



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 Mission e Vision	
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 e servizi offerti	
2.3.1 Tipologia di prestazioni	
2.3.2 Servizi di riabilitazione in convenzione con il S.S.R.	
2.3.3 Modalità di accesso al servizio in convenzione con il S.S.R.	
2.4 Attività privata ambulatoriale	
2.5 Servizi per il territorio: screening	
L'attività di Ricerca e Formazione	3
Standard di QULità, Impegni e Programmi	4
4.1 Standard di Qualità	
4.1.1 Arredi e Attrezzature: sicurezza	
4.2 Impegni e Programmi	
4.2.1 L'accreditamento definitivo	
4.2.2 La certificazione UNI EN ISO 9001	
4.2.3 Il nuovo polo specializzato nel trattamento della dislessia e degli altri disturbi specifici dell'apprendimento	
Meccanismi di Tutela e Verifica.....	5
5.1 Segnalazioni e reclami	
5.2 Diritti degli utenti	
5.3 Doveri degli utenti	
5.4 Verifica degli Impegni	
Informazioni.....	6

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.

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, della dislessia e degli altri disturbi specifici dell'apprendimento.

1.1 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. 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

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.

1

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 **“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 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.

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.



2.1 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
- psicopedagoga
- 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.

2

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".

2

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 terapisti, 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:

- Terapia riabilitativa logopedica
- Terapia riabilitativa neuropsicomotoria
- Terapia abilitativa sull'utilizzo degli strumenti compensativi
- 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

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 Baluzie, 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

3

- 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 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 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%
4	Presenza in carico di nuovi utenti	Numero dei nuovi utenti/Numero dei progetti riabilitativi aperti in un anno	25%
5	Miglioramento qualità della vita	Numero di pazienti che hanno ottenuto un miglioramento della qualità della vita (mediante somministrazione di un questionario)/Numero pazienti trattati	95%
6	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 15 gg.	> 90%
7	Gradimento dei Servizi	Numero degli utenti - pazienti che si dichiarano soddisfatti del servizio ricevuto/Numero dei pazienti - utenti trattati	> 95%
8	Competenza del personale	Numero annuo di ore di riabilitazione effettuate da ogni operatore per balbuzie, apprendimento e linguaggio	>700

4

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., 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.

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 la CRC si è impegnato nell'adottare un sistema di gestione per la qualità in riferimento alle norme internazionali UNI EN ISO 9001. La certificazione è stata conseguita nel Giugno 2011.

4.2.3 Il 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 Itali, 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.

5

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);

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;

5

- 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 il banco Segreteria e Accoglienza.

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).

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