



CENTRO AUTORIZZATO

REGIONE
LAZIO

Determine n° G12499 del 27/10/2020
n° G12681 del 09/10/2018

PROGRESSI
CENTRO PER L'ETÀ EVOLUTIVA

**CARTA
DEI
SERVIZI**

*Come lavoriamo,
con chi e perché...*

ACCREDITATO con il SSR
nel territorio della ASL RM 5

Sede legale:

Tivoli - Via lago di Misurina, 12

Tel. 0774 1840343

Cell. 348 1352808

Sede operativa:

Tivoli - Via Nazionale Tiburtina, 69

Tel. 0774010690

Cell. 340 8885313

Amministratore Unico

Dott. Fabio Tantari

Direzione Sanitaria

Dott.ssa Silvia Giovinazzo

Direttore Amministrativo

Dott.ssa Elena Vaselli

Sistema Gestione Qualità

Dott.ssa Elena Vaselli

Internet:

www.progressietaevolutiva.it

Mail:

info@progressietaevolutiva.it

progressietaevolutiva@pec.it

Orario del Centro

Il Centro è aperto al pubblico tutti i giorni
dal lunedì al venerdì con orario 08.30-20.00,
il sabato con orario 8:30-17:00

Eventuali variazioni apportate all'orario indicato verranno comunicate dalla segreteria amministrativa attraverso messaggio e/o posta elettronica. Gli utenti possono richiedere un colloquio privato con le figure di riferimento del centro concordando modalità e orario con la segreteria.

INDICE

1 Presentazione del Centro Progressi

- 1.1 Il Centro Progressi
- 1.2 Mission e Vision
- 1.3 L'utenza del Centro

2 Informazioni sulla struttura e servizi forniti

- 2.1 Descrizione della struttura
- 2.2 Lo Staff del Centro
- 2.3 Tipologia di prestazioni e servizi offerti
 - 2.3.1 Servizi offerti
 - 2.3.2 Continuità terapeutica
- 2.4 Attività privata ambulatoriale
- 2.5 Servizi per il territorio

3 Standard di Qualità, Impegni e Programmi

- 3.1 Standard di Qualità
 - 3.1.1 Monitoraggio e valutazione
 - 3.1.2 Arredi e Attrezzature: sicurezza
- 3.2 Impegni e Programmi

4 Meccanismi di Tutela e Verifica

- 4.1 Segnalazioni e reclami
- 4.2 Diritti e doveri degli utenti
- 4.3 Verifica degli Impegni

5 Informazioni Utili



1 Presentazione del Centro Progressi

1.1 Il Centro Progressi

PROGRESSI è un centro di riabilitazione ambulatoriale **ACCREDITATO con il SSR nel territorio della ASL RM 5**, con due sedi (entrambe munite di AUTORIZZAZIONE SANITARIA della regione Lazio Determina n° G12681/09/10/2018 e n° G12499 del 27/10/2020), specializzato nella VALUTAZIONE, DIAGNOSI e TRATTAMENTO di tutte le difficoltà, disabilità e disturbi dell'età evolutiva.

Progressi è inoltre nell'ELENCO DEI CENTRI PRIVATI CHE POSSONO RILASCIARE LA CERTIFICAZIONE DSA (DGR 32/2020 E L.R. 4/2003-RR 20/2019)

1.2 Mission

Il paziente al centro. Progressi mette al centro dell'organizzazione di ogni sua attività il paziente, la sua salute e i suoi bisogni socio-sanitari.

L'intento di Progressi è dare un'assistenza sanitaria globale, finalizzata al raggiungimento del miglior grado di autonomia e benessere del paziente.

Progressi è il luogo dove il bambino è accompagnato nell'evoluzione del suo corpo, della sua mente e della sua unicità, dove il genitore è preso per mano nell'affrontare ogni difficoltà.

Quando in un bambino riscontriamo una difficoltà, un disturbo, una disabilità, raramente questa si manifesta in un solo ambito, che sia: del linguaggio, neuro-motorio, visuo-spaziale, emotivo, comportamentale, socio relazionale, dell'apprendimento. Molto più spesso abbiamo bisogno di intervenire su diversi aspetti in maniera sinergica e coordinata, una presa in carico che in alcune circostanze coinvolge anche la famiglia; per questo Progressi lavora in Equipe.

La nostra è un'equipe che si coordina e collabora per rispondere ad ogni esigenza, con l'obiettivo di stimolare e potenziare lo sviluppo del bambino nella sua globalità. La sua attività terapeutica quotidiana è realizzata con la collaborazione di NEUROPSICHIATRA INFANTILE, LOGOPEDISTI, TERAPISTI DELLA NEUROPSICOMOTRICITÀ, PSICOLOGI e PSICOTERAPEUTI con competenze specifiche.

Le attività di riabilitazione e rieducazione funzionale condotte presso il Centro, sono volte a:

- *Raggiungere la migliore qualità di vita possibile in termini di autonomia e benessere*
- *Inserire o reinserire il paziente a livello psicosociale,*
- *Offrire un percorso riabilitativo completo di tutti i trattamenti necessari ad una adeguata presa in carico e ad un corrispondente intervento socio-sanitario globale.*

Qualsiasi attività del centro si fonda sui principi essenziali stabiliti dalla Convenzione ONU sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza:

- della non discriminazione (art. 2),
- del diritto alla vita, alla sopravvivenza e allo sviluppo dell'infanzia (art. 6),
- dell'ascolto delle opinioni del bambino (art. 12)
- del superiore interesse del minore (art. 3)

che definisce come *"in ogni azione legislativa, provvedimento giuridico, iniziativa pubblica o privata che riguardi l'infanzia e l'adolescenza, l'interesse dei bambini deve prevalere su qualsiasi altro ordine di priorità"*.



Il centro si impegna a perseguire questa mission attraverso:

- ▶ Il lavoro di professionisti con competenze specifiche per fornire un servizio esaustivo ed efficace ai suoi Utenti;
- ▶ La formazione e supervisione del personale
- ▶ L'adeguato impiego delle risorse, a livello di numero e competenze
- ▶ La disponibilità di locali, accoglienti per lo svolgimento delle terapie, conformi ai requisiti richiesti dalla sistema sanitario nazionale
- ▶ La visita specialistica del Neuropsichiatra Infantile per la formulazione della diagnosi o per orientare un sospetto clinico e porre indicazione ad ulteriori approfondimenti clinici e/o valutativi
- ▶ Una valutazione completa ed esaustiva pensata per ogni singolo bambino, al fine di individuare il percorso terapeutico più adatto ad ogni caso specifico
- ▶ L'utilizzo di procedure e trattamenti basati su evidenze scientifiche per assicurare la più alta qualità possibile nel percorso terapeutico
- ▶ La programmazione di un progetto riabilitativo individuale, in cui è esplicitato il tipo di trattamento, la frequenza del trattamento, la durata complessiva del trattamento.
- ▶ La previsione di un follow up per il monitoraggio del trattamento, per potere modificare e adattare il progetto ad eventuali cambiamenti e nuove esigenze del bambino.



I valori del centro si basano sull'**accoglienza**, la **professionalità**, la **qualità del servizio** e sulla **cura** di tutto il personale.

1. Accogliere per noi significa accompagnare il paziente e la sua famiglia in un percorso di consapevolezza e miglioramento della qualità di vita, creare una relazione di stima e fiducia, vedendo in lui/lei una persona, accolta nella sua totalità, prima che un sintomo da trattare.

2. Essere professionisti vuol dire avere formazione specifica e competenze adeguate per ogni caso trattato, affrontare con precisione ogni situazione, rimanere costantemente aggiornati, tramite una formazione continua e mirata, dedicarsi al paziente utilizzando trattamenti basati su evidenze scientifiche, nel rispetto di valori etici e deontologici.

3. La qualità del servizio offerto, sia in termini tecnici che relazionali è determinata dall'impegno e scrupolosità in ogni processo del lavoro svolto, dalla creazione di un progetto riabilitativo cucito su misura di ogni paziente, basato sull'aggiornamento annuo di tecniche e strumenti scientifici atti al percorso diagnostico e riabilitativo, dalla proposta al paziente di un percorso riabilitativo pensato sulla base dell'inquadramento diagnostico e finalizzato al raggiungimento del miglior grado di benessere possibile.

4. Un'attenzione particolare è rivolta alla **cura del personale**, al quale viene assicurata:

- ▷ la disponibilità di ambienti confortevoli e funzionali e la manutenzione degli stessi
- ▷ l'organizzazione concordata di orari di lavoro e pause per la preparazione delle terapie
- ▷ la fornitura di tutto il materiale necessario allo svolgimento dell'attività terapeutica
- ▷ l'investimento in strumenti indispensabili per la diagnostica (test standardizzati)
- ▷ la disponibilità al dialogo e confronto tra colleghi per il supporto alla loro attività
- ▷ la disponibilità dello staff amministrativo e di segreteria per rispondere alle esigenze specifiche e ottimizzare il lavoro svolto.
- ▷ la proposta di formazione all'interno o esterno del centro con la disponibilità economica per l'acquisto dei servizi



Vision

Il centro Progressi mette tutte le sue energie e competenze per essere un centro di eccellenza per la valutazione, diagnosi e trattamento dei disturbi del neuro-sviluppo.

Propone servizi differenziati e funzionali ad ogni percorso riabilitativo specifico, promuove altresì la prevenzione attraverso screening.

Offre il suo servizio alla comunità e a scuole del territorio, propone attività di formazione/informazione attraverso seminari e diverse forme di comunicazione.

1.3 L'utenza del Centro

Il centro si impegna a servire tutte le fasce di utenza, in relazione al disturbo o difficoltà riscontrate, si propone un intervento tempestivo, al fine di raggiungere la maggiore possibilità di recupero.

L'utenza principale si identifica nell'età evolutiva, non sono tralasciati gli interventi su utenti adulti o sulla famiglia di riferimento del piccolo paziente.

L'intervento diretto su e con genitori e caregiver è raccomandato, in quanto incoraggia un lavoro collaborativo che va a favorire il buon esito del trattamento.

Il paziente è accompagnato da operatori specializzati nelle specifiche discipline, proponendo un progetto costruito a partire dalle indicazioni dell'OMS e dalle linee guida nazionali inerenti la singola professione.

La presa in carico avviene tramite una serie di attività, attenzioni e interventi (clinici e sociali) e condizioni (amministrative e organizzative), che per l'intero periodo di trattamento garantiscono un lavoro costante e specifico sul paziente, con il fine ultimo di migliorarne globalmente la qualità di vita.

Dal punto di vista territoriale il centro serve un bacino d'utenza

proveniente principalmente dai comuni di Tivoli, Guidonia e limitrofi, con alcuni casi provenienti dall'intera regione e altri extraregionali.

2 Informazioni sulla struttura e servizi forniti

2.1 Descrizione della struttura

La struttura garantisce la completa fruibilità degli spazi e dei servizi da parte di tutti gli utenti affetti da diverse tipologie di disabilità. Attenzione viene riposta all'accoglienza e accessibilità degli utenti, con assenza/superamento di barriere architettoniche all'interno ed esterno del centro.

Il centro ha richiesto e ottenuto parcheggi riservati ai disabili frontestrada per garantire la fruizione più comoda possibile della struttura.

Il centro si è impegnato a rendere i luoghi di assistenza e servizio il più possibile adatti all'accoglienza, è dotato di:

- Accettazione e sala d'attesa per pazienti e accompagnatori
- Locali destinati alle visite dei singoli specialisti dell'équipe
- Locali dedicati all'erogazione delle terapie: Stanze per la logopedia, la neuropsicomotricità, la terapia cognitivo comportamentale, dotati di tutti gli strumenti e materiali necessari allo svolgimento delle diverse tipologie di attività e funzionali ai bisogni dell'utenza
- Servizi igienici per l'utenza (con bagno disabili)
- Locali destinati al personale, spogliatoio, servizi igienici, deposito, archivio materiale
- Parcheggio interno con accesso diretto da porta tagliafuoco.

Tutti gli spazi sono climatizzati per garantire il miglior grado di comfort in termini di temperatura e areazione.

2.2 Lo Staff del Centro

Per ogni processo clinico eseguito all'interno delle sedi del Centro PROGRESSI, opera una équipe riabilitativa multidisciplinare, espressione di diverse professionalità, che compongono il Gruppo di Lavoro ed assumono un importante ruolo nell'organizzazione, nella programmazione, nella supervisione e sostegno del progetto riabilitativo.

Ogni professionista che opera all'interno della struttura è in possesso dei requisiti e titoli necessari, previsti dalla normativa vigente (iscrizione all'albo, assicurazione, autocertificazione...).

Nello specifico, il centro si avvale della collaborazione di:

- ▶ Medico fisiatra (direttore sanitario)
- ▶ Neuropsichiatra infantile
- ▶ Logopedista
- ▶ Terapista della neuropsicomotricità dell'età evolutiva
- ▶ Psicologo dell'età evolutiva e adulta
- ▶ Psicoterapeuta dell'età evolutiva e adulta
- ▶ Tutor agli apprendimenti (specializzato DSA e ADHD)
- ▶ Ortottista
- ▶ Pedagogista

Il percorso riabilitativo, dalla valutazione alle dimissioni, è il risultato di un lavoro di gruppo che garantisce una presa in carico globale per tutta la durata del progetto riabilitativo pensato per il paziente.

L'équipe si confronta sui casi dei singoli assistiti in riunioni d'équipe giornaliere, riunioni di area mensili (per le singole discipline), riunioni di coordinamento semestrali (per la gestione del piano annuale e dell'équipe riabilitativa) e colloqui periodici.

La dotazione organica del personale è rapportato al volume delle attività.



2.3 Tipologia di prestazioni e servizi offerti

Il centro si occupa di prevenzione, abilitazione e riabilitazione nei confronti di difficoltà, disturbi e disabilità dell'età evolutiva (0-18 anni), delle problematiche inerenti la famiglia e dell'età adulta, con riferimento alle categorie diagnosticate da DSM V e ICD-10.

Interveniamo in varie fasi del disturbo attraverso un sistema di:

Prevenzione

Prevenire sviluppi atipici nelle situazioni di rischio, lavorando sulla sfera biologica e sociale, e sui processi di inclusione del soggetto con disabilità, favorendone l'adattamento e la generalizzazione delle competenze apprese nel Setting terapeutico alla vita quotidiana.

Abilitazione

Interviene nello sviluppo di quelle funzioni non ancora acquisite, favorendo l'evoluzione di abilità che riguardano:

- Motricità
- Comunicazione
- Apprendimenti
- Aspetti socio-relazionali
- Emotività

Riabilitazione

Interviene nel recupero di funzioni compromesse

2.3.1 servizi offerti

Servizio di Neuropsichiatria infantile

La visita neuropsichiatrica si svolge con il/la bambino/a, meglio in presenza di entrambi i genitori, perché ciascuno di loro possa fornire il suo contributo in termini di notizie e impressioni, nonché permettere una prima osservazione della relazione genitore-figlio. Durante la visita generalmente si effettuano colloquio con i genitori, colloquio con il paziente, osservazione del comportamento, esame obiettivo neurologico.

L'inquadramento da parte del medico neuropsichiatra infantile (NPI), dà inizio al percorso valutativo nei casi di ritardi dello sviluppo o difficoltà neuropsicologiche. Il NPI pone un sospetto clinico, sulla base delle informazioni raccolte, delle osservazioni e dell'esame obiettivo, e indirizza al meglio la valutazione, evitando dispersioni e valutazioni parziali.

Logopedia

L'attività logopedica è volta alla educazione e rieducazione delle patologie che provocano disturbi del linguaggio, della parola, della voce e della comunicazione, inclusi i disturbi della lettura e della scrittura. Svolge attività di prevenzione, valutazione e trattamento riabilitativo dei disturbi dell'età evolutiva e adulta.

Lavora sulla COMUNICAZIONE (gesti, tempi di conversazione, intonazione della voce, costruzione della frase, scelta delle parole).

Attraverso trattamenti personalizzati il logopedista cerca di stimolare le competenze del paziente.

Le sue attività prevedono:

- La valutazione (test standardizzati e osservazioni qualitative) delle capacità cognitive, verbali e fonologiche, volte allo

sviluppo e funzionamento del linguaggio e della comunicazione, orale e scritta e per la valutazione dei disturbi specifici di apprendimento.

- ▶ La stesura di una relazione da condividere con i genitori che riporta i risultati delle varie prove di valutazione, con relative conclusioni, obiettivi da perseguire e i consigli alla famiglia e alla scuola.
- ▶ La messa a punto di un piano terapeutico individualizzato (progetto riabilitativo individuale), in cui programma OBIETTIVI a breve, medio e lungo termine.
- ▶ L'intervento riabilitativo specifico, volto al potenziamento del linguaggio, delle capacità fonologiche e metafonologiche, in cui propone attività volte al potenziamento delle abilità carenti attraverso l'uso di strumenti e materiale ludico e strutturato.
- ▶ L'aggiornamento dei genitori sul lavoro svolto col bambino, sulla partecipazione, la risposta, l'esecuzione, la riuscita e le conquiste del bambino rispetto alle attività proposte.
- ▶ Il monitoraggio sull'andamento terapeutico attraverso valutazioni periodiche (ogni 6 mesi)

Terapia della neuropsicomotricità

L'attività neuropsicomotoria consiste in un intervento riabilitativo globale che integra affetti, relazioni, comportamenti, capacità cognitive e funzioni esecutive.

La terapia della neuro-psicomotricità interviene, con uno sguardo d'insieme su specifiche aree funzionali: motoria, relazionale, psicomotoria, cognitiva e ludica.

Svolge attività di prevenzione, valutazione e trattamento riabilitativo dei disturbi dell'età evolutiva.

Attraverso il gioco il terapeuta della neuropsicomotricità, stimola motivazione, regolazione affettiva, attenzione, memoria e aiuta il bambino nelle sue difficoltà e sollecita le abilità specifiche necessarie a soddisfare le richieste imposte.

Le sue attività prevedono:

- ▶ La valutazione (test standardizzati e osservazioni qualitative) delle capacità cognitive, adibite allo sviluppo neuropsicomotorio e per la valutazione dei disturbi specifici di apprendimento.
- ▶ La stesura di una relazione da condividere con i genitori che riporta i risultati delle varie prove di valutazione, con relative conclusioni, obiettivi da perseguire e i consigli alla famiglia e alla scuola.
- ▶ La messa a punto di un piano terapeutico individualizzato (progetto riabilitativo individuale), in cui programma OBIETTIVI a breve, medio e lungo termine.
- ▶ L'intervento riabilitativo specifico, volto al potenziamento di bambini con disabilità, disturbi e ritardi dello sviluppo
- ▶ L'intervento educativo a cui può approcciare qualsiasi bambino, soprattutto se timido, insicuro, impacciato.
- ▶ L'aggiornamento dei genitori sul lavoro svolto col bambino, sulla partecipazione, la risposta, l'esecuzione, la riuscita e le conquiste del bambino rispetto alle attività proposte.
- ▶ Il monitoraggio sull'andamento terapeutico attraverso valutazioni periodiche (ogni 6 mesi)

Assistenza psicologica

L'assistenza psicologica è un sistema di cura che si basa sull'interazione tra paziente e psicoterapeuta, mirata ad alleviare la sofferenza psichica e a consolidare o ricostituire l'efficienza funzionale

della personalità. È volta alla promozione di un cambiamento che possa alleviare alcune forme di sofferenza emotiva partendo dalle risorse che i pazienti hanno.

Lo Psicologo/psicoterapeuta dell'età evolutiva e adulta, offre un lavoro di supporto psicologico per accompagnare il bambino, il giovane, la sua famiglia e l'adulto, nel districarsi tra le difficoltà vissute o quotidiane, studia i processi mentali e cognitivi, consci e inconsci dell'essere umano.

Lo specialista agisce nei casi di sofferenza emotiva che implicano condizioni disadattive lievi, moderate (con la comparsa di sintomi) sino a sfociare alla sintomatologia psicopatologica (gravi forme nevrotiche e psicosi).

I psicoterapeuti del centro hanno preparazione e orientamenti teorici e metodologici differenziati, da quello infantile a quello psicodinamico, cognitivo comportamentale a sistemico relazionale. Può quindi trattare, a seconda dell'orientamento, bambini, adolescenti, adulti, coppie, famiglie e gruppi.

L'efficacia di ogni protocollo e modello, utilizzato nel trattamento dei disturbi psicologici di vario genere, è sostenuta da una solida base di ricerca scientifica.

Gli strumenti principali di intervento sono:

- ▶ Il colloquio clinico
- ▶ L'attività di sostegno psicologico e psicoterapico, attraverso attività e colloqui individuali atti ad aprire il paziente alla terapia e ad un percorso di sviluppo del sé, identificando e/o eliminando eventuali blocchi che impediscono la maturazione e la crescita personale o grupppale.
- ▶ La valutazione con test psicodiagnostici per indagare il funzionamento cognitivo e neuropsichico del paziente, l'ambito scolastico in interazione con la psicopatologia dell'età evolutiva per la valutazione dei disturbi specifici di apprendimento.

- ▶ L'osservazione del comportamento del bambino attraverso attività ludiche
- ▶ L'organizzazione dell'intervento clinico
- ▶ La condivisione del piano terapeutico con il paziente adulto o con i genitori (tutori) del paziente bambino
- ▶ Il disegno in età evolutiva

Tutor agli apprendimenti

Il Tutor DSA è un professionista formato per l'accompagnamento di ragazzi/studenti con difficoltà scolastiche e di studio, diversità culturale e linguistica, attraverso la messa a punto di un metodo di studio personalizzato sui punti di forza dello studente, fa da tramite tra la scuola e la famiglia.

Il servizio di tutoraggio risponde all'esigenza di accompagnare il bambino/adolescente con disturbi d'apprendimento (specifici e non) nell'organizzazione del lavoro scolastico, nella gestione del carico di compiti e nell'apprendimento di un metodo di studio che si adatti alle sue possibilità.

Attraverso un lavoro strutturato, il Tutor potenzia quelle che sono le sue doti innate, superando fallimenti scolastici, fonte di scarsa autostima e malessere.

Le sue attività prevedono:

- ▶ Il tutor mette a punto un PROGETTO EDUCATIVO DI SUPPORTO SCOLASTICO sulla base degli obiettivi stabiliti con il bambino/adolescente e la sua famiglia.
- ▶ Il tutor aiuta lo studente nello svolgimento dei compiti dati dalla scuola, con la finalità di trovare un metodo di studio che possa rendere il giovane autonomo nell'affrontare i suoi impegni scolastici e riuscire ad usare nel modo più efficiente possibile quelli che sono gli strumenti compensativi e dispen-

sativi (qualora si mostrino indispensabili per la riuscita scolastica).

La modalità di svolgimento, in regime privato, di ogni servizio offerto, in termini di tipologia e frequenza, è indirizzata dal responsabile clinico e concordata con l'Utente o la sua famiglia.

In fase di accettazione si informa l'Utente o il caregiver in modo chiaro circa le modalità di erogazione, i contenuti e gli obiettivi prefissati, sia da un punto di vista amministrativo che clinico.

2.3.2 Continuità terapeutica

Il centro Progressi segue protocolli e linee guida per garantire la continuità assistenziale di ogni paziente.

Ogni ciclo riabilitativo prevede una fase finale di valutazione delle capacità raggiunte e di follow up, ovvero una fase di condivisione e restituzione dei risultati ottenuti e degli obiettivi raggiunti dopo il trattamento. In questo momento e sulla base dei dati riportati dalla valutazione, il responsabile clinico accompagna il paziente (e/o i suoi genitori), nel passaggio dal trattamento appena concluso a quello successivo (che può venire aggiornato e aggiustato, sulla base della condizione del momento del paziente) o portarlo alle dimissioni (qualora siano stati raggiunti tutti gli obiettivi e risultati attesi). Dopo le dimissioni si offre al paziente, qualora ce ne fosse necessità, un controllo periodico da parte del responsabile clinico (tra i 3/6/12 mesi).

Durante la restituzione il paziente viene opportunamente informato dal professionista circa il proseguimento delle cure, attraverso un colloquio dedicato e il rilascio di una relazione scritta in cui sono forniti tutti i dati, raccolti attraverso l'uso di strumenti inerenti le aree funzionali considerate, internazionalmente validati e basati su evidenze scientifiche.

L'équipe del centro è sempre disponibile al confronto e aggiornamento sul caso del singolo paziente con i servizi territoriali, i

medi curanti, le strutture sanitarie, coinvolte nella cura, assistenza e riabilitazione del paziente.

L'organizzazione ha, inoltre, messo a punto progetti di psico-educazione con intervento domiciliare, nelle attività di vita quotidiana e all'interno degli spazi del paziente (a casa/scuola) sia per l'età dell'infanzia che adolescenza.

2.4 Attività privata ambulatoriale

Il centro effettua valutazioni diagnostiche e trattamenti riabilitativi in ambito neuropsichiatrico, i servizi offerti sono:

- Visita medico specialistica di neuropsichiatria infantile
- Valutazione logopedica
- Valutazione neuropsicomotoria
- Valutazione psicodiagnostica
- Valutazione neuropsicologica
- Valutazione pedagogica

La tipologia e modalità di valutazione sono indicate dal responsabile clinico sulla base dell'età del paziente, del sospetto clinico, della presenza o meno di documentazione medica pregressa.

I bambini dai 2 ai 18 anni possono accedere al percorso valutativo (tramite somministrazione di test standardizzati) qualora non fossero stati sottoposti a valutazione nei sei mesi precedenti.

Prestazioni erogate:

- › Valutazione diagnostica
- › Terapia riabilitativa logopedica
- › Terapia logopedica miofunzionale

- › Terapia riabilitativa neuropsicomotoria
- › Terapia psicologica/psicoterapica
- › Terapia comportamentale
- › Terapia familiare (parent training)
- › Tutor DSA
- › Servizio psicoeducativo (in sede e domiciliare)
- › Servizio compagno adulto (domiciliare)
- › Incontri a scuola (GLO/GLH)
- › Incontri servizi sociali
- › Corsi per genitori e insegnanti

2.5 Servizi per il territorio

Per il raggiungimento degli obiettivi riabilitativi (benessere e miglioramento della qualità di vita), il centro ha sviluppato una rete di rapporti con diverse realtà del territorio, come:

Scuole:

- Programmazione di GLO/GLH (gruppo di lavoro operativo), incontri tra professionisti e insegnanti del minore utente del centro, per condividere il percorso di crescita e riabilitativo del bambino.
- Screening nelle scuole, per individuare precocemente eventuali difficoltà ed intervenire in modo tempestivo, per evitare la comparsa di ulteriori disturbi associati (disagio, malessere psicologico, difficoltà socio-relazionali ecc.):
 - Progettazione delle attività di screening (destinatari, tipo di prove, modalità di somministrazione, correzio-

ne e restituzione)

- Presentazione alle scuole del territorio
- Somministrazione delle prove
- Correzione delle prove
- Individuazione dei bambini da attenzionare
- Restituzione ai genitori dei risultati ottenuti

- Progetti specifici di formazione rivolti a
 - Genitori
 - Insegnanti
- Progetti specifici di potenziamento con indirizzo e obiettivi mirati
- Progetti specifici da elaborare sulla base della richiesta
- Fornitura di servizi per alunni con difficoltà specifiche/disabilità (rapporto 1 a 1) con professionista specializzato

Servizi sociali

- Stesura di programmi specifici per bambini a rischio, presi in carico da assistenti sociali o residenti in casa famiglia
- Incontri di rete e condivisione del lavoro svolto con tutti gli attori associati al paziente

ASL del territorio

- Confronto diretto con gli specialisti delle ASL che hanno in carico i bambini in trattamento presso il centro
- Stesura di relazioni e report relativi al percorso riabilitativo dei pazienti
- Riunioni di rete per discutere dei casi in comune

3 Standard di Qualità, Impegni e Programmi

3.1 Standard di Qualità

Il centro nasce e si sviluppa con l'intento di creare un centro di eccellenza, con elevati standard di qualità.

Mette a disposizione i suoi professionisti, i suoi spazi e i suoi orari per offrire un servizio completo che va dalla diagnosi, alla valutazione, al trattamento.

Il progetto riabilitativo è lo strumento per “progettare il ciclo riabilitativo”, viene elaborato dall'equipe interdisciplinare insieme con il bambino e la sua famiglia, ha un responsabile clinico, uno o più professionisti (terapisti/terapeuti) che svolgono l'azione periodica, uno o più coordinatori d'area che svolgono azione di supervisione.

Si promuovono le seguenti azioni:

- ▶ Gestire il problema e saper prendere delle decisioni
- ▶ Gestire il proprio lavoro nella struttura e con i mezzi messi a disposizione dall'organizzazione
- ▶ Identificare e gestire il rischio clinico
- ▶ Operare con qualità gestendo tempi, spazi risorse e piani programmatici di lavoro.
- ▶ Comunicare e condividere le linee guida, i protocolli e le procedure per uniformare le modalità operative professionali.

Attraverso indagini sul grado di soddisfazione dell'Utenza possiamo lavorare per modificare e migliorare la qualità e le modalità del servizio offerto.

Attraverso l'indagine sul grado di soddisfazione dei professionisti lavoriamo sul miglioramento delle modalità di lavoro, sull'organizzazione e aggiornamento dei trattamenti e del materiale fornito, sulla messa a punto dei servizi erogati, sull'approfondimento dei rapporti tra colleghi e sull'ottimizzazione di un lavoro coordi-

nato al servizio dell'utente.

3.1.1 Monitoraggio e valutazione

Ogni professionista, coadiuvato dall'équipe riabilitativa e da sistemi di gestione implementati dall'organizzazione, riesce ad avere il controllo del trattamento di ogni paziente.

Sulla base dei contenuti della presa in carico, il responsabile clinico e il professionista, incaricato del progetto riabilitativo individuale, si occupano della valutazione dei punti di forza e debolezza del paziente, sviluppano il piano di trattamento, propongono le modalità di erogazione in termini di tempi (protrarsi nel tempo: solitamente 6 mesi) e frequenza settimanale.

Il professionista si occupa del trattamento vero e proprio mentre il responsabile clinico monitora e valuta il trattamento, fa osservazioni in terapia, visite di controllo e propone cambiamenti e aggiustamenti del trattamento.

Ogni valutazione e/o trattamento viene pianificato sulla base dell'integrazione tra l'esperienza dell'operatore sanitario e l'utilizzo delle migliori tecniche basate su evidenze scientifiche disponibili, relativamente all'accuratezza dei test diagnostici, all'efficacia dei trattamenti preventivi, terapeutici e riabilitativi.

La pratica professionale si fonda su prove di efficacia che sostengono l'operatore ed eliminano tutto ciò che è superfluo, inefficace o inadeguato, al trattamento sulla base delle caratteristiche, lo stato, i bisogni del paziente, compatibili con il contesto ambientale e organizzativo.

Ogni processo effettuato all'interno del centro viene sottoposto a verifica e analisi da parte della direzione, delle esperienze e dei dati riportati dai professionisti responsabili di ogni prestazione, con il fine di analizzare e migliorare la qualità del servizio.

3.1.2 Arredi e Attrezzature: sicurezza

Il centro è diviso in ambienti confortevoli, dotati di arredi, attrezzature, materiali e caratteristiche adeguate allo svolgimento dei servizi sanitari proposti e conformi al regolamento sanitario vigente per dimensione, illuminazione e ricircolo dell'aria.

Ogni ambiente è pensato per rispondere alle esigenze del paziente e agli obiettivi terapeutici specifici, è fornito di tutti i materiali necessari allo svolgimento della prestazione sanitaria (giocattoli, giochi didattici, materiale di cartoleria vario, materiale per diverse attività manuali) e gli strumenti indispensabili per l'attività diagnostica.

3.2 Impegni e Programmi

Nato come ampliamento del centro riabilitativo di Villa Adriana, autorizzato con Determina n° G12681 del 09/10/2018, il centro di Tivoli inizia le sue attività in seguito ad autorizzazione sanitaria n° G12499 del 27/10/2020. Ad oggi il centro opera come struttura privata e ha avviato le procedure per la richiesta di accreditamento con il S.S.N., con il fine di offrire accoglienza e servizi che rispondano alle esigenze dei meno abbienti.

4 Meccanismi di Tutela e Verifica

4.1 Segnalazioni e reclami

Progressi SRL garantisce la tutela nei confronti degli utenti anche attraverso la possibilità di quest'ultimo di sporgere reclamo in seguito a disservizio, atto o comportamento che limiti o neghi la fruibilità della prestazione.

Gli addetti alla segreteria accolgono segnalazioni o reclami e li gestiscono con la responsabile del centro e il personale coinvolto. Il reclamo può essere inviato tramite e-mail o compilando un apposito modulo. Entro una settimana dalla ricezione del reclamo, la direzione si impegna a fornire risposta in forma scritta,

telefonica o tramite colloquio in presenza, al fine di individuare la causa del disservizio e porne rimedio.

4.2 Diritti e doveri degli utenti

La politica di riferimento del centro viene esplicitata attraverso un contratto e un regolamento sottoposto al paziente (o suo caregiver) e firmato da entrambe le parti in causa, il regolamento viene spiegato dagli addetti alla segreteria e viene rilasciata una copia dello stesso.

Nel suddetto regolamento vengono dichiarati gli obblighi del centro e quelli del paziente.

L'organizzazione delle attività, da parte di Progressi, viene concordata con il Cliente nel rispetto delle reciproche necessità ed esigenze.

Le prestazioni sono svolte dai professionisti incaricati a seconda delle necessità del Progetto Riabilitativo individuale.

Progressi fornisce al cliente tutte le informazioni riguardanti la prestazione professionale svolta sul "Destinatario della Prestazione".

Diritto di servizio:

- Fruire di una adeguata assistenza sociosanitaria
- Fruire di un servizio personalizzato sulle specifiche esigenze del paziente
- Fruire di un rapporto diretto con i professionisti intervenuti nel progetto riabilitativo e tutti i componenti dello staff (équipe riabilitativa, personale di segreteria e amministrazione)

Diritto di informazione:

- Ricevere informazioni sul centro, sui servizi offerti, sulle attività svolte e le relative modalità di erogazione

- Ricevere informazioni chiare, corrette e trasparenti, in qualsiasi momento siano richieste, da parte dello staff amministrativo per quanto concerne gli aspetti burocratici del servizio e dal personale sanitario sulle condizioni sociosanitarie proprie o del proprio bambino.
- Ricevere informazioni dirette e spiegazioni chiare riguardo il progetto riabilitativo in corso o in via di implementazione, proposto all'Utente, mediante presa visione del progetto elaborato dall'équipe riabilitativa.
- Ricevere informazioni chiare per quanto concerne eventuali proposte di modifiche del piano riabilitativo, per l'adeguamento del progetto ai cambiamenti dell'Utente durante il percorso.
- Ricevere informazioni riguardo le procedure amministrative riguardanti l'accesso alla terapia, il suo svolgimento il suo follow up e la sua conclusione
- Conoscere le condizioni specifiche con cui viene reso il servizio.
- Ricevere informazioni sulla modalità di trattamento dei dati personali (in conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili e segnatamente la legge n° 78-17 del 6 gennaio 1978 relativa all'informatica, ai file e alle libertà (di seguito "Legge Informatica e Libertà"), e il regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, sulla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati)

Doveri degli Utenti:

Una serie di richieste fatte all'Utente servono a garantire un servizio di qualità e una forma di rispetto verso i professionisti, gli altri Utenti del centro e la struttura che li accoglie

- Mantenere un comportamento adeguato, un tono di voce che non rechi disturbo

- Rispettare gli ambienti della struttura
- Rispettare gli orari di terapia
- Avvisare tempestivamente in caso di ritardo o assenza
- Segnalare eventuali insoddisfazioni o reclami, per mettere la direzione nella condizione di migliorare il servizio offerto
- Comunicare tempestivamente alla segreteria ogni variazione dei propri recapiti telefonici, al fine di essere sempre reperibili per modifiche di orario o comunicazioni
- Comunicare tempestivamente ogni richiesta di modifica/sospensione del percorso terapeutico

4.3 Verifica degli Impegni

Durante i mesi di attività si monitora costantemente la qualità del lavoro svolto dai professionisti, la qualità del servizio offerto (sia in termini clinici che amministrativi)

Il centro si impegna semestralmente a verificare l'attuazione degli standard, attraverso l'uso di strumenti, come:

questionari di valutazione per professionisti, per confrontarci sul grado di soddisfazione del professionista in termini di lavoro svolto, strutture e materiali forniti, servizi amministrativi, confronto tra colleghi...

Questionari di valutazione per pazienti per un'indagine sul grado di soddisfazione degli Utenti comparabile in forma anonima, reperibile presso la segreteria

Studio dei casi clinici con comparazioni dei risultati delle valutazioni, basate su test standardizzati, somministrate periodicamente nel corso del trattamento.

5 Informazioni Utili

Il centro ha due sedi, in entrambe è possibile chiedere informazioni riguardo i servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi, presso il servizio accoglienza della segreteria, dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 20:00, il sabato dalle 8:30 alle 17:00.

maggiori informazioni possono essere reperite al sito web del centro: www.progressietaevolutiva.it

Sedi

Via Nazionale Tiburtina, 69, 00019 Tivoli (RM)

Tel. 0774 010390 o scrivici su WhatsApp (solo messaggi) 340 8885313

e-mail: progressitivoli@gmail.com, info@progressietaevolutiva.it

Via Lago di Misurina, 12, 00019 Tivoli (RM)

Tel. 0774 1840343 WhatsApp (solo messaggi) 348 1352808

e-mail: progressietaevolutiva@gmail.com, info@progressietaevolutiva.it