



**CENTRO
RICERCA e CURA
BALBUZIE**
disturbi del linguaggio
e dell'apprendimento

Carta dei servizi

Gentile Ospite,

mi piacerebbe dedicasse pochi minuti alla lettura della nostra "Carta dei Servizi", nella quale sono esplicitate le nostre peculiarità e gli obiettivi che, giorno dopo giorno, ci prefiggiamo di raggiungere.

Il C.R.C. Balbuzie si impegna costantemente a garantirLe un servizio di eccellenza, dove l'accoglienza la professionalità ed il rispetto della persona si trovano imprescindibilmente legati ad un continuo aggiornamento e crescita professionale del personale operante.

Sottolineando la centralità del Suo ruolo, in grado di offrire ottimi spunti per il miglioramento dei nostri servizi, La ringrazio anticipatamente e La invito a considerare noi tutti a Sua disposizione per ulteriori e più dettagliate informazioni.

Donatella Tomaiuoli
Direttore CRC

Indice

Presentazione del Centro Ricerca e Cure Balbuzie.....	1
1.1 Il CRC Balbuzie	
1.2 Principi Fondamentali	
1.3 L'utenza del centro	
1.4 Collegamenti Istituzionali	
Informazioni sulla struttura e servizi forniti	2
2.1 Descrizione della struttura	
2.2 Lo Staff del Centro	
2.3 Tipologia di prestazioni	
2.3.1 Servizi di riabilitazione	
2.3.2 Servizi per il territorio: screening	
2.3.3 L'attività di Ricerca e Formazione	
2.3.4 Modalità di accesso ai servizi e relativa prenotazione.	
2.4 Informazioni	
Standard di Qualità, Impegni e Programmi	3
3.1 Standard di Qualità	
3.1.1 Arredi e Attrezzature: sicurezza	
3.2 Impegni e Programmi	
3.2.1 Il percorso verso l'accreditamento definitivo	
3.2.2 Il percorso verso la certificazione UNI EN ISO 9001.	
3.2.3 Il Progetto: la creazione di un nuovo polo specializzato nel trattamento della dislessia e degli altri disturbi specifici dell'apprendimento.	
Meccanismi di Tutela e Verifica	4
4.1 Segnalazioni e reclami	
4.2 Diritti degli utenti	
4.3 Doveri degli utenti	
4.4 Verifica degli Impegni	

1.1 Il CRC Balbuzie

Il CRC Balbuzie srl è un Centro di Riabilitazione ambulatoriale operante in regime di accreditamento con il SSN. Svolge un'attività sanitaria e socio-sanitaria diretta al "recupero funzionale e sociale di soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali non motorie, dipendenti da qualsiasi causa" (come indicato dall'art. 26 della L. 833/78), utilizzando un trattamento globale dei pazienti in cura.

Nell'ambito delle diverse patologie, il Centro ha sviluppato, grazie all'impiego di personale specializzato, degli specifici protocolli riabilitativi utilizzati appunto per il trattamento della balbuzie, della dislessia e degli altri disturbi specifici dell'apprendimento.

Il Centro si caratterizza, oltre che per le specializzazioni su ricordate, anche per l'utilizzo, in vari processi riabilitativi, e a supporto della terapia tradizionale, dell'uso delle arti-terapie; l'arte infatti, per messo di tutte le sue espressioni, agevola fortemente la relazione terapeutica che si instaura tra curante e paziente.

Tutte le patologie dalla Struttura prevedono la presa in carico globale del paziente, con conseguente elaborazione di un progetto riabilitativo costruito sulle necessità proprie di questo e redatto dell'équipe del Centro.

Il Centro nasce dal desiderio di creare una struttura per la riabilitazione dei disturbi del linguaggio, nella quale la professionalità e la qualità dei servizi erogati possano coniugarsi alla dimensione dell'accoglienza e della relazionalità.

L'accoglienza è il primo dei valori: il paziente è innanzitutto una persona, che chiede di essere accolta nella sua interezza, e non solo per il suo sintomo, in una struttura composta da persone. Fondamentale è quindi la relazione che si instaura con il paziente e la sua famiglia.

Il secondo valore è la professionalità, che connota l'operato dello staff sanitario di tutto il Centro, una professionalità caratterizzata dalla competenza, dalla scrupolosità e dalla adeguata preparazione professionale; caratteristiche, queste, mantenute con l'adesione del personale a progetti di formazione continua.

Il terzo valore è la qualità dell'assistenza, in tutte le dimensioni, tecnica e relazionale. La qualità dell'assistenza si traduce nella cura per ogni aspetto del lavoro svolto per e con il paziente, nella ricerca di un percorso che risponda alle sue caratteristiche e ne permetta la crescita.



1

1.2 Principi Fondamentali

Operare nella sanità significa agire su uno dei beni fondamentali degli individui: la salute. Le premesse basilari del CRC pongono il paziente al centro del sistema: è questa, la nostra filosofia di lavoro, che, condivisa da tutto il personale, viene portata avanti nello svolgimento dell'attività quotidiana.

Il Centro nasce dal desiderio di creare una struttura riabilitativa che sia in grado di coniugare la professionalità dello staff e la qualità dei servizi erogati con la dimensione dell'accoglienza e della relazionalità.

Esso intende garantire a tutti i pazienti la possibilità di una assistenza globale e una risposta ai propri problemi sociosanitari, che risulti efficace e qualificata, sia negli aspetti tecnico-scientifici, sia in quelli di accoglienza.

Il Centro intende costituire un punto di riferimento sul territorio per il trattamento e la cura dei disturbi affrontati, sotto il duplice aspetto terapeutico e scientifico. Le attività di recupero e rieducazione funzionale condotte presso il Centro sono volte a:

- **consentire il massimo recupero possibile dei deficit evidenziati;**
- **consentire al paziente la migliore qualità della vita ed il suo inserimento -o reinserimento - psicosociale, tramite un percorso riabilitativo completo di tutti i trattamenti necessari ad una adeguata presa in carico e ad un corrispondente intervento sociosanitario globale.**

1.3 L'utenza del Centro

Il Centro intende servire tutte le fasce di utenza. In relazione alla tipologia di disturbi affrontati, che richiedono una presa in carico tempestiva, ai fini dell'ottenimento del recupero più possibile completo della persona, evidentemente si identifica come target principale di utenza quella in età materno-infantile ed evolutiva. Attualmente, infatti, il 72% dell'utenza ha una età inferiore ai 12 anni.

Ai piccoli pazienti si aggiungono anche gli adulti, nei confronti dei quali il Centro è in grado di offrire un valido contributo nel recupero delle abilità compromesse.

Da un punto di vista geografico, il Centro è aperto a servire un'utenza principalmente regionale, con casi extraregionali.

1.4 Collegamenti Istituzionali

Università nazionali

Il C.R.C. opera in collaborazione con "Sapienza – Università di Roma", presso la cui Facoltà di Medicina e Chirurgia (Corso di Laurea in Logopedia) il Direttore del Centro, Donatella Tomaiuoli, è dal 1998 docente per il Corso "Concetti teorici e pratici della balbuzie".

Il Centro è inoltre sede di tirocinio universitario per logopedisti e psicologi laureandi presso "Sapienza – Università degli Studi di Roma" (Facoltà di Medicina e Chirurgia - Policlinico Umberto I - Corso di laurea in Logopedia e Facoltà di Psicologia-1 e di psicologi laureandi dell'Università L.U.M.S.A.).

I Corsi di formazione del C.R.C. per il personale sanitario sono patrocinati da "Sapienza – Università di Roma".

Sono inoltre attive le seguenti collaborazioni e interscambi scientifici con dipartimenti nazionali:

- **Cattedra di Foniatria della Facoltà di Medicina e Chirurgia** della "Sapienza – Università di Roma", Direttore Prof. Marco De Vincentiis;
- **Cattedra di Audiologia della Facoltà di Medicina e Chirurgia** della "Sapienza – Università di Roma", Direttore Prof. Giancarlo Cianfrone;
- **Cattedra di Audiologia-Foniatria della Facoltà di Medicina e Chirurgia** dell'Università degli Studi di Torino, Direttore Prof. Oskar Schindler.

Università e Dipartimenti internazionali:

Sono attive le seguenti collaborazioni e interscambi scientifici con:

- **Australian Stuttering Research Centre, Faculty of Health Sciences, The University of Sydney**, Direttore Prof. Mark Onslow;
- **University of Illinois, Speech and Hearing Science**, Professore Emerito Ehud Yairi;
- **Minnesota State University**, Prof. Judith Kuster;
- **Case Western Reserve University, Case Speech Production Lab (Communication Sciences Department)**, Dr. Patrizia Bonaventura.

Società e case editrici:

Sono attive le seguenti collaborazioni e interscambi scientifici con:

- **Cooperativa Anastasis**, specializzata nella produzione e distribuzione di software e servizi didattico-riabilitativi per la disabilità e lo svantaggio;
- **Biancoenero edizioni**, specializzata nella realizzazione editoriale di collane ad "alta leggibilità" di arte e narrativa per ragazzi con difficoltà di apprendimento.

Ministero della Salute

Il C.R.C. è provider accreditato ECM per l'erogazione di corsi rivolti al personale sanitario.

Regione Lazio

Il Centro opera in accreditamento sperimentale con la Regione Lazio.

Comune di Roma – XII Municipio

Il C.R.C. è soggetto accreditato per l'erogazione di corsi di formazione specifica per insegnanti e operatori socio-sanitari.

2

2.1 Descrizione della struttura

La struttura garantisce la completa fruibilità degli spazi da parte di utenti affetti da diverse tipologie di disabilità, in quanto l'accesso prevede l'assenza/superamento di barriere architettoniche all'interno, come all'esterno del Centro.

Quest'ultimo risponde chiaramente alle norme relative ai requisiti minimi strutturali e tecnologici generali in materia di protezione antincendio, acustica, antisismica, elettrica e accessibilità, così come previsto dall'attuale regime autorizzatorio.

Il Centro presta particolare attenzione alle norme igieniche, mediante un servizio di pulizia affidato ad una ditta esterna.



2.2 Lo Staff del Centro

L'equipe del Centro è multidisciplinare, composta da personale medico specialista, da personale dell'area psicologica, neuropsicologica e pedagogica, da terapisti della riabilitazione e da personale di assistenza sociale.

Tutti i ruoli e le posizioni nel Centro sono ricoperte da personale in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente.

Nello specifico, essa conta al suo interno le seguenti professionalità:

- otorinolaringoiatra
- audiologo
- neuropsichiatra infantile
- neurologo
- psicologo
- neuropsicologo
- logopedista
- psicopedagogista
- terapeuta della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva
- arte-terapeuta
- assistente sociale
- regista di teatro.

Il percorso riabilitativo, dal momento della valutazione a quello della dimissione, è il frutto di un lavoro di gruppo dello staff del Centro, che garantisce la presa in carico globale per tutto l'iter terapeutico previsto per il paziente.

Riunioni, colloqui e tavoli di lavoro periodici sono elementi che favoriscono l'interscambio ed il confronto interpersonale dell'equipe sui casi dei singoli assistiti.

La dotazione organica del personale è rapportata al volume dell'attività.

2

2.3 Tipologia di Prestazione

2.3.1 Servizi di riabilitazione

Il Centro svolge attività di riabilitazione estensiva, con presa in carico globale del paziente sulla base del programma riabilitativo individuale predisposto.

Specificamente, il Centro eroga i seguenti servizi:

- servizio di diagnosi e valutazione;
- terapia logopedica;
- terapia neuropsicomotoria;
- terapia cognitivo-comportamentale;
- sostegno psicologico.

In virtù della specializzazione in tema di trattamento della balbuzie e di altre patologie inerenti il linguaggio e l'apprendimento (dislessia, discalculia, disortografia, disgrafia), il Centro ha sviluppato specifici protocolli di trattamento riabilitativo, differenziati in base all'età dei pazienti.

Le prestazioni individuali sono erogate in forma:

- ambulatoriale
- extramurale/domiciliare

Sulla base del programma riabilitativo e della calendarizzazione delle attività, il personale dell'equipe, individuato dal medico responsabile, eroga i trattamenti previsti in forma ambulatoriale, extramurale o, per gli aventi diritto, presso il domicilio del paziente. I terapeuti, operanti in regime domiciliare, hanno come riferimento all'interno del Centro un coordinatore e sono provvisti di una specifica linea telefonica deputata a mantenere una costante comunicazione con il Centro.

a. Logopedia

L'attività è volta all'educazione e alla rieducazione di tutte le patologie che provocano disturbi della voce, della parola, del linguaggio orale e scritto e dei deficit comunicativi. In riferimento alla diagnosi ed alla prescrizione del medico il logopedista elabora, in accordo con una équipe multidisciplinare, il percorso logopedico volto all'individuazione ed alla risposta efficace agli specifici bisogni di salute.

In particolare, le sue attività prevedono :

- **valutazione, attraverso test specifici, delle aree cognitive** adibite allo sviluppo e al funzionamento della comunicazione e del linguaggio orale e scritto;
- **stesura di piani di terapia individualizzati;**
- **attività terapeutica di abilitazione e riabilitazione funzionale** della comunicazione e del linguaggio verbale, non verbale e scritto;
- **adozione di ausili specifici per la riabilitazione, l'addestramento** al loro uso e la verifica della loro relativa efficacia;
- **monitoraggio dell'andamento terapeutico attraverso follow-up** periodico;
- **attività di studio, didattica e consulenza professionale, nei** servizi sanitari, scolastici e più in generale in tutte le strutture ove vengano richieste le sue competenze specifiche.

2

b. Neuropsicomotricità

La terapia neuropsicomotoria consiste in una forma di intervento riabilitativo specifico per l'età evolutiva, che mira a riorganizzare il giusto equilibrio tra le funzioni motorie, neuropsicomotorie, affettive, cognitive e neuropsicologiche dei pazienti, tramite l'utilizzo privilegiato dell'attività motoria e dell'azione condivisa.

Attività svolte:

- valutazione, attraverso test specifici, delle aree cognitive adibite allo sviluppo neuropsicomotorio;
- riabilitazione delle patologie di interesse neuropsichiatrico;
- terapie ed attività individuali diversificate per fasce d'età, patologie e gravità;
- collaborazione con altre figure professionali previste dall'equipe per interventi coordinati;
- monitoraggio periodico dei risultati attraverso l'utilizzo dei test specifici;
- attività di studio, didattica e consulenza professionale, nei servizi sanitari, scolastici e più in generale dove si richiedano le sue competenze specifiche

c. Assistenza psico-sociale

c1. Assistenza psicologica

Lo psicologo è il professionista che studia i processi mentali e cognitivi, consci e inconsci, degli esseri umani, secondo diversi orientamenti teorici e metodologici. Può utilizzare le sue competenze in molti ambiti diversi, ad esempio:

- teorico, svolgendo attività di sperimentazione, ricerca e didattica nei vari campi della materia;
- clinico, occupandosi di prevenzione e cura delle situazioni di disagio personale e sociale all'interno di ospedali, ambulatori, luoghi di lavoro, scuole, comunità;

L'attività si articola in due parti fondamentali:

1. intervento sui pazienti, consistente nell'attività di sostegno psicologico e psicoterapico, attraverso attività e colloqui individuali atti a facilitare l'apertura verso la terapia e il percorso di sviluppo del sé, identificando eventuali nodi e blocchi sul piano psico-comportamentale e relazionale;
2. intervento sui genitori dei pazienti, al fine di reperire il maggior numero di informazioni utili ad assicurare la necessaria continuità assistenziale e al fine di fornire risposte e indicazioni comportamentali che si configurino come una forma di sostegno al "nucleo famiglia".

2

Attività:

- Colloquio preliminare con i pazienti e i genitori
- Sostegno
- Programmazione di progetti e loro realizzazione in collaborazione con altre figure professionali.

c2. Assistenza sociale

L'Assistente interviene laddove sussistano per i pazienti condizioni di difficoltà familiare, quali condizioni di marginalità, devianza, povertà, ecc..

Nei casi in cui si richiede il suo intervento, egli realizza un primo colloquio informativo con il paziente e i familiari, e da lì contribuisce al sostegno del paziente durante il percorso riabilitativo, dando ascolto ai problemi e alle esigenze sue e della famiglia.

Attività:

- Sostegno psico-sociale dei pazienti
- Gestione del rapporto con nuclei familiari e tutori
- Partecipazione all'unità operativa impegnata sul progetto riabilitativo del paziente
- Gestione dei rapporti con enti previdenziali, sanitari, giudiziari, comunali e con le reti dei servizi sociali del territorio.

2.3.2 Servizi per il territorio: screening

Negli ultimi anni si è dedicata notevole attenzione allo studio di soluzioni in grado di migliorare la salute e il benessere pubblico, allargando il concetto di salute da una accezione puramente sanitaria ad una più ampia e complessa definizione socio-sanitaria aperta alle ricadute di tipo sociale (disagio, malessere psicologico, relazionale ecc.). Tali soluzioni hanno inoltre avuto il compito di salvaguardare le esigenze di razionalizzazione della spesa sanitaria.

Le due esigenze, apparentemente in contrasto, trovano risposta negli interventi di tipo preventivo e di diagnosi precoce.

Il Centro svolge attività di screening per il riconoscimento preventivo di difficoltà specifiche in età scolare e prescolare.

Specificatamente, il Centro opera nelle seguenti modalità:

- Progettazione attività di screening
- Individuazione delle scuole presenti sul territorio
- Contatto con le scuole
- Presentazione del progetto di screening
- Somministrazione delle prove previste dal progetto
- Correzione delle prove somministrate
- Individuazione di bambini con difficoltà specifica
- Restituzione dei risultati ottenuti da ciascun bambino
- Monitoraggio del percorso scolastico dei bambini con difficoltà specifica.

2

2.3.3 L'attività di Ricerca e Formazione

Il CRC propone un'ampia e strutturata offerta formativa nei confronti di:

- Personale Sanitario (anche nell'ambito del programma ECM)
- Genitori
- Insegnanti

I docenti sono i professionisti dello staff del CRC, unitamente ad altri professionisti collegati al Centro.

Le principali aree didattiche nelle quali il Centro offre percorsi formativi per studenti ed insegnanti sono le seguenti:

- Psicologia sociale e della comunicazione interpersonale
- Psicologia dell'infanzia, dell'età evolutiva e dell'età dell'adolescenza
- I disturbi specifici dell'apprendimento e del linguaggio
- La balbuzie
- Corretto utilizzo della voce e patologie associate
- Didattica (creatività e problem solving, gestione delle dinamiche di gruppo, ecc.)
- Salute (pronto soccorso, educazione alla donazione del sangue, ecc.)
- Altre tematiche.

L'attività formativa viene strutturata in base alle necessità deidestinatari e ha l'obiettivo di:

- fornire informazioni e strumenti sulle diverse aree;
- fornire gli strumenti per conoscere e riconoscere i disturbi da trattare e la loro evoluzione;
- insegnare ad utilizzare gli strumenti didattici e informatici esistenti, utili per il superamento delle difficoltà dei pazienti.

Obiettivi della Divisione Ricerca e Formazione sono:

- rendere il Centro un punto di riferimento nazionale ed internazionale nell'ambito dei disturbi del linguaggio, dell'apprendimento ed in generale dello sviluppo;
- sviluppare una costante attività di ricerca;
- organizzare convegni e seminari di interesse;
- organizzare iniziative formative per operatori socio-sanitari e non.

Il CRC rivolge la sua offerta a tutto il territorio nazionale ed è iscritto all'Albo degli Enti, Associazioni, Liberi Professionisti accreditati al Municipio Roma XII per lo svolgimento delle attività extra-scolastiche e/o di aggiornamento dei docenti e degli operatori socio-sanitari del Comune di Roma.

2

2.3.4 Modalità di accesso ai servizi e relativa prenotazione

Il paziente che intenda accedere al servizio deve recarsi presso la sede di Viale Beethoven, 56, dove:

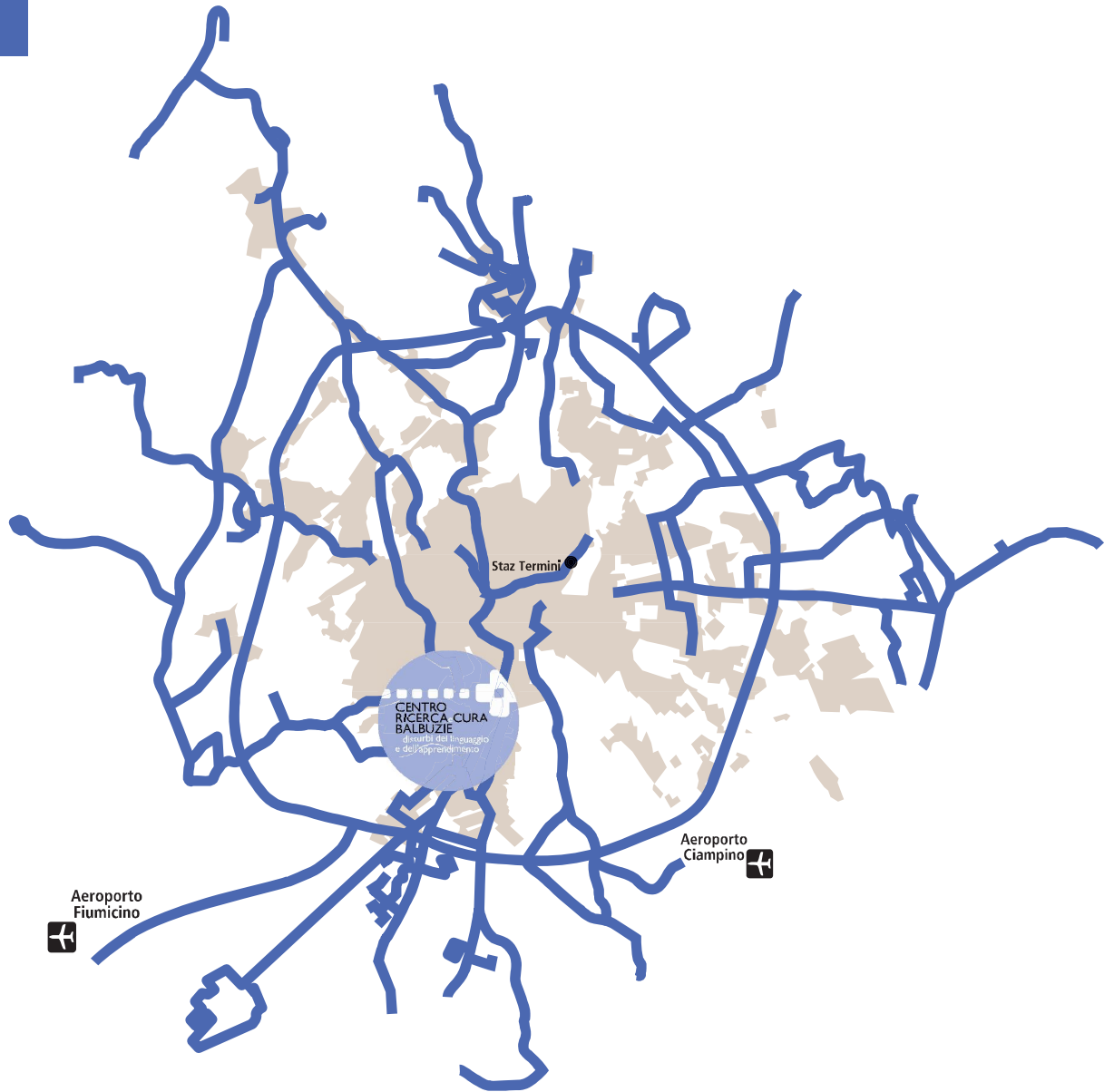
- se è in possesso di una diagnosi, anche parziale, compilerà il modulo di richiesta di inserimento in lista d'attesa e di autorizzazione al trattamento dei dati e rilascerà copia della documentazione clinica e di un documento di riconoscimento;
- in assenza di diagnosi, compilerà una richiesta di inserimento nell'agenda prenotazioni, nella quale si troverà fino a quando non sarà in grado di produrre una documentazione attestante a patologia. In questo caso, il passaggio nella lista d'attesa sarà effettuato con la data di inserimento in agenda prenotazioni; il Centro si rende comunque disponibile ad effettuare la valutazione su richiesta del paziente, o della sua famiglia, se minore.

L'ordine di ingresso in terapia da parte dei pazienti in lista d'attesa avviene in funzione dei seguenti parametri:

- data di inserimento in lista d'attesa;
- età del paziente;
- patologia;
- condizioni sociali eventualmente segnalate dai servizi territoriali;
- competenze delle risorse disponibili del Centro.

A parità di periodo di inserimento in lista d'attesa, prevarrà infatti il criterio dell'età del paziente in relazione alla patologia, ai fini del più ampio recupero delle abilità compromesse.





Come Raggiungerci

In automobile

dal Grande Raccordo Anulare (A90), prendere l'uscita 26 in direzione Roma Centro-Eur, immettersi nella SS 148 Pontina in direzione Roma Eur; spostarsi leggermente a sinistra, immettendosi così su Via Cristoforo Colombo; svoltare a sinistra in Largo Giuseppe Pella, quindi prendere Viale America; svoltare infine a destra in Viale Beethoven.

Il Centro si trova sul lato sinistro, subito dopo l'incrocio con Viale Europa.

Con i mezzi pubblici

Dalla Stazione Termini:

Prendere la metro B – direzione Laurentina. Scendere alla fermata Eur Palasport (tempi di percorrenza: 25' circa). Uscendo dalla metro, svoltare a destra in Viale Beethoven. In alternativa, uscendo dalla stazione Termini, recarsi a Piazza dei Cinquecento e prendere l'autobus 714, per 23 fermate. Scendere alla fermata Colombo/Europa (tempi di percorrenza: 40' circa). Prendere Viale Europa e svoltare in Viale Beethoven. Il tratto a piedi è di 350 mt. circa.

Dall'Aeroporto "Leonardo Da Vinci" di Fiumicino:

Recarsi alla stazione FS e prendere il treno Leonardo Express, che arriva alla stazione Roma Termini senza fermate intermedie, in circa 30 minuti (<http://www.trenitalia.com>)
Da lì, seguire le suddette indicazioni.

2

Dall'Aeroporto di Roma Ciampino:

Dalla piazza antistante l'aeroporto, prendere uno degli autobus che portano alla stazione metropolitana Anagnina. Da lì prendere la metro A in direzione Battistini. Scendere alla fermata Roma Termini e seguire le suddette indicazioni (tempi di percorrenza: 1h circa).

2.4 Informazioni

Le informazioni di carattere amministrativo possono essere richieste direttamente rivolgendosi al Personale della Segreteria Accoglienza, o telefonicamente chiamando il numero 06 5910595 dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

Per le informazioni telefoniche di natura sanitaria gli Specialisti del Centro sono a disposizione, previo appuntamento telefonico, chiamando il numero il numero 06 5910595 dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

3.0 Standard di Qualità, Impegni e Programmi

3.1 Standard di Qualità

Nr.	Caratteristiche qualitative	Indicatore	Standard
1	Efficacia dell'attività riabilitativa per la Balbuzie	Numero pazienti che hanno ottenuto un miglioramento oggettivo della patologia alla fine del progetto riabilitativo/Numero di pazienti trattati	95%
2	Efficacia dell'attività riabilitativa per i disturbi dell'apprendimento	Numero pazienti che hanno ottenuto un miglioramento oggettivo della patologia alla fine del progetto riabilitativo/Numero di pazienti trattati	95%
3	Efficacia dell'attività riabilitativa per i disturbi del linguaggio	Numero pazienti che hanno ottenuto un miglioramento oggettivo della patologia alla fine del progetto riabilitativo/Numero di pazienti trattati	95%
4	Miglioramento qualità della vita	Numero di pazienti che hanno ottenuto un miglioramento della qualità della vita (mediante questionario)/Numero pazienti trattati	95%
5	Multidisciplinarietà	Pazienti ai quali viene garantita una valutazione iniziale multidisciplinare/ Numero Pazienti trattati	100%
6	Gradimento dei Servizi	Numero degli utenti - pazienti che si dichiarano soddisfatti del servizio ricevuto/Numero dei pazienti - utenti trattati	> 95%
7	Competenza del personale	Numero annuo di ore di riabilitazione effettuate per balbuzie, apprendimento e linguaggio	>700

3.1.1 Arredi e Attrezzature: sicurezza

Il Centro si compone di ambienti specifici per la fruizione dei servizi con dimensioni, arredi e attrezzature adeguati allo svolgimento delle attività proposte e realizzate dal personale, in linea con gli obiettivi terapeutici specifici. L'ambiente in cui il paziente viene accolto è particolarmente confortevole, grazie a pareti colorate ed istoriate e ad arredi colorati e funzionali.

3

Impegni e Programmi

3.2.1 Il percorso verso l'accreditamento definitivo

Partito nel suo nucleo base come divisione all'interno di un centro di riabilitazione pre-esistente, l'attuale CRC è nato con l'intenzione di creare un Centro che, in collaborazione con l'Università, potesse operare secondo elevati standard di qualità, professionalità e sperimentazione scientifica.

Il Centro, autorizzato nel 2002, inizia ad operare come struttura privata, ed avvia nel frattempo le procedure per la richiesta di accreditamento sperimentale con il S.S.N., al fine di venire incontro anche alle esigenze dei meno abbienti.

Dal 2004 il Centro eroga l'assistenza in regime di accreditamento con la Regione Lazio, ai sensi dell'art. 26, legge 833/78.

A seguito della nuova normativa, nel 2007 il Centro ha presentato domanda in data 08/02/07 per l'accreditamento definitivo, formulando nel contempo richiesta di ampliamento per la realizzazione del progetto di seguito descritti.

3.2.2 Il percorso verso la certificazione UNI EN ISO 9001.

L'attenzione alla qualità delle prestazioni e alla soddisfazione dell'Utente è l'obiettivo primario del CRC. A tale scopo la CRC si è impegnato nell'adottare un sistema di gestione per la qualità in riferimento alle norme internazionali UNI EN ISO 9001.

3.2.3 Il Progetto: la creazione di un nuovo polo specializzato nel trattamento della dislessia e degli altri disturbi specifici dell'apprendimento.

Il Centro, dall'inizio della sua attività, si è interessato principalmente del trattamento della balbuzie e di tutti i disturbi specifici del linguaggio e dell'apprendimento. Ultimamente, un'attenzione particolare è stata riservata al trattamento dei disturbi specifici dell'apprendimento. In Italia, infatti, l'incidenza di tali disturbi oscilla tra il 3% e il 5% della popolazione, mentre la percentuale, per i soli pazienti dislessici, è compresa tra il 2% e il 2,5% della popolazione.

Tali pazienti non trovano attualmente nella Regione Lazio centri specializzati per la riabilitazione, dotati dei supporti multimediali necessari. Eppure, se trattati per tempo, tali disturbi possono essere ridotti, con conseguente contenimento dei costi sociali connessi.

Per tale ragione, il Centro ha avviato un programma di intervento per il trattamento di tali disturbi, costituendo tra l'altro un laboratorio multimediale dotato di supporti hardware e software informatici.

4

Meccanismi di Tutela e Verifica

4.1 *Segnalazioni e reclami*

Il CRC garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Gli operatori addetti al ricevimento del reclamo sono presenti presso il banco di accettazione in Viale Beethoven, 56 (tel. 06/5910595); il reclamo deve essere presentato attraverso la compilazione dell'apposito modulo disponibile sempre presso il banco Segreteria e Accettazione.

La Direzione si impegna a fornire una risposta entro 5 giorni dal ricevimento del reclamo.

4.2 *Diritti e doveri del Paziente*

Al CRC la centralità del Paziente è una delle priorità e si manifesta non solo con le migliori cure ma anche con una corretta informazione. E' importante quindi che il Paziente sia a conoscenza dei propri diritti, per valutare al meglio la qualità delle cure ricevute e per sapere come reperire le informazioni che gli sono dovute.

E' inoltre importante che il Paziente conosca anche i propri doveri, per permettere al personale del Centro di assisterlo al meglio. Si presentano di seguito i principali diritti del Paziente distinti per area:

- diritti di servizio;
- diritti di informazione.

Diritti di servizio

- essere accolto in una struttura confortevole ed ospitale;
- fruire di una appropriata assistenza sociosanitaria e di base;
- fruire di una adeguata qualità relazionale, da parte di tutte le componenti dello staff (equipe riabilitativa e personale di segreteria e amministrazione); fruire di un servizio personalizzato, nei modi e nelle forme, sulle

Diritti di informazione

- ricevere informazioni sul Centro, sulle attività svolte, sulle tipologie di servizi e le relative modalità di erogazione;
- conoscere le condizioni specifiche attraverso le quali il servizio viene reso;
- ricevere informazioni corrette, trasparenti e in qualsiasi momento siano richieste, da parte del personale sanitario, sulle condizioni sociosanitarie (proprie o del figlio/a);
- ricevere informazioni tempestive e spiegazioni chiare e semplici per quanto concerne il ciclo terapeutico in atto o in via di implementazione, mediante presa visione del progetto elaborato dall'equipe riabilitativa e informazioni in itinere dal personale, anche relativamente ad eventuali modifiche del programma;
- ricevere informazioni tempestive e spiegazioni chiare e semplici per quanto concerne le procedure amministrative riguardanti l'accesso alla terapia, il suo svolgimento e la sua conclusione;
- ricevere informazioni sulle modalità di trattamento dei dati e delle informazioni personali (in linea con la l.196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni);

4

4.3 *Doveri del Paziente*

- Dimostrare rispetto e considerazione per il lavoro di tutto il personale, usando gentilezza nei rapporti e ragionevolezza nelle richieste;
- Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri pazienti;
- Utilizzare in maniera appropriata gli ambienti, le attrezzature e gli arredi del Centro;
- Segnalare eventuali disfunzioni riscontrate, al fine di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi;
- Rispettare gli orari di terapia e, avvisare la Segreteria in caso di ritardo o di assenza.
- segnalare al banco Segreteria e Accoglienza eventuali insoddisfazioni o reclami, in modo da mettere la Direzione Sanitaria nelle condizioni di poter migliorare la qualità del servizio offerto.

4.4 *Verifica degli Impegni*

Il CRC si impegna a verificare semestralmente l'attuazione degli standard; realizza un'indagine sul grado di soddisfazione degli Utenti attraverso la predisposizione di un questionario di soddisfazione (compilabile anche in forma anonima), reperibile presso il banco Segreteria e Accoglienza.

CRC Balbuzie s.r.l.

*Centro per la ricerca e la cura della balbuzie
dei disturbi del linguaggio e dell'apprendimento*

Sede legale:

Roma – Viale Europa, 140
Tel./Fax 06/5910353

Sede operativa:

Roma – Viale Beethoven, 56
Tel. 06/5910595
Fax 06/5919557

Amministratore Unico

Dott.ssa Donatella Tomaiuoli

Direzione Sanitaria

Dr. Lorenzo Cusano

Area Gestione Risorse

Dott.ssa Maria Grazia Spinetti

Sistema qualità

Dott.ssa Francesca Del Gado

Servizi Amministrativi

Dott. Nicola Grassi

Internet:

www.crc-balbuzie.it

Mail:

crc.balbuzie@tiscali.it