

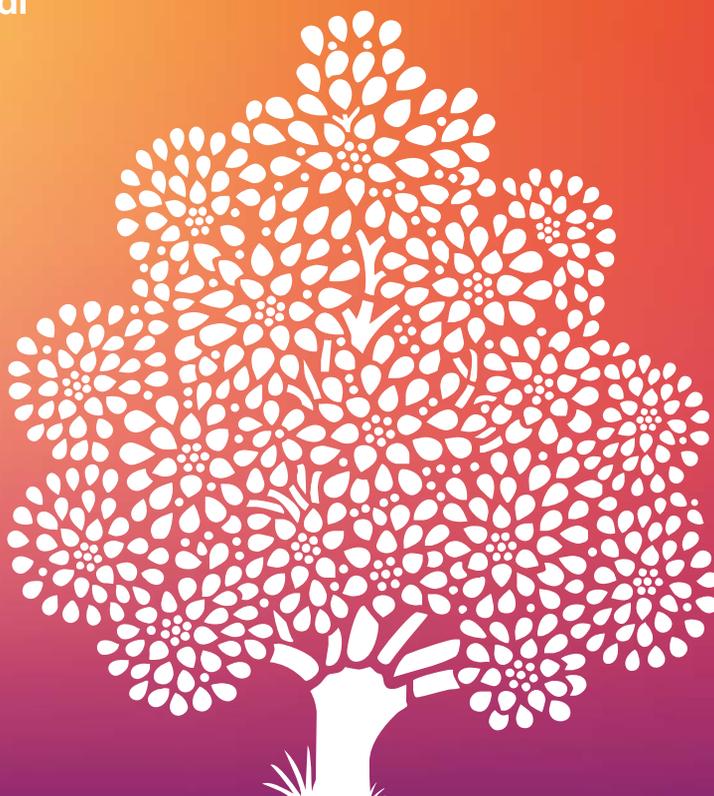


**CentroArgos**

Centro di riabilitazione  
per bambini e adolescenti

# CARTA DEI SERVIZI

Ci prendiamo cura  
dei più piccoli  
con i bisogni  
più grandi



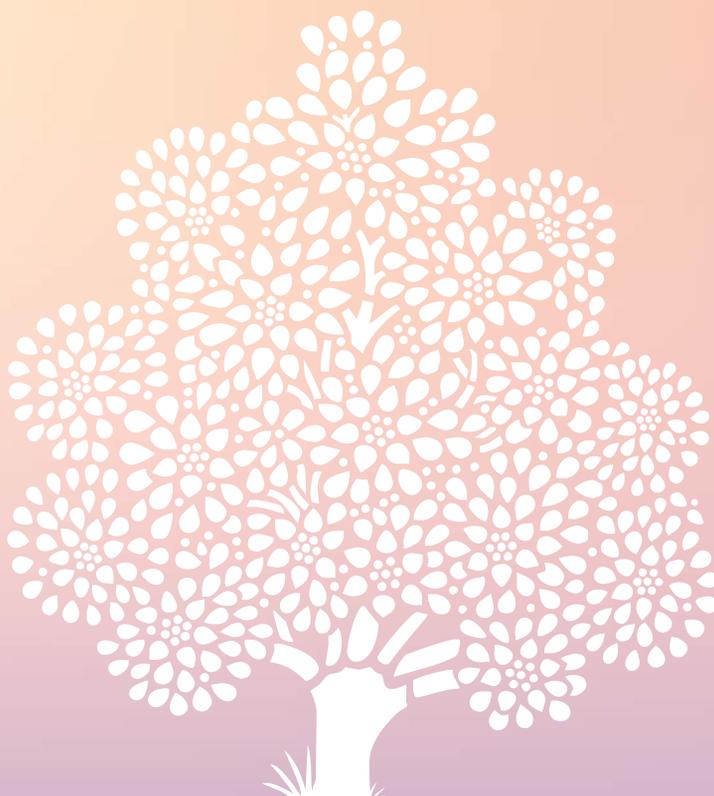


# CentroArgos

Centro di riabilitazione  
per bambini e adolescenti

# CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei servizi**, redatta a cura dell'Amministrazione e della Direzione sanitaria, è uno strumento a disposizione degli utenti e ha lo scopo di rendere accessibili i servizi del **Centro Argos**, assicurando piena informazione sui modi, i contenuti e la capacità delle prestazioni.



# Indice

## SEZIONE PRIMA

---

### *Presentazione del Centro Argos*

Chi siamo .....	5
Ambito territoriale .....	6
Visione, missione e impegni .....	6
Valori .....	7

## SEZIONE SECONDA

---

### *Informazioni sul servizio, le prestazioni e la struttura*

Finalità del servizio .....	9
Prestazioni erogate .....	9
Medico responsabile .....	11
Figure professionali .....	11
Orari e recapiti .....	11
Modalità di erogazione .....	12
Attività in convenzione con il Servizio sanitario regionale .....	12
Accesso alle attività in convenzione .....	12
Inserimento in lista di attesa .....	13
Assenze .....	13
Attività privata .....	13
Listino prezzi e regolamento delle assenze .....	13

Altri progetti .....	14
Dimissioni dal servizio .....	14
Richiesta di documentazione sanitaria .....	14
La sede del Centro Argos .....	15

#### SEZIONE TERZA

---

### *Percorsi assistenziali e standard di qualità*

Percorsi assistenziali .....	17
Coordinamento delle attività .....	18
Gestione e standard di qualità .....	18

#### SEZIONE QUARTA

---

### *Meccanismi di tutela*

Diritti e doveri .....	21
Materiale informativo .....	22
Suggerimenti, segnalazioni e reclami .....	22

## *Presentazione del Centro Argos*

### Chi siamo

**Argos, Centro di riabilitazione per bambini e adolescenti** (già *Argos Centro per la vista e lo sviluppo in età evolutiva*) è nato nel 2007 come Centro di abilitazione/riabilitazione e educazione per minori con deficit visivo e altre disabilità sensoriali, neuromotorie e cognitive (pluridisabilità) e per la formazione, l'informazione e il sostegno delle famiglie coinvolte.

La forte richiesta del territorio e l'intento dell'Amministrazione di utilizzare al meglio le risorse e gli specialisti del **Centro Argos** hanno poi determinato un'estensione dell'area d'intervento a tutti i disturbi del neurosviluppo nei bambini e ragazzi assistiti, pur senza dimenticare l'iniziale vocazione riabilitativa sugli aspetti sensoriali.

Oggi si offrono trattamenti abilitativi/riabilitativi per l'intera gamma dei disturbi dell'età evolutiva e, in dettaglio, 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.

I trattamenti si eseguono in regime estensivo, ambulatoriale e domiciliare, e intendono consentire l'acquisizione o il recupero e la rieducazione funzionale delle abilità, in un contesto multidisciplinare pensato per garantire un intervento completo sulla disabilità.

Per ogni bambino/ragazzo è elaborato un *Progetto riabilitativo individuale (PRI)* che, tenendo conto del modello biopsicosociale, è proposto e attuato da un'équipe interprofessionale che, in accordo con la famiglia, definisce obiettivi, risorse, tempi, interventi e modi di monitoraggio e verifica.

Il **Centro Argos** è autorizzato e accreditato per lo svolgimento di attività in convenzione con il Servizio sanitario regionale (DCA n. 30 del 7.2.2020).

In collaborazione con la ASL Roma 6, il **Centro Argos** eroga servizi socio-riabilitativi nell'ambito del Progetto INPS (ex gestione INPDAP) **Home Care Premium**, in favore di bambini e ragazzi figli di dipendenti pubblici.

Attività privata è rivolta alle famiglie che ne facciano richiesta.

Impegno e finalità del **Centro Argos** sono sostenuti dalla **Fondazione Placido Puliatti ETS** che dal 2006 è attiva nella realizzazione di progetti educativi e terapeutici.

## Ambito territoriale

Il **Centro Argos** si trova nel comune di Nettuno, provincia di Roma, in via Santa Maria Goretti 208, località Tre Cancelli ed è parte del Distretto sanitario DH6 della **ASL Roma 6**.

Per la specificità dei servizi offerti, rivolti esclusivamente a minori, e per la posizione al confine fra le province di Roma e Latina, accoglie un'utenza molto ampia, interessando i comuni di Nettuno, Anzio, Ardea, Pomezia, Velletri, Lariano (ASL Roma 6) e Aprilia, Cisterna e Latina (ASL Latina).

## Visione, missione e impegni

***I più piccoli con i bisogni più grandi:*** sono loro, bambini e adolescenti con disabilità neuromotorie, sensoriali e cognitive, insieme alle loro famiglie, la ragion d'essere del **Centro Argos**, che è punto di riferimento per l'abilitazione, la riabilitazione e il sostegno educativo in età evolutiva sul territorio del litorale romano e dell'agro pontino e che offre un servizio qualificato, specializzato e multidisciplinare.

L'Amministrazione e tutto il personale del **Centro Argos** hanno per questo intrapreso e svolto con tenacia un lungo percorso che ha portato all'accreditamento regionale della struttura e 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 di vita delle loro famiglie.

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).

Il **Centro Argos** 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, sensoriali, cognitive;

- **mantenere** un livello di comprovata affidabilità dei servizi per mezzo della validità delle prestazioni erogate;
- **assicurare** l'informazione degli utenti;
- **garantire** un'accoglienza confortevole, con particolare riguardo alle famiglie dei bambini e ragazzi assistiti;
- **perseguire** una politica di gestione delle risorse umane tesa a assicurare che il personale sia motivato e coinvolto nel proprio lavoro, con consapevolezza e partecipando 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 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/ragazzi (ASL, Servizi sociali, Scuole, Associazioni);
- **attuare** una politica di comunicazione tesa a rendere rappresentativo il **Centro Argos** sul territorio, con conseguente aumento della fiducia degli utenti verso i servizi e le prestazioni erogate;
- **curare** l'attività di comunicazione (*service design*) con l'obiettivo di migliorare l'esperienza in termini di qualità e interazione tra il **Centro Argos**, i bambini e i ragazzi assistiti, e le loro famiglie;
- **tendere** all'ottimizzazione dell'efficienza dei servizi offerti.

## Valori

Nel perseguire i propri obiettivi e per lo svolgimento delle attività, il **Centro Argos** si ispira a specifici valori, a tutela dell'utenza e alla base del modello organizzativo:

- 1. Centralità della persona con disabilità**, che si attua nel diritto alla libertà di scelta del luogo e dei modi di cura e nel diritto all'informazione circa le prestazioni erogate e le norme di accesso ai servizi;
- 2. Eguaglianza** nell'erogazione di servizi e prestazioni, a prescindere dalle differenze di sesso, religione, lingua, idee politiche e condizioni psicofisiche e socioeconomiche;

- 3. Imparzialità** di tutti i soggetti operanti nel Centro, che si impegnano ad agire in maniera imparziale, neutrale, obiettiva;
- 4. Continuità e regolarità** dei servizi e delle prestazioni, garantendo in caso d'interruzioni o funzionamenti irregolari misure idonee per evitare o ridurre disagi;
- 5. Diritto alla scelta**, garantita dagli operatori addetti all'erogazione dei servizi che si 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 senza spreco di risorse;
- 8. Rispetto della privacy** (tutela della riservatezza) di utenti e operatori in attuazione della normativa vigente (Regolamento UE 2016/679).

## *Informazioni sul servizio, le prestazioni e la struttura*

### Finalità del servizio

Il servizio riabilitativo ambulatoriale e domiciliare per l'età evolutiva ha come finalità la presa in carico di bambini e ragazzi che presentino disturbi neurologici, psicopatologici, dello sviluppo e neuropsicologici all'interno di quadri specifici o in comorbidità con il deficit cognitivo.

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, disturbi della comunicazione, ipoacusie neurosensoriali o miste), disturbi del neurosviluppo (ritardo psicomotorio, ritardo mentale, disturbi dello spettro autistico), disturbi di apprendimento (dislessia evolutiva, disgrafia, discalculia), ritardi delle acquisizioni nei disturbi visivi (ipovisione, cecità).

### Prestazioni erogate

Le attività che il **Centro Argos** propone, organizzate in *Progetti riabilitativi individuali (PRI)*, sono:

- **valutazione e osservazione**, finalizzate alla definizione della diagnosi e del profilo di disabilità, oltre al monitoraggio *in itinere* del percorso riabilitativo. La valutazione può includere: la prima visita medica del neuropsichiatra infantile, le successive visite di controllo, la somministrazione di test inerenti il neurosviluppo, test cognitivi e test proiettivi e della personalità, l'osservazione di gioco e comportamentale, la valutazione ortottica, la valutazione protesica;
- **riabilitazione logopedica**, per disturbi del linguaggio e della comunicazione in età evolutiva, con tecniche di riabilitazione anche attraverso comunicazione aumentativa alternativa, linguaggio dei segni, metodo PROMPT, e trattamenti logopedici per i disturbi dell'apprendimento;
- **riabilitazione fisioterapica**, per il miglioramento delle performance neuromotorie, con l'obiettivo del miglior recupero delle funzioni compromesse in seguito ad eventi patogeni o lesionali, potenziando le abilità residue e contenendo la disabilità;
- **riabilitazione neuropsicomotoria**, per il miglioramento e il recupero delle funzioni motorie di base, sia grosso sia finimotorie, e per il 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;

- **riabilitazione ortottica**, integrata con attività di riabilitazione neuropsicomotoria e riabilitazione logopedica;
- **potenziamento cognitivo e attentivo**, con interventi su attenzione, percezione, memoria, gnosie, prassie, ideazione, logica, processi di pensiero a diversi livelli di sviluppo, anche con l'uso di strumenti informatici e altre tecnologie;
- **terapia psicologica**, attraverso interventi di sostegno individuale o di gruppo, rivolti a bambini/ragazzi e alle loro famiglie durante il percorso riabilitativo e attività psicoeducative per l'acquisizione di specifiche abilità personali e per l'aumento delle *life skills*;
- **terapia occupazionale**, con interventi che utilizzano attività espressive, artigianali, di gioco e della vita quotidiana. Le attività, sia individuali sia di gruppo, sono finalizzate al recupero e all'uso ottimale di funzioni, con lo scopo di aiutare il bambino/ragazzo ad adattarsi alle richieste di partecipazione dell'ambiente domestico, scolastico e sociale;
- **musicoterapia**, intervento psicoeducativo basato sul rapporto tra corpo e suono, vibrazione e risonanza corporea. Con l'impiego di strumenti musicali si sviluppa un dialogo sonoro tra terapeuta e bambino, capace di stabilire un'armonia empatica;
- **idrokinestoterapia**, attività abilitativa/riabilitativa in acqua volta a favorire i movimenti spontanei e il rilassamento, migliorando l'organizzazione sensorimotoria. Il corpo è stimolato, sostenuto e protetto dal massaggio continuo dell'acqua.

Tutte le attività abilitative/riabilitative sono affiancate da **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 d'informazione psicoeducativa;
- informazioni su attività terapeutiche, attrezzature e ausili;
- partecipazione ai GLO scolastici.

Alle famiglie, oltre che agli insegnanti, assistenti e educatori, è 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.

## Medico responsabile

La Direzione sanitaria è affidata a un medico neuropsichiatra infantile, responsabile della struttura e delle attività in essa svolte.

È sempre a disposizione degli operatori e dell'utenza, previo appuntamento.

## Figure professionali

Il gruppo di lavoro è costituito da un'équipe multidisciplinare, responsabile per la qualità degli interventi e coordinata dalla Direzione sanitaria. Gli operatori sono in possesso di titolo di studio legalmente riconosciuto e adeguato allo svolgimento delle attività e sono riconoscibili tramite cartellino identificativo, che ne indica nome e qualifica.

Operano presso il **Centro Argos** le seguenti figure professionali:

- neuropsichiatri infantili
- psicologi/psicoterapeuti
- logopedisti
- fisioterapisti
- terapisti della neuropsicomotricità in età evolutiva
- ortottisti
- terapisti occupazionali
- educatori professionali
- musicoterapisti
- idrokinesiterapisti

## Orari e recapiti

Il **Centro Argos** è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00 e il sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00.

La Segreteria è a disposizione degli utenti negli orari di apertura del Centro. Indirizzo: via Santa Maria Goretti 208, loc. Tre Cancelli, 00048 Nettuno (RM). Telefono: 06 98 58 780 – 06 98 59 484. E-mail: [info@centroargos.it](mailto:info@centroargos.it). Sito: [centroargos.it](http://centroargos.it).

Il **Centro Argos** è chiuso per quattro settimane nel mese di agosto e per una settimana nel mese di dicembre, fra le feste di Natale e Capodanno.

## Modalità di erogazione

Le attività si svolgono in modalità ambulatoriale e domiciliare.

I trattamenti ambulatoriali, individuali o in piccoli gruppi, hanno una durata di 60 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.

I trattamenti domiciliari sono effettuati presso il domicilio dell'utente in giorni e orari proposti dalla Segreteria alla famiglia e rispondono a esigenze particolari, quali l'impossibilità dell'utente di raggiungere il Centro per grave disabilità o la necessità di svolgere programmi di adattamento specifici in ambiente domestico e di vita quotidiana.

Sono previste attività in teleriabilitazione quando necessarie per garantire la continuità terapeutica del PRI.

L'accesso può avvenire in regime di convenzione con il Servizio sanitario regionale, con richiesta di attività privata o aderendo ad altri progetti attivi presso il **Centro Argos**.

## Attività in convenzione con il Servizio sanitario regionale

L'attività in convenzione con il Servizio sanitario regionale si svolge in modalità estensiva, con presa in carico globale dell'utente sulla base del programma riabilitativo predisposto al momento dell'accesso (PRI).

I servizi offerti sono:

**terapia logopedica; terapia neuromotoria; terapia neuropsicomotoria; terapia occupazionale; terapia ortottica; sostegno psicologico; interventi educativi.**

### Accesso alle attività in convenzione

L'accesso degli utenti è regolato sulla base delle leggi e delle disposizioni vigenti, che prevedono la presa in carico per disabilità complesse, e avviene *“tramite visita del medico specialista di riferimento per la specifica disabilità, su richiesta del Medico di medicina generale (MMG) o del Medico Pediatra di libera scelta (MPLS), che indica la/le problematica/che clinica/che da valutare”* (DPCA n. 319/2015).

### **Inserimento in lista di attesa**

Per l'inserimento in lista di attesa la famiglia invia una mail a: [info@centroargos.it](mailto:info@centroargos.it) indicando nome del bambino, data di nascita, indirizzo di residenza, nome del genitore, contatto telefonico e allegando impegnativa della ASL con diagnosi del medico specialista per la specifica disabilità (neuropsichiatra infantile).

Ogni richiesta è inserita in lista di attesa con un punteggio come riportato nella specifica procedura di gestione (consultabile in [centroargos.it](http://centroargos.it)).

### **Assenze**

Gli utenti che non possono essere presenti alle attività nei giorni e orari concordati devono darne avviso almeno 48 ore prima, salvo motivi inaspettati, inviando una mail a: [assenze@centroargos.it](mailto:assenze@centroargos.it).

Inoltre, in base alla più recente normativa regionale *“in regime non residenziale è ammessa una percentuale di assenze pari al 40% sul totale degli accessi previsti dal PRI in caso di minori...”* e *“in caso di assenza prolungata per più di 20 giorni consecutivi, considerata la possibile compromissione dell'efficacia del trattamento riabilitativo, la ASL effettua la rivalutazione del bisogno socio-assistenziale-riabilitativo dell'utente e definisce, in accordo con l'équipe riabilitativa, la possibilità di proseguire il percorso riabilitativo intrapreso, ovvero la necessità di rimodulare lo stesso...”* (DGR n. 138/2022 in BUR n. 28 del 31.3.2022).

## **Attività privata**

Presso il **Centro Argos** si eseguono valutazioni diagnostiche e interventi riabilitativi come elencati in *Prestazioni erogate* (pagg. 9-10) anche in regime privato, con modalità ambulatoriale e domiciliare.

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

Il **Centro Argos** è autorizzato al rilascio di **Certificazioni DSA** (disturbi specifici di apprendimento) valide ai fini scolastici, Tabella 3 - DGR 32/2020 e LR 4/2023-RR 20/2019).

### **Listino prezzi e regolamento delle assenze**

I costi delle attività private sono riportati in *Listino prezzi*, affisso in Segreteria. La quota mensile, calcolata sul numero delle prestazioni previste da calenda-

rio, si salda in anticipo, entro il 10 di ciascun mese. In caso di assenza del terapeuta, o comunque di impossibilità da parte del Centro a erogare le prestazioni previste, queste sono recuperate in giorni e orari compatibili con le esigenze del *planning* generale e della famiglia, o eventualmente rimborsate detraendole dalla retta del mese successivo. In caso di assenza dell'utente, a prescindere dalla motivazione, le prestazioni non effettuate non sono recuperabili.

## Altri progetti

Presso il **Centro Argos** si sono realizzati negli anni diversi progetti socio-riabilitativi, con l'intento di integrare la proposta terapeutica e educativa per i bambini e ragazzi del territorio.

Sono attualmente in corso:

- il progetto **Home Care Premium** dell'INPS – ex Gestione INPDAP per i figli di dipendenti pubblici, che il **Centro Argos** gestisce con la ASL Roma 6 offrendo attività di idrokinesiterapia. Le modalità di accesso sono previste da specifico bando consultabile su [inps.it](http://inps.it).
- i progetti **Passo dopo Passo**, **In assenza di gravità**, **L'espressione del sé**, **Crescere è una danza** offerti dalla **Fondazione Placido Puliatti ETS**, che integrano i percorsi abilitativi/riabilitativi dei bambini e ragazzi con disabilità.

Per informazioni e adesioni ai progetti è a disposizione la Segreteria.

## Dimissioni dal servizio

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

## Richiesta di documentazione sanitaria

Durante lo svolgimento del *PRI* è possibile chiedere referto della valutazione iniziale e certificazione delle attività in corso. In dimissione sono disponibili copia della cartella riabilitativa e relazioni conclusive degli operatori coinvolti nel percorso terapeutico.

Per la richiesta di documentazione sanitaria gli utenti sottoscrivono apposito modulo, disponibile in Segreteria. La consegna della documentazione avviene entro 30 giorni.

## La sede del Centro Argos



La struttura che ospita le attività del **Centro Argos** garantisce la completa fruibilità degli spazi a utenti con disabilità, in assenza di barriere architettoniche sia all'interno sia 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**).

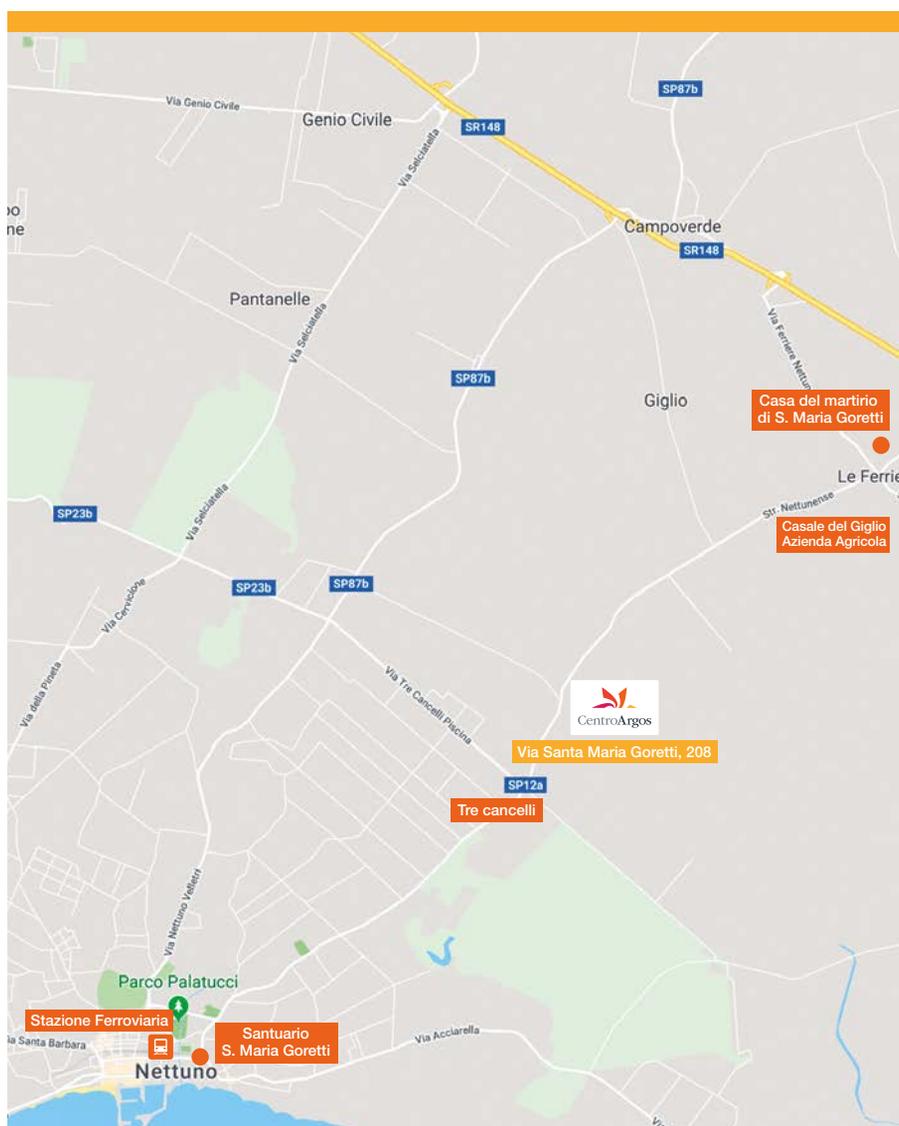
Il **Centro Argos** offre quindi in un ambiente sicuro, accessibile e familiare, l'uso dei seguenti spazi interni ed esterni:

- stanze terapia funzionali e attrezzate;
- piscina coperta e riscaldata per idrokinesiterapia;
- 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;
- area porticata esterna;
- parcheggio interno, attiguo all'ingresso principale del Centro.

Il **Centro Argos** è raggiungibile in auto e in autobus.

**Per chi viene da Nettuno** è disponibile il servizio bus urbano con partenza dalla stazione ferroviaria di Nettuno, che dista circa 6 km, e con fermata di fronte all'ingresso del Centro.

**Per chi viene da altri comuni** è disponibile il servizio BusCotral, con linee diverse in funzione della provenienza.



## *Percorsi assistenziali e standard di qualità*

### **Percorsi assistenziali**

Le prestazioni offerte dal **Centro Argos** rientrano nell'ambito della riabilitazione estensiva, rivolta a bambini e ragazzi con disabilità complessa, spesso multipla, con possibili esiti permanenti, orientata al recupero e alla rieducazione funzionale delle abilità.

I trattamenti riabilitativi, effettuati in regime ambulatoriale e domiciliare, si articolano in **quattro percorsi assistenziali** che prevedono specifiche attività di valutazione, attuazione e monitoraggio, nel rispetto del DCA n. 226/2018 *Riorganizzazione dei percorsi riabilitativi in ambito territoriale e ospedaliero*. Testo Unico e DCA n. 101/2020 *Criteri di eleggibilità ai percorsi di riabilitazione territoriale*.

**Percorso 1** - Disturbi dello spettro autistico;

**Percorso 2** - Disturbi neuro/psicomotori;

**Percorso 3** - Disabilità cognitiva e sindromi genetiche;

**Percorso 4** - Disturbi dell'apprendimento e disturbi del linguaggio.

**In tutti i casi è prevista una presa in carico** del bambino o ragazzo, che comporta:

**A. una valutazione globale** (neuropsichiatrica, neuropsicomotoria e/o logopedica e/o psicologica e/o visiva);

**B. la definizione degli obiettivi riabilitativi e educativi**, con la predisposizione di un **Progetto riabilitativo individuale (PRI)**, realizzato da una équipe multiprofessionale;

**C. la verifica periodica** del raggiungimento degli obiettivi.

In accordo con i presupposti riabilitativi ed educativi dichiarati nel *PRI*, tutte le attività riferibili ai singoli percorsi (neuropsicomotorie, logopediche, visive, occupazionali, educative e di sostegno psicologico) 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, dichiarati nel *PRI*, utilizzando metodologie, sussidi e strumenti per realizzare un intervento che tenga conto dei bisogni dell'utente, nel rispetto dei suoi tempi.

## Coordinamento delle attività

I percorsi assistenziali e le relative attività terapeutiche e educative sono attuati dall'equipe riabilitativa multiprofessionale, con la supervisione del Neuropsichiatra infantile e il coordinamento dello Psicologo.

Al Neuropsichiatra infantile sono affidati compiti di gestione clinica dei casi, definizione e predisposizione del PRI, supervisione dell'equipe terapeutica.

Lo Psicologo è responsabile del coordinamento dei PRI, di gestire i contatti con le famiglie, con le scuole e con altri professionisti che collaborano al progetto riabilitativo ed è a disposizione degli utenti per ogni aspetto inerente il percorso assistenziale (attivazione, svolgimento, continuità, integrazione dei servizi).

## Gestione e standard di qualità

Per la gestione della qualità, con monitoraggio dei percorsi di processo e di esito, si fa riferimento al **Manuale di qualità** del **Centro Argos** e alle relative *Procedure gestionali* e *Istruzioni operative*, disponibili su richiesta.

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 <i>Carta dei servizi</i> e della <i>Carta di accoglienza</i> , aggiornate.

<b>Standard di qualità</b>	<b>Obiettivi/impegni</b>	<b>Indicatori</b>
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'formativa 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.	Questionari di gradimento consegnati agli utenti ad ogni fine progetto.
Rilevazioni positive dalle verifiche sulla soddisfazione degli utenti.	Percentuale di risposte con giudizio globale di <i>soddisfatto</i> o <i>molto soddisfatto</i> $\geq 85\%$ .	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 d'inoltro.
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%.

<b>Standard di qualità</b>	<b>Obiettivi/impegni</b>	<b>Indicatori</b>
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 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 9001/2015.	Certificazione secondo la norma ISO 9001/2015 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.

## *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 Centro Argos 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 Argos** 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 Argos** è disponibile sul sito [centroargos.it](http://centroargos.it).

## Suggerimenti, segnalazioni e reclami

Il **Centro Argos** 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 Argos**.

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*.

L'Amministratrice  
Dott.ssa Agatina Puliatti

La Direttrice sanitaria  
Dott.ssa Licia Facci



## CentroArgos

Centro di riabilitazione  
per bambini e adolescenti

00048 Nettuno (Roma)  
via Santa Maria Goretti, 208

**Telefono:**

06 98 58 780 - 06 98 59 484

**E-mail:**

**[info@centroargos.it](mailto:info@centroargos.it)**

**[centroargos.it](http://centroargos.it)**

**Orari:**

dal lunedì al venerdì,  
dalle ore 8:00 alle 20:00;  
sabato,  
dalle ore 8:00 alle 14:00.

---

### **Argos srl**

**Sede legale**

00196 Roma - via E. Gianturco, 4 - telefono: 06 32 19 838

**Amministratori**

Avv. Placido Puliatti, dott.ssa Agatina Puliatti

**Direttrice sanitaria**

Dott.ssa Licia Facci - **[l.facci@centroargos.it](mailto:l.facci@centroargos.it)**

**Direttrice amministrativa**

Dott.ssa Agatina Puliatti - **[a.puliatti@centroargos.it](mailto:a.puliatti@centroargos.it)**

**Coordinatrice PRI**

Dott.ssa Claudia Rinaldi - **[c.rinaldi@centroargos.it](mailto:c.rinaldi@centroargos.it)**

Polizza assicurativa R.C.

ITAS Mutua n. 64/M11515780

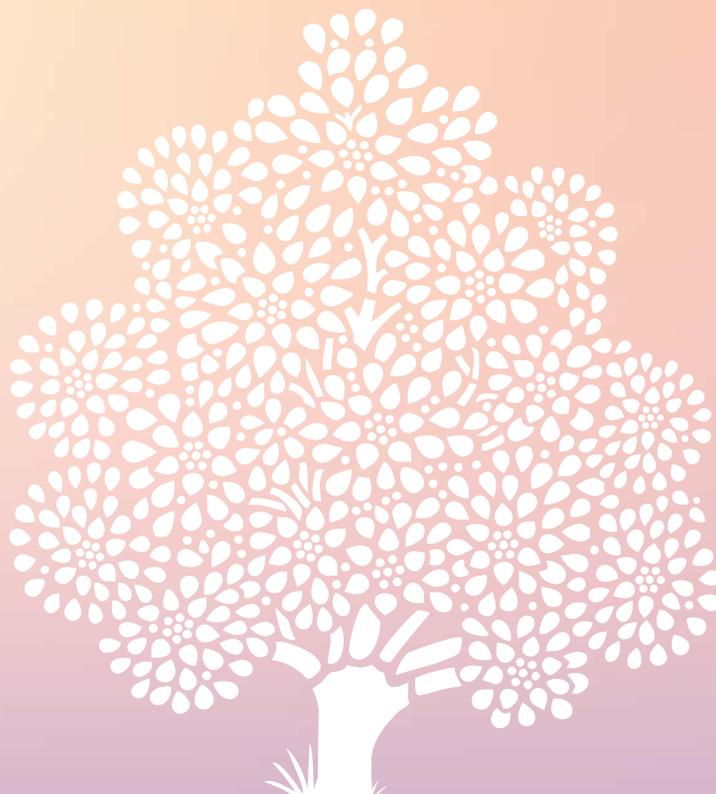
Titolare trattamento dati: **[a.puliatti@centroargos.it](mailto:a.puliatti@centroargos.it)**

Responsabile protezione dati: **[dpo@centroargos.it](mailto:dpo@centroargos.it)**

Revisione gennaio 2023



**Ci prendiamo cura  
dei più piccoli  
con i bisogni  
più grandi**



**Certificazione  
ISO 9001 : 2015**

**AI 5065**





# CentroArgos

Centro di riabilitazione  
per bambini e adolescenti

00048 Nettuno (Roma) • via Santa Maria Goretti, 208  
tel: 06 98 59 484 • 06 98 58 780  
info@centroargos.it • PEC: centroargos@legalmail.it  
**centroargos.it**