

CARTA DEI SERVIZI



IMPARIAMO AD IMPARARE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE E.T.S.

CENTRO AMBULATORIALE DI RIABILITAZIONE PER PERSONE CON DISABILITA', FISICA, PSICHICA E SENSORIALE



La CARTA dei SERVIZI è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti nei riguardi dei cittadini-utenti.

Attraverso la carta dei servizi quindi, la Cooperativa Sociale Impariamo ad Imparare E.T.S. si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

La Carta dei Servizi è redatta in osservanza alla normativa nazionale e al DCA Regione Lazio n. U00311/2014 del 06/10/2014 "Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e strutture Sanitarie della Regione Lazio.

La Carta dei Servizi è un documento consultabile, in ogni momento, dall'Utente, sia in formato cartaceo che nella forma digitale, sul sito web (www.impariamoadimparare.it), ed ha lo scopo di garantire i diritti dei cittadini secondo i principi della normativa di riferimento ed il rispetto e la verifica degli standard di qualità adottati.

INDICE:

SEZIONE PRIMA

Presentazione del Centro Impariamo ad Imparare

Chi siamo

Ambito Territoriale

Visione, missione e impegni

Valori

SEZIONE SECONDA

Informazioni sul servizio, le prestazioni e la struttura

Prestazioni erogate

Destinatari

Accesso alle prestazioni e dimissioni

Durata del trattamento

Orari e recapiti

Gestione lista di attesa

Criteri di priorità e punteggi

Tempi di attesa

Attività privata

La sede del Centro Impariamo ad Imparare

SEZIONE TERZA

Gestione e standard di qualità

SEZIONE QUARTA

Meccanismi di tutela

Diritti e doveri

Materiale informativo

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

SEZIONE PRIMA

Presentazione del Centro Impariamo ad Imparare

Chi siamo

Impegnare forze ed energie nel lavoro riabilitativo equivale a concretizzare un progetto di piena e totale realizzazione della persona, risultato auspicato e dovuto sia dal punto di vista etico che in prospettiva di benessere sociale.

Questo progetto nasce dall'esperienza personale di una mamma e di un papà che si sono ritrovati a cercare per la propria bambina risposte e terapie che le permettessero di ottenere le condizioni migliori per poter affrontare la propria vita, sia da un punto di vista sociale che sanitario, caratteri strettamente interconnessi fra di loro e troppo spesso slegati.

La necessità di tramutare tale esperienza da individuale ad una realtà collettiva si è presentata nel momento in cui l'offerta nel territorio della provincia di Roma è risultata poca adeguata in quanto non dispone di tutti i servizi necessari per supportare situazioni di bisogno e difficoltà, ed allo stesso tempo evitare condizioni quali senso di abbandono, solitudine nell'affrontare percorsi e problematiche a cui non si è preparati e che rischiano di impedire la possibilità di vivere o di divenire autonomi, inseriti socialmente e produttivi.

L'obiettivo è di offrire una varietà alta di proposte tramite un gruppo di eccellenze terapeutiche affinché si possano designare percorsi realmente individuali ma all'interno di progetti integrati che si prendano cura del bambino e della sua famiglia; far dunque crescere persone autonome capaci di dare un contributo alla società e di esercitare il loro diritto di ricevere dalla stessa società, non risultare per la collettività solo problemi sociali per tutta la vita.

Nel 2021 è stata ottenuta l'autorizzazione dal Comune di Velletri all'apertura ed al funzionamento di Centro diurno per minori con disabilità e problematiche psico-sociali.

Il 03/06/2022 la Regione Lazio ha accolto l'istanza relativa alla richiesta di autorizzazione all'esercizio di un centro ambulatoriale per persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale (prot. N. 463091). Con nota prot. N. 74795/2022 (assunta al prot. N. 1068326/27.10.2022) la Asl ha trasmesso il parere favorevole espresso dalle competenti articolazioni. Si è in attesa di acquisire il parere conclusivo finale emesso sulla scorta dell'esito delle verifiche dei requisiti minimi strutturali, tecnologici ed organizzativi di cui al DCA n.434 del 2012 come modificato dal DGR n. 979 del 2020.

Dal 23 luglio 2024 ha ottenuto, come da determinazione della Regione Lazio n. G09885, l'autorizzazione all'esercizio di un centro ambulatoriale di riabilitazione per persone con disabilità fisica, psichica e Sensoriale.

Il Centro è accreditato in regime ex art. 26.

Il Centro è autorizzato al rilascio della Certificazione per Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA)

Ambito territoriale

La struttura si trova in via ponte veloce 5, Velletri (RM) 00049, di competenza territoriale dell'ASL RM 6 (distretto H5). Attualmente nella città di Velletri non sono presenti strutture ex. Art. 26 dedicate esclusivamente alla riabilitazione di soggetti con disabilità fisica, psichica e sensoriale.

Dall'elenco sotto indicato si può notare come la nostra struttura presenti il vantaggio di coprire un territorio che offre poche alternative facilmente raggiungibili.

Inoltre, tale struttura è posta nelle vicinanze di una fermata autobus e risulta essere coperta dal servizio di autobus Cotral.

Di seguito sono elencate le strutture ex. Art. 26 ubicate nel territorio dell'ASL RM 6:

"AIRRI Ciampino s.r.l." via Giuditta Levato, 13 Ciampino tel. 06.79365251

"Argos" via *Santa Maria Goretti*, 78 A - Nettuno tel. 06 9859484

"Ars Sana" via dei Villini, Ariccia 17 tel. 06.9322897

"Assohandicap" via Pietro Nenni, 2 Marino tel. 06.9388891

"Il Chicco" via Ancona, 1 Ciampino tel. 06.7962104

"S. Giovanni di Dio" via Fatebenefratelli, 2 Genzano tel. 06.937381

"Villaggio E. Litta" via Anagnina km 0,500 Grottaferrata tel. 06.935412

Fonte:

<https://www.aslroma6.it/documents/20143/71000/Elenco+strutture+accreditate+ASL+RM6+anno+2018.doc>.

Visione, missione e impegni

Bambini e adolescenti con disabilità neuromotorie, sensoriali e cognitive, insieme alle loro famiglie sono la ragion d'essere del Centro Impariamo ad imparare.

L'amministrazione e tutto il personale del Centro hanno per questo intrapreso e svolto con tenacia un lungo percorso per arrivare all'accreditamento regionale della struttura utile al raggiungimento di un duplice obiettivo: offrire al maggior numero di bambini e ragazzi le giuste opportunità, con progetti personalizzati e idonei alle loro esigenze, e contribuire a un effettivo miglioramento della qualità della vita delle loro famiglie.

Il Centro Impariamo ad imparare crede inoltre nella centralità della persona con disabilità nell'ambito riabilitativo e concretamente si impegna a:

- Offrire le migliori condizioni di assistenza nella struttura, intervenendo positivamente nelle aree della personalizzazione e umanizzazione, del comfort e della tutela della salute;
- Assicurare, per quanto possibile, il recupero delle funzionalità perse o alterate in bambini e ragazzi con disabilità fisiche, cognitive e sensoriali;
- Mantenere un livello di comprovata affidabilità dei servizi per mezzo della validità delle prestazioni erogate;
- Assicurare l'informazione agli utenti;
- Garantire un'accoglienza confortevole, con particolare riguardo alle famiglie dei bambini e dei ragazzi assistiti;
- Perseguire una politica di gestione delle risorse umane tesa a assicurare che il personale sia motivato e coinvolto nel proprio lavoro in modo propositivo alla vita del Centro;
- Garantire la sicurezza degli ambienti di lavoro e delle attrezzature, in conformità alle specifiche interne, alle leggi e ai regolamenti vigenti per poter lavorare in un ambiente sicuro e confortevole;
- Curare il rapporto con le famiglie dei bambini e e ragazzi assistiti, attraverso la chiara definizione delle loro esigenze, anche da loro espresse, e lo sviluppo di azioni preventive e di controllo;
- Mantenere un rapporto di fattiva collaborazione e comunicazione con le realtà del territorio coinvolte nell'assistenza ai bambini e ragazzi (Asl, Servizi Sociali, Scuole, Associazioni)
- Tendere all'ottimizzazione dell'efficienza dei servizi offerti.

Valori

I principi ispiratori del Centro Impariamo ad Imparare individuano tra i valori condivisi e ricercati la centralità dell'utente, la soddisfazione dei suoi bisogni, il riconoscimento dei diritti, la promozione della persona quale valore aggiunto ed irrinunciabile di ogni intervento terapeutico e riabilitativo. L'utente quindi rappresenta un interlocutore fondamentale nell'organizzazione e nel funzionamento dei servizi.

La cooperativa Sociale Impariamo ad Imparare si impegna a garantire il coinvolgimento delle persone in tutte le fasi del percorso diagnostico-riabilitativo sostenendo la loro capacità di scelta e decisione e acquisendo il consenso informato circa gli obiettivi e i metodi di trattamento.

Nel perseguire i propri obiettivi e per lo svolgimento delle attività, si ispira a specifici valori:

- **Continuità.** L'erogazione dei servizi deve essere regolare, continua ed ininterrotta. Eventuali interruzioni o irregolarità vanno regolamentate ed attuate nell'ottica di perseguire il minor disagio possibile all'utente.
- **Uguaglianza.** Tutti gli utenti hanno diritto al medesimo trattamento indipendentemente dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalla religione e dall'opinione politica. La parità di trattamento va garantita a prescindere dalle diverse categorie o fasce sociali e dalle differenti aree geografiche di provenienza, quand'anche queste aree non siano facilmente raggiungibili.
- **Partecipazione.** Deve essere garantita la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio in termini di collaborazione e tutela al diritto di corretta erogazione del servizio. L'utente ha il diritto di accedere alle informazioni in possesso del Centro che lo riguardano così come previsto dalla normativa vigente. L'utente può inoltrare al Centro proposte, suggerimenti, osservazioni nonché valutazioni circa i servizi erogati.
- **Diritti di scelta.** In accordo a quanto consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere i servizi tra i soggetti erogatori presenti sul territorio.
- **Diritto all'accesso.** Tutti i cittadini ed utenti devono poter accedere liberamente al centro ed ai suoi servizi.
- **Imparzialità e rispetto** Il Personale sanitario ed amministrativo è tenuto ad assumere, verso gli utenti, atteggiamenti e comportamenti obiettivi, rispettosi, giusti ed imparziali. Analogamente l'interpretazione delle norme di settore, l'applicazione di clausole e/o condizioni generali e specifiche va condotta secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Efficacia ed Efficienza** L'organizzazione deve impegnarsi costantemente a migliorare i propri livelli di efficacia ed efficienza, al fine di fornire all'utente un servizio sempre più efficiente.
- **Diritto alla privacy ed alla confidenzialità.** Ogni Individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che includono 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 riabilitativi in generale.

SEZIONE SECONDA

Informazioni sul servizio, le prestazioni e la struttura

Prestazioni erogate

Sono erogate prestazioni sanitarie riabilitative nei seguenti regimi di trattamento:

- **Ambulatoriale**

Di seguito le prestazioni erogabili dalla Cooperativa Impariamo ad Imparare

Logopedia

Terapia neuropsicomotoria

Sostegno psicologico – terapia neuropsicologica Terapia cognitivo-comportamentale Riabilitazione neuromotoria

Terapia occupazionale Rieducazione motoria

Riabilitazione ortottica

Tutoraggio DSA - ADHD

Inoltre, ove necessario, la nostra equipe effettua consulenze medico specialistiche (neuropsichiatria infantile, fisiatria, neurologia) e fornisce valutazioni psicodiagnostiche/neuropsicologiche laddove richiesto.

L'intervento riabilitativo, in accordo con le linee guida per la riabilitazione del Ministero della Sanità (1998), è orientato a garantire il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Evocazione di una competenza non ancora comparsa nel corso dello sviluppo;
- Recupero di una competenza funzionale che, per ragioni patologiche, è andata perduta;
- Prevenzione dell'insorgenza di patologie secondarie da innesto;
 - Possibilità di reperire strategie facilitanti alternative;
- Favorire lo sviluppo di competenze utili ai fini di un'integrazione del minore in ambito sociale, familiare e scolastico.
- I trattamenti ambulatoriali, ambulatoriali, individuali o in piccoli gruppi, hanno una durata di 45 minuti e si attuano, secondo il contenuto e la frequenza previsti dal Progetto riabilitativo individuale (PRI), in giorni e orari proposti dalla segreteria alla famiglia e, compatibilmente con le esigenze organizzative del Centro, preservando la frequenza scolastica

Destinatari

Sono eleggibili al trattamento riabilitativo ambulatoriale i minori con disabilità complessa, spesso multipla, con possibili esiti permanenti; la complessità della disabilità prevede una presa in carico globale, con la predisposizione di un progetto riabilitativo individuale realizzato da una equipe riabilitativa multiprofessionale. Il team multiprofessionale è costituito dal medico responsabile del progetto, dallo psicologo e dai tecnici della riabilitazione necessari allo svolgimento del progetto riabilitativo individuale.

Le patologie più frequentemente oggetto d'intervento sono:

PER L'ETA' EVOLUTIVA:

- **PARALISI CEREBRALI INFANTILE**

ICD9-CM343; ICD 10 G80

- **DISTURBI DEL NEUROSVILUPPO**
- *RITARDO PSICOMOTORIO*

ICD9-CM315.9; ICD10 F88 (Disturbo dello sviluppo psicologico di altro tipo) o F78 (ritardo mentale di altro tipo)

- *DISTURBI MISTI DELLO SVILUPPO*

ICD9-CM 315.5; ICD10 F83

- *DISTURBI DEL NEUROSVILUPPO CON ALTRA SPECIFICAZIONE O RITARDO GLOBALE DELLO SVILUPPO O FUNZIONAMENTO INTELLETTIVO LIMITE (FIL)*

ICD9-CM 315.8; ICD10 F88.1

- **DISTURBO DELLO SPETTRO DELL'AUTISMO (DSM-5)**

Autismo Infantile: ICD9-CM 299.0; ICD10 F84.0; F84.1; F84.2

- **DISABILITA' INTELLETTIVA**

Ritardo mentale: ICD9-CM 317-319; Codici ICD10 F70-F79

- **Disabilità Intellettiva di grado lieve (DIL)**
(ICD9-CM: Ritardo mentale lieve 317) – (ICD10: Ritardo mentale lieve F70)

- **Disabilità Intellettiva di grado moderato (DIM)**
(ICD9-CM: Ritardo mentale di media gravità 318.0)

(ICD10: Ritardo mentale di media gravità F71)

- **Disabilità Intellettiva grave (DIG)**
(ICD9-CM: Ritardo mentale grave 318.1)
(ICD10: Ritardo mentale grave 318.1)

- **Disabilità Intellettiva profonda (DIP)**

(ICD9-CM: ritardo Mentale profondo 318.2)

(ICD10: Ritardo mentale profondo F73)

- **DISTURBI SPECIFICI SETTORIALI DELLO SVILUPPO O RITARDI SPECIFICI DELLO SVILUPPO**

ICD9-CM315; ICD 10 F80-83

- **DISTURBI EVOLUTIVI SPECIFICI DELL'ELOQUIO E DEL LINGUAGGIO**

(ICD9-CM 315.3; ICD10 F80)

- Disturbo specifico dell'articolazione dell'eloquio

(ICD9-CM 315.39; ICD 10 F80.0)

- Disturbo del linguaggio espressivo

(ICD9-CM 315.31; ICD 10 F80.1)

- Disturbo della comprensione del linguaggio

(ICD9-CM 315.32; ICD10 F80.2)

- **DISTURBO SPECIFICO DELL'ARTICOLAZIONE DELL'ELOQUIO**

(ICD9-CM 315.39; ICD 10 F80.0 (*Dislalia; Disturbo fonologico evolutivo*))

- **DISTURBI ESPRESSIVI DEL LINGUAGGIO**

(ICD9-CM 315.31; ICD 10 F80.1) (*Disfasia evolutiva, di tipo espressivo*)

- **DISTURBI MISTI DEL LINGUAGGIO O DISTURBI DELLA COMPrensIONE DEL LINGUAGGIO**

(ICD9-CM 315.32; ICD10 F80.2 (*Disfasia ricettiva evolutiva; sordità verbale*))

- **DISTURBO SPECIFICO DELLA COORDINAZIONE MOTORIA**

(ICD9-CM315.4; ICD 10 F82)

- **BALBUZIE**

(ICD 9 – CM 307.0; F98.5)

- **SCOLIOSI IDIOPATICA IN ETA' EVOLUTIVA**

(ICD9 – CM 737.30; scoliosi idiopatica infantile: ICD 10 M41.0; Scoliosi idiopatica giovanile: M41.1)

Accesso alle prestazioni e dimissioni

Per potere accedere ai trattamenti è necessario che l'utente venga inserito in lista d'attesa tramite l'accettazione esclusivamente a mezzo mail al seguente indirizzo: npi@impariamoadimparare.it.

Per l'inserimento in lista è necessario possedere una prescrizione del medico specialista ASL di riferimento per la specifica disabilità, e rispondere ai criteri di accesso stabiliti dalla normativa vigente.

In base alle “indicazioni per l'accesso ai trattamenti riabilitativi estensivi e di mantenimento in regime non residenziale ambulatoriale” (D.P.C.A. 159 del 13 maggio 2016) l'apertura del progetto riabilitativo individuale è garantita solo per patologie complesse ed è consentita previa visita del medico responsabile del progetto. Inoltre durante il percorso riabilitativo vengono effettuati colloqui genitoriali nei quali vengono condivisi gli obiettivi del trattamento e vengono date indicazioni sulla gestione familiare del bambino, e mantenuti rapporti con la scuola attraverso GLO e certificazioni finalizzate all'integrazione scolastica.

Data la particolare rilevanza dei soggetti in età evolutiva vengono mantenuti contatti con i servizi TSMREE delle ASL, con le scuole e, in alcuni casi, con i Servizi Sociali del Comune di appartenenza dell'utente.

La Procedura di Accesso e dimissioni può essere dunque così riassunta:

- Richiesta di visita specialistica da parte del MMG o del Pediatra di libera scelta che indica la/le problematica/che da valutare
- Visita del medico specialista di riferimento per la specifica disabilità presso ASL di appartenenza (neuropsichiatra infantile c/o T.S.M.R.E.E., fisiatra)
- Consegna prescrizione ASL al Centro Impariamo ad Imparare previo rilascio autorizzazione al trattamento dei dati personali e sensibili (GDPR 679/16)
- Valutazione da parte del Medico Responsabile del Progetto del Centro Impariamo ad Imparare e individuazione delle modalità e delle figure professionali dell'equipe riabilitativa che faranno parte del progetto (P.R.I.)
- Progetto riabilitativo individuale: somministrazione test standardizzati per diagnosi e follow up, definizione degli obiettivi, dei trattamenti erogati per il raggiungimento degli stessi, il regime assistenziale e la durata dell'intervento.

Criteri di dimissione

In base alle linee guida regionali, sono essenzialmente criteri clinici quali:

- Pieno recupero funzionale;
- Stabilizzazione e fissazione del quadro;
- Necessità di interventi in altri ambiti;
- Per l'età evolutiva limiti di età per la prosecuzione del trattamento.

Per l'età evolutiva, al momento della dimissione (che viene sempre concordata con i T.S.M.R.E.E. della ASL di appartenenza dell'utente) viene sostenuto un colloquio con la famiglia e rilasciata una relazione clinica in cui viene descritto l'iter riabilitativo effettuato e lo stato attuale del paziente.

L'equipe si riserva il diritto di dimettere anticipatamente il paziente, qualora sussista una scarsa continuità

terapeutica (dovuta ad esempio a frequenti assenze) o laddove venga meno la sinergia con la famiglia o con il paziente, con conseguente difficoltà nella condivisione degli obiettivi e delle strategie per raggiungerli. Il Centro si riserva altresì il diritto di dimettere il paziente, a scadenza o anticipatamente rispetto alla data di fine progetto prevista, qualora sussista una scarsa continuità terapeutica (dovuta ad esempio a frequenti assenze), o qualora il paziente rifiuti di sottoporsi a tutti gli interventi previsti dal progetto riabilitativo predisposto dall'equipe multidisciplinare sottoscritto dal paziente in apertura.

Durata del trattamento

La durata del P.R.I., per gli utenti dell'età evolutiva, è definita dall'equipe multiprofessionale del Centro Impariamo ad Imparare in accordo con il Servizio Tutela Salute Mentale e Riabilitazione in Età Evolutiva della Asl di appartenenza del paziente.

Nella tabella seguente vengono indicate le procedure inerenti le varie fasi del percorso riabilitativo:

Fase	Ambulatoriale
Prescrizione medico Specialista ASL	Apertura cartella clinica riabilitativa Informativa privacy e consenso informato (Lg. 193/06)
Presa in carico	Assegnazione Medico responsabile progetto Assegnazione operatori della riabilitazione (Fisioterapista, Logopedista etc.) Inizio trattamento
Inizio trattamento	Progetto riabilitativo individuale P.R.I. Eventuali altre visite specialistiche Riunione d'equipe Somministrazione di test standardizzati per diagnosi e follow up (Val. Iniziale) Obiettivi
Esecuzione	TERAPIE (Fisioterapiche, logopediche, etc.) 45 min. Relazioni e visite specialistiche periodiche Rapporti scuola – Partecipazione ai GLO Eventuali rapporti con i Servizi Sociali

	Somministrazione Test (Valutazione intermedia e finale)
Dimissione	Relazione di dimissione ed invio alle parti interessate

Orari e Recapiti

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.30 e il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

La Segreteria è a disposizione degli utenti nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00, il sabato dalle 8.30 alle 12.30

Indirizzo: Via Ponte veloce 5, 00049 Velletri (RM)

Telefono: 0692959731

E-mail: info@impariamoadimparare.it, npi@impariamoadimparare.it,

coordinamento@impariamoadimparare.it

Sito: www.impariamoadimparare.it

Gestione Liste di attesa

Gli utenti per i quali genitori/tutori facciano richiesta di accesso ai servizi ambulatoriali del Centro Impariamo ad Imparare sono inseriti da DA in LdA. Per l'inserimento in LdA è necessaria un'impegnativa (ricetta "rosa") che richieda trattamento riabilitativo in Centro ex art. 26 ("referto di vista di Medico specialista di riferimento per la specifica disabilità, che indichi la/le problematica/he clinica/he da valutare" - DPCA n.319/2015).

La richiesta di inserimento dell'utente in LdA è inoltrata dal genitore/tutore via mail a: npi@impariamoadimparare.it, compilando il modulo di inserimento lista di attesa e allegando scannerizzazione dell'impegnativa. DA invia risposta con valore di ricevuta.

Criteri di priorità e punteggi

Per determinare la posizione di ogni utente in LdA è attribuito un punteggio per ciascuno dei due criteri descritti di seguito e riportati in Tabella.

Criterio 1 - Età. Poiché un intervento precoce garantisce maggiore possibilità di recupero in tutte le condizioni cliniche morbose, si individua come prioritario l'intervento per utenti nelle primissime fasi evolutive e si distinguono 5 fasce di età (0-3, 3-6, 6-9, 9-12, >12 aa).

Criterio 2 - Prossimità territoriale. Per garantire il servizio agli utenti del territorio di riferimento del Impariamo ad Imparare, sono state individuate fasce di prossimità in base alla ASL di appartenenza e alla distanza chilometrica del comune di residenza.

A parità di punteggio ha priorità l'utente la cui richiesta di accesso sia stata presentata con precedenza (data di invio della mail di richiesta). Il genitore/tutore può chiedere l'aggiornamento del punteggio per cambio di residenza inviando una mail a npi@impariamoadimparare.it. Segue conferma di DA, con valore di ricevuta.

Diritto di accesso

In caso di disponibilità di posto, i genitori/tutori dell'utente in posizione utile in LdA sono convocati per telefono da DA, che fissa la prima visita. Il diritto all'accesso è condizionato alla validità dell'impegnativa (ricetta "rossa"), da consegnare in originale, e alla sottoscrizione di un modello con il quale i genitori/tutori dichiarano che l'utente non è in carico presso altra struttura riabilitativa pubblica o convenzionata. I genitori/tutori sono informati che:

- a) se non rispondono alla convocazione telefonica entro 48 ore, è convocato l'utente successivo. L'utente mantiene comunque la propria posizione in LdA, fino a nuova disponibilità di posto;
- b) se l'utente è impossibilitato all'ingresso in trattamento per problemi transitori documentati, la convocazione è sospesa e rinviata a nuova disponibilità di posto;
- c) se i genitori/tutori rifiutano l'ingresso in trattamento, l'utente perde il diritto all'accesso ed è escluso dalla LdA. I genitori/tutori possono chiedere di conoscere la posizione in LdA dell'utente inviando mail a npi@impariamoadimparare.it.

Tempi di attesa

In ragione della specificità del servizio, con presa in carico dell'utente per progetto riabilitativo individuale (PRI) prorogabile per il conseguimento degli obiettivi previsti, non è applicabile una previsione certa sulla disponibilità di posti e sui tempi di attesa.

Attività privata

Presso il Centro Impariamo ad Imparare si eseguono valutazioni diagnostiche e interventi riabilitativi come elencate in Prestazioni erogate.

La Valutazione medica specialistica del Neuropsichiatra infantile è seguita secondo necessità da valutazione logopedica, neuropsicomotoria, psicodiagnostica, propedeutiche all'avvio delle attività abilitative/riabilitative ed educative.

Listino prezzi e regolamento delle assenze

I costi delle attività private sono riportati in Listino Prezzi, affisso in segreteria.

La quota va saldata ad ogni seduta; in caso di assenza va comunicata entro 24 h, in caso di mancato preavviso entro i termini previsti verrà addebitato l'intero costo della seduta.

La sede del Centro Impariamo ad Imparare

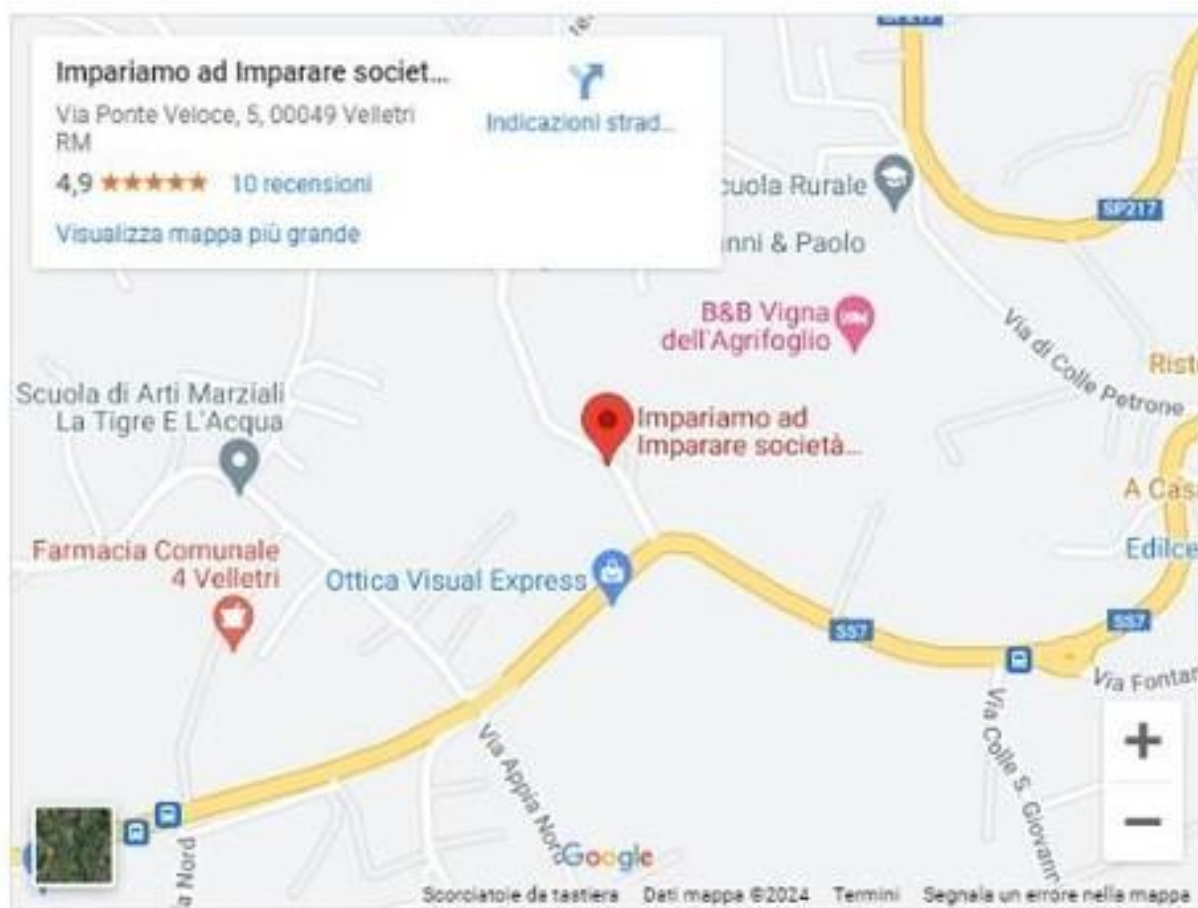
La struttura che ospita le attività del Centro Impariamo ad Imparare garantisce la fruibilità degli spazi a utenti con disabilità, in assenza di barriere architettoniche sia all'interno che all'esterno. Risponde inoltre alle norme che definiscono i requisiti strutturali e tecnologici, così come previsti dall'attuale regime autorizzativo (DCA n. 434/2012 e DGR n. 979/2020)

Il centro offre quindi in un ambiente sicuro, accessibile e familiare, l'uso dei seguenti spazi interni ed esterni:

- Stanze terapia funzionali e attrezzate;
- Spazi per il personale e per le attività amministrative;
- Sala multifunzionale, adibita all'attesa delle famiglie;
- Punto di ristoro con distributore automatico di bevande e snacks;
- Parcheggio interno, attiguo all'ingresso principale del Centro.

Il Centro è raggiungibile in auto e autobus.

Ubicazione e mappa



SEZIONE TERZA

Standard di qualità

Gestione e standard di qualità

Gli standard di qualità, con i relativi impegni e indicatori, sono riassunti nella tabella seguente:

Standard di qualità	Obiettivi/impegni	Indicatori
Informazioni corrette e chiare sui servizi e sui modi di accesso alle prestazioni	Chiarezza dei rapporti con gli utenti	Disponibilità della Carta dei Servizi aggiornata
Tutela della privacy degli utenti e degli operatori.	Utenti e operatori ricevono le informazioni previste dalla vigente normativa sulla privacy e i dati personali sono adeguatamente protetti	Disponibilità della modulistica per l'informativa e il consenso; formazione del personale; sicurezza nella conservazione dei dati nella documentazione cartacea e informatica
Verifiche periodiche sulla soddisfazione degli utenti	Rilevazione della soddisfazione degli utenti ed eventuali azioni correttive conseguenti	Questionario di gradimento consegnati agli utenti ad ogni fine progetto
Rilevazioni positive delle verifiche sulla soddisfazione degli utenti	Percentuale delle risposte con giudizio globale di soddisfatto o molto soddisfatto (uguale o maggiore 85%)	Elaborazione statistica dei questionari distribuiti agli utenti
Possibilità per gli utenti di presentare osservazioni, suggerimenti e reclami	Risoluzione dei problemi degli utenti e monitoraggio delle cause di eventuale non soddisfazione	Disponibilità della modulistica per la presentazione di osservazioni, suggerimenti e reclami, e semplicità di inoltrare
Impegno a rispondere per iscritto ai reclami presentati dagli utenti entro 30 giorni dal ricevimento	Individuazione di azioni di miglioramento continuo, anche in base alle segnalazioni degli utenti	Reclami ai quali la struttura ha risposto entro 30 giorni dal ricevimento: 100%
Impegno a consegnare entro 30 giorni la documentazione sanitaria richiesta dagli utenti	Consegnare copia della documentazione richiesta dagli utenti nel più breve tempo possibile	Documentazione sanitaria consegnata entro 30 giorni dalla richiesta: 100%

Raccolta di specifico consenso informato al trattamento riabilitativo.	Coinvolgere gli utenti e ottenere il loro consenso informato al trattamento riabilitativo	Percentuale di utenti ai quali è sottoposto il consenso informato: 100%
Capacità di ascolto, professionalità, competenza, cortesia e disponibilità degli operatori.	Rispetto dei diritti degli utenti	Personale formato e costantemente monitorato.
Ottime condizioni igienico-sanitarie degli ambienti di lavoro	Tutela e rispetto degli utenti e degli operatori relativamente alle condizioni igienico sanitarie	Igiene e pulizia degli ambienti attuata e controllata quotidianamente
Adozione di un sistema di gestione della qualità.	Il sistema di gestione è secondo la norma ISO 9001/2005.	Certificazione secondo la norma ISO 9001/2005 da parte di un ente accreditato.
Attuazione di un miglioramento continuo dei processi di gestione.	Mantenimento dei requisiti di certificazione attraverso audit periodici.	Minimo di uno o più audit interni effettuati nel corso dell'anno

SEZIONE QUARTA

Meccanismi di tutela

Diritti e doveri

L'utenza ha diritto di:

essere assistita e curata con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana, della libertà della persona e delle proprie convinzioni etiche, valoriali e delle credenze religiose;

ottenere dalla struttura riabilitativa informazioni sulle prestazioni erogate, sui modi di accesso e sulle relative competenze;

ricevere dagli operatori sanitari spiegazioni complete e comprensibili sulla diagnosi, sulla terapia proposta e sulla relativa prognosi;

ricevere spiegazioni che le permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposta ai trattamenti proposti;

essere informata sulla possibilità d'indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture;

ottenere che i dati relativi alla propria patologia e ogni altra circostanza che la riguarda, rimangano segreti; proporre, per iscritto e in forma non anonima, segnalazioni e suggerimenti che devono essere esaminati dalla Direzione. Trascorso un tempo utile per acquisire gli elementi del caso (comunque entro 30 giorni lavorativi), l'utenza viene tempestivamente informata sull'esito della valutazione;

conoscere la presente Carta dei servizi.

L'utenza si impegna a:

avere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri, con la volontà di collaborare con il personale medico, psicologico, riabilitativo, amministrativo e con la Direzione sanitaria e amministrativa;

coltivare un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale operativo quale presupposto indispensabile per favorire un efficace programma terapeutico e assistenziale;

compilare correttamente la modulistica richiesta;

informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a

cure e prestazioni sanitarie programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse;

mantenere un comportamento di decoro nei luoghi di aggregazione rispettando gli altri utenti e gli operatori;

rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi della struttura;

rispettare gli orari stabiliti al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica.

Il personale del Impariamo ad Imparare è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del Centro e per il benessere degli utenti.

Materiale informativo

Indicazioni pratiche per la frequentazione del Centro Impariamo ad Imparare sono contenute in una Carta di accoglienza consegnata agli utenti al primo accesso. Nella sala d'attesa è presente una bacheca per le famiglie che mostra notizie recenti e avvisi. Per gli operatori è disponibile una bacheca on line costantemente aggiornata. Tutta la documentazione che regola l'attività del Centro Impariamo ad Imparare è disponibile sul sito www.impariamoadimparare.it

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

Il Centro Impariamo ad imparare è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti, segnalazioni o reclami per disservizi o mancato rispetto di impegni assunti. La gestione dei reclami è governata a livello centrale dalla Direzione amministrativa, in collaborazione con la Direzione sanitaria del Centro Impariamo ad Imparare. È disponibile in Segreteria la modulistica da compilare per la presentazione scritta del suggerimento/reclamo. I suggerimenti/reclami sono registrati per creare una banca dati in cui archiviare le informazioni raccolte e gestiti secondo una specifica procedura articolata nelle tre fasi di accoglienza, trattamento e risposta, come previsto dal Sistema di gestione della qualità.

Il Rappresentante Legale

Il Direttore Sanitario

Yari Lenzini

Dott. Pierangelo Bianchi



Via Ponte Veloce, 5

00049 Velletri (RM)

Tel. 06.92.95.97.31

www.impariamoadimparare.it

info@impariamoadimparare.it

npi@impariamoadimparare.it

Per qualsiasi ulteriore informazione la Segreteria è a Vostra disposizione nei seguenti orari:

DAL LUNEDI' AL VENERDI' dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 15:00 alle 18:00

SABATO: dalle 8:30 alle 12:30