

Carta dei Servizi Apis Centro di riabilitazione

per l'età evolutiva













INDICE

0. Introduzione e Vision

1. Presentazione del Centro

- 1.1 Mission, principi fondamentali e valori
- 1.2 Ubicazione e strutture
- 1.3 Orario del Centro e contatti

2. Servizi forniti e bacino di utenza del Centro

- 2.2 Definizione del Progetto Riabilitativo Individuale
- 2.3 Procedura di accesso: Contatti-Accoglienza-Presa in carico-Verifica
- 2.4 Processo di dimissione e richiesta cartella clinica
- 2.5 Pagamento delle prestazioni specialistiche

3. Organizzazione interna

- 3.1 Figure professionali del Centro
- 3.2 Spazi Disponibili
- 3.2 Piano delle attività

4. Qualità

- 4.1 Sistema di valutazione per la qualità del servizio prestato, miglioramento e partecipazione degli utenti
- 4.2 Reclami

5. Per la vostra tutela

- 5.1 Privacy
- 5.2 Barriere architettoniche e sicurezza
- 5.3 Norme Igienico Sanitarie

6. Lavoro di rete

6.1 Convenzioni con strutture Universitarie

7. Formazione e aggiornamenti

Allegato A

Planimetria della struttura







0. INTRODUZIONE

Il documento che stai leggendo è la "Carta dei Servizi del Centro Apis - Servizi di Riabilitazione per l'Età Evolutiva".

L'idea che anima questo documento è aiutarti a capire la nostra offerta e orientarti nel nostro Servizio rendendo comprensibile il nostro agire quotidiano, gli obiettivi e gli strumenti che vengono prefissati per fornire un Servizio sempre efficiente caratterizzato da alti standard di qualità. La Cooperativa Sociale Il Pungiglione, ente gestore del Servizio APIS, intende perseguire l'interesse generale della Comunità da un punto di vista socio-sa-

perseguire l'interesse generale della Comunità da un punto di vista socio-sanitario favorendo la valorizzazione umana, la prevenzione, riabilitazione, educazione ed inclusione sociale delle persone in età evolutiva.

Il primo obiettivo della Cooperativa Il Pungiglione è porre al centro delle proprie attività la Persona con le sue esigenze, la sua salute, mettendo al suo servizio tutte le competenze relazionali e professionali necessarie a soddisfare ogni aspetto di diagnosi e cura.

Secondo quanto definito dal Modello bio-psico-sociale, la persona viene posta al centro del Sistema Salute considerando i suoi bisogni ed il suo contesto familiare, sociale e istituzionale, superando quindi l'ottica basata esclusivamente sulla patologia e/o sulla diagnosi, valorizzando le risorse e le competenze della persona, è il punto di partenza dell'équipe del Centro APIS a cui segue una politica finalizzata alla creazione di un punto di riferimento territoriale caratterizzato da un'elevata qualità ed efficienza delle prestazioni e dei servizi erogati per soddisfare le esigenze del territorio e dei bisogni emergenti.

0.1 VISION

Denominazione:

Centro APIS - Servizio per la Riabilitazione per l'Età Evolutiva

Sede: Monterotondo

Indirizzo: Via San Martino, 21

Tel.: 0687602258

E-mail: info@centroapis.it Sito internet: www.centroapis.it

Il Centro APIS opera nel settore socio-sanitario per la prevenzione e la riabilitazione.

Si rivolge a persone in età evolutiva con compromissione dello sviluppo fisico, psichico e sensoriale con lo scopo di offrire adeguati programmi di intervento riabilitativo con l'obiettivo di recuperare e migliorare le capacità cognitive, emotive, relazionali, comportamentali e sociali.

Il Centro APIS è impegnato ogni giorno a offrire la migliore qualità delle prestazioni a tutte le persone che vi si rivolgono e il relativo supporto alle famiglie e alle Istituzioni Scolastiche che accolgono i minori.

Nello specifico si affronta il trattamento dei seguenti disturbi:

- · Disordini del movimento
 - · Paralisi cerebrali infantili
 - · Disturbi dello spettro autistico e disturbi generalizzati dello sviluppo
 - Disordini emotivi e della personalità
 - · Deficit di attenzione con iperattività
 - · Disturbi aspecifici dell'apprendimento
 - Disturbi specifici dell'apprendimento: dislessia, disgrafia, disortografia e discalculia
 - · Disturbi della comunicazione e del linguaggio
 - Disfonie
 - Deglutizione atipica
 - · Disabilità Intellettiva
 - Disturbi generalizzati dello sviluppo (spettro autistico e disturbo pragmatico-semantico)
 - · Disfonie infantili e adulte





- Afasie
- · Disturbi d'ansia
- · Depressione nell'infanzia e nell'adolescenza
- · Disturbi del comportamento alimentare.
- · Disturbi del comportamento e della condotta
- · Disturbo oppositivo provocatorio
- Disturbi motori e sensoriali della visione: dist.visuo-percettivi, visuo-spaziali, ipovisione.

Grazie alla formazione continua dei professionisti che prestano la loro opera nel Centro APIS, agli innovativi presupposti epistemologici alla base dell'intervento e alle nuove tecnologie adottate nel campo della riabilitazione, il Centro si afferma come punto di riferimento per la prevenzione e la riabilitazione dell'Età Evolutiva.

1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO

La "Mission" del Centro "APIS" è l'impegno verso le persone a offrire un servizio per la piena inclusione garantendo la valorizzazione della persona considerata nella sua unicità prevedendo interventi "sartoriali" per ogni persona seguita.

I valori e i principi fondamentali a cui il Centro Apis si ispira sono:

- Accoglienza
- · Eguaglianza e imparzialità
- · Regolarità e continuità
- · Partecipazione della persona
- · Efficienza ed efficacia
- Trasparenza e Privacy

I principi operativi a cui il Centro APIS fa riferimento sono quelli indicati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 (Principi di erogazione dei servizi pubblici).

L'attività riabilitativa non si limita al trattamento individuale del minore ma si articola in un intervento più globale e sistemico che presuppone la presa in carico della persona, il coinvolgimento della famiglia e l'interazione con le strutture territoriali (Scuola e Servizi Socio Sanitari) con l'obiettivo di rendere le strategie riabilitative più efficienti.

1.1 Missione, principi fondamentali e valori

"Una taglia non va bene per tutti". Questo è il nostro Stile: interventi "sartoriali" per ogni persona. Non "prestazione" ma "Progetto", ovvero un intervento globale articolato e sistemico. Il progetto presuppone la presa in carico della persona, il coinvolgimento della famiglia e l'interazione con le strutture territoriali (Scuola e Servizi Socio Sanitari). L'obiettivo del nostro Centro è aumentare l'efficacia delle strategie riabilitative.

Le attività svolte ed i servizi erogati sono rivolti ad una specifica tipologia di persone caratterizzata da una compromissione dello sviluppo fisico e/o comportamentale.

Il Centro APIS si rivolge a bambini e ragazzi nella fascia d'età 0-21 anni connotandosi quindi come Centro di riferimento per l'Età Evolutiva.

I trattamenti di riabilitazione consistono in sedute di:

- Neuropsichiatria Infantile
- Psicoterapia Età Evolutiva
- Logopedia
- Neuropsicomotricità
- Terapia Occupazionale
- Visite Ortottiche
- · Sostegno Psicologico alla famiglia
- Parent Training
- Interventi Didattici ed Educativi (Tutoraggio DSA/Sostegno allo studio ed all'apprendimento)







Le prestazioni possono essere erogate oltre che in forma **individuale** anche domiciliare e territoriale e in piccolo gruppo.

Il trattamento viene effettuato attraverso un programma di accesso giornaliero al Centro o domiciliare/territoriale. Ogni seduta di trattamento ha mediamente una durata di 45 minuti.

Il trattamento domiciliare/territoriale, praticato se ritenuto opportuno, viene erogato con le stesse modalità di quello ambulatoriale.

1.2 Ubicazione e struttura

Il Centro APIS si trova a Monterotondo (RM) in Via San Martino, 21, facilmente raggiungibile in auto (con possibilità di parcheggio nelle immediate vicinanze) e con i mezzi pubblici (stazione ferroviaria a circa 1,5 km mt e fermata autobus a circa 300 mt). Il Centro APIS dispone di strutture a attrezzature adeguate alle esigenze delle persone e per lo svolgimento delle diverse attività. Dispone inoltre di una palestra, una sala d'attesa e di un servizio di segreteria (vedi planimetria allegata).

1.3 Orario del Centro e Contatti

Il Centro garantisce l'apertura dal Lunedì al Sabato con il seguente orario:

· Lunedì – Sabato: 8:00-20:00

L'orario dei singoli trattamenti viene concordato tra il Servizio e la persona presa in carico.

Contatti: Telefono: 0687602258Cellulare: 39 338 3966007

E-mail: info@centroapis.it Web: www.centroapis.it

Attraverso il contatto diretto con il Centro APIS, si possono ricevere tutte le informazioni in merito ai servizi erogati, ai tempi di attesa e alle specifiche modalità di erogazione delle prestazioni.

Una volta raccolta la richiesta viene inviata direttamente ai referenti delle diverse aree specialistiche con lo scopo di poter fornire una risposta più efficace e dettagliata possibile e nel più breve tempo possibile.



2. SERVIZI FORNITI E BACINO DI UTENZA DEL CENTRO

Le prestazioni erogate comprendono visite specialistiche, diagnostiche e riabilitative coordinate dal Direttore Sanitario e svolte da una Equipe Multidisciplinare strutturata e di elevata formazione e competenza.

Neuropsichiatria

La valutazione neuropsichiatrica consente di conoscere le globali competenze acquisite dal soggetto in relazione ai seguenti aspetti:

- Aspetti neurologici: motricità globale e fine, tono muscolare, forza, coordinazione, riflessi, dominanza, organizzazione prassica.
- Aspetti cognitivi e neuropsicologici: competenze cognitive globali e profilo di funzionamento, attenzione, memoria, funzioni esecutive, organizzazione spazio-temporale;
- Aspetti emotivo-affettivi: competenze relazionali, capacità di adattamento a situazioni, percezione e stima di sè.
- Aspetti comunicativi: intenzionalità comunicativa, comprensione e produzione del linguaggio, utilizzo della funzione verbale a scopo comunicativo.

La valutazione neuropsichiatrica costituisce il momento iniziale della valutazione della persona e consente di individuare eventuali fragilità presenti al fine di poterle indagare in modo approfondito per identificare obiettivi e modalità del trattamento riabilitativo che si potrà articolare in interventi differenziati e mirati alle specifiche necessità.

Psicoterapia

Intervento volto a promuovere il benessere e prevenire il disagio emotivo del bambino, attraverso valutazioni diagnostiche, percorsi terapeutici e interventi di sostegno alla coppia genitoriale.

Vengono effettuati incontri con i genitori per conoscere il contesto familiare e con gli insegnanti per poter orientare il contesto sociale scolastico. Logopedia

intervento volto a migliorare e ridurre:

- difficoltà di linguaggio e/o di comunicazione incomprensione e produzione
- disturbi nell'ambito di patologie ortodontiche, foniatriche e otorinolaringoiatriche
- · disturbi specifici dell'apprendimento

Neuropsicomotricità

Intervento che mira ad armonizzare lo sviluppo e la conoscenza del Sé, degli altri e dell'ambiente circostante riorganizzando il giusto equilibrio tra funzioni motorie, affettive, cognitive e neuropsicologiche tramite l'uso privilegiato dell'attività motoria.

Vengono trattate le disarmonie e i ritardi dello sviluppo neuro psicomotorio e i ritardi mentali mediante proposte di gioco corporeo, utilizzando materia-le non strutturato in spazi adeguati e accoglienti; si favorisce l'espressività e la creatività del bambino, la maturazione personale, la comunicazione e la simbolizzazione.

Per gli interventi, se ritenuto utile e significativo, vi è la possibilità di inserire nel Piano Riabilitativo Individuale l'utilizzo di ambienti differenti dalla palestra.

Terapia Occupazionale

Interventi di prevenzione che pratica, su indicazione medica, attività di rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie, cognitive, del linguaggio e della comunicazione, delle patologie psichiatriche e neuropsichiatriche infantili – di natura congenita o conseguenti ad eventi traumatici o patologici- utilizzando terapie fisiche, manuali, strumentali ed occupazionali; proponendo l'adozione di protesi ed ausili, addestrando all'uso e verificando l'efficacia.







Ortottica

Intervento finalizzato a trattare i disturbi motori e sensoriali della visione, utilizzando tecniche e strumenti idonei a evidenziare segni e sintomi inerenti la funzione visiva.

Servizio Educativo

Intervento svolto allo scopo di erogare attività di studio assistito e promuovere l'attuazione di attività socializzanti (frequenza a gruppi sportivi/ricreativi, utilizzo di strutture pubbliche quali giardini, spazi verdi attrezzati, biblioteche, ludoteche.....).

Tutoraggio DSA

Intervento che accompagna la persona, in modo strutturato e continuativo nel tempo, a percorrere in modo sereno il cammino scolastico, affrontando insieme tutte le difficoltà e le nuove sfide che la scuola può presentare.

2.1 Modalità di accesso: Contatti Accoglienza Presa in carico Verifica

L'iter di accesso alle prestazioni del Centro APIS inizia con la richiesta da parte dei familiari o dei servizi territoriali (scuole, consultori, medici pediatri, etc.).

Il primo contatto - personale o telefonico - con il Centro avviene di norma con il Coordinatore del Centro a cui è demandato il compito di fornire un quadro generale del Servizio e informare circa la tipologia di prestazioni erogate.

Sarà cura del Coordinatore del Centro mettere in contatto la persona con il medico specialista, Neuropsichiatra infantile, che orienterà le persone nei percorsi e nelle procedure necessarie per iniziare il processo di presa in carico nelle diverse offerte di servizi di cui la struttura dispone.

L'utente, in caso di impedimento a presentarsi all'appuntamento fissato, deve comunicare la propria assenza.

Eventuali impedimenti da parte del Servizio alla effettuazione della prestazione stabilita saranno tempestivamente comunicati all'utente, riprogrammando in accordo con quest'ultimo la prestazione.

Sinteticamente:

La durata di ogni seduta è di 45 minuti.

Gli orari concordati devono essere rispettati (puntualità).

In caso di eventuali assenze i genitori sono pregati di comunicarle per tempo.

Se l'assenza non è comunicata tempestivamente, entro 24 ore prima, il servizio sarà considerato come prestazione erogata.

Se le assenze non sono giustificate e si prolungano nel tempo l'equipe può decidere la sospensione del trattamento.

I primi colloqui di accoglienza e le valutazioni vengono effettuate prevalentemente al mattino, in quanto il pomeriggio è destinato ai trattamenti. Gli orari di trattamento variano a seconda delle fasce di età: per i bambini in età prescolare (0-5 anni) si predilige l'orario 9:00-13:00; i bambini in età scolare (6-18 anni) hanno la precedenza nell'orario pomeridiano.

Richieste di variazioni di orario verranno valutate dall'équipe o dal singolo terapista e soddisfatte in base alle possibilità logistiche del Centro.

I nominativi delle persone che prendono contatto con il Centro per iniziare un percorso riabilitativo vengono inseriti nella lista di attesa e chiamati sulla base della disponibilità delle ore di trattamento.

Successivamente alla presa in carico, viene stilato il **Piano Riabilitativo Individuale** in accordo con la famiglia.

2.2 Definizione del Progetto Riabilitativo Individuale

Ogni percorso riabilitativo è pianificato, concordato, realizzato e monitorato mediante verifiche periodiche sotto la supervisione del Medico e del professionista di riferimento.

È l'équipe che valuta le variazioni e le integrazioni da effettuare al Piano Riabilitativo Individuale eventualmente decidendo le dimissioni al raggiungimento degli obiettivi prefissati.



Il Centro fornisce una visita specialistica iniziale e una serie di valutazioni preliminari per stabilire e proporre l'intervento riabilitativo più idoneo ed efficace possibile.

La definizione del "Progetto Riabilitativo Individuale" è quindi lo strumento attraverso cui si realizza la presa in carico del soggetto.

Il Progetto Individuale consente:

- · una valutazione orientativa sugli interventi abilitativo-riabilitativi,
- una valutazione delle risorse oggettive che individui le aree di forza e di debolezza del minore.

Esso è inoltre l'elemento portante della metodologia dell'intervento riabilitativo. Infatti, sono significativi sia la metodologia sia gli obiettivi che sottendono i vari interventi riabilitativo-abilitativi; questi risultano tanto più efficaci quanto più sono coordinati e interagenti tra loro, nonché strettamente correlati con le fasce d'età ed i disturbi trattati.

Tutto ciò viene fatto secondo un approccio che tiene conto della:

- compilazione di una cartella clinica contenente le necessarie annotazioni cliniche e mediche;
- definizione del piano di intervento e monitoraggio delle prestazioni da parte dell'équipe;
- erogazione di sedute riabilitative, da parte dell'operatore/degli operatori richiesti;
- aggiornamento costante della cartella clinica e del diario.

A livello operativo la presa in carico della persona comprende:

- colloquio iniziale della famiglia con il Neuropsichiatra Infantile o il professionista adeguato alla situazione ed esame del minore;
- effettuazione di test diagnostici e di valutazione (qualora non già svolti % altri Servizi pubblici e/o privati);
- colloquio finale di restituzione in cui l'équipe formula la eventuale proposta di trattamento, i cui obiettivi vengono individuati di concerto con i genitori.

La collaborazione con la famiglia costituisce una premessa e un requisito indispensabile per attuare qualsiasi passo del percorso diagnostico-terapeutico. Il coinvolgimento dei familiari è indispensabile nel definire gli obiettivi e le priorità dell'intervento terapeutico e soprattutto nello stabilire quale ruolo hanno i genitori nella definizione del progetto riabilitativo.

SCHEMA DI ACCESSO

- Prenotazione telefonica su richiesta personale (famigliari) o dei servizi territoriali.
- · Colloquio con il Coordinatore del Centro di tipo conoscitivo/anamnestico.
- Informativa da parte della Coordinatore circa l'utilizzo dei dati personali e raccolta del consenso al trattamento dei dati medesimi.
- Orientamento da parte del Coordinatore alla valutazione specialistica successiva (se da svolgere).
- · Presa in carico da parte della figura professionale più idonea.
- Stesura del piano di trattamento (tipo di prestazione, frequenza degli incontri e obiettivi condivisi con i genitori, la scuola).







2.3 Processo di dimissione e richiesta cartella clinica

La dimissione è un momento importante e delicato a cui è rivolta una grande attenzione.

A seguito delle verifiche da parte degli operatori coinvolti in un dato programma riabilitativo, si possono prendere in considerazione i due seguenti scenari:

- allo scadere del periodo di trattamento previsto e al raggiungimento o meno degli obiettivi prefissati si richiede un'ulteriore proroga di trattamento;

- allo scadere del periodo di trattamento previsto e al raggiungimento degli obiettivi prefissati viene concordata con i genitori la dimissione a conclusione del ciclo di trattamento.

L'informazione, in sede di colloquio di restituzione, è solitamente data dal Neuropsichiatra al paziente e alla famiglia che viene, se necessario, coinvolta sul proseguimento delle cure in altro ambito o con una proposta di follow-up suggerendo incontri periodici per monitorare e verificare i risultati conseguiti. Gli interessati possono richiedere copia della cartella clinica mediante le seguenti modalità:

- lettera inviata per posta, fax, e-mail o consegnata a mano e indirizzata alla Direzione.

2.4 Pagamento delle prestazioni specialistiche

Le prestazioni erogate prevedono il pagamento, con bonifico o pos, del relativo contributo. A pagamento avvenuto il Centro rilascia la fattura della prestazione.

3 ORGANIZZAZIONE INTERNA

3.1 Figure professionali del Centro

L'equipe del Centro è costituita dalle seguenti figure professionali, tutte adeguatamente formate e in possesso dei requisiti per l'esercizio della professione:

- 2 Neuropsichiatri infantili
- 4 Psicologi specializzati in Psicoterapia
- 2 Psicologi specializzati in DSA
- 3 Logopedisti
- 2 Terapisti Occupazionali
- 3 Terapisti della Neuro e Psicomotricità dell'Età Evolutiva
- 1 Ortottista2 Educatori Tutor DSA
- 1 Responsabile Amministrativo
- 1 Segretario

In linea con la politica del Centro, si vuole perseguire un continuo e costante miglioramento dei servizi erogati mediante una formazione efficace del proprio personale garantita dalla stesura di un Piano di Formazione annuale costituito da eventi interni ed esterni. Gli operatori coinvolti per la propria mansione (e titolo) aderiscono a corsi per assolvere all'obbligo degli ECM. I corsi e gli eventi a cui si partecipa sono relativi alle seguenti aree:

- Sicurezza sui luoghi di lavoro
- Gestione e trattamento dei dati sensibili e privacy
- Prevenzione, abilitazione e riabilitazione dei disturbi dell'età evolutiva

3.2 Spazi Disponibili

1 Front office Accoglienza e Segreteria

1 Stanza Terapia Occupazionale

1 palestra (divisibile in 2 unità)

3 aule terapia

1 stanza Direzione sanitaria, coordinamento e archivio



3.2 Piano delle attività

Colloquio (gratuito)



Su vostra iniziativa personale, su suggerimento del pediatra o della scuola, potete richiedere un PRIMO COLLOQUIO. È lo strumento attraverso il quale avviene il primo approccio al tuo caso specifico, si tratta di un **INCONTRO INFORMALE** in cui potrai esporci tutti i tuoi dubbi sulle difficoltà del tuo bambino o su ciò che di strano hai riscontrato nei suoi comportamenti, i responsabili del centro ti guideraanno nella comprensione del problema e nella scelta dell'intervento terapeutico che più si adatta alle sue esigenze.

Valutazione

2

Se dal primo colloquio emerge la necessità di approfondire la situazione, si da il via ad una serie di INCONTRI **VALUTATIVI**, che prevedono **OSSERVA-ZIONE**, somministrazione di **TEST** e **QUESTIONARI**, tali incontri possono coinvolgere il neuropsichiatra infantile, lo psicologo, il terapista della neuro-psicomotricità, il terapista occupazionale e il logopedista, questi specialisti lavorano in équipe per avere una visione globale del problema e delle strategie da mettere in atto nell'intervento riabilitativo.

Restituzione



In un colloquio con i genitori vengono condivisi, con la neuropsichiatra infantile, i **RISULTATI DELLE VALUTAZIONI** e il quadro complessivo del bambino dal punto di vista neuropsicologico, cognitivo, comportamentale, linguistico, senso-motorio e prassico. Vengono esposte le strategie riabilitative per affrontare la situazione del bambino/ragazzo. I professionisti del Centro lavorano in Equipe, scambiandosi consulenze ed esperienze per fornire una visione globale del disagio e del percorso riabilitativo da mettere in atto.

Terapia



La terapia si prepara su un **PROGETTO RIABILITATIVO** e può essere effettuata uno a uno con il professionista (LOGOPEDISTA/TNPEE/psicologa di riferimento), o in terapie di gruppo, il **PERCORSO È PERSONALIZZATO** e cucito su ogni nostro paziente. Tenendo conto dei punti di forza e debolezza emersi durante l'osservazione e la valutazione standardizzata La/il terapista/ psicologa/o programma delle attività di potenziamento delle aree deficitarie e accompagna il minore in ogni suo piccolo progresso.

Follow up



Il Follow up è un **CONTROLLO PERIODICO** durante il quale si aggiornano i genitori sull'andamento della terapia, il/la terapista informa i genitori sugli obiettivi raggiunti e quelli nuovi prefissati, il tipo di lavoro svolto e il tipo di lavoro che si andrà a fare nella continuazione della terapia. Vengono somministrati dei test standardizzati che, insieme alla valutazione clinica, permettono di quantificare i miglioramenti del bambino nelle diverse aree. Quanto realizzato viene monitorato mediante la Cartella Clinica.

Dimissione



Se dalle valutazioni di verifica vengono **RAGGIUNTI GLI OBIETTIVI PRO-GRAMMATI** nel progetto riabilitativo concordato con l'equipe neuropsichiatrica si procede alla dimissione del paziente e si programmano delle visite di controllo a cadenza annuale per monitorare il percorso evolutivo del bambino.

4. QUALITÀ

4.1 Sistema di valutazione per la qualità del servizio prestato, miglioramento e partecipazione degli utenti Il Centro propone un sistema di monitoraggio dell'andamento delle prestazioni e del gradimento dei servizi attraverso cui tutte le persone e i loro famigliari possono esprimere situazioni di eventuale disagio, disservizio o reclamo.

Tale monitoraggio avviene attraverso la somministrazione alle famiglie di un "questionario di gradimento", che deve avere cadenza annuale. Lo scopo di tale monitoraggio è l'aumento dello standard di qualità offerto dal Centro e il miglioramento continuo dei servizi e delle prestazioni fornite.







Il Centro si è dotato per questo motivo di chiari ma efficaci indicatori che, se monitorati, possono contribuire al raggiungimento di una migliore gestione del servizio sia dal punto di vista dell'efficacia operativa sia dal punto di vista dei rapporti con persona/famiglia/istituzioni.

Gli indicatori prevalentemente si riferiscono a:

- Efficienza del servizio offerto.
- Efficacia del servizio offerto.
- Soddisfazione della persona e della famiglia.
- Qualità organizzativa.
- Qualità professionale.
- Qualità percepita dalla persona e dalla famiglia.

4.2 Reclami

Le segnalazioni possono essere effettuate attraverso la compilazione di un "modulo di reclamo" presente all'ingresso del Centro stesso o in qualunque forma scritta più in generale dalla persona, familiari e istituzioni ad essi collegati (scuole, centri educativi).

Le segnalazioni perverranno alla Direzione che si attiverà per intraprendere eventuali azioni e interventi correttivi.

Le segnalazioni possono essere inviate anche a mezzo email all'indirizzo istituzionale info@centroapis.it.

È garantito il più stretto riserbo sull'identità del proponente.

Gli organi direttivi del Centro APIS provvederanno a dare una risposta ai reclami presentati attivandosi per una immediata soluzione o segnalando le azioni che si intendono intraprendere per far cessare il motivo di reclamo e del disservizio.

5. PER LA VOSTRA TUTELA

5.1 Privacy e archiviazione

I dati personali raccolti saranno trattati dal Centro nel rispetto della massima riservatezza per le seguenti finalità gestionali e di informazione sui propri servizi:

I) registrazione delle persone e delle presenze dei medesimi presso la Struttura, 2) programmazione dell'erogazione di servizi socio-sanitari con strutture pubbliche o convenzionate, di servizi educativi con il territorio e con le scuole. Il trattamento dei dati sanitari può avvenire solo previo consenso dell'interessato (paziente), o nel caso di minorenni da chi esercita legalmente la responsabilità genitoriale ovvero da un familiare.

Si precisa inoltre che il materiale viene conservato in cartelle in appositi armadi e schedari chiusi a chiave e posti in locali dove l'accesso è consentito al solo personale del Centro.

La struttura del Centro è dotata di tutte le autorizzazioni e certificazioni secondo le normative vigenti in materia edilizia

.5.2 Barriere architettoniche e sicurezza

Tutti gli impianti e le attrezzature presenti sono certificati secondo le normative vigenti.

La conformazione della struttura consente l'accessibilità a tutti gli spazi anche a persone con disabilità e/o dotate di ausili per la deambulazione, non essendo presenti barriere architettoniche di alcun tipo e garantendo gli standard di dimensione dei passaggi e degli spazi tali da permettere agevolmente il passaggio.

La struttura è inoltre dotata di servizi igienici per persone con disabilità.

5.3 Norme igienico sanitarie

L'igiene di locali, arredi e attrezzature riveste una particolare importanza. Nel rispetto del decreto legislativo 81/08 (ex 626/94) riguardante la salvaguardia della sicurezza e igiene dei luoghi di lavoro, le attività di pulizia, sanificazione, disinfezione e disinfestazione, sono pianificate e registrate. Per quanto concerne le operazioni di pulizia, il piano utilizzato prevede interventi a cadenza giornaliera.



Caratteristiche igieniche dell'alloggiamento:

Sotto il profilo dimensionale, i locali sono adeguati allo svolgimento dei servizi previsti, nel rispetto della vigente normativa. La temperatura dell'acqua sanitaria è controllata da valvola termostatica.

6. LAVORO DI RETE

6.1 Convenzioni con strutture Universitarie

La Cooperativa Il Pungiglione, ente gestore del Centro APIS, ha numerose Convenzioni con Istituti Universitari per la pratica di tirocinio.

7. FORMAZIONE E AGGIORNAMENTI

L'aggiornamento scientifico e la formazione continua sono considerati, nell'ambito delle professioni sanitarie, strumenti fondamentali di crescita culturale e di garanzia della qualità dei servizi e delle prestazioni finalizzati alla tutela e promozione della salute degli individui.

Crediamo che sia la formazione, l'elemento in grado di fare la differenza e capace di garantire la qualità della prestazione e del servizio.







Allegato A - Planimetria della struttura

