degli interventi 3. Garantire la professionalità dell'intervento riabilitativo 4. Garantire l'integrazione interna ed esterna 5. Assicurare la continuità del processo riabilitativo 6. Garantire interventi adeguati ai bisogni e alle esigenze delle persone 7. Garantire la partecipazione attiva delle persone fruitrici 8. Assicurare la privacy	1. Colloqui individuali e consegna della Carta dei Servizi 2. Cartella riabilitativa continuamente aggiornata 3. Formazione continua degli operatori 4. Incontri periodici con la rete territoriale di servizi / agenzie 5. Presenza di un sistema interno di recupero, interscambiabilità, presenza degli operatori 6. Incontri periodici di progettazione, programmazione e verifica con le persone coinvolte 7. Presenza formalizzata di un Comitato degli Utenti 8. Presenza di un regolamento interno	1. Sono garantiti spazi e tempi adeguati 2. Viene assicurato il monitoraggio continuo sull'efficacia e l'efficienza dei programmi riabilitativi 3. Programmazione e realizzazione annuale della formazione individuale e di équipe 4. Viene favorita l'inclusione sociale della persona disabile 5. Viene garantito il lavoro multidisciplinare di équipe 6. Viene effettuato un monitoraggio continuo della qualità espressa e della qualità percepita dal singolo fruitore 7. Sono gestiti spazi e tempi di confronto, informazione e formazione congiunta 8. Sono garantiti spazi e luoghi riservati di custodia dei dati
STRUTTURA	1. Comfort 2. Accessibilità	1. Garantire una struttura confortevole e igienicamente adeguata 2. Garantire la facilità di	1. Presenza di un sistema di manutenzione ordinaria e straordinaria 2. Assenza di barriere	1. Sono garantiti spazi adeguati, luminosi, arieggiati, termo protetti e servizi mensa di qualità 2. Viene mantenuta la



CENTRO
SPECIALIZZATO
NELLA DIAGNOSI E
TERAPIA DEI DISTURBI
DEL LINGUAGGIO E
DELL'APPRENDIMENTO

		accesso al servizio	architettoniche interne ed esterne	facilità di accesso in struttura
3.	Sicurezza	3. Garantire la sicurezza strutturale	3. Presenza di un sistema di sicurezza interno	3. Viene garantito lo standard normativo sulla sicurezza
4.	Ubicazione	4. Garantire la locazione centrale del servizio	4. Struttura collegata con la rete stradale, i mezzi pubblici e i servizi del territorio	4. Viene mantenuta e lo sarà anche per il futuro la locazione attuale
5.	Tecnologie	5. Assicurare le tecnologie e le strumentazioni adeguate alla tipologia dell'utenza	5. Presenza di strumenti riabilitativi e didattici classici e innovativi	5. Viene garantita l'adeguatezza strumentale e tecnologica alla luce dei nuovi ritrovati scientifici