



CARTA DEI SERVIZI

CRC Balbuzie s.r.l.

***Centro per la Ricerca e la Cura della Balbuzie e
dei Disturbi del Linguaggio e dell'Apprendimento***

P. Iva e C.F. 06936541009

Autorizzato con DCA n. U00542 del 13/12/2017

Accreditato SSR con DCA n. U00412 del 12/09/2013

Sede legale:

Roma – Viale Europa, 97

Tel. 06/5910595

Tel./Fax 06/5910557

Sede operativa:

Roma – Viale Beethoven, 56

Tel. 06/5910595

Fax 06/5919557

Amministratore Unico

Dott.ssa Donatella Tomaiuoli

Direzione Sanitaria

Dr. Lorenzo Cusano

Direttore Amministrativo

Dr. Francesca Del Gado

Sistema Gestione Qualità

Dott. Nicola Grassi

Internet:

www.crc-balbuzie.it

Mail:

info@crc-balbuzie.it

crc.balbuzie@pec.it

Orario del Centro

Il Centro è aperto al pubblico tutti i giorni dal lunedì al sabato con il seguente orario 08.00 – 20.00

Eventuali variazioni apportate all'orario indicato verranno comunicate agli utenti attraverso la bacheca aziendale posta in sala d'attesa e attraverso posta elettronica.

Gli utenti possono richiedere un colloquio privato con ciascuna delle figure di riferimento del CRC concordando modalità e orario con la segreteria.

*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. Baluzie 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 ad una costante 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

1	Presentazione del Centro Ricerca e Cure Balbuzie	5
1.1	Il CRC Balbuzie	5
1.2	Mission e Vision	5
1.3	L'utenza del centro	6
1.4	Collegamenti Istituzionali	7
2	Informazioni sulla struttura e servizi forniti	8
2.1	Descrizione della struttura	8
2.2	Lo Staff del Centro	9
2.3	Tipologia di prestazioni e servizi offerti	9
2.3.1	Tipologia di prestazioni	9
2.3.2	Servizi di riabilitazione in convenzione con il S.S.R.	11
2.3.3	Modalità di accesso al servizio in convenzione con il S.S.R.	12
2.4	Attività privata ambulatoriale	13
2.5	Servizi per il territorio: screening	14
3	L'attività di Ricerca e Formazione	14
4	Standard di Qualità, Impegni e Programmi	15
4.1	Standard di Qualità	15
4.1.1	Arredi e Attrezzature: sicurezza	15
4.2	Impegni e Programmi.....	17
4.2.1	L'accreditamento definitivo	17
4.2.2	La certificazione UNI EN ISO 9001.	17
5	Meccanismi di Tutela e Verifica	17
5.1	Segnalazioni e reclami.....	17
5.2	Diritti degli utenti.....	18
5.3	Doveri degli utenti	18
5.4	Verifica degli Impegni.....	19
5.5	La Carta dei Servizi	19
6	Informazioni	20

1 Presentazione del Centro Ricerca e Cure Balbuzie

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, per i pazienti in cura, un trattamento globale. Il Centro è autorizzato all'esercizio di attività sanitaria/socio-sanitaria con DCA U00542 del 13/12/2017 e accreditato con il Servizio Sanitario Regionale con DCA U00412 del 12/09/2013, rimodulato dal successivo DCA U00324 del 26/10/2016.

Nell'ambito delle diverse patologie, il Centro ha sviluppato, grazie all'impiego di personale specializzato, specifici protocolli riabilitativi utilizzati appunto per il trattamento della balbuzie, dei disturbi specifici dell'apprendimento, dell'autismo e del trattamento delle ipoacusie infantili.

1.2 Mission e Vision

Mission

Operare nella sanità significa agire su uno dei beni fondamentali degli individui: la salute. Le premesse fondative del Centro 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 di tutte le attività quotidiane.

Esso intende garantire a tutti i pazienti la possibilità di una assistenza globale e una risposta efficace, qualificata e umana ai propri problemi sociosanitari garantendo il massimo supporto con l'interlocutore istituzionale.

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.

La Mission **viene garantita** attraverso:

- una corretta gestione delle risorse umane, assicurando il personale necessario, il suo addestramento, la formazione a tutti i livelli per fornire un servizio esaustivo ed efficace ai suoi Utenti;
- la disponibilità di spazi idonei e accoglienti che favoriscono lo svolgimento delle attività terapeutiche;
- l'utilizzo di procedure e protocolli scientifici che assicurino la più alta qualità possibile per le attività prestate;
- una corretta ed esaustiva valutazione iniziale per l'individuazione del percorso terapeutico più appropriato;
- la valutazione della soddisfazione dell'Utente, oltre alle verifiche e alle valutazioni di qualità interne.

La Direzione del CRC, al fine di garantire i migliori risultati in relazione alle attività terapeutiche, ha introdotto, applica e mantiene attivo il **Sistema di Gestione della Qualità**.

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 e nell'aggiornamento annuo degli strumenti scientifici per il corretto svolgimento di attività di inquadramento diagnostico e di riabilitazione. La qualità dell'assistenza si traduce anche nel rispetto dei valori etici e deontologici nei confronti di tutti i pazienti, ai quali viene proposto un percorso riabilitativo finalizzato al raggiungimento degli obiettivi utili per il miglioramento della qualità della sua vita, a prescindere dalle loro richieste, dalle loro possibilità economiche e dal livello socio-culturale.

Particolare attenzione ed energia viene dedicata alla **fidelizzazione** di tutto il personale. A tale scopo il Centro si preoccupa di assicurare:

- un ambiente confortevole e funzionale, in cui ogni operatore possa svolgere la propria attività con il supporto delle professionalità dei vari membri dell'equipe riabilitative e di tutto lo staff amministrativo e di segreteria;
- la riserva di una parte degli utili ad un programma di formazione, dedicato a personale dipendente e consulenti liberi professionisti.

Vision

- ***Essere una struttura di eccellenza per la diagnosi e la riabilitazione anche attraverso la promozione della prevenzione e l'offerta di servizi differenziati e funzionali al percorso riabilitativo.***
- ***Essere una struttura riconosciuta dalla comunità scientifica nazionale ed internazionale partecipando attivamente alla ricerca e all'innovazione dei protocolli riabilitativi.***

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.

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 le Facoltà di Medicina e Chirurgia (Corso di Laurea in Logopedia) delle Università "Sapienza – Università di Roma" e "Università degli Studi di Roma Tor Vergata", provvedendo ai seguenti insegnamenti:

- Donatella Tomaiuoli, è dal 1998 docente per il Corso "Concetti teorici e pratici della balbuzie" e dal 2014 docente per il corso "Valutazione e trattamento logopedico dei disturbi della voce e della fluenza".
- Maria Grazia Spinetti "Propedeutica alla comunicazione efficace"
- Emilia Capparelli "Genitori Competenti. Tecniche di counseling per il supporto genitoriale"
- Matilde Maria Marulli "Laboratorio LIS"

Il Centro è inoltre sede di tirocinio universitario per Logopedisti, Terapisti della Neuropsicomotricità della età evolutiva e Psicologi laureandi presso "Sapienza - Università degli Studi di Roma", per psicologi laureandi presso Università L.U.M.S.A e Logopedisti e Terapisti della Neuropsicomotricità della età evolutiva laureandi presso Università degli Studi di Roma Tor Vergata.

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 degli Studi di Roma**, Direttore Prof. Marco De Vincentiis;
- **Cattedra di Audiologia della Facoltà di Medicina e Chirurgia di Sapienza, Università degli Studi 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.
- **Politecnico di Milano Dipartimento di Elettronica, Informazione e Bioingegneria**
Prof.ssa Franca Garzotto
- **Azienda ASL Roma 2UOC Interventi Integrati in età Evolutiva**
Direttore Dott.ssa Vincenzina Ancona

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 è autorizzato all'esercizio di attività sanitaria/socio-sanitaria con DCA U00542 del 13/12/2017 e accreditato con il Servizio Sanitario Regionale con DCA U00412 del 12/09/2013, rimodulato dal successivo DCA U00324 del 26/10/2016.

Comune di Roma – IX Municipio

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

2 Informazioni sulla struttura e servizi forniti

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 autorizzativo.

All'interno del Centro sono presenti:

- accettazione e sala di attesa per i pazienti e per i loro accompagnatori;
- locali destinati alle visite da parte dei singoli specialisti e dell'equipe
- locali destinati all'erogazione delle terapie ovvero: studi per la logopedia, studi per la neuro psicomotricità, studi per la terapia psico-cognitiva e cognitivo comportale, stanza multisensoriale (Magic Room)
- locali destinati ad archivio e deposito

Le planimetrie della struttura sono affisse all'interno del Centro e inoltre ciascun locale è indicato chiaramente da targhe di segnaletica direzionale. Tutti gli spazi sono climatizzati per assicurare una temperatura confortevole ai pazienti e agli operatori. L'igiene è assicurata attraverso la collaborazione con la ditta JEA Multiservice.

Particolare attenzione è rivolta in tutti i settori riabilitativi allo sviluppo psicologico e cognitivo del bambino ed al coinvolgimento dei genitori nel lavoro riabilitativo. Le attrezzature presenti sono qualitativamente funzionali ai bisogni dell'utenza ed alle diverse tipologie di attività, assicurandone uno svolgimento efficiente efficace e sicuro. Sono

presenti nella struttura attrezzature per la realizzazione delle varie tipologie di esercizio terapeutico e di rieducazione funzionale; presidi e risorse tecnologiche atte allo svolgimento di prestazioni mediche, logopediche e cognitive. Le attrezzature sono sottoposte a manutenzioni periodiche. Allo stesso modo, l'impiantistica dello stabile e l'impianto ascensore sono sottoposti alle manutenzioni e ai controlli periodici previsti dalla normativa.

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
- psicologo
- neuropsicologo
- logopedista
- psicopedagogista
- terapeuta della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva
- arte-terapeuta
- assistente sociale
- regista teatrale

Il percorso riabilitativo, dal momento della valutazione a quello delle dimissioni, 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 d'équipe e colloqui periodici sono elementi che favoriscono l'interscambio ed il confronto interpersonale dell'équipe sui casi dei singoli assistiti.

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

2.3 Tipologia di prestazioni e servizi offerti

2.3.1 Tipologia di prestazioni

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.

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 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".

Attività:

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

d. 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 di riabilitazione in convenzione con il S.S.R.

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:

- 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.

2.3.3 *Modalità di accesso al servizio in convenzione con il S.S.R.*

Secondo quanto stabilito dal Decreto del Presidente della Regione Lazio in qualità di Commissario ad Acta n. 39 del 20/03/2012, *"l'accesso al trattamento riabilitativo ambulatoriale avviene tramite prescrizione del medico specialista di riferimento per la specifica disabilità, operante in una struttura pubblica (ospedaliera o territoriale). Per le persone in età adulta, la durata del progetto riabilitativo è contenuta in un massimo di 90 giorni lavorativi, salvo motivata prosecuzione del trattamento, autorizzata dai competenti servizi della Asl di residenza del paziente. Per i minori, la durata del PRI è definita in accordo con il servizio Tutela Salute Mentale e Riabilitazione in Età Evolutiva (TSMREE) della Asl di residenza del paziente"*.

Se l'utente è pertanto in possesso di questi parametri di accesso, potrà compilare e consegnare in Segreteria il modulo richiesta di presa in carico, unitamente all'autorizzazione al trattamento dei dati, rilasciando copia della documentazione clinica e di un documento di riconoscimento.

Qualora il paziente sia in possesso di una prescrizione di uno specialista privato, la sua richiesta sarà comunque inserita nella lista delle richieste di presa in carico, in attesa dell'adeguamento della documentazione.

E' inoltre possibile completare la procedura attraverso il sito internet www.crc-balbuzie.it, scaricando ed inviando il modulo "Richiesta di presa in carico", dopo averlo compilato, all'indirizzo mail presaincarico@crc-balbuzie.it.

La selezione del paziente dalla lista d'attesa avviene secondo i seguenti parametri:

- impegnativa recante la durata del progetto riabilitativo, già rilasciata dal TSMREE di residenza dell'utente o comunque una prescrizione di un medico specialista di riferimento per la specifica disabilità, operante in una struttura pubblica (ospedaliera o territoriale);
- data della richiesta;
- età del paziente;
- patologia;
- condizioni sociali eventualmente segnalate dai servizi territoriali;
- competenze delle risorse disponibili del Centro correlate alla specificità per la patologia Balbuzie.

Per ricevere informazioni più dettagliate sulle modalità di presa in carico, è stato appositamente istituito uno sportello informativo telefonico nei giorni di Lunedì, Mercoledì e Venerdì, dalle 10,00 alle 11,00.

2.4 Attività privata ambulatoriale

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

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

La fattibilità della valutazione dipende dall'età del paziente e dalla presenza o meno di documentazione medica pregressa. Può accedere al percorso valutativo:

- a) il bambino di età compresa tra i 7 e i 15 anni che non sia stato sottoposto a valutazione (tramite somministrazione di test) negli ultimi 6 mesi;
- b) il bambino di età compresa tra i 2 e i 6,11 anni che non sia stato sottoposto a valutazione (tramite somministrazione di test) negli ultimi 12 mesi.

Le prestazioni sanitarie erogabili dal Centro in regime privato:

- Valutazione diagnostica
- Valutazione in lingua inglese
- Terapia riabilitativa logopedica
- Terapia riabilitativa neuropsicomotoria
- Terapia psicologica
- Terapia cognitiva
- Terapia familiare
- Terapie logopediche miofunzionali;
- Terapie logopediche foniatriche:
- Terapie abilitative sull'utilizzo degli strumenti compensativi.
- Counselling
- Counselling genitoriale
- Incontri scuola (GLH)
- Incontri assistente sociale
- Corsi per genitori, insegnanti e bambini
- Servizio educativo
- Tutor DSA

La richiesta di prestazioni private può essere effettuata telefonicamente o recandosi presso la sede operativa di Viale Beethoven, 56.

2.5 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.

3 L'attività di Ricerca e Formazione

Il CRC Balbuzie, Provider accreditato nell'ambito dell'attività di **Educazione Continua in Medicina (ECM)**, propone un'ampia e strutturata offerta formativa nei confronti di:

- Personale Sanitario
- 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 dei destinatari 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 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 nei servizi educativi della prima infanzia del Comune di Roma.

4 Standard di Qualità, Impegni e Programmi

4.1 Standard di Qualità

Nr.	Caratteristiche qualitative	Indicatore	Standard
1	Efficacia dell'attività riabilitativa per la patologia 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 la patologia Balbuzie	Numero di pazienti che hanno ottenuto almeno il 6% di miglioramento rispetto alla valutazione iniziale/Numero dei pazienti trattati.	90%
3	Efficacia dell'attività riabilitativa per la patologia disturbi dell'apprendimento	Numero pazienti che hanno ottenuto un miglioramento oggettivo della patologia alla fine del progetto riabilitativo/Numero di pazienti trattati.	95%
4	Efficacia dell'attività riabilitativa per la patologia disturbi dell'apprendimento	Numero di pazienti che hanno ottenuto almeno 0,5 ds di miglioramento rispetto alla valutazione iniziale/Numero dei pazienti trattati.	75%

5	Efficacia dell'attività riabilitativa per la patologia disturbi del linguaggio	Numero pazienti che hanno ottenuto un miglioramento oggettivo della patologia alla fine del progetto riabilitativo/Numero di pazienti trattati	95%
6	Presenza in carico di nuovi utenti	Numero dei nuovi utenti/Numero dei progetti riabilitativi aperti in un anno	25%
7	Adeguatezza tempi di restituzione della valutazione diagnostica in regime privato.	Tempo intercorrente tra la data della prima visita con il NPI e la data di restituzione della valutazione entro 30 gg.	> 90%
8	Gradimento dei Servizi	Numero degli utenti - pazienti che si dichiarano soddisfatti del servizio ricevuto/Numero dei pazienti - utenti trattati	> 95%
9	Competenza del personale	Numero annuo di ore di riabilitazione effettuate da ogni operatore per balbuzie, apprendimento e linguaggio	>1000
10	Aggiornamento annuo degli strumenti scientifici per il corretto svolgimento di attività di inquadramento diagnostico e riabilitazione	Almeno un nuovo test per la valutazione standardizzato viene acquistato e messo a disposizione di tutto il personale in un anno	Almeno uno
11	Mantenimento di budget per formazione ed aggiornamento a corsi esterni sia per i dipendenti che per i collaboratori libero professionali	Il 10% degli utili del bilancio annuale viene investito per il programma di formazione per il personale.	10%
12	Soddisfazione dei partecipanti ai corsi ECM	Numero questionari gradimento positivi/ numero totale dei questionari	>90%
13	Misurazione dell'apprendimento dei partecipanti ai corsi ECM	Numero test positivi/ Totale test	>90%
14	Aderenza al piano formativo annuale per i corsi ECM	Numero dei corsi erogati / Numero dei corsi pianificati al 31/10	80%
15	Efficacia attività formativa	Numero di corsi erogati nell'anno (ECM e non ECM)	>8
16	Efficacia nella promozione degli eventi ECM	Numero partecipanti effettivi / Numero partecipanti previsti	90%
17	Completezza dell'offerta ECM	Almeno un corso presente nel PAF per ciascuna delle seguenti aree: Balbuzie, Apprendimento e Neuropsicomotricità	Si/No
18	Gradimento dei docenti esterni sull'attività del Centro come provider ECM	Numero di docenti soddisfatti/Numero docenti esterni utilizzati	90%

4.1.1 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. Giocattoli, giochi didattici, materiali da disegno, paste da modellare, materiale per la drammatizzazione (teatro dei burattini, costumi, video e film, ecc.), programmi multimediali di supporto alla terapia sono solo alcuni dei materiali disponibili.

4.2 Impegni e Programmi

4.2.1 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.

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 2013 il Centro ottenuto l'accreditamento istituzionale definitivo, con il Decreto del Commissario Ad Acta nr. 412 del 12/09/2013.

4.2.2 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 il CRC si è impegnato nell'adottare un sistema di gestione per la qualità in riferimento alle norme internazionali UNI EN ISO 9001. La prima certificazione è stata conseguita nel Giugno 2011; dal 2017 il Centro si è adeguato alla nuova norma ISO 9001:2015.

5 Meccanismi di Tutela e Verifica

5.1 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.

5.2 Diritti degli utenti

Il CRC ha inoltre definito e divulgato quelli che sono definiti "Diritti dei pazienti" e dunque considerati a tutti gli effetti requisiti di servizio.

Si presentano di seguito i principali diritti dei pazienti distinti per area:

- diritti di servizio;
- diritti di informazione.

Diritti di servizio

- 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 esigenze del paziente.

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);

Il paziente può richiedere, al momento della dimissione o quando ne abbia necessità, copia della Cartella Clinica rivolgendosi alla segreteria del Centro. La copia è approntata entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta; può essere ritirata tutti i giorni, durante gli orari di apertura della segreteria dal paziente oppure da un familiare in possesso di una delega completa della fotocopia del documento di identità del paziente o di chi ne fa le veci.

5.3 Doveri degli utenti

La richiesta di osservanza di alcuni doveri non solo contribuisce a migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte del Centro, ma rappresenta una forma di rispetto verso gli utenti e la struttura che li accoglie.

Il Centro chiede pertanto a tutti l'impegno a:

- mantenere un comportamento consono ed un tono di voce che non rechi disturbo;
- rispettare gli ambienti e l'arredamento della struttura;
- osservare le prescrizioni espressamente previste all'interno della struttura;
- rispettare gli orari di terapia;
- avvisare tempestivamente 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.

5.4 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 la Segreteria.

5.5 La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento indispensabile per la comunicazione con l'utenza; l'obiettivo è quello di comunicare le informazioni necessarie agli utenti e agli altri stake-holder che partecipano alla rete di servizi a disposizione dell'utenza. Per questo motivo i contenuti della carta dei servizi vengono condivisi con le organizzazioni rappresentative degli utenti e delle loro famiglie come anche le associazioni di categoria e di difesa dei diritti dei malati e dei cittadini.

Nella carta dei servizi sono indicate le informazioni di base per l'accesso ai servizi, l'elenco dei servizi proposti, le caratteristiche della qualità dei servizi offerti, come anche vengono dichiarati la mission, la vision e la politica della struttura per il raggiungimento degli obiettivi dell'anno.

Inoltre vengono riportati gli standard di qualità e i risultati dell'analisi dei dati che costituiscono gli input per il riesame della qualità (risultati questionari customer satisfaction, report sulla gestione dei reclami ecc)

La Carta dei servizi viene revisionata una volta ogni 12 mesi così da comprendere sempre gli aggiornamenti della politica della qualità revisionata in sede di riesame

La revisione della Carta dei Servizi avviene ad opera della Direzione Amministrativa e della Direzione Sanitaria, coadiuvate dalla Referente della Comunicazione.

6 Informazioni

Presso le due sedi del Centro, rivolgendosi al personale di Segreteria e Accoglienza, o telefonando al numero 06/5910595, possono essere richieste tutte le informazioni inerenti le attività del Centro, dal Lunedì al Sabato, dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Ulteriori informazioni sono disponibili consultando il sito del Centro www.crc-balbuzie.it.

Ubicazione e mezzi di trasporto



Come arrivare

Il Centro si trova in zona EUR.

E' facilmente raggiungibile:

- in auto

provenendo da Via Cristoforo Colombo;

- in metropolitana

utilizzando la linea B in direzione Laurentina, scendendo alla fermata EUR Palasport, che dista dal Centro 5 minuti a piedi;

- in autobus

utilizzando diverse linee urbane in funzione della provenienza; dalla stazione Termini la linea è il 714.

Per i non residenti a Roma, dalla stazione Termini è agevole accedere al percorso metropolitano (l'accesso è interno alla stazione ed il tragitto fino alla fermata EUR Palasport è pari a circa venticinque minuti).

