

Centro Dia.Te.So.

Diagnosi – Terapia – Sostegno

Carta dei Servizi



Gentile Ospite,

nell'accoglierLa nel nostro Centro La ringraziamo per la fiducia che ci dimostra e auguriamo a Lei e ai suoi familiari una permanenza proficua e serena.

Abbiamo qui il piacere di presentarLe la nostra "Carta dei Servizi Sanitari", uno strumento che ci consente di condividere e migliorare la qualità dei servizi offerti, rappresentando quanto raggiunto fino ad oggi e soprattutto quali progetti ci animano per il prossimo futuro. Si tratta di un documento importante che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che offriamo e gli obiettivi che ci siamo prefissi per erogare un servizio socio-sanitario di valore.

Questa Carta dei servizi sanitari è, innanzi tutto, una presentazione del nostro Centro, con le sue caratteristiche e la sua ispirazione ideale. Ma è una presentazione che non vuole essere fine a se stessa, ma porsi come un momento di accoglienza e di reciproca conoscenza con tutti coloro che si rivolgono alla nostra struttura, fiduciosi di trovarvi un aiuto nelle difficoltà da cui sono afflitti.

Nostro obiettivo è offrire una qualificata assistenza, attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di tutti coloro che, a vario titolo, operano nella nostra struttura. Ci sia permessa una punta di orgoglio nel ricordare che il lavoro dei nostri operatori ha consentito di ottenere nell'Aprile 2021 l'Accreditamento Istituzionale della Regione Toscana.

La salutiamo con cordialità e nel ringraziarla anticipatamente della collaborazione che vorrà offrirci, per l'ulteriore miglioramento del servizio, le ricordo che siamo a sua disposizione per ogni informazione ed esigenza.

*Il Direttore Sanitario
Dott. Parri Andrea*



INDICE

1 CARTA DEI SERVIZI GENERALI

- 1.1 Premessa**
- 1.2 Principi Fondamentali**
- 1.3 Valori di riferimento**

2 CENTRO SANITARIO DIA.TE.SO.

- 2.1 Descrizione della Associazione di Promozione Sociale e Cenni storici**
- 2.2 Descrizione del Centro Dia.Te.So.**
- 2.3 Patologie assistite**

3 ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI E NORME GENERALI

- 3.1 Obiettivi generali del lavoro**
- 3.2 Metodologia di lavoro**
- 3.3 Organizzazione delle prestazioni offerte**
- 3.4 Procedure di erogazione delle prestazioni offerte**
- 3.5 Tipologia di prestazioni offerte**
- 3.6 Informazioni durante i cicli di trattamento**
- 3.7 Accesso alla documentazione personale**
- 3.8 Il personale**

4 STRUMENTI DI VERIFICA DEGLI IMPEGNI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

- 4.1 Standard di qualità e miglioramento continuo**
- 4.2 Reclami**
- 4.3 Soddisfazione degli utenti**
- 4.4 Lavoro in rete con il territorio**
- 4.5 Diritti e doveri dei beneficiari dei servizi**
- 4.6 Riservatezza e privacy**
- 4.7 Gestione del rischio clinico e sicurezza del paziente**
- 4.8 Comfort**

5 FUNZIONIGRAMMA

- 5.1 Organico**

6 CONTATTI, ORARI, TARIFFE E PAGAMENTI

- 6.1 Orari e Contatti**
- 6.2 Pagamenti**
- 6.3 Tariffe**

7 REPERTORIO DEGLI IMPEGNI CHE IL CENTRO ASSUME CON GLI UTENTI E REQUISITI DEL DGR TOSCANA 697/2003 PER IL RISPETTO DELLA QUALITA' DELLE PRESTAZIONI EROGATE



1 CARTA DEI SERVIZI GENERALI

1.1 Premessa

La Carta dei Servizi Sanitari è lo strumento che regola i rapporti tra l'utente e l'Amministrazione e la Direzione Aziendale. Il Centro Dia.Te.So. ha il costante obiettivo di migliorare la qualità delle prestazioni ed il rapporto con gli utenti. Per questo la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico ed è quindi soggetta a continui momenti di miglioramento, verifica ed integrazione. La Carta dei Servizi è uno strumento a disposizione all'interno del Centro e sul sito internet per tutti gli interessati; contiene tutte le informazioni sui percorsi da effettuare da parte dell'utente per usufruire delle prestazioni erogate. Nella stesura della Carta dei Servizi sono stati tenuti presenti i criteri che, a riguardo, dettano le leggi regionali e nazionali.

1.2 Principi Fondamentali

La Legge 502/92 che ha riorganizzato l'Assistenza Sanitaria, ha introdotto con l'articolo 14 "Diritti del cittadino" una serie di strumenti finalizzati a garantire la buona qualità dell'assistenza. In particolare si è cercato di introdurre una serie di "indicatori" relativi alla personalizzazione, umanizzazione, informazione, confort e prevenzione per valutare la qualità delle prestazioni erogate. Gli indicatori che rientrano nell'ambito dell'articolo 14 della 502/92 "Diritti dei cittadini" riguardano il punto di vista e le aspettative dei cittadini. Essi possono essere definiti come indicatori del grado di soddisfazione degli utenti e sono ricollegabili all'adeguatezza, all'accessibilità, all'equità, al rapporto operatore/paziente, all'umanizzazione, al confort, alla privacy.

La Carta è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti. L'erogazione dei Servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza: le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione ed opinioni politiche;
- Imparzialità: le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti obiettivi, equi ed imparziali;
- Continuità: il Centro garantisce l'attuazione di un programma diagnostico riabilitativo in modo continuativo, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali;
- Diritto di scelta: il Centro garantisce l'attuazione del diritto di scelta dell'utente e garantisce l'informazione tecnica all'utente, che per le sue caratteristiche non rientra nei criteri di erogazione dei programmi diagnostici e riabilitativi;
- Appropriatezza: le prestazioni sono "appropriate" quando sono al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico e accettabili sia per gli utenti che per gli operatori;
- Eguaglianza dei diritti: I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, anche se va garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo trattamenti che tengono conto delle specificità derivate dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla cultura e dalla religione;
- Rispetto dei diritti della dignità e della riservatezza: in nessun modo le esigenze diagnostiche, terapeutico-riabilitative e organizzative devono compromettere il rispetto della persona malata.
- Partecipazione: il Centro garantisce la partecipazione degli utenti e delle famiglie attraverso le seguenti modalità:
 1. Incontri con i genitori per la condivisione e loro partecipazione al progetto riabilitativo
 2. Attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso
 3. Periodiche rilevazioni del grado di soddisfazione da parte dell'utenza delle prestazioni erogate e dalla qualità dei servizi attraverso un questionario predisposto;
- Efficienza ed efficacia: il Centro è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate corrispondano ai criteri di efficienza ed efficacia;



- Imparzialità: nei confronti degli utenti i servizi sono erogati secondo criteri di obiettività, giustizia, trasparenza ed imparzialità;

Il Centro Dia.Te.So. afferisce alle linee guida nazionali e OMS (organizzazione mondiale della sanità) in materia di disturbi del neurosviluppo e della fanciullezza per l'assetto valutativo, diagnostico, certificativo e riabilitativo; e fa riferimento alle "Linee guida per il Diritto alla Studio degli studenti con bisogni educativi speciali emanate dal Miur per l'assetto didattico.

In tal senso si fanno proprie le indicazioni delle nuove norme in materia scolastica che sollecitano la scuola - nel contesto di flessibilità e di autonomia avviato dalla legge 59/99 – a porre al centro delle proprie attività e della propria cura la persona, sulla base dei principi sanciti dalla legge 53/2003 e dai successivi decreti applicativi; così come nella definizione e realizzazione delle strategie educative e didattiche si tiene conto della "singolarità e complessità di ogni persona, della sua articolata identità, delle sue aspirazioni, capacità e delle sue fragilità, nelle varie fasi di sviluppo e di formazione".

1.3 Valori di riferimento

Il Centro Dia.Te.So. mette al centro la persona nella sua complessità e ricchezza, non limitandola al suo stato di bisogno, favorendone l'emancipazione, la crescita e la relazione con la comunità locale. Crede nell'importanza della formazione continua e del lavoro multi-professionale. Investe in azioni di studio e di ricerca. Agisce per un costante miglioramento dei processi organizzativi e per l'innovazione di servizi e progetti sociali. Collabora con le reti locali e nazionali per realizzare interventi di qualità, integrando la sua esperienza con la storia del territorio. Mira ad estendere lo scopo mutualistico e solidaristico ad ogni dimensione della vita sociale. Lavora per promuovere una società equa e inclusiva, rispettosa dell'ambiente, aperta alla riflessione e al confronto, disposta al cambiamento.

2 CENTRO SANITARIO DIA.TE.SO.

2.1 Descrizione della Associazione di Promozione Sociale e Cenni storici

L'A.P.S. Dia.Te.So. è una realtà nata nel 2014, fortemente integrata con il territorio ed i suoi attori, che si occupa di promozione del benessere e prevenzione della salute psicologica del bambino, dell'adulto e della famiglia. L'Associazione di Promozione Sociale Dia.Te.So. conta tre differenti strutture: la sede centrale a Certaldo, nella periferia fiorentina; il Centro Dia.Te.So., a Colle di Val d'Elsa, in provincia di Siena, a pochi chilometri da Poggibonsi, Siena e ben raggiungibile da Firenze, Grosseto ed Arezzo, al cui interno si trova la Struttura Sanitaria Accreditata dalla Regione Toscana nelle discipline di Neuropsichiatria Infantile, Psicoterapia, Psicologia e Logopedia; il Centro educativo- aggregativo di Casole d'Elsa, ubicato nei locali della ex Scuola Primaria, nel pieno centro del paese.

2.2 Descrizione del Centro Dia.Te.So.

La Struttura Sanitaria Accreditata Dia.Te.So., all'interno del Centro Dia.Te.So., è ubicata a Colle di Val d'Elsa, in una zona residenziale, nelle immediate vicinanze di un importante polo scolastico dove afferiscono tutte le Scuole Secondarie di Secondo Grado della città. Il Centro Accreditato è composto da 3 studi professionali, tra cui una kids' room e si colloca fra le strutture sanitarie più all'avanguardia in ambito neuropsichiatrico e psicologico nello scenario della Valdelsa. Gli studi



sono stati progettati per rispondere ai più stringenti parametri scientifici in termini di psicodiagnostica e riabilitazione. Dagli arredi agli spazi, tutto è stato studiato nei minimi particolari per creare un ambiente che coniughi al meglio il rigore delle moderne strutture sanitarie con il calore, l'accoglienza e la giusta privacy, necessari alla cura del paziente.

I disturbi curati sono relativi al movimento, alle funzioni sensoriali, al linguaggio, all'intelligenza, alla personalità e alla condotta, siano essi originati da anomalie genetiche o da danni acquisiti del sistema nervoso, o da fattori sociali in rapporto con carenze biologiche o traumi ambientali.

La diagnosi, sempre multipla e complessa, prende origine dalle scienze neuropsichiatriche dell'età evolutiva; la cura è costituita dall'abilitazione e riabilitazione funzionale, dalla psicopedagogia, dalla psicoterapia, dalla farmacoterapia e dal counseling sulla famiglia. Il fine è di intervenire in epoca più precoce possibile per salvare o riconquistare l'autonomia e la ricchezza del mondo interno e della vita di relazione, con attenzione ai valori più elevati della persona umana vista nella sua globalità ed interezza. Sono utilizzate tecnologie e metodologie avanzate per assistere questi gravi disturbi che, colpendo bambini ed adolescenti, coinvolgono, spesso anche pesantemente, i loro familiari e la società. Il percorso assistenziale e riabilitativo è condotto sempre con un approccio di tipo multiassiale, multidisciplinare (presa in carico da parte di un'equipe costituita da specialisti delle diverse discipline) e integrato (prestazioni sia diagnostiche che terapeutiche e riabilitative).

2.3 Patologie assistite

Le patologie in cui la Struttura è specializzata sono assai frequenti tanto che un bambino o un adolescente su 5 (il 20% del totale) ne può essere interessato. Si tratta di patologie del sistema nervoso, lesionali o congenite, sindromi malformative, malattie neurogenetiche e neurodegenerative, disturbi del linguaggio e dell'apprendimento, disabilità intellettive di vario grado e complessità, disturbi della condotta alimentare, sindromi di iperattività, disturbi dello spettro autistico, disturbi d'ansia, disturbi dell'umore, disturbi della personalità, schizofrenia, sindromi da abuso. La Struttura è accreditata per erogare assistenza dall'età neonatale fino all'adolescenza, cioè dalla nascita fino ai 18 anni. Nello specifico:

Bambini in età prescolare: si osservano e valutano i "segnali deboli" di difficoltà e si agisce, se necessario, con la collaborazione e/o compresenza del genitore al fine di potenziare le competenze generali di sviluppo (attenzione, motricità, linguaggio...)

Bambini in età scolare: si valutano ed approfondiscono mediante colloqui con la famiglia, osservazione strutturata e/o somministrazione di test con il bambino, le sue caratteristiche cognitive, neuropsicologiche, comportamentali e relazionali. Si costruiscono quindi percorsi personalizzati rivolti a promuovere il benessere del bambino e della famiglia. È possibile svolgere questi percorsi sia all'interno del centro che in ambito familiare.

Adolescenti: si lavora nella direzione dell'Ascolto finalizzato ad incoraggiare e sostenere il processo di crescita del ragazzo. L'approccio all'adolescente avviene in modo individuale o nel piccolo gruppo al cui interno viene stimolato il confronto e l'acquisizione di modalità relazionali efficaci

Famiglie: si lavora nell'ottica del sostegno psicologico delle stesse; sono proposte attività di formazione, di consulenza logopedica, psicologica e neuropsichiatrica.

Insegnanti: sono proposte attività di formazione e, su richiesta, azioni di supporto e/o di consulenza da parte di specialisti.



3 ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

3.1 Obiettivi generali del lavoro

Il Centro Dia.Te.So. persegue i seguenti obiettivi:

- Garantire la salute e il benessere psicofisico del minore, favorendone la crescita e la maturazione individuale e psicologica
- Riconoscere precocemente tutte le tipologie di disturbo presenti in età evolutiva (disturbi e ritardi di linguaggio; disturbi e ritardi neuro-psicomotori; disturbi specifici/aspecifici dell'apprendimento; disturbi dello spettro autistico; ADHD; disturbi della sfera emozionale; ritardo cognitivo; mutismo selettivo, disturbi del comportamento in età evolutiva...)
- Prevedere ed organizzare interventi di tipo terapeutico riabilitativo per tutte le tipologie di disturbo sopracitati
- Offrire uno spazio per il sostegno psicologico e psicoterapia ai minori
- Supportare le famiglie ai fini di individuare dei percorsi specifici in base alle difficoltà riscontrate dai minori
- Contrastare l'abbandono scolastico e promuovere l'orientamento e la realizzazione di progetti scolastici e professionali consapevoli, realistici e sostenibili
- Collaborare attivamente con i principali Servizi Socio-Assistenziali del territorio, e con le Scuole, al fine di poter integrare e rendere continuativi gli eventuali altri percorsi riabilitativi ed educativi pregressi o in corso di svolgimento.

Gli interventi sono personalizzati e progettati da una équipe multidisciplinare specializzata e si articolano in:

- Elaborazione della diagnosi
- Individuazione del percorso riabilitativo;
- Realizzazione delle azioni e degli interventi riabilitativi

Il Centro propone e realizza tali interventi con l'intento di promuovere una cultura di apertura e condivisione delle problematiche afferenti al mondo dell'infanzia e dell'adolescenza e per diventare un punto di riferimento per quelle famiglie che si trovano a dover affrontare compiti specifici e difficoltà transitorie, legate ad ogni periodo di vita e alla crescita dei figli.

3.2 Metodologia di lavoro

Il Centro multi-specialistico per l'Età Evolutiva Dia.Te.So. è un centro multidisciplinare ambulatoriale per la valutazione e la riabilitazione dei disturbi psicologici e neuropsichiatrici in età evolutiva. Fonda la sua organizzazione nella presa in carico globale del minore, supportandolo nelle difficoltà che rappresenta e individuando altresì procedure di sostegno alla famiglia e al suo contesto di vita, nel rispetto delle indicazioni poste dalla legislazione nazionale, regionale e dalle linee guida regionali. Si pone attenzione all'accoglienza delle famiglie e all'ascolto delle stesse, per stabilire un legame di fiducia e rispetto reciproci e per costruire una effettiva compartecipazione alla presa in carico della problematica rappresentata. Si intende garantire una risposta professionale, specifica e flessibile alle richieste dei genitori: i percorsi proposti sono costruiti a misura di bambino e della sua famiglia. Sono previste verifiche periodiche e azioni di monitoraggio in itinere. È curata la collaborazione con le agenzie formative territoriali primarie e secondarie (scuola, associazioni sportive e culturali...), per favorire la costruzione di una rete sociale esterna, complementare alla presa in carico del minore al Centro. Il Centro è inoltre connesso ad altri servizi offerti dall'associazione nell'area minori e a quelli rivolti al supporto alle famiglie in difficoltà.

3.3 Organizzazione delle prestazioni offerte



Il Centro Dia.Te.So. eroga servizi specialistici in ambito psicologico, psicoterapeutico, logopedico e della neuropsichiatria infantile offrendo diagnosi, consulenza e riabilitazione. Offre una vasta gamma di servizi rivolti al sostegno dei bambini, degli adolescenti e dei loro familiari.

~ **Valutazione multidisciplinare neuropsicologica** svolta dall'équipe multidisciplinare (psicologo, logopedista, neuropsichiatra)

~ **Diagnosi e Certificazione** svolta dall'équipe multidisciplinare composta da psicologo, neuropsichiatra infantile e logopedista sotto la supervisione del Responsabile Sanitario del Centro

~ **Percorsi abilitativi e riabilitativi per i disturbi neuropsichiatrici e psicologici del minore**

~ **Logopedia**

~ **Consulenza genitoriale:** condotta da una psicologa, su richiesta della famiglia o proposta laddove se ne ravvisi la necessità

~ **Psicoterapia per l'età evolutiva:** effettuata dalla psicoterapeuta per l'età evolutiva, su richiesta della famiglia o proposta laddove se ne ravvisi l'opportunità

~ **Psicoterapia familiare:** effettuata dalla psicoterapeuta, su richiesta della famiglia o proposta laddove se ne ravvisi la necessità

3.4 Procedure di erogazione delle prestazioni offerte

DIRITTI GARANTITI

Il Centro si impegna a garantire il diritto del bambino e della sua famiglia:

1. al godimento del massimo grado raggiungibile di salute
2. ad essere assistito in modo globale e pertanto attua l'assistenza tanto nella "cura" quanto nel "prendersi cura" delle condizioni generali del bambino e del suo contesto di vita. Il personale opera integrandosi con le altre strutture sanitarie, educative e sociali competenti sul territorio.
3. a ricevere il miglior livello di cure e assistenza possibile, in base alle specifiche responsabilità, funzioni e attribuzioni di ciascun operatore, anche impegnandosi ad aggiornare la propria competenza professionale in rapporto allo sviluppo tecnico scientifico.
4. al rispetto della identità personale, culturale e religiosa
5. al rispetto della privacy e della riservatezza, con particolare attenzione alle esigenze degli adolescenti. Il personale è tenuto a rispettare l'obbligo del segreto professionale. Il trattamento dei dati "sensibili" è conforme a quanto disposto dalla normativa vigente.
6. alla tutela dello sviluppo fisico, psichico e relazionale del bambino. Il personale assicura e promuove il rispetto delle esigenze affettive, espressive ed educative, la famiglia viene coinvolta attivamente nel processo di cura.
7. a essere informato sulle proprie condizioni di salute e sulle procedure a cui verrà sottoposto, con un linguaggio comprensibile ed adeguato al suo sviluppo ed alla sua maturazione, e di esprimere liberamente la propria opinione tenendo conto della sua età e del grado di maturazione. Il personale si impegna ad instaurare con il bambino e la sua famiglia una relazione improntata sul rispetto e sulla collaborazione. Vengono sempre ricercati gli spazi per l'ascolto, i tempi, le modalità e gli strumenti comunicativi più idonei. La comunicazione verbale deve essere adeguata alle capacità di comprensione di ogni singolo bambino. Per le persone straniere con una scarsa padronanza della lingua italiana il Centro attiva rapporti con i mediatori culturali.



8. ad essere coinvolto nel processo di espressione dell'assenso/dissenso alle pratiche sanitarie che lo riguardano, in rapporto al suo livello di maturazione anche e soprattutto attraverso le relazioni familiari.
9. ad essere coinvolto nel processo di espressione dell'assenso/dissenso ad entrare in un progetto di ricerca - sperimentazione clinica, venendo informato compatibilmente con la sua età, con un linguaggio e in termini a lui comprensibili
10. a manifestare il proprio disagio e la propria sofferenza. Specifica attenzione è dedicata alla prevenzione e alle manifestazioni del dolore del bambino, vengono adottate tutte le procedure atte a prevenirne l'insorgenza e a ridurre al minimo la percezione, nonché tutti gli accorgimenti necessari a ridurre le situazioni di paura, ansia e stress, anche attraverso il coinvolgimento attivo dei familiari.
11. ad essere protetto da ogni forma di violenza, di oltraggio o di brutalità fisica o mentale, di abbandono o di negligenza, di maltrattamento o di sfruttamento, compresa la violenza sessuale. Il personale ha il dovere di fornire al bambino tutto l'appoggio necessario ai fini dell'individuazione del maltrattamento e delle situazioni a rischio, che comportano la segnalazione alle autorità competenti e/o ai servizi preposti alla tutela del minore. Il personale si impegna altresì a collaborare, nell'ambito delle proprie specifiche competenze, con gli altri enti accreditati.
12. ad essere educato ad eseguire il più autonomamente possibile gli interventi di "auto-cura" e ad acquisire la consapevolezza dei segni e dei sintomi specifici della sua malattia
13. ad usufruire di un rapporto riservato paziente-medico. Il personale, adeguatamente preparato, si impegna a rispondere alle domande poste dal minore anche indirizzandolo ai servizi preposti
14. alla partecipazione. Il Centro promuove il miglioramento della qualità delle prestazioni erogate, coinvolgendo attivamente i bambini, le famiglie e le associazioni. La tutela e la partecipazione degli utenti è conforme a quanto previsto dalla normativa vigente.

ACCESSO

Il Direttore Sanitario insieme al Responsabile Valutazione e Miglioramento della Qualità organizza il servizio, tiene i contatti con il territorio e supervisiona il percorso degli utenti e delle famiglie confrontandosi con gli specialisti del Centro.

Il Direttore Sanitario è anche garante della corretta procedura di Diagnosi e Certificazione dei disturbi dell'età evolutiva. La Segreteria si occupa della gestione degli appuntamenti e riceve i pagamenti negli orari di apertura.

• **Accessibilità e accesso al servizio**

I locali sono facilmente accessibili poiché situati nelle vicinanze del centro cittadino e delle scuole secondarie di secondo grado della città e ben collegate con i mezzi pubblici. È possibile usufruire di un parcheggio gratuito nelle immediate vicinanze. Il Centro è dotato di sala d'attesa climatizzata e riscaldata che possa accogliere adulti e bambini durante l'attesa. A disposizione dei bambini ci sono giochi e colori.

I locali per le attività sono tutti di ampia metratura, luminosi e opportunamente riscaldati e climatizzati. Sono disponibili per gli utenti servizi igienici a loro dedicati, di cui uno fruibile da portatori di handicap.

Al Centro si accede con la seguente modalità:

Primo contatto: Accoglienza telefonica

Il contatto telefonico avviene con la Segreteria che accoglie la richiesta e la orienta al professionista ritenuto idoneo. Gli appuntamenti vengono fissati in base alle disponibilità dei professionisti, entro massimo 10 giorni dal primo contatto telefonico.

Primo colloquio con i genitori:



Due i percorsi:

1. Se la situazione appare chiaramente inquadrabile, la Segreteria fissa il primo appuntamento direttamente con il professionista idoneo;
2. Se la situazione non appare immediatamente inquadrabile viene fissato un appuntamento con il responsabile del Centro.

In entrambi i casi, al primo colloquio è necessaria la presenza di entrambi i genitori, salvo casi in cui per comprovate necessità questo non sia possibile.

Il professionista attraverso il colloquio clinico anamnestico:

- ~ Raccoglie tutte le informazioni sul/la minore
- ~ Rileva le difficoltà che il/la minore incontra e come vengono vissute da lui/lei e dalla famiglia
- ~ Esplicita il percorso che si prevede di porre in essere con il/la minore presso il Centro.

Il professionista, al termine dell'incontro, indica alla famiglia l'ipotesi di percorso previsto in base a quanto emerso dal colloquio (valutazione, presa in carico specialistica ...).

- **Valutazione diagnostica e Presa in carico**

In base ai risultati del primo colloquio, dall'età dell'utente, della richiesta della famiglia, della presenza o meno di una precedente diagnosi effettuata dall'ente territoriale di riferimento, o da altri professionisti, il professionista suggerisce ai genitori uno dei seguenti percorsi:

A: Valutazione professionale specialistica e presa in carico

L'utente viene accolto da professionista individuato (psicologo, logopedista) che attiva le procedure di valutazione consone alla sua specificità professionale e alle necessità ravvisate durante il primo colloquio.

Sono previsti due incontri di valutazione successivamente ai quali lo specialista incontra la famiglia per configurare la Proposta di progetto terapeutico individuale individuata per il bambino.

Qualora poi la valutazione specialistica non fosse sufficiente ad una completa comprensione della situazione in oggetto, il professionista invierà l'utente ad ulteriori approfondimenti (vedi percorso B Valutazione Multidisciplinare)

B: Valutazione diagnostica multidisciplinare e presa in carico

Accedono al percorso di valutazione Multidisciplinare gli utenti che, già dalla raccolta anamnestica, mostrano problematiche /criticità diffuse e pervasive per lo sviluppo o i bambini nei quali la valutazione specialistica fa emergere problematiche diffuse. Accedono a questo percorso anche utenti in possesso di una valutazione obsoleta.

Équipe multidisciplinare

Successivamente alla valutazione, l'équipe di professionisti si incontra per condividere le evidenze relative alle singole valutazioni ed identificare le criticità emerse dalle stesse. Redigono un verbale di équipe in cui esplicitano le linee operative da intraprendere.

Relazione e Certificazione

Ciascuno degli specialisti coinvolti, dopo aver corretto le prove somministrate, redige una relazione in merito ad esse; lo psicologo responsabile si occuperà di integrare ciascun aspetto valutativo in un'unica valutazione. Il Direttore Sanitario, redige la parte che gli compete, supervisiona l'intero iter diagnostico, integra le conclusioni diagnostiche e partecipa alla stesura del piano terapeutico.

Restituzione

Lo psicologo responsabile o il Direttore Sanitario incontrano i genitori per riferire su quanto emerso durante il percorso diagnostico e prospettare ai genitori il percorso da intraprendere. Quindi consegna loro la valutazione cartacea / certificazione.

3.5 Tipologia di prestazioni offerte

Le prestazioni sono effettuate in regime ambulatoriale e sono tutte in cicli prorogabili al termine. Il processo di valutazione diagnostica è svolto in sedute individuali. Il trattamento riabilitativo



ambulatoriale può essere svolto in piccolo gruppo di coetanei, con patologie simili ed è condotto dal professionista di competenza per patologia in trattamento, oppure in ambiente individuale; la decisione spetta all'equipe multiprofessionale che ha in carico il paziente sulla base delle caratteristiche della patologia, della comorbidità e della gravità. Le prestazioni vengono effettuate in locali adeguati sia per gli arredi che per i materiali proposti e utilizzati, in relazione all'età, alle difficoltà e alle esigenze del bambino. Ogni figura professionale ha a disposizione una propria stanza organizzata sulla base delle specifiche prestazioni che eroga. Il Centro garantisce la seguente tipologia di interventi:

- Osservazioni neuropsichiatrica e psicologica
- Valutazione psicodiagnostica
- Attività psico-pedagogica per lo sviluppo delle competenze relazionali (individuali e di gruppo)
- Attività pedagogica per lo sviluppo delle competenze cognitive e di apprendimento (individuali e di gruppo)
- Attività educativa per il potenziamento delle autonomie personali e sociale
- Interventi logopedici (individuali e di gruppo)
- Interventi psicomotori (individuali e di gruppo)
- Sostegno psicologico
- Psicoterapia individuale
- Counseling alla famiglia
- Parent Training
- Psicoterapia alla famiglia
- Consulenza scolastica esterna
- Teacher training

Il metodo di lavoro prevede una prima formulazione di un Piano di Trattamento individualizzato a cui segue, dopo l'ingresso del paziente una definizione più precisa degli obiettivi ed una programmazione delle attività con inizio dell'intervento riabilitativo vero e proprio. Il progetto riabilitativo si articola nelle seguenti fasi:

1. Valutazione o Assessment
2. Formulazione di un Progetto Individualizzato
3. Attivazione degli interventi
4. Verifica ogni 6 mesi, cui può seguire richiesta di proroga di trattamento o Conclusione di trattamento

Valutazione, intervento e verifica rappresentano un processo circolare, dove il feedback informa e orienta il processo stesso. Il medico, durante la prima visita, presenta e condivide l'intero processo di cura con i genitori/paziente, il percorso terapeutico riabilitativo, compresa la fase di dimissione. Sulla base della diagnosi di ingresso il medico fornisce informazioni adeguate sulle necessità riabilitative (rischi/benefici) in considerazione delle condizioni attuali di salute, nonché sui professionisti sanitari di riferimento (psicologo, terapeuta, logopedista ecc.). La qualità e la sicurezza delle cure è assicurata implementando tutte le pratiche regionali e le raccomandazioni ministeriali pubblicate e di pertinenza. Si cerca di realizzare una valutazione globale del paziente anche ai fini della valutazione dell'appropriatezza, secondo le pratiche della Regione Toscana. Ogni situazione di particolare criticità e/o rilevanza viene segnalata al Direttore Sanitario. Durante il primo periodo di trattamento, il Direttore Sanitario con gli operatori che hanno in carico il bambino definisce il profilo di funzionamento dello stesso e i bisogni riabilitativi finalizzato alla stesura dei progetti di intervento specifico. Ogni 6 mesi i progetti vengono sottoposti a verifica, sempre attraverso incontri dell'equipe multidisciplinare, anche attraverso l'utilizzo di scale di valutazione standardizzata secondo i protocolli CARS (semestrale) e VINELAND (annuale) e viene compilata la proroga del progetto. Nel corso del trattamento vengono effettuati una serie di incontri tra la famiglia ed i professionisti del Centro competenti in relazione al percorso individuale del bambino. Durante i colloqui vengono fornite e condivise con i genitori tutte le informazioni relative all'andamento del percorso riabilitativo, le indicazioni utili per la gestione del loro figlio ed argomenti di ordine legislativo e socio-assistenziale. Tali incontri/colloqui con il paziente/genitore sono finalizzati anche alla loro partecipazione attiva. Le indicazioni ed informazioni fornite al paziente/famiglia sono preventivamente discusse e concordate durante i periodici incontri



dell'equipe multidisciplinare interna. La comunicazione con i pazienti/genitori, coordinata dal professionista di riferimento, è condivisa con tutto il personale sanitario coinvolto nella gestione del caso. I colloqui sono finalizzati anche a garantire l'aspetto non solo informativo, ma anche formativo e consapevole sulle problematiche della disabilità presentata dal paziente. Durante gli incontri con le famiglie, il personale è tenuto ad utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile, in caso di difficoltà nella comprensione da parte dell'utente, può proporre ai genitori di richiedere il sostegno di una persona di loro fiducia. Gli incontri si svolgono nel rispetto della riservatezza all'interno di locali dedicati, ambulatori, o all'interno delle stanze di terapia.

3.6 Informazioni durante i cicli di trattamento

I genitori sono costantemente informati, dai medici e dai membri dell'equipe, sull'andamento del trattamento; sin dal primo colloquio l'utente verrà informato sul progetto della presa in carico prevista di tutto il progetto di cura. I colloqui sono finalizzati anche a garantire l'aspetto non solo informativo, ma anche formativo e consapevole sulle problematiche della disabilità presentata dal bambino. Il personale medico e non medico è stato sensibilizzato ad utilizzare nei colloqui con le famiglie, un linguaggio semplice e comprensibile anche per "non addetti ai lavori", comunque in caso di difficoltà a comprendere cosa viene loro proposto, i genitori potranno richiedere il sostegno di una persona di loro fiducia; tutti i colloqui avverranno sempre nel più rigoroso rispetto della privacy. Sempre nel rispetto della privacy dei bambini e delle loro famiglie, nella nostra struttura, al nostro personale è assolutamente vietato dare informazioni sui nominativi dei pazienti. Se il genitore/tutore ha necessità che una persona di sua fiducia possa ricevere informazioni relative al trattamento deve comunicarlo per scritto alla Direzione Sanitaria. Non verranno comunque fornite informazioni telefoniche. La raccolta e la elaborazione dei dati personali e tutela della privacy fornite, ai sensi delle vigenti normative sanitarie, al momento della accettazione, sono gestiti nel rispetto della Legge 196/2003 e seguenti e comunque nel rispetto e tutela del segreto professionale e della tutela del diritto alla riservatezza. Sarà assicurata la massima riservatezza nei colloqui e durante le procedure assistenziali; non saranno inoltre fornite informazioni sanitarie a persone che non siano state autorizzate dai genitori del paziente. Il medico, lo psicologo, il logopedista, il terapeuta, forniscono, inoltre, alle famiglie, ciascuno per la propria competenza, tutte le informazioni e la documentazione necessaria per richiedere i benefici concessi dalle leggi vigenti (L. 104 ecc.) o in tema di sostegno scolastico, di requisiti per la concessione di pensione di invalidità ed eventuale accompagnamento, prescrizioni di farmaci, dispositivi e tutori.

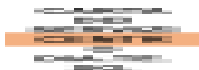
3.7 Accesso alla documentazione personale

Per ottenere la documentazione socio-sanitaria, la famiglia deve farne richiesta scritta e consegnarla in segreteria. Entro 30 gg verrà rilasciata copia conforme della documentazione.

3.8 Il personale

- **Personale impiegato**

Il Direttore responsabile del Centro è un Medico Specialista in Neuropsichiatria Infantile che si avvale della collaborazione di una équipe direttiva formata da uno Psicologo - Psicoterapeuta, un Logopedista e dal Segretario amministrativo. Nel reparto opera l'equipe multidisciplinare formata dai medici, psicologi, terapisti, logopedisti che si occupa del trattamento riabilitativo del bambino. Il medico NPI conduce l'equipe all'interno della quale sono decisi, verificati e supervisionati i piani di trattamento e l'andamento clinico del singolo bambino. Il medico NPI e lo psicologo intervengono direttamente nel trattamento secondo il loro profilo professionale, il neuropsichiatra effettua, inoltre,



incontri individualizzati con i genitori per la verifica dei progressi dei bambini. L'Organizzazione dell'Istituto prevede uno stretto rapporto tra i membri dell'équipe di Direzione e il personale professionale che lavora direttamente a contatto con i pazienti. Tali rapporti si concretizzano negli incontri di Equipe e le riunioni, in cui si progettano e si verificano i Progetti riabilitativi, l'organizzazione, le linee operative individualizzate per ciascun paziente. Il personale è formato sui temi della comunicazione (incontri in M&M), ed ha esperienza nel porre attenzione ai rapporti con l'utenza e alle sue particolari fragilità.

- **Identificazione del Personale L. 273/95, DCR n.30/2000**

Tutto il personale che lavora nel nostro Centro, indossa una divisa che può essere un camice, una tuta, una casacca e pantaloni, con applicato un cartellino identificativo con nome, cognome e qualifica.

- **Criteri di selezione del personale impiegato**

Per la selezione del personale sono rispettati i criteri di professionalità, intesa come possesso di idonei titoli di studio e competenza (riferita ad esperienze curriculari e formative) e motivazione; parametri rilevati mediante colloqui specifici di selezione. Il monitoraggio è sostenuto anche dall'ascolto dei genitori e dai feedback raccolti da referenti scolastici o esterni. Al Direttore Sanitario è affidata la supervisione clinica dei casi, il monitoraggio e la validazione dei progetti riabilitativi.

4 STRUMENTI DI VERIFICA DEGLI IMPEGNI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Il Centro è dotato di un manuale di qualità dove viene dettagliatamente spiegato ogni aspetto della sua missione istituzionale. Il Centro individua come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati la soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie e la soddisfazione degli operatori nello svolgere il loro lavoro. In conseguenza, vengono individuati come indicatori di qualità del servizio: - Indice di soddisfazione dell'utenza e delle famiglie - Indice di soddisfazione degli operatori.

Gli strumenti di rilevazione e verifica dei suddetti indici sono: a) questionario di soddisfazione e modulo per le segnalazioni e/o reclami b) questionario di clima interno per gli operatori

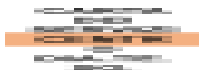
Il Centro promuove la diffusione dei questionari, si impegna a utilizzarne i risultati per il riesame e la programmazione delle attività. I risultati dell'analisi dei dati raccolti vengono inseriti nei report di qualità della Direzione Sanitaria e pubblicati sul sito internet. A partire dall'anno 2021 verrà redatto annualmente il Bilancio Sociale e chi fosse interessato potrà consultarlo sul sito:

<http://www.associazionediateso.com> o consultare la versione a stampa facendone richiesta ai nostri uffici di Segreteria. La presente carta dei servizi viene messa in visione nell'atrio del Centro, consegnata in copia alle famiglie dei pazienti e pubblicata sul sito della Associazione.

4.1 Standard di qualità e miglioramento continuo

Gli standard di qualità individuati in relazione agli stakeholders esprimono i livelli minimi di qualità che devono essere assicurati ai beneficiari dei servizi erogati dal Centro. In base alla definizione delle dimensioni della qualità (tra cui tempestività, accessibilità, trasparenza ed efficacia) vengono definiti indicatori specifici.

STAKEHOLDERS	STANDARD DI QUALITÀ
--------------	---------------------



FAMIGLIE	Chiarezza informazioni (organizzazione ruoli, competenze in fase iniziale e in itinere)
	Tempistica adeguata
	Risoluzione problematiche portate
	Chiara e coerente determinazione di tempi e degli obiettivi
	Verifiche, Relazioni periodiche, Comunicazioni
BAMBINI E ADOLESCENTI (0-18)	Accompagnamento nel percorso
	Monitoraggio della progressione nel percorso individuale
	Qualità dell'accoglienza
	Continuità intervento figure professionali
	Qualità dell'ambiente fisico (struttura, servizi igienici)
TERRITORIO: SCUOLE, ALTRI SERVIZI PUBBLICI, ALTRI SERVIZI PRIVATI E/O PROFILI PROFESSIONALI	Condivisione progetto individuale del bambino
	Tempistica adeguata
ÉQUIPE	Recepimento nelle direttive di comportamento verso gli utenti (es. gestione di situazioni critiche ...)
	Formazione/Supervisione (qualità, frequenza, efficacia della formazione/supervisione)
	Professionalità Operatori (formazione, colloqui di feed-back, crescita professionale, disponibilità, gestione delle dinamiche con l'utente)

4.2 Reclami

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino offrendo la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Così la famiglia o il paziente che, ritenesse di non essere stata soddisfatta, potrà presentare un formale reclamo scritto utilizzando il modulo dedicato. Il reclamo può essere: a) riconsegnato direttamente in segreteria b) lasciato nelle apposite cassette presenti nella struttura, c) spedito via posta, Centro Dia.Te.So. -Viale dei Mille 24/d 53034 Colle di Val d'elsa (SI). Ogni reclamo dà luogo a una indagine interna e in tempi brevi (circa 30 giorni) la struttura è impegnata a inviare la dovuta risposta all'utente. Per consentire la risposta si prega di riportare tutti i dati di riferimento circa l'episodio lamentato. Non verranno prese in considerazione segnalazioni anonime.

4.3 Soddisfazione degli utenti

Al fine di conoscere il giudizio che i nostri Utenti hanno sulla qualità delle prestazioni erogate presso il Centro Dia.Te.So., è stato approntato un "Questionario sulla Soddisfazione dell'Utenza" che, a differenza del Modulo dei Reclami, può essere compilato in forma assolutamente anonima e poi depositato nelle apposite cassette. Per aiutarci nello sforzo continuo di migliorare la qualità dei servizi e delle prestazioni chiediamo alle famiglie dei nostri giovani pazienti di collaborare con noi, dedicandoci il breve tempo richiesto dalla compilazione del questionario. I risultati dei questionari



saranno pubblicati annualmente dalla Direzione Sanitaria e portati a conoscenza dei nostri operatori e degli uffici interessati, ma soprattutto degli stessi utenti.

4.4 Lavoro in rete con il territorio

Il Centro Dia.Te.So. si coordina e collabora con i Servizi Sociali e Sanitari del Territorio. Costruisce reti di collaborazione con i pediatri e le strutture convenzionate.

Inoltre attiva collaborazioni e un coinvolgimento strutturato con i servizi scolastici per una reale integrazione del percorso diagnostico/riabilitativo con la vita del bambino e del ragazzo; offre, inoltre, ogni supporto necessario alla stesura del PDP (Piano Didattico Personalizzato) e del PEI (Piano Educativo Individualizzato) fornendo indicazioni utili e personalizzate agli insegnanti.

4.5 Diritti e doveri dei beneficiari dei servizi

L'Associazione Dia.Te.So. ha l'obbligo di assicurare che le attività e i servizi prestati siano conformi alla qualità ed alle condizioni indicate nella presente Carta dei Servizi.

I beneficiari e le loro famiglie hanno diritto a:

- Essere garantiti riguardo alla sicurezza del trattamento propri dati personali utilizzabili esclusivamente ai fini della gestione e dell'attività di servizio ;
- Partecipare alle diverse attività proposte in base alle proprie esigenze e capacità personali ;
- Essere salvaguardati e protetti nelle ore di frequenza al Centro ;
- Accedere alle informazioni che li riguardano;
- Presentare reclami o segnalazioni di disservizi;
- Al rispetto della dignità personale;
- Ad essere assistito e curato con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana e dei propri diritti e convinzioni etico-religiose;
- Ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome;
- Ad avere una informazione completa riguardo allo stato di salute, ai trattamenti terapeutici a cui sarà sottoposto;
- Ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili solo in altre strutture;
- A ricevere informazioni complete e comprensibili che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato;
- Ad essere garantito nella sua richiesta di "consenso informato" prima di essere sottoposto a indagini diagnostiche o a trattamenti terapeutici o prima di entrare a far parte di protocolli di ricerca;
- Ad ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano riservati e pertanto comunicati solo a parenti, amici o medici da lui identificati;
- Ad esprimere la propria opinione sulla qualità dei servizi e delle prestazioni, segnalando eventuali disfunzioni per contribuire al miglioramento del servizio, e ad avere un riscontro delle segnalazioni.
- A richiedere il rilascio di tutta la documentazione sanitaria loro riguardante mediante Mod.13 reperibile presso la Segreteria.
- A ricevere la documentazione sanitaria richiesta mediante Mod. 13 entro e non oltre 30 (trenta) giorni lavorativi.

I beneficiari hanno il dovere di:

- Rispettare il personale
- Rispettare gli ambienti della struttura
- Avvertire tempestivamente nella impossibilità a rispettare un appuntamento



- Rispettare i pagamenti concordati
- Collaborare con i medici e il personale di assistenza, cooperando all'identificazione, fornendo informazioni chiare e precise sulla propria salute, sui precedenti ricoveri e sulle terapie eseguite;
- Informare il personale curante qualora abbia intenzione di interrompere la frequenza;
- Dimostrare rispetto per il lavoro di tutto il personale di assistenza attenendosi alle prescrizioni e regole utilizzando in maniera appropriata ambienti, attrezzature e arredi della struttura ; - di avvisare tempestivamente la propria impossibilità a presentarsi al trattamento - di rispettare gli orari di trattamento;
- Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti;
- Rispettare il divieto di fumare.

la copertura assicurativa per l'anno 2024 è identificata dai seguenti elementi: Compagnia assicurativa Allianz AZ Multirischi RC Terzi + RCO polizza n° 506107110 ag. di Castelfiorentino Palestro indirizzo mail: castelfiore2@allianz.it

4.6 Riservatezza e privacy

Garantire la privacy è un impegno e un obbligo del Centro Dia.Te.So. nei confronti della riservatezza dei dati personali e sensibili di coloro che accedono ai servizi.

Tutti i professionisti operano in stanze singole e ben insonorizzate. L'isolamento acustico rispetto alla sala d'aspetto è garantito da un impianto stereo di sottofondo posizionato al suo interno. Nella sala d'attesa condivisa la privacy degli utenti è rispettata poiché vengono chiamati con il solo nome di battesimo. Gli appuntamenti vengono il più possibile assegnati con orari sfalsati tra i diversi professionisti in modo da non creare eccessivo intasamento all'interno della sala d'aspetto. Ciascun professionista ha l'accesso ad una personale utenza all'interno del software gestionale in cui può visualizzare i propri appuntamenti. Il calendario è gestito dalla segretaria. L'accesso, l'acquisizione e il trattamento dei dati (cartacei e informatici) sono trattati secondo l'Art. 9 del GDPR (Trattamento di categorie particolari di dati personali) previo consenso dei genitori/ tutore del minore. Tutta la documentazione concernente gli utenti è conservata in armadi chiudibili a chiave, posti al di fuori degli spazi accessibili al pubblico. La documentazione utilizzata quotidianamente per la routine di lavoro viene scrupolosamente tenuta al di fuori della portata di non addetti al centro (altri utenti o anche altri operatori della Struttura). Solamente il Direttore Sanitario può autorizzare la visione o la consegna di documenti riservati a terzi, sotto la loro piena e personale responsabilità, sempre che ciò rientri in una normale prassi operativa che abbia per obiettivo la cura e la diagnosi della persona interessata. I dati personali potranno essere comunicati esclusivamente a soggetti autorizzati interni, a soggetti nominati responsabili del trattamento operanti nel campo medico o sanitario specializzato, degli Istituti scolastici, dell'Autorità Giudiziaria, dei Servizi Pubblici o degli Enti che hanno in affidamento il soggetto, previo consenso da parte dei genitori o di chi detiene la potestà genitoriale. Il Coordinatore di Servizio e il Responsabile Sanitario possono autorizzare la visione e la consegna di documenti a terzi, in ottemperanza alla normativa vigente in materia di privacy e segreto professionale, soltanto se questo rientra nella prassi relativa alla cura del soggetto interessato. I dati personali non saranno diffusi e saranno conservati, in archivi protetti come per legge, per scopi di tutela legale e finalità previdenziali. L'utente, o chi ne fa le veci, può in qualsiasi momento revocare il consenso al trattamento dei propri dati personali. L'accesso ai dati cartacei ed informatici è protetto da chiavi di accesso personalizzate. Il responsabile del trattamento dati è il Dott. Bruni Daniele. Indirizzo mail: b.d.bruni@gmail.com

Il DPO incaricato è il Dott. Tiziano Borsatti. Indirizzo mail: t.borsatti@gmail.com

4.7 Gestione del rischio clinico e sicurezza del paziente



La gestione del rischio clinico è un processo che mira ad un miglioramento continuo della pratica clinica attraverso modalità organizzative in grado di individuare e tenere sotto controllo i rischi, di ridurre al minimo il verificarsi degli errori e di garantire la sicurezza dei pazienti, per quanto possibile, in tutte le fasi dei percorsi assistenziali. Il processo di gestione del rischio clinico deve basarsi non sulla ricerca della colpa, ma sulla opportunità di apprendere dagli errori. Nel processo sono previste alcune fasi: l'identificazione, la valutazione, il trattamento, il monitoraggio e la prevenzione del rischio. Per ognuna di queste fasi sono stati adottati strumenti specifici: • Incident reporting e Giri per la sicurezza ai fini dell'identificazione dei rischi • Audit clinici con relativa formazione del personale, per la valutazione dei rischi, per l'analisi degli eventi avversi o potenzialmente avversi,. Per la gestione del Rischio Clinico e la promozione della Sicurezza dei Pazienti si prevedono i seguenti obiettivi:

- promuovere la cultura della sicurezza,
- rilevare i rischi presenti nella realtà aziendale,
- intraprendere azioni mirate ad individuare, ridurre e prevenire l'incidenza di eventi avversi per pazienti ed operatori,
- migliorare la qualità del servizio offerto ai pazienti,
- dare un ruolo più attivo al cittadino-fruitori, nel nostro caso al genitore del paziente oltre che, quando è possibile, al paziente stesso, mediante un maggiore coinvolgimento nelle attività di gestione del rischio,
- favorire lo sviluppo di strumenti per la sicurezza del paziente,
- aderire alle Pratiche Regionali e alle Raccomandazioni del Ministero della Salute.

La struttura ha nominato il Responsabile per la Gestione del rischio clinico nella persona della Dott.ssa Giomi Francesca.

4.8 Comfort

Relativamente al comfort degli utenti che affluiscono alla struttura particolare attenzione è stata posta al problema delle barriere architettoniche. Tutte le aree ed i servizi ambulatoriali sono facilmente raggiungibili tramite percorsi facilitati o ascensori modificati per disabili. Gli orari di apertura al pubblico sono estremamente flessibili per venire incontro alle diverse esigenze degli utenti, con una Segreteria aperta dalle 14:00 alle 20:00 dal lunedì al venerdì e con la possibilità di richiedere informazioni inviando direttamente una mail. Il Centro fornisce tutte le informazioni inerenti i servizi offerti e le modalità di accesso ed erogazione. Il Centro è facilmente accessibile anche attraverso i mezzi pubblici. Nelle vicinanze del Centro è possibile usufruire di un ampio parcheggio gratuito.

I locali di attesa sono dotati di riviste e di spazi congrui ad ospitare gli utenti e gli accompagnatori durante l'attesa. In ogni locale, compresi quelli di attesa e di visita, sono disponibili spazi, mobili e giochi per intrattenere gli utenti. Tutti i locali sono molto luminosi ed ariosi grazie alla presenza di numerose finestre o pareti vetrate. Gli spazi sono dotati di impianti di riscaldamento e di raffreddamento per garantire sempre temperatura ed umidità adeguate. Sono a disposizione degli utenti e dei loro accompagnatori servizi igienici riservati e dotati di ogni comfort. Presso il centro è presente un distributore di bevande.

5 FUNZIONIGRAMMA

Il personale del Centro Dia.Te.So. si compone di collaboratori adeguatamente formati in ambito clinico, pedagogico e riabilitativo regolarmente iscritti ad albi professionali, ove previsto. Operano inoltre le seguenti figure professionali con le seguenti funzioni:



Direttore sanitario: è responsabile della gestione del piano terapeutico, delle valutazioni cliniche e supervisiona ogni attività sanitaria.

Responsabile valutazione e miglioramento qualità: programma, organizza e valuta il Servizio. Si occupa delle attività gestionali amministrative del Centro, tiene i contatti con il territorio e supervisiona insieme al Direttore Sanitario il percorso degli utenti e delle famiglie confrontandosi con gli specialisti del Centro.

Segretaria: si occupa della gestione degli appuntamenti e riceve i pagamenti.

Psicologo e Psicoterapeuta: effettuano interventi di prevenzione, diagnosi, riabilitazione e sostegno rivolti all'individuo, alla coppia, alla famiglia. Nella fase diagnostica può condurre il colloquio anamnestico e psicodiagnostico, somministrare e interpretare test e prove psicodiagnostiche, applicare strumenti osservativi. Nella fase riabilitativa o di sostegno definisce i percorsi di intervento psicologico, conduce il colloquio clinico e il trattamento psicologico e neuropsicologico, definisce e conduce programmi di training individuali o collettivi. Esegue valutazioni psicodiagnostiche – relazionali - comportamentali con l'ausilio del neuropsichiatra e del logopedista, definisce il programma riabilitativo insieme al neuropsichiatra ed al logopedista.

Logopedista: si occupa dello studio, della prevenzione, della valutazione e della cura delle patologie e dei disturbi della voce, del linguaggio, della comunicazione, della deglutizione e dei disturbi cognitivi connessi (relativi, ad esempio, alla memoria e all'apprendimento). Insieme al neuropsichiatra infantile ed allo psicologo effettua la valutazione funzionale, mediante appositi strumenti di valutazione (validati e standardizzati) e definisce il programma riabilitativo logopedico individuando le modalità terapeutiche più adeguate all'utente e le strategie di cura e riabilitazione, specificando la metodologia riabilitativa utilizzata, gli ausili necessari, le tempistiche.

Neuropsichiatra infantile: svolge attività di prevenzione, diagnosi e cura delle patologie neurologiche, neuropsichiatriche e psichiatriche dai 0 ai 18 anni, in particolare dei disturbi dell'apprendimento, difficoltà scolastiche (che possono rifarsi a disturbi specifici dell'apprendimento), ritardi mentali, ritardo nell'acquisizione di tappe dello sviluppo neuropsicologico e psicomotorio, disturbi del comportamento. Esegue valutazioni psicodiagnostiche con l'ausilio dello psicologo e del logopedista.

5.1 Organico

La pianta organica del Centro è composta da:

n° 2 psicologi

n° 3 psicoterapeuti

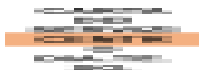
n° 1 logopedista

n° 1 neuropsichiatra infantile

I professionisti lavorano in maniera individuale e/o in équipe in base alle necessità specifiche dell'utente seguendo le procedure previste dal sistema di Qualità di cui sopra. I professionisti lavorano al Centro su appuntamento. Per fissare un appuntamento è necessario rivolgersi alla segreteria che prenoterà la prestazione nel primo appuntamento disponibile.

6 CONTATTI, ORARI, TARIFFE E PAGAMENTI

6.1 Orari e contatti



La Segreteria è aperta al pubblico nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 15:00 alle ore 19:00

infodiateso@gmail.com

Tel. 0577-929715 oppure 3667359811

6.2 Pagamenti

Le prestazioni possono essere pagate con cadenza ordinaria (di volta in volta) o mensile.

La segreteria rilascerà una ricevuta del pagamento. La fattura sarà spedita a casa via mail o in modalità cartacea entro i 15 giorni del mese successivo alla prestazione. Le prestazioni possono essere pagate in contanti o con il bancomat in orario di segreteria; È possibile pagare anche mediante bonifico bancario tramite i seguenti dati bancari:

IT82B0842537790000010589687

- **Annullamento appuntamenti**

E' possibile annullare l'appuntamento fino a 24 ore prima. Gli appuntamenti annullati nella stessa giornata verranno addebitati. In caso di malattia del bambino è possibile portare il certificato medico all'incontro successivo. In tal caso la seduta non sarà addebitata anche se disdetta nella stessa giornata.

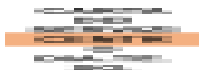
- **Mancato pagamento**

Nel caso in cui a carico dell'utente dovessero risultare non saldate due fatture, il responsabile rapporto con il pubblico, previa telefonata alla famiglia, valuterà la sospensione dell'utente dal Servizio.

6.3 Tariffe

VALUTAZIONI NEUROPSICOLOGICHE E NEUROPSICHIATRICHE

PRESTAZIONE	€/TOTALE	OPERATORI COINVOLTI	DOCUMENTI RILASCIATI
Valutazione neuropsichiatrica e neuropsicologica di 1° LIVELLO	320,00 €	• Neuropsichiatra • Psicologo	• Relazione finale con indicazione di presenza/assenza di disturbo
Valutazione neuropsichiatrica e neuropsicologica di 2° LIVELLO	389,60 €	• Neuropsichiatra • Psicologo • Logopedista	• Relazione finale con indicazione di presenza/assenza di disturbo ed eventuale certificazione ai sensi di legge
Valutazione degli aspetti comunicativi-relazionali	389,60 €	• Neuropsichiatra • Psicologo/psicoterapeuta • Logopedista	• Relazione finale con indicazione di presenza/assenza di disturbo ed eventuale certificazione ai sensi di legge

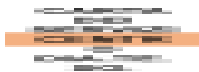


PERCORSI DI PRESA IN CARICO

PRESTAZIONE	€/ORARIO
Primo colloquio	71,40 €
Valutazione psicodiagnostica	71,40 €
Sostegno psicologico	61,20 €
Psicoterapia individuale	71,40 €
Psicoterapia di coppia	71,40 €
Psicoterapia familiare	81,60 €
Sostegno alla Genitorialità	71,40 €
Parent training	71,40 €
Parent-training di gruppo (gruppo con almeno 2 coppie)	35,07 € a coppia
Trattamento/riabilitazione individuale	35,00 €
Trattamento/riabilitazione in gruppo (min 2)	25,00 €
Visita logopedica (valutazione) per deglutizione disfunzionale	82,00 €
Valutazione logopedica globale	192,00 €
Trattamento logopedico individuale	45,00 €
Trattamento logopedico di gruppo (min 2 persone)	30,00 €
Visita neuropsichiatrica	150,00 €
Altre prestazioni neuropsichiatriche	150,00 €
Valutazione psicomotoria	122,00 €
Psicomotricità individuale	42,00 €
Psicomotricità di gruppo (min 2 persone)	30,00 €

AREA PSICOEDUCATIVA

PRESTAZIONE	€/ORARIO
Intervento Psicoeducativo individuale domiciliare	30,00 €
Intervento Psicoeducativo individuale in sede	25,00 €
Intervento Psicoeducativo in gruppo in sede	20,00 €



Colloqui con insegnanti, compreso stesura PDP/PEI fuori sede	35,00 €
---	----------------

7 REPERTORIO DEGLI IMPEGNI CHE IL CENTRO ASSUME CON GLI UTENTI E REQUISITI DEL DGR TOSCANA 697/2003 PER IL RISPETTO DELLA QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI EROGATE

Rispetto ai 32 impegni individuati dalla Regione Toscana, qui di seguito viene descritto quanto previsto dal nostro Centro (si elencano anche gli impegni che per la Struttura non sono idonei, ovvero non compatibili con le esigenze dei nostri pazienti).

- **Aspetti Relazionali:**

1. Nel nostro Centro è garantita la riconoscibilità del personale che svolge servizio al pubblico, tutti i dipendenti portano bene in evidenza il proprio nome, cognome e qualifica professionale.

2. Nel nostro Centro è posta attenzione al miglioramento continuo dei rapporti tra gli utenti e il personale. Coerentemente con quelli che possono essere considerati i valori fondanti del Centro l'approccio che viene seguito dai professionisti che operano all'interno del Centro si caratterizza e si qualifica per due tratti distintivi: a) l'atteggiamento del "prendersi cura" oltre che curare; b) la priorità che viene data alla dimensione soggettiva e relazionale dell'individuo-paziente, considerandone i comportamenti non solo espressione di effetti organicistici, ma come frutto della reciproca interazione con il contesto istituzionale, familiare, scolastico e sociale. Il paziente e i suoi familiari che si rivolgono alla struttura, vengono accolti da un'intera équipe integrata di specialisti, portatori ciascuno di strumenti specifici di valutazione, di diagnosi e terapia, che insieme si rapportano al bambino e ai suoi genitori. In coerenza con questi principi il personale partecipa a riunioni di équipe per la discussione degli aspetti clinici e relazionali dei pazienti e delle loro famiglie, questa metodologia di lavoro mantiene viva negli operatori l'attenzione ai rapporti con l'utenza ed alle sue particolari fragilità.

- **Umanizzazione:**

3. Nel nostro Centro è posta attenzione a dare adeguate e chiare informazioni alle famiglie sugli orari di apertura del Centro in cui è possibile l'ingresso, attraverso l'opuscolo informativo, la Carta dei servizi e la cartellonistica presente all'ingresso e in sala di attesa.

4. Le figure genitoriali (o familiari) sono coinvolte attivamente nel percorso riabilitativo-assistenziale, la loro presenza o quella di un loro delegato è obbligatoria al momento dell'ingresso e dell'uscita del bambino dal Centro. L'Istituto, tenuto conto delle esigenze individuali dei soggetti, garantisce l'accesso all'istruzione scolastica ed il sostegno agli insegnanti del paziente seguendone il percorso e gli obiettivi. Si effettuano per convenzione su richiesta delle scuole, due volte l'anno, incontri con i genitori, gli insegnanti ed i Servizi territoriali nelle scuole frequentate dai bambini (GLO). Il Centro inoltre collabora con le istituzioni del territorio preposte alla ricerca di inserimenti in attività sociali idonei per il bambino (campi solari, campi scuola etc.).

5. Nel nostro Centro è garantita l'assistenza ai bambini secondo i principi enunciati nella "Carta dei diritti del bambino in ospedale", come descritto in questa Carta dei servizi. Tutto il personale è impegnato a rispettare tali diritti.

6. Il nostro Centro è impegnato a garantire una mediazione culturale per persone straniere e di diverse religioni.

7. Garantire umanizzazione del momento della morte: non pertinente

- **Informazione e Comunicazione:**

8. La stessa Direzione Sanitaria garantisce la funzione di sostegno ed informazione ai vari utenti che vi si rivolgono per qualunque problema organizzativo.

9. Il Centro può essere contattato sia direttamente alla sua Segreteria (disponibile al pubblico nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 15:00 alle ore 19:00) che attraverso il Centralino del Centro (disponibile al pubblico per almeno 8 ore al giorno dalle ore 7.30 alle ore 19.00 nei giorni feriali e il sabato dalle ore 7.30 alle ore 12.00) che è in grado di mettere in collegamento telefonico il cittadino che presenta una specifica richiesta, con i vari professionisti. L'operatore è sempre in



grado di fornire le principali informazioni sui vari servizi come descritto in questa carta dei servizi. Nel nostro Centro è garantita la consegna alle famiglie al momento dell'ammissione dell'opuscolo informativo, che è presente anche in sala di attesa e consultabile dalle famiglie.

11. Comunque le principali informazioni per accedere alla struttura ed alle prestazioni che vi vengono erogate, sono riportate nel sito www.associazionediateso.com, sono presentate nella carta dei servizi e nel regolamento interno che al momento dell'ammissione è consegnato ai genitori.

12. Nel nostro Centro sono garantiti i processi di informazione e di espressione del consenso informato da parte dei genitori. Tutte le prestazioni sono erogate solo dopo che entrambi i genitori hanno espresso il consenso informato alle cure che viene debitamente firmato. I moduli sono tutti parte integrante della cartella clinica.

13. Nel nostro Centro è garantita la possibilità di ottenere notizie cliniche da parte dei genitori del bambino, nel rispetto della privacy del paziente, come descritto in questa Carta dei servizi. Come da norma di legge tutti i dipendenti sono impegnati a tutelare la privacy dei pazienti e delle loro famiglie. Nei punti di ingresso alla struttura sono esposti i cartelli informativi sulle norme e sugli obblighi di rispetto alla privacy. Il Direttore Sanitario effettua incontri periodici con i genitori per illustrare e verificare con loro la programmazione ed accogliere reclami e suggerimenti. I genitori sono costantemente informati, dai medici e dai membri dell'equipe, sull'andamento del trattamento; sin dal primo colloquio l'utente è informato sul progetto delle presa in carico prevista di tutto il progetto di cura.

14. Tutti i pazienti, al momento della conclusione degli interventi ricevono la relazione, che è consegnata alla famiglia e può essere utilizzata dai genitori come strumento di informazione sia per il medico di base che per altri operatori della riabilitazione territoriale e/o per gli insegnanti della scuola. Vengono fornite con chiarezza e semplicità, tutte le informazioni necessarie ai fini della continuità assistenziale, compresi numeri telefonici da contattare per eventuali ulteriori informazioni. Vengono inoltre avviati incontri con l'equipe territoriale nel caso in cui sia necessario che il bambino prosegua l'intervento riabilitativo.

15. Nel nostro Istituto è garantita l'accuratezza, la completezza, la leggibilità e l'identificabilità dell'operatore nella documentazione clinica. La struttura garantisce che tutta la documentazione sanitaria venga redatta in forma chiara e comprensibile nel rispetto delle norme di legge. Per questi aspetti qualitativi la documentazione sanitaria viene controllata: tutta quella prodotta nel corso di un mese indice come previsto dal sistema di accreditamento. Se ritenuto utile i genitori possono richiedere copia della cartella clinica facendone opportuna richiesta scritta alla Direzione Sanitaria Aziendale. La struttura si impegna ad inviare copia della cartella clinica entro 30 gg. calcolati dalla data della richiesta.

- Tempi ed accessibilità:

16. Garantire per l'accesso alle prestazioni specialistiche e diagnostiche di routine il tempo massimo previsto dai provvedimenti regionali: non idoneo.

17. Garantire per la consegna dei referti il rispetto dei 5gg.: non idoneo.

18. Mancata effettuazione: non idoneo.

19. Disservizio con fruizione entro 72 ore: non idoneo. 20. Numero ambulatori: non idoneo.

21. Integrazione dei CUP: non idoneo.

22. Disdetta telefonica: ammessa entro 24 ore precedenti alla prestazione da fruire.

23. L'utenza è informata attraverso l'opuscolo informativo e nei colloqui con il medico all'ammissione delle modalità e della tempistica relative alla richiesta e consegna della copia della cartella clinica. La fotocopia della cartella clinica viene consegnata all'avente diritto entro 30 gg. dalla data in cui la cartella è stata richiesta.

24. Percorsi protetti: non idoneo.

- Aspetti alberghieri e comfort:

25. Camere di degenza: non idoneo.

26. Posti letto: non idoneo

27. Servizio mensa: non idoneo.

28. È presente segnaletica interna ed esterna per agevolare l'accesso alla struttura e al suo interno. La struttura è impegnata a fornire indicazioni ed implementare la cartellonistica e le



segnalazioni esistenti per migliorare e agevolare l'accesso dall'esterno e per favorire la mobilità interna. Tutti i nostri pazienti rientrano nella categoria di cittadini fragili e sono pertanto sotto la responsabilità dei nostri operatori; la struttura ha predisposto specifici cartelli informativi a tutela dei cittadini fragili e strategie per facilitare l'ingresso. Per alcune categorie ritenute più fragili : casi inviati dal tribunale , disturbi dello spettro autistico, casi con legge 104, è prevista una precedenza nell'ammissione ed un percorso protetto alla conclusione.

- Aspetti amministrativi:

29. E' predisposta una modulistica per la richiesta relativa a varie procedure, la modulistica viene consegnata al momento dell'ammissione insieme a tutti i fogli informativi.

39 Comunque tutta la modulistica è disponibile in segreteria e sulla rete intranet, per cui qualsiasi operatore che acceda alla rete interna può scaricare i moduli necessari per i pazienti che ne facciano richiesta.

- Tutela, ascolto e verifica:

30. La struttura garantisce l'esistenza di una procedura per la gestione ed il monitoraggio dei reclami e si impegna a prendere provvedimenti per migliorare la qualità dei servizi. Le modalità su come presentare i reclami sono descritte in questa carta dei servizi.

31. Tra il materiale fornito i genitori troveranno un questionario per la rilevazione della soddisfazione sulla qualità delle prestazioni ricevute. Il Questionario è assolutamente anonimo.