

CARTA DEI SERVIZI



2

Argos

**Centro di Riabilitazione
per bambini e adolescenti**

Revisione Aprile 2018



INDICE

SEZIONE PRIMA:

*Presentazione del Centro
e Principi Fondamentali*

- 1.1 Chi siamo
- 1.2 Vision e Mission
- 1.3 Ambito territoriale e bacino di Utenza
- 1.4 Principi fondamentali a tutela dell'Utenza

SEZIONE SECONDA:

*Informazioni sulla struttura, i
servizi e le prestazioni erogate*

- 2.1 Tipologia delle prestazioni fornite
- 2.2 Finalità servizio
- 2.3 Responsabile della struttura organizzativa
- 2.4 Figure professionali
- 2.5 Orari di apertura
- 2.6 Prestazioni erogate
- 2.7 Servizi di riabilitazione in convenzione con il S.S.N.
- 2.8 Modalità di accesso al servizio in convenzione con il S.S.N.
- 2.9 Attività privata ambulatoriale
- 2.10 Dimissioni dal servizio
- 2.11 Richiesta della cartella clinica e/o documentazione specifica
- 2.12 Caratteristiche della struttura e modalità di accesso

*ALLEGATO 1 : Procedura di gestione lista di attesa per
attività in convenzione*

SEZIONE TERZA:

*Percorsi assistenziali e
Standard di Qualità*

- 3.1 Percorsi assistenziali
- 3.2 Meccanismo di coordinamento
- 3.3 Gestione Qualità: Monitoraggio dei percorsi di processo e di esito

SEZIONE QUARTA:

Meccanismi di tutela e di verifica

- 4.1 Diritti e Doveri degli utenti
- 4.2 La gestione dei reclami e dei suggerimenti

ALLEGATO B: Informativa per le famiglie/Regolamento

La presente “Carta dei Servizi”, redatta dalla Direzione Amministrativa e Sanitaria, rappresenta uno strumento a disposizione degli Utenti e ha lo scopo di rendere comprensibili e accessibili i servizi del Centro Argos. La Carta dei Servizi assicura piena informazione circa le modalità erogative, i contenuti e le capacità delle prestazioni di servizio.

SEZIONE PRIMA: Presentazione del Centro e Principi Fondamentali

1.1 Chi siamo

Argos - Centro di riabilitazione per bambini e adolescenti (già Argos – Centro per la vista e lo sviluppo in età evolutiva) nasce nel 2007 come Centro di abilitazione/riabilitazione ed educazione per minori con deficit visivo e altre disabilità sensoriali, neuromotorie e cognitive (pluridisabilità). La forte richiesta di servizio del territorio e l'intenzione dell'Amministrazione di utilizzare le risorse e gli specialisti del Centro Argos per sostenere un numero il più ampio possibile di utenza hanno poi determinato un'estensione dell'area d'intervento a tutti i disturbi del neuro sviluppo, pur senza dimenticare l'iniziale vocazione riabilitativa sugli aspetti sensoriali. Ad oggi, si effettuano pertanto trattamenti riabilitativi rivolti all'intera gamma dei disturbi dell'età evolutiva e, in particolare, si assistono bambini e ragazzi con disabilità sensoriali, disturbi neuromotori, ritardi cognitivi, disturbi misti dello sviluppo, disturbi generalizzati dello sviluppo, disturbi specifici del linguaggio, disturbi della coordinazione motoria, disturbi specifici dell'apprendimento, disturbi da deficit di attenzione e iperattività, in comorbidità o meno con problematiche psicopatologiche differenti.

I trattamenti riabilitativi sono erogati in regime ambulatoriale estensivo e sono volti a consentire il recupero e la rieducazione funzionale delle abilità, in un contesto multidisciplinare atto a garantire la globalità del trattamento sulla disabilità.

Per ogni Utente è predisposto un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) che, tenendo conto del modello bio-psico-sociale, è realizzato da una équipe riabilitativa interprofessionale, che in accordo con la famiglia del bambino/ragazzo, esplicita obiettivi, risorse, tempi, interventi da realizzare e modalità di monitoraggio e verifica.

Da giugno 2017, il Centro Argos è accreditato dalla Regione Lazio (DCPA n. 229 del 28.6.2017) e da novembre è convenzionato con il Servizio Sanitario Regionale per 60 trattamenti ambulatoriali al giorno (Contratto ex art. 8 quinquies D.Lgs. n. 502/1992 e s.m.i. del 18.12.2017). E' inoltre autorizzato e in attesa di accreditamento per un servizio semiresidenziale di 10 posti.

1.2 Vision e Mission

I più piccoli con i bisogni più grandi: sono loro, bambini e adolescenti con disabilità neuromotorie, sensoriali e cognitive, insieme con le loro famiglie, la ragione d'essere del Centro Argos, che ha scelto di proporsi come punto di riferimento nel territorio pontino per abilitazione/riabilitazione e sostegno educativo in età evolutiva, offrendo un servizio specializzato, qualificato e multidisciplinare.

L'Amministrazione e il personale del Centro Argos hanno per questo intrapreso e svolto con tenacia un lungo percorso che ha portato la struttura all'accreditamento regionale, nell'intento di offrire al maggior numero possibile di bambini e ragazzi del territorio le giuste opportunità, con percorsi abilitativi/riabilitativi idonei e per un effettivo miglioramento della qualità di vita delle famiglie coinvolte.

Il Centro Argos identifica, infatti, la propria missione nell'intento di "prevenire, ridurre o eliminare le condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare per promuovere una cultura della disabilità basata sul concetto di diversità come normalità della condizione umana" (dal Manifesto del Forum per la Riabilitazione, 2002). Per questo crede nella centralità della persona diversamente abile nel contesto riabilitativo e propone un modello organizzativo che tiene conto dell'individuo e delle sue specifiche caratteristiche al fine di impostare interventi mirati e specifici per ogni singolo caso.

Concretamente s'impegna:

- ad offrire le migliori condizioni di assistenza nella struttura, intervenendo nelle aree della personalizzazione e umanizzazione, del comfort e della tutela della salute degli assistiti;
- ad assicurare, per quanto possibile, il recupero delle funzionalità perse o alterate in bambini e ragazzi affetti da minorazioni fisiche e sensoriali;
- al mantenimento di un livello di comprovata affidabilità dei servizi per mezzo della validità delle prestazioni erogate;
- ad assicurare l'informazione degli Utenti;
- ad assicurare il pieno rispetto della privacy dell'Utenza e degli Operatori;
- ad assicurare un'accoglienza confortevole, con particolare riguardo alle famiglie dei bambini e ragazzi assistiti;
- a perseguire una politica di gestione delle risorse umane tesa ad assicurare che il personale sia motivato al proprio lavoro e che, dopo opportuni e mirati programmi di formazione e addestramento, acquisisca una propria consapevolezza e partecipi attivamente e in forma

propositiva alla vita del Centro, sia sulle tematiche della qualità che su aspetti tecnici e gestionali;

- a garantire la sicurezza degli ambienti di lavoro e delle attrezzature utilizzate in conformità alle specifiche interne, alle leggi e ai regolamenti vigenti, per poter lavorare in un ambiente sicuro e confortevole;
- al miglioramento del rapporto con le famiglie dei bambini e ragazzi assistiti, attraverso la chiara definizione delle esigenze loro espresse e lo sviluppo di azioni preventive e di controllo;
- ad un rapporto di fattiva collaborazione e comunicazione con tutte le realtà del territorio coinvolte nell'assistenza ai bambini/ragazzi e alle loro famiglie (ASL, Servizi Sociali, Scuola, Associazioni);
- ad una politica di comunicazione tesa a rendere rappresentativo il Centro sul territorio, con conseguente aumento della fiducia degli Utenti verso i servizi e le prestazioni erogate;
- all'ottimizzazione dell'efficienza dei servizi offerti.

1.3 Ambito territoriale e bacino di Utenza

Il Centro Argos si colloca all'interno del Distretto Sanitario H6 della ASL Roma 6.

Tale distretto conta 103.968 abitanti, con una popolazione giovanile 0/14 pari a 15.394 minori (fonte ISTAT del 1.1.2017). L'area del Distretto H6 coincide con il territorio dei comuni di Anzio e Nettuno. Pur non essendo disponibile un dato complessivo del numero di Minori disabili residenti, la richiesta di prestazioni ai servizi socio-sanitari risulta in continua crescita.

Il Centro Argos, sito in località Tre Cancelli, nel territorio del Comune di Nettuno, per la sua peculiare collocazione topografica al confine con i comuni di Aprilia e di Latina e per la specificità dei servizi offerti, accoglie Utenza da un bacino territoriale anche più ampio rispetto a quello del Distretto di appartenenza, che comprende i comuni di Ardea, Pomezia, Velletri, Aprilia e Latina, con una superficie di circa Km² 400 ed una popolazione residente di circa 230.000 abitanti.

1.4 Principi fondamentali a tutela dell'Utenza

Nel perseguire i propri obiettivi e per lo svolgimento delle attività socio-sanitarie che gli sono proprie, il Centro Argos s'ispira a specifici principi organizzativi e funzionali. Di seguito si dettagliano e descrivono i singoli principi alla base del modello organizzativo:

1. Centralità della persona con disabilità, che si concretizza nel diritto alla libertà di scelta del luogo e delle modalità di cura e nel diritto all'informazione circa le prestazioni erogate e le modalità di accesso ai servizi;
2. Eguaglianza nell'erogazione di servizi e prestazioni agli Utenti, a prescindere dalle diversità di sesso, religione, lingua, idee politiche e condizioni psico-fisiche e socio-economiche;
3. Imparzialità di tutti i soggetti operanti nel Centro, che s'impegnano ad agire in maniera imparziale, neutrale, obiettiva;
4. Continuità e regolarità dei servizi e delle prestazioni erogate nell'ambito dell'operatività del Centro, garantendo in caso d'interruzioni o funzionamenti irregolari misure idonee per evitare o ridurre disagi agli Utenti;
5. Diritto alla scelta, garantita dagli operatori addetti all'erogazione dei servizi che s'impegnano, nei limiti delle esigenze organizzative e funzionali, a ricercare criteri di massima flessibilità;
6. Partecipazione degli Utenti alle attività e alle scelte operative del Centro, anche attraverso Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti;
7. Efficienza ed efficacia, intese anche come diritto degli Utenti a ricevere prestazioni e servizi che possano determinare effetti positivi sul loro stato di salute senza spreco di risorse.

SEZIONE SECONDA: Informazioni sulla struttura, i servizi e le prestazioni erogate

2.1 Tipologia delle prestazioni fornite

Le attività ambulatoriali che il Centro Argos propone per il bambino/ragazzo, sono:

- a. **Valutazione e osservazione:** prestazione finalizzata alla definizione della diagnosi, del profilo di disabilità e al monitoraggio in itinere dell'iter riabilitativo, attraverso sedute di osservazione. La valutazione può includere: la prima visita medica specialistica, la visita medica specialistica di controllo, l'esame neuropsicologico, la somministrazione di test di sviluppo intellettivo, di test di memoria, di test delle funzioni esecutive, di test delle abilità visuo-spaziali, di test proiettivi e della personalità, l'esame psicodiagnostico (compresa l'osservazione di gioco e comportamentale), la valutazione ortottica, la valutazione protesica.
- b. **Riabilitazione logopedica:** prestazioni riabilitative per disturbi del linguaggio e della comunicazione in età evolutiva, comprendendo tecniche di comunicazione non-verbale e di Comunicazione Aumentativa Alternativa, attività terapeutiche oro-facciali per i problemi di suzione, deglutizione e masticazione (frequenti nei bambini con disabilità complesse e disturbi dello spettro autistico), trattamenti logopedici per i disturbi dell'apprendimento.

c. **Riabilitazione neuro-motoria**: per il miglioramento delle performance neuromotorie volte al miglior recupero possibile delle funzioni lese in seguito ad eventi patogeni o lesionali, potenziando le abilità residue e contenendo la disabilità.

d. **Riabilitazione psico-motoria**: prestazioni riabilitative dirette al miglioramento e al recupero delle funzioni motorie di base, sia grosso che fini motorie, e al miglioramento degli aspetti relazionali, emotivi e motivazionali, che fanno capo all'organizzazione più generale della persona. Il movimento è visto come azione connessa a intenzioni, scopi e regole sociali e l'intervento sulla motricità è quindi inteso come strumento di conoscenza e di relazione per conoscersi, conoscere e farsi conoscere.

e. **Riabilitazione cognitiva/neuropsicologica**: prestazione caratterizzata da interventi su attenzione, percezione, memoria, gnosie, prassie, lettura, scrittura, calcolo, ideazione, logica, processi di pensiero a diversi livelli di sviluppo etc., svolta anche mediante l'utilizzo di strumenti informatici ed altre tecnologie avanzate.

f. **Terapia psicologica**: prestazione comprendente interventi di sostegno psicologico, individuale o di gruppo, a soggetti in età evolutiva e/o alla famiglia durante il percorso riabilitativo e attività psico-educative rivolte all'acquisizione di specifiche abilità personali e all'aumento delle life skills.

g. **Terapia occupazionale**: prestazione caratterizzata da interventi che utilizzano attività espressive, artigianali, di gioco e della vita quotidiana. Tali attività, sia individuali sia di gruppo, sono finalizzate alla promozione del recupero e uso ottimale di funzioni con lo scopo di aiutare l'individuo ad adattarsi alle richieste di partecipazione dell'ambiente di vita (domestico, scolastico e sociale).

h. **Musicoterapia** (intervento psico-educativo): attività abilitativa basata sul rapporto tra corpo e suono, vibrazione e risonanza corporea. Attraverso l'impiego di strumenti musicali si sviluppa un dialogo sonoro tra terapeuta e bambino volto a stabilire un'armonia empatica.

i. **Pet Therapy**: attività abilitativa che, attraverso l'impiego di piccoli animali domestici, permette al bambino di superare le resistenze tattili e ne facilita l'attenzione e l'interazione ludica e comunicativa.

l. **Idrokinesiterapia**: attività abilitativa in acqua volta a favorire i movimenti spontanei e il rilassamento, migliorando la riorganizzazione senso-motoria. Il corpo viene stimolato, sostenuto e protetto dal massaggio continuo dell'acqua.

m. **Riabilitazione neurovisiva e ortottica**, comprendente:

Stimolazione e abilitazione visiva: intervento che tende a rendere consapevole il bambino del suo residuo visivo, insegnandogli a sfruttarlo pienamente. La stimolazione e l'abilitazione visiva

considerano la realtà visiva particolare di ogni bambino, in modo che abbia per lui un significato concreto e lo aiuti a fare ordine nel caos delle informazioni sensoriali;

Riabilitazione visiva: ottimizza il residuo visivo in bambini/ragazzi affetti da ipovisione lieve, media o grave, migliorandone le condizioni di vita e le capacità di relazione. E' un percorso personalizzato, basato sull'individuazione e prescrizione di ausili ottici o elettronici e sull'assistenza per un loro uso ottimale. Si articola in diverse fasi, scandite da periodici incontri ambulatoriali, che portano a un graduale recupero funzionale, dovuto ad un migliore utilizzo del residuo sensoriale e della coordinazione oculo-manuale;

Orientamento, Mobilità e Autonomia personale: consente agli utenti non vedenti o ipovedenti gravi, il miglioramento delle proprie capacità personali, facilitando l'acquisizione dei prerequisiti di orientamento e mobilità per orientarsi e muoversi con disinvoltura in ambienti interni ed esterni;

Attività tiflo-pedagogica: viene insegnato l'uso del linguaggio Braille, delle cartine geografiche a rilievo e degli altri ausili tiflodidattici, anche informatici, per ottimizzare l'integrazione scolastica dei bambini/ragazzi non vedenti o ipovedenti gravi.

Tutte le attività riabilitative sono integrate con attività specifiche per i genitori (Counseling , Parent Training) e per chi del bambino si prende quotidianamente cura (Insegnanti e personale per l'assistenza extrascolastica). Sono previsti per questo :

- Colloqui di sostegno psicologico e di informazione psicoeducativa per i genitori ;
- Informazioni su attività terapeutiche, attrezzature e ausili;
- Partecipazione ai GLH scolastici.

Alle famiglie, oltreché agli insegnanti ed educatori, è inoltre sempre garantito l'accesso alla struttura, in un clima di collaborazione e confronto costruttivo, per assicurare all'attività terapeutica continuità e coerenza anche in ambito domestico e scolastico.

2.2 Finalità servizio

Il servizio riabilitativo ambulatoriale per l'età evolutiva ha come finalità la presa in carico di disturbi neurologici, psicopatologici, dello sviluppo e neuropsicologici all'interno di quadri specifici o in comorbidità con il deficit cognitivo, e la prevenzione dell'aggravamento clinico tipico delle prime fasce di età dello sviluppo. Le patologie oggetto d'intervento riabilitativo multidisciplinare includono disturbi della prima e della seconda infanzia, quali disturbi dell'area neuromotoria e prassica (paralisi cerebrale infantile, disprassia, sindromi ipotoniche), dell'area linguistico-comunicativa (disturbi specifici del linguaggio sia sul versante espressivo che di comprensione verbale; disturbi della comunicazione; ipoacusie neurosensoriali o miste), dello sviluppo (disturbi

del neurosviluppo comprendenti i disturbi dello spettro autistico) e degli apprendimenti scolastici (dislessia evolutiva, disgrafia, discalculia). Particolare attenzione è rivolta anche ai quadri in comorbidità con il ritardo mentale e/o con le sindromi genetiche, le cui manifestazioni primarie sono rappresentate dal ritardo cognitivo.

2.3 Responsabile della struttura organizzativa

Responsabile della struttura e delle attività in essa svolte è il Direttore Sanitario dott. Rocco Farruggia. Il Direttore Sanitario è presente presso la sede del Centro. I suoi contatti sono:

Tel. 06/9858780 – 06/9859484 / Email r.farruggia@Centroargos.it

2.4 Figure professionali

Il gruppo di lavoro è costituito da un'équipe multidisciplinare, responsabile per la qualità degli interventi svolti. Gli Operatori sono in possesso di titoli di studio legalmente riconosciuti e adeguati allo svolgimento delle attività proposte. Le attività sono coordinate e monitorate dal Direttore sanitario del Centro. Attualmente sono in organico attivo presso il Centro Argos:

- n. 2 neuropsichiatri infantili
- n. 1 psicologo/psicoterapeuta
- n. 6 neuro psicomotricisti, dei quali 5 con formazione ABA
- n. 1 fisioterapista
- n. 5 logopedisti
- n. 1 ortottista
- n. 1 terapeuta occupazionale
- n. 2 musicoterapisti
- n. 1 assistente sociale

2.5 Orari di apertura

Il Centro è aperto tutti i giorni dal lunedì al sabato. Dal lunedì al venerdì con orario 9.30 - 19.30, il sabato con orario 9.30 - 13.30.

2.6 Prestazioni erogate

Nel contesto dei singoli progetti riabilitativi, sono attuati trattamenti riabilitativi e/o educativi. Tali trattamenti, individuali o in piccoli gruppi, hanno una durata di 60 minuti e si svolgono secondo il contenuto e la frequenza previsti dal PRI, in giorni e orari concordati con la famiglia e, per bambini in età scolare, sempre preservando la frequenza scolastica.

2.7 Servizi di riabilitazione in convenzione con il S.S.N

Il Centro svolge attività riabilitativa in modalità estensiva, con presa in carico globale dell'Utente sulla base del programma riabilitativo predisposto al momento della presa in carico.

Specificatamente i servizi in convezione sono:

- Terapia Logopedica
- Terapia Neuromotoria
- Terapia Neuropsicomotoria
- Terapia ortottica
- Sostegno psicologico
- Interventi Educativi

2.8 Modalità di accesso al servizio in convenzione con il S.S.N.

L'accesso degli Utenti alle prestazioni erogate in regime di accreditamento regionale è regolato sulla base delle leggi e delle disposizioni vigenti che prevedono la presa in carico globale per patologie complesse. La richiesta di accesso ai servizi riabilitativi convenzionati avviene tramite prescrizione del Medico specialista di riferimento per la specifica disabilità operante in struttura pubblica (ospedaliera o territoriale). Al momento della presentazione dell'impegnativa rilasciata dallo specialista di riferimento, entrambi i genitori/tutori dell'Utente compilano e firmano il modulo per la richiesta d'accesso, ad attestazione della richiesta stessa. Ogni richiesta è valutata e inserita nella lista di attesa, secondo le modalità indicate nella specifica procedura di gestione (Allegato A).

Per ricevere informazioni più dettagliate sulle modalità di accesso gli Utenti possono rivolgersi allo sportello informativo operativo presso il Centro Argos, in Nettuno - via Santa Maria Goretti 208 il lunedì ed il mercoledì dalle 14.40 alle 16.30 (tel. 06 98 59 484 – 06 98 58 780).

2.9 Attività privata ambulatoriale

Il Centro effettua valutazioni diagnostiche ed interventi riabilitativi di interesse neuropsichiatrico in regime privato e più precisamente:

- Valutazione medico specialistica (neuropsichiatra infantile)
- Valutazione logopedica
- Valutazione neuropsicomotoria
- Valutazione psicodiagnostica

Le prestazioni sanitarie erogate dal Centro in regime privato sono:

- Terapia riabilitativa logopedica
- Terapia riabilitativa neuropsicomotoria
- Terapia riabilitativa fisioterapica
- Terapia psicologica
- Terapia abilitativa all'uso degli strumenti compensativi
- Parent training
- Terapia ortottica

La richiesta di prestazioni private può essere effettuata telefonicamente o recandosi presso la segreteria del Centro.

Per le attività riabilitative, la quota mensile, calcolata sul numero delle prestazioni previste da calendario, si salda in anticipo, entro il 10 di ciascun mese. In caso di assenza del terapeuta, o comunque d'impossibilità da parte del Centro ad erogare le prestazioni previste, queste saranno recuperate in giorni ed orari compatibili con le esigenze del planning generale e della famiglia, o eventualmente rimborsate detraendole dalla retta del mese successivo. In caso di assenza del bambino, a prescindere dalla motivazione, le prestazioni non effettuate non sono recuperabili.

2.10 Dimissioni dal servizio

Il processo di dimissione si attua al raggiungimento degli obiettivi previsti nel PRI e/o su richiesta dei familiari. Un'osservazione multidisciplinare conclusiva definisce in dimissione l'efficacia dei trattamenti eseguiti.

2.11 Richiesta della cartella clinica e/o documentazione specifica

Dopo la dimissione/chiusura del progetto riabilitativo le famiglie possono richiedere la documentazione clinica, che comprende la cartella personale da cui risultano le generalità complete, la diagnosi di entrata, l'anamnesi familiare e personale, l'esame obiettivo, eventuali esami specialistici, il programma terapeutico comprensivo degli aspetti riabilitativi. Inoltre è possibile richiedere un'attestazione di conclusione progetto con le valutazioni specialistiche effettuate a conclusione del PRI dai singoli operatori coinvolti nel percorso riabilitativo.

Tali richieste sono presentate dai genitori/tutori del minore attraverso specifica modulistica disponibile in segreteria, debitamente compilata e controfirmata.

2.12 Caratteristiche della struttura e modalità di accesso

Tutte le attività si svolgono presso la sede del Centro Argos, in Nettuno, via Santa Maria Goretti n. 208 (ex n. 78/A).

La struttura garantisce la completa fruibilità degli spazi da parte degli Utenti affetti da diverse tipologie di disabilità, in completa assenza di barriere architettoniche sia all'interno sia all'esterno del Centro. La struttura risponde inoltre alle norme relative ai requisiti strutturali e tecnologici generali in materia di protezione anticendio, acustica, antisismica, elettrica e accessibilità, così come previsto dall'attuale regime autorizzativo. Il Centro offre quindi in un ambiente sicuro, accessibile e familiare, la fruizione dei seguenti spazi interni ed esterni:

- Stanze per le attività, con caratteristiche di funzionalità e attrezzature necessarie nel rispetto della normativa vigente;
- Spazi per la socializzazione e le attività ricreative;
- Spazi per gli uffici e il personale;
- Numero adeguato di servizi igienici in relazione alla tipologia dell'Utenza;
- Piscina e spogliatoio per attività di idrokinesiterapia e acquaticità.

È presente un parcheggio interno a uso esclusivo degli Utenti e dei loro familiari, attiguo all'ingresso principale del Centro.

Il Centro Argos è raggiungibile in auto e in autobus.

Per chi proviene da Nettuno è disponibile il servizio navetta urbano con partenza dalla stazione ferroviaria di Nettuno e fermata di fronte all'ingresso del Centro, mentre per chi proviene da altri Comuni è possibile raggiungerci attraverso il servizio BusCotral attraverso varie linee in funzione della provenienza.

SEZIONE 3: Percorsi assistenziali e Standard di Qualità

3.1 Percorsi assistenziali

Le prestazioni fornite all'interno del Centro Argos rientrano all'interno di un percorso assistenziale riabilitativo di tipo estensivo. I trattamenti riabilitativi sono effettuati in regime ambulatoriale sia attraverso attività convenzionata che attraverso attività privata.

In entrambi i casi è prevista una presa in carico dell'utente attraverso:

- A. una valutazione globale (neuropsichiatrica, neuropsicomotoria e/o logopedica e/o psicologica);
- B. la definizione degli obiettivi riabilitativi ed educativi, con la predisposizione di un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI);
- C. la verifica periodica del raggiungimento degli obiettivi.

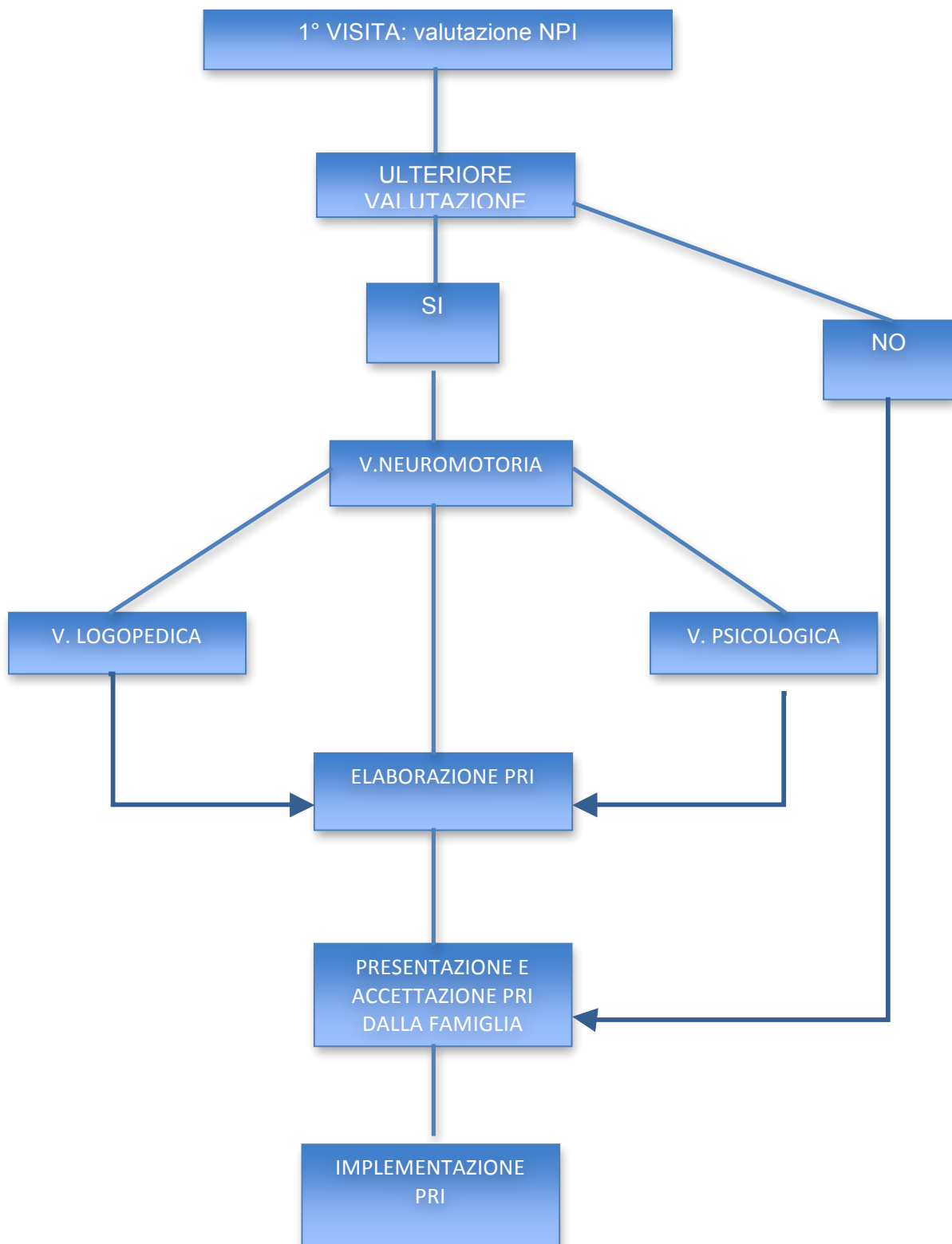
In accordo con i presupposti riabilitativi-educativi dichiarati nel PRI, tutte le attività sono svolte in un clima sereno e favorevole all'interazione fra terapeuta, bambino, famiglia e insegnanti. Le attività mirano al raggiungimento di obiettivi a breve e lungo termine, esplicitati nel PRI, utilizzando metodologie, sussidi e strumenti per realizzare un intervento che tenga conto dei bisogni dell'Utente, nel rispetto dei suoi tempi.

All'interno dei singoli PRI sono inserite attività terapeutiche riferibili ai seguenti percorsi di riabilitazione:

- Percorsi di abilitazione/riabilitazione Neuropsicomotoria
- Percorsi di abilitazione/riabilitazione logopedica
- Percorsi di terapia occupazionale
- Percorsi di sostegno psicologico
- Percorsi educativi

Tali percorsi assistenziali mirano prevalentemente al trattamento e alla riabilitazione di quadri clinici che rientrano all'interno dei disturbi del neurosviluppo.

Di seguito si sintetizza, attraverso un diagramma di flusso, l'iter riabilitativo implementato per ogni utente.



3.2 Meccanismo di coordinamento

Tutte le attività riabilitative sono svolte da un'équipe multidisciplinare guidata e supervisionata da uno psicologo con specifiche funzioni di coordinamento. Tale figura, nello svolgimento delle proprie attività, fa riferimento principalmente al meccanismo di coordinamento basato sulla supervisione diretta, operata esplicitamente dal coordinatore, che assume la responsabilità ed il controllo del lavoro degli altri.

Attualmente tale ruolo è ricoperto dalla dott.ssa Mariangela D'Aietti, psicologa/psicoterapeuta, che oltre a gestire il coordinamento diretto degli operatori del Centro si occupa di gestire i contatti con le famiglie, con le scuole e con ulteriori professionisti esterni che collaborano al progetto riabilitativo dell'utente seguito presso il Centro Argos.

Il coordinatore è presente quotidianamente presso il Centro e risponde ai seguenti recapiti:

tel. 06/9858780 – 06/9859484 / Email mariangela@centroargos.it

3.3 Gestione Qualità: Monitoraggio dei percorsi di processo e di esito

Per il monitoraggio dei percorsi di processo e di esito si fa riferimento al Manuale di Qualità del Centro Argos e alle relative Procedure Operative e Istruzioni.

SEZIONE 4: Meccanismi di tutela

4.1 Diritti e Doveri degli Utenti (Bambini/Adolescenti e loro Familiari)

DIRITTI

1. L'Utente ha diritto di essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana, della libertà della persona e delle proprie convinzioni etiche valoriali e delle credenze religiose.
2. L'Utente ha diritto di ottenere dalla struttura socio-sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
3. L'Utente ha diritto di ottenere dagli operatori che lo seguono, informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
4. L'Utente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto alle terapie o interventi. Ove il terapeuta raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di un'informazione diretta (come nell'età

evolutiva), la stessa dovrà essere fornita ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria, salvo espresso diniego del paziente adulto.

5. L'Utente ha altresì diritto di essere informato sulla possibilità d'indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al punto precedente.

6. L'Utente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ogni altra circostanza che lo riguardino, rimangano segreti.

7. L'Utente ha diritto di proporre, esposti per iscritto e in forma non anonima, alla segreteria, segnalazioni e suggerimenti che debbono essere esaminati dalla Direzione. Trascorso un tempo utile per acquisire gli elementi del caso (comunque entro 30 giorni lavorativi), l'Utente viene tempestivamente informato sull'esito di tale valutazione.

8. L'Utente ha il diritto di conoscere la presente Carta dei Servizi.

DOVERI

1. L'Utente, quando accede alla struttura, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Utenti, con la volontà di collaborare con il personale medico, psicologico, tecnico-riabilitativo e con la direzione della sede in cui si trova.

2. L'accesso in una struttura socio-sanitaria esprime da parte dell'Utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale operativo, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

3. L'Utente, o il suo Familiare in caso di soggetti in età evolutiva, all'atto della presa in carico è tenuto a compilare la scheda anagrafica e a consegnare la prescrizione del medico. I genitori dei bambini, qualora il progetto riabilitativo preveda la loro partecipazione, sono tenuti a collaborare nelle forme indicate.

4. È dovere di ogni Utente 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 tempi e risorse.

5. L'Utente è tenuto a mantenere un comportamento di decoro nei luoghi di aggregazione rispettando gli altri Utenti e gli Operatori.

6. L'Utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.

7. Il personale socio-sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del Centro e per il benessere degli Utenti.

8. L'Utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

9. Chiunque si trovi nella struttura è chiamato al rispetto degli orari stabiliti dalla Direzione, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica. L'Utente che non possa essere presente alle attività nei giorni ed orari concordati per cause esterne al Centro, deve darne avviso almeno 24 ore prima, salvo motivi insorti in modo inaspettato.

10. Secondo le indicazioni regionali, nel regime non residenziale in caso di assenza prolungata (più di sette giorni continuativi) e non giustificata, l'Utente dovrà essere dimesso e sostituito con altro Utente. Le certificazioni giustificative delle assenze dovute a motivi di salute sono pertanto sempre necessarie per assenze maggiori di tale periodo. L'Utente è tenuto a consegnare copia del foglio di ricovero in caso di ricovero ospedaliero.

Tali disposizioni sono riportate nell'“Informativa per le famiglie / Regolamento” (Allegato B), messo a disposizione di tutti gli Utenti al momento della presa in carico.

4.2 La gestione dei reclami e dei suggerimenti

Il Centro Argos è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o di mancato rispetto di impegni assunti.

La gestione dei reclami sarà governata a livello centrale attraverso il Responsabile della Gestione Qualità, in collaborazione con la Direzione Sanitaria del Centro Argos. E' disponibile in Segreteria la modulistica da compilare per la presentazione scritta del reclamo/suggerimento.

I reclami/suggerimenti sono registrati, al fine di creare una banca dati in cui poter archiviare tutte le informazioni raccolte, e gestiti secondo una specifica procedura articolata nelle tre fasi di accoglienza, trattamento e risposta, riportata in dettaglio nel Manuale della Qualità del Centro Argos.

Il Direttore Amministrativo

Dott.ssa Agatina Puliatti

Il Direttore Sanitario

Dott. Rocco Farruggia

Per informazioni

Argos. Centro di riabilitazione per bambini e adolescenti

00048 – Nettuno (Roma), via Santa Maria Goretti 208 (ex 78/A)

Tel. / Fax 06 98 58 780 - 06 98 59 484

Email: info@centroargos.it

www.centroargos.it

Orari: dal lunedì al venerdì 9.30-19.30 – sabato 9.00-13.00

Argos srl - Sede Legale 00196 Roma – Via E. Gianturco, 4 – Tel/Fax 063219838

Legali rappresentanti Avv. Placido Puliatti – Dott.ssa Agatina Puliatti

Direttore Sanitario Dott. Rocco Farruggia r.farruggia@centroargos.it

Direttrice Amministrativa Dott.ssa Agatina Puliatti a.puliatti@centroargos.it

Polizza Assicurativa R.C. ITAS Mutua n. 64/M11515780

Titolare Trattamento Dati Dott.ssa Agatina Puliatti

Responsabile Protezione Dati Ing. Beatrice Renzi