

CARTA DEI SERVIZI

LABORATORIO COGNITIVO ROMA S.R.L.

***AMBULATORIO DI DIAGNOSI E RIABILITAZIONE PER
L'ETÀ EVOLUTIVA E PER ADULTI E AMBULATORIO
SPECIALISTICO***

Viale Luigi Schiavonetti 282 Sc. D 3° Piano

00173 Roma

P. IVA 17517441006



**laboratorio
cognitivo**

ROMA | LA CLINICA



Titolare del Documento

	LABORATORIO COGNITIVO ROMA SRL
 laboratorio cognitivo ROMA LA CLINICA	Indirizzo Sede Legale Via Ravenna 9 B 00161 - Roma Sede operativa Viale Luigi Schiavonetti, n. 282 – scala D- 3° Piano – 00173 Roma Telefono 06.99.33.01.95 - Cell. 3792922230 - P.IVA 17517441006 Sito Internet www.laboratoriocognitivoroma.com E-mail segreteria@laboratoriocognitivoroma.com

In collaborazione con Gruppo Ecosafety Srl

	Sistemi di Gestione Aziendale per la Sicurezza sul Lavoro, la Qualità e l'Ambiente. Via di Tor Vergata 440 – 00133 Roma Tel. 06.7900551 – 0694288371 – Fax. 06.94792248 www.gruppoecosafety.it
---	---

Rev. Ed	Motivazione	Data
01.01	Prima Emissione	10.07.2024
02.01	Revisione	20.01.2025
03.01	Aggiornamenti	21.07.2025
04.01	Aggiornamenti	01.04.2026

Firma del Direttore Sanitario

Firma del Rappresentante Legale

Il presente documento contiene informazioni e dati dell'Ambulatorio LABORATORIO COGNITIVO ROMA SRL. Pertanto, documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso da parte del titolare.



PREMESSA	4
1. La Carta dei Servizi	4
SEZIONE PRIMA	5
1. Presentazione della Struttura	5
2. L'Organizzazione	6
3. Principi Fondamentali	6
4. Diritti dei Pazienti	8
5. Obiettivi della Società	9
6. Vision, Mission	9
SEZIONE SECONDA	10
1. Informazioni sulla struttura e sui servizi erogati	10
2. Servizi Ambulatoriali – ex articolo 26 e visite specialistiche	10
2. Modalità di Accesso ed erogazione delle prestazioni – ex art. 26 e ambulatorio	17
3. Congedo del Paziente	20
4. Pagamento delle prestazioni	20
5. Accesso alla documentazione	20
SEZIONE TERZA	21
1. Standard di qualità, impegni e programmi	21
SEZIONE QUARTA	21
1. Meccanismi di tutela e di verifica	21
2. Reclami	22
3. Organi di tutela dei pazienti	22
4. Verifica degli impegni ed adeguamenti organizzativi	22

PREMESSA**1. La Carta dei Servizi**

Gentile utente,

La Carta dei Servizi è lo strumento di Comunicazione tra il Paziente ed il Centro, in quanto ha l'intento di far conoscere le attività ed i servizi messi a disposizione dal Centro e le modalità per accedervi. La Carta dei Servizi rappresenta anche l'impegno ad assistere, con competenza, professionalità ed efficienza, coloro che si rivolgono al nostro Centro per offrire un'informativa completa e dettagliata sulle prestazioni erogate.

Il Centro, attraverso la Carta dei Servizi vuole rispondere alle raccomandazioni dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari", nonché dal Decreto del Commissario ad Acta del 6 ottobre 2014, n. U00311 "Linee guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio" con l'intento di fornire al Paziente un valido strumento per ottenere un efficace intervento assistenziale e garantire il rispetto di impegni precisi relativamente alla qualità ed alla quantità dei servizi erogati dal Centro.

L'attenzione alla cura del Paziente è prioritaria nel definire le scelte organizzative, tecnologiche e strutturali del Centro, nella convinzione che si possano migliorare ancora tali aspetti grazie alla partecipazione ed alla collaborazione di quanti, leggendo questo documento, vorranno segnalarci difficoltà oggettive percepite.

Questa Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata anche con i suggerimenti, proposte, modifiche ed integrazioni che Lei e gli altri utenti siete invitati a presentare in qualunque momento.

Per segnalarci disfunzioni o reclami può rivolgersi al personale in servizio.

Copia della Carta dei Servizi può essere trasmessa ad associazioni che rappresentano i Cittadini Pazienti che operano nel territorio.

Il Rappresentante Legale

SEZIONE PRIMA**1. Presentazione della Struttura**

Il Laboratorio Cognitivo Roma Srl è un centro di riabilitazione ambulatoriale che ha ottenuto dalla Regione Lazio con Determina n. G03694 del 26/03/2025, l'autorizzazione a svolgere attività sanitaria diagnostica e riabilitativa in favore di soggetti in età pediatrica e adulta con disabilità fisica, psichica e sensoriale nel territorio della Asl Roma 2 per un numero di 130 trattamenti riabilitativi ambulatoriali giornalieri e per l'attività di Ambulatoriale Specialistica relativamente alle branche di Neuropsichiatria Infantile, Fisiatria, Neurologia e Otorinolaringoiatria. Nel 2025 richiede l'accreditamento per i 130 trattamenti riabilitativi ambulatoriali giornalieri, tuttora in corso.

Il Servizio assicura ai propri Utenti l'erogazione di percorsi diagnostici mirati ed in linea con quanto previsto dalla Linee Guida Nazionali e dalle linee di indirizzo internazionali.

Il servizio assicura l'erogazione di prestazioni riabilitative ai propri Utenti sulla base di Progetti Riabilitativi Individuali (PRI), che pianificano gli interventi e definiscono gli obiettivi riabilitativi in funzione dei bisogni, delle disabilità e delle abilità del soggetto e dei relativi programmi riabilitativi individuali (PRI) che definiscono, in attuazione del progetto, le aree d'intervento specifiche, gli obiettivi immediati e a breve termine, i tempi d'erogazione degli interventi, gli operatori coinvolti.

L'ambulatorio si avvale di collaboratori esterni altamente qualificati.

Il Centro si propone come obiettivo primario la presa in carico globale del paziente seguendo l'approccio bio – psico – sociale che tiene conto della complessità del disturbo e delle possibili ricadute sulla qualità della vita del soggetto, e garantisce un approccio multidisciplinare medico – psicologico e riabilitativo.

Per perseguire tale scopo, il Centro valorizza la relazione con i familiari, fornendo loro informazioni rispetto alle finalità e all'andamento dell'intervento riabilitativo e coinvolgendoli attivamente nel processo. I dati di letteratura e l'esperienza clinica confermano come tali modalità siano necessarie per sostenere e raggiungere gli obiettivi terapeutici

2. L'Organizzazione

La nostra Organizzazione è rappresentata nell'organigrammi allegato alla presente Carta dei Servizi.

Il Legale Rappresentante è Paolo Emilio Longo.

Il Legale Rappresentante, attraverso i risultati dei monitoraggi e misurazioni di processo, determina le strategie e le politiche commerciali, determina gli obiettivi ed i requisiti delle offerte, stabilisce il budget di investimento, definisce i requisiti del servizio offerto; ricopre in prima persona la mansione di Addetto Amministrazione/Segreteria.

Si occupa direttamente della gestione dei rapporti con gli Enti e della gestione dei Liberi Professionisti.

Il Direttore Sanitario sarà il Dottor Rocco Cerroni, a lui è affidata la responsabilità della vigilanza sulle attività sanitarie della struttura, il controllo dei collaboratori del settore sanitario, affinché perseguano gli obiettivi medico/terapeutici attenendosi alle Linee Guida validate ed alle buone pratiche mediche, individua e propone corsi di formazione e nuove tecnologie da inserire nei processi lavorativi; sovrintende alla ricerca di personale tecnico e medico.

Il **Direttore Sanitario**, o comunque un **Medico**, è sempre presente durante l'orario di apertura all'utenza esterna.

Il **Personale**, in base al proprio profilo professionale, è responsabile dell'attuazione delle prestazioni affidategli, questi utilizzano gli stessi protocolli, linee guida e schede tecniche al fine di standardizzare i processi e garantire, oltre ad un trattamento personalizzato anche uno standard qualitativo che rientri nei requisiti del SSN/R, nelle norme cogenti e negli standard di qualità che il Centro persegue.

3. Principi Fondamentali

La Carta dei Servizi, in riferimento alle linee guida ministeriali n.2/95, si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- ❖ **Uguaglianza e rispetto**: l'erogazione del servizio è ispirata ad un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.
- ❖ **Imparzialità ed obiettività**: ogni persona che presta un servizio all'interno del Centro opera con imparzialità, obiettività, giustizia al fine di garantire un'adequata assistenza.

- ❖ **Continuità**: l'organizzazione assicura la continuità del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro che garantiscano adeguati livelli di assistenza nell'arco delle ore per cui è in funzione il Centro. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- ❖ **Diritto di scelta**: ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia. Il paziente ha il diritto di scelta della struttura che ritiene possa soddisfare al meglio le proprie esigenze secondo le normative vigenti.
- ❖ **Partecipazione**: il Centro garantisce al paziente (genitore o tutore del minore) una corretta, chiara e completa informazione relativamente alla partecipazione alle prestazioni del servizio.
- ❖ **Efficacia ed efficienza**: sono garantite dall'implementazione del Sistema della Qualità orientato a determinare un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, le attività svolte ed i risultati ottenuti.
- ❖ **Informazione**: l'assistenza al Paziente viene esplicitata tramite: le informazioni verbali e cartacee trasmesse dal Personale di Accettazione, dal Responsabile Sanitario, da Medici Specialisti e da tutto il Personale; la consegna di documentazione informativa.
- ❖ **Accoglienza**: l'Accesso alla struttura è favorito dalla disponibilità del personale in Accoglienza, sempre presente in struttura, dalla Sala di attesa provvista degli spazi necessari per garantire il rispetto della Privacy e dei bisogni del Paziente.
- ❖ **Tutela**: la Tutela dei Diritti del Paziente è garantita dal rispetto delle Procedure, delle Istruzioni Operative e dei Regolamenti definiti nel Sistema della Qualità, nonché dai rispettivi meccanismi di controllo e supervisione messi in atto, ponendo particolare attenzione alla sicurezza del paziente, attraverso la prevenzione del rischio clinico ed alle procedure relative alla Privacy.

Standard di Qualità: La Qualità dei servizi erogati dal Centro è assicurata dalla definizione di standard qualitativi contenuti nella ISO 9001:2015, normativa a cui si conforma l'attività del Centro, nonché dai requisiti stabiliti dal Commissario ad Acta, relativamente all'ottenimento dell'autorizzazione. La garanzia del rispetto di tali standard scaturisce dagli audit a cui il Centro è sottoposto.

La Direzione del Centro si è impegnata ad adottare la “**Carta dei Diritti del Paziente Internazionale**” di seguito riportata in sintesi:

- **Diritto alla vita**, ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, ecc.).
- **Diritto di cura ed assistenza**, ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.
- **Diritto di difesa**, ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.
- **Diritto di prevenzione**, ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.
- **Diritto di parola e di ascolto**, ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.
- **Diritto di informazione**, ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.
- **Diritto di partecipazione**, ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso (in base alle proprie capacità cognitive).
- **Diritto alla critica**, ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.
- **Diritto al rispetto e al pudore**, ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.
- **Diritto di pensiero e di religione**, ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

4. Diritti dei Pazienti

L'organizzazione, inoltre, assicura:

Il Diritto all'informazione: I pazienti, i genitori (o tutori) dei Pazienti hanno diritto ad essere informati sull'iter terapeutico da seguire, esprimendo la propria volontà ad essere informato. Inoltre, i genitori/tutori hanno il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritengono opportuni, da parte del Personale;

Il Diritto alla Riservatezza: In fase di Accettazione, viene richiesto ai genitori (o tutori) il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal GDPR 679/2016. È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante le prestazioni.

5. Obiettivi della Società

Gli obiettivi verranno definiti annualmente nel Riesame della Direzione e sono perseguiti mediante l'erogazione del servizio.

6. Vision, Mission

La Vision

La nostra strategia è fare dell'Ambulatorio un riferimento nel proprio bacino di utenza per l'offerta di servizi di diagnosi e riabilitazione per persone con Disturbi di Sviluppo in età evolutiva e adulta.

La realizzazione di tale strategia si persegue attraverso i punti sotto citati:

- realizzare utile da reinvestire nelle risorse tecnologiche e umane
- raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni tecniche
- eccellere nell'erogazione dei servizi

La Mission

La mission dell'organizzazione trova applicazione nei seguenti standard, che perseguiamo per il nostro personale e per i nostri pazienti:

- **Prestazioni professionali**

Un controllo sui processi che assicuri ai nostri pazienti l'appropriatezza del risultato.

- **Prestazioni di Servizio all'Utente**

Assicurare gli standard previsti nella presente Carta dei Servizi e migliorare le prestazioni percepibili dall'utenza in generale.

- **Risorse Tecnologiche**

Rinnovamento della strumentazione per un miglioramento continuo delle prestazioni offerte.

- **Risorse Umane**

Assicurare il continuo mantenimento delle competenze del personale attraverso corsi di formazione ECM per offrire un servizio professionalmente adeguato.

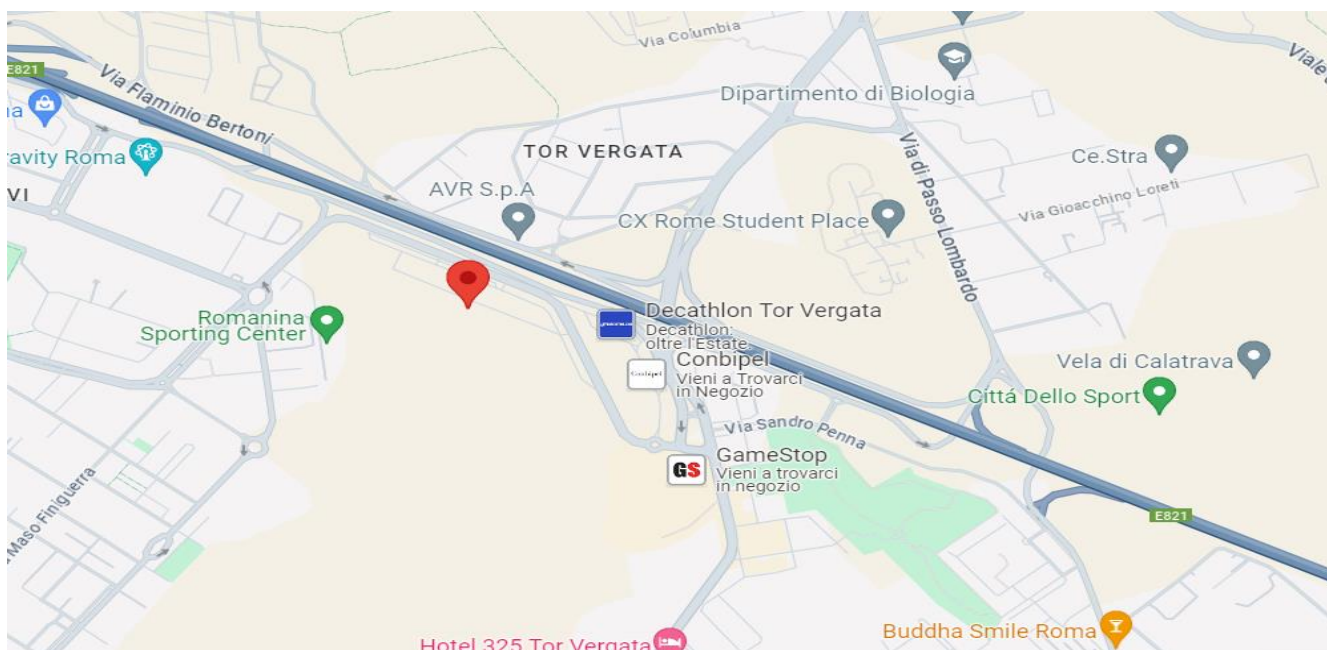
- **Riconoscimento Istituzionale**

Mantenere l'autorizzazione ed ottenere e mantenere l'accreditamento con il SSR e SSN.

L'Organizzazione sviluppa il proprio impegno nel miglioramento continuo attraverso piani ed azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni attraverso il raggiungimento degli obiettivi misurabili che la struttura si pone ogni anno durante il Riesame della Direzione.

SEZIONE SECONDA**1. Informazioni sulla struttura e sui servizi erogati****Dove siamo e come raggiungerci**

Il Centro si trova a Roma in Viale Luigi Schiavonetti 282 Scala D - 3° Piano ed è munito di ascensore anche per i disabili.



Apertura al Pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 20:00 – sabato chiuso

Sede operativa Viale Luigi Schiavonetti, n. 282 – scala D- 3° Piano – 00173 Roma

Telefono 06.99.33.01.95 - **Cell.** 3792922230

Sito Internet www.laboratoriocognitivoroma.com

E-mail segreteria@laboratoriocognitivoroma.com

Il Centro è comodamente raggiungibile con mezzi propri e con i mezzi pubblici. È disponibile ampio parcheggio gratuito nel piazzale antistante l'accesso al centro.

All'interno è composto da: ampio ingresso con bancone reception, amministrazione, sala d'attesa, 6 stanze per trattamenti riabilitativi, 3 studi medici, 1 locale palestra per attività di gruppo, spogliatoi e wc per personale e pazienti; il tutto fruibile anche per i pazienti con disabilità.

2. Servizi Ambulatoriali – ex articolo 26 e visite specialistiche

Autorizzazione per n. 130 Trattamenti Ambulatoriali Giornalieri oltre a visite specialistiche in Neuropsichiatria Infantile, Neurologia, Medicina Fisica e Riabilitazione e Otorinolaringoiatria.

Il trattamento, nel regime Ambulatoriale, ha una durata di 50 minuti, di cui almeno 45 minuti di trattamento riabilitativo effettivo individuale.

La medesima cosa vale per i trattamenti di gruppo (massimo 5 persone).

Di seguito il dettaglio delle Attività offerte

PAZIENTI IN ETÀ EVOLUTIVA

Attività di riabilitazione ambulatoriale

- Riabilitazione neuropsicomotoria
- Riabilitazione neurocognitiva psicologica
- Riabilitazione logopedica
- Riabilitazione fisioterapica
- Riabilitazione neurovisiva e ortottica

Riabilitazione occupazionale

Attività medico-clinica

- Neuropsichiatria infantile
 - Psicoterapia dell'età evolutiva
 - Psicoterapia familiare
- visite Otorinolaringoiatria
- visite Neurologia
- visite Fisiatria

Il servizio si rivolge ai pazienti in età evolutiva con disabilità transitorie o permanenti dell'area motoria, cognitiva, neuropsicologica ed emotiva:

- ❖ Ritardo psicomotorio
- ❖ Ritardi globali dello sviluppo
- ❖ Disabilità intellettive
- ❖ Disturbi pervasivi dello sviluppo
- ❖ Disturbi del linguaggio
- ❖ Disturbi dell'apprendimento scolastico
- ❖ Disturbi della coordinazione motoria
- ❖ Patologie neuromuscolari
- ❖ Esiti di danni cerebrali congeniti o acquisiti
- ❖ Disturbi dell'attenzione ed iperattività

Disturbi dello Spettro autistico

Paralisi cerebrali infantili

- ❖ Disturbi dell'umore
- ❖ Disturbi d'ansia
- ❖ Disturbi del comportamento alimentare
- ❖ Disturbi psicosomatici
- ❖ Sostegno alla genitorialità

La presa in carico del paziente e della sua famiglia avviene ad opera di una équipe multidisciplinare che gestisce il progetto terapeutico nella sua totalità e si occupa dei rapporti con i servizi territoriali socioassistenziali e con la scuola.

Il percorso di ogni paziente viene costantemente monitorato dall'équipe, che apporta di volta in volta le opportune modifiche al programma d'intervento.

All'interno di uno stesso progetto terapeutico possono coesistere e integrarsi più tipologie di trattamento, tenendo conto delle reciproche relazioni tra le varie linee evolutive (funzioni sensomotorie, linguaggio e comunicazione, apprendimento e relazione, intelletto) che insieme concorrono alla formazione di un profilo armonico di sviluppo

Settori di intervento

RIABILITAZIONE NEUROPSICOMOTORIA

La terapia della neuropsicomotricità si occupa di prevenzione, valutazione funzionale e riabilitazione di soggetti in età evolutiva (0-18 anni). La riabilitazione comprende quelle pratiche terapeutiche volte al miglioramento funzionale delle competenze posturo-motorie e alla loro integrazione nel comportamento spontaneo della persona. Si tratta di un approccio globale al movimento, alla comunicazione e alla conoscenza di sé e del mondo che, partendo dal piacere di giocare con il corpo in movimento, aiuta il bambino a rielaborare le proprie esperienze emotive ed affettive, a maturare a livello cognitivo e a sviluppare in modo armonico la propria personalità.

RIABILITAZIONE NEUROCOGNITIVA PSICOLOGICA

Riguarda un intervento specifico sulle funzioni coinvolte nei processi di pensiero, apprendimento e linguaggio, come l'attenzione, la percezione, la scrittura, il calcolo, la memoria, la logica, l'ideazione, le agnosie e le prassie, ecc.

RIABILITAZIONE LOGOPEDICA

Mira all'educazione e rieducazione di tutte le patologie che provocano disturbi del linguaggio sia scritto che orale, disturbi della parola e della voce.

RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA

Nella riabilitazione fisioterapica il paziente è soggetto attivo del proprio percorso clinico-riabilitativo strutturato in funzione della specifica patologia.

La fisioterapia è una parte fondamentale del percorso di cura: aiuta il paziente a recuperare o migliorare le proprie capacità motorie e funzionali, ridurre il dolore, aumentare l'autonomia e migliorare la qualità della vita.

L'assistenza è individuale ed i programmi personalizzati. La riabilitazione fisioterapica avviene all'interno di un Piano Integrato Riabilitativo (P.I.R.) definito dall'équipe che ha in carico il piccolo paziente.

NEUROPSICHIATRIA INFANTILE

La consulenza neuropsichiatrica infantile è una consulenza medica specialistica che si occupa dei disturbi neurologici e psichici che si sviluppano durante l'età evolutiva. Il Neuropsichiatra infantile collabora strettamente con l'équipe multidisciplinare (Psicologo, Logopedista e Terapista della Neuro e Psicomotricità dell'Età Evolutiva) per formulare il progetto terapeutico; assume inoltre un ruolo primario nello sviluppo degli interventi terapeutico-riabilitativi, condotti dalle altre figure professionali.

PSICOTERAPIA DELL'ETÀ EVOLUTIVA

La terapia con i bambini è una play therapy, uno spazio dove rappresentare le ansie e le paure dei bambini e dove il gioco diventa lo strumento per affrontarle.

PSICOTERAPIA FAMILIARE

La terapia familiare è una forma di psicoterapia che si focalizza sul sistema famiglia e sulle complesse relazioni che si vengono a creare al suo interno. È volta a modificare le dinamiche relazionali tra i vari componenti della famiglia con il duplice obiettivo di migliorare il funzionamento della famiglia in toto ed apportare il benessere al singolo soggetto.

RIABILITAZIONE NEUROVISIVA E ORTOTTICA

Ha come fine quello di ripristinare una prestazione visiva deficitaria: deficit di convergenza, fusione binoculare ridotta, anomalie della stereopsi e a carico della motilità oculare sia sintomatiche che non, come ad esempio uno strabismo latente o intermittente, nistagmo, ambliopia. Una valutazione ortottica è fondamentale in tutti i casi di affaticamento oculare, cefalea, sdoppiamento

dell'immagine, posizione anomala del capo, difficoltà nella messa a fuoco e difficoltà nella letto – scrittura per programmare, se necessario, un percorso di esercizi specifici.

TERAPIA OCCUPAZIONALE

L'intervento, in un percorso di terapia occupazionale, può essere rivolto al singolo individuo o ad un gruppo di persone attraverso lavori collettivi. Lo scopo delle attività di terapia occupazionale è restituire ai pazienti parte di quella autonomia che consenta loro di **partecipare alla vita di tutti i giorni** o quantomeno di mantenere le **autonomie residue**.

Il terapeuta occupazionale si occupa di:

- rivolgere il proprio intervento a persone di **tutte le età** e tratta le condizioni fisiche, psichiche e psichiatriche che siano temporanee e permanenti;
- contribuire alla scelta di **ausili** e ortesi;
- se necessario suggerire **modifiche all'ambiente di vita** e favorire azioni educative verso il paziente, la sua famiglia o la collettività;

In **Età Evolutiva**, il Terapeuta Occupazionale si pone l'obiettivo di sviluppare e migliorare la capacità d'agire del bambino favorendo e valorizzando i suoi interessi, in un processo graduale di inclusione nei suoi ambienti di vita-casa-scuola e nei vari contesti extrascolastici.

ADDESTRAMENTO ALL'USO DI PROTESI, ORTESI E AUSILI

Il conseguimento dell'autonomia personale, o quantomeno la massima autonomia possibile, devono rappresentare gli obiettivi prioritari di un Progetto di Riabilitazione. Ciò significa che sviluppare un progetto riabilitazione significa anche definire, al suo interno, quali interventi ambientali, tecnologici e quei **SUPPORTI ASSISTENZIALI**, sono necessari alla realizzazione degli obiettivi di qualità di vita desiderati. Nel nostro centro, ove necessario e previsto nel PRI, ci occupiamo anche di valutare e successivamente, addestrare i pazienti all'uso di Protesi, Ortesi ed Ausili che ne migliorino la qualità della vita.

PAZIENTI IN ETÀ ADULTA

Attività di riabilitazione ambulatoriale

- Riabilitazione neurocognitiva psicologica
 - Riabilitazione logopedica
 - Riabilitazione fisioterapica
 - Riabilitazione neurovisiva e ortottica
- Riabilitazione occupazionale



Attività medico-clinica

- Neurologia
- Psicoterapia individuale
- Psicoterapia di coppia
- Mediazione familiare
- Valutazioni psicodiagnostiche
- Visite Otorinolaringoiatria
- Visite Fisiatria

Il servizio si rivolge ai pazienti adulti con disabilità transitorie o permanenti dell'area motoria, cognitiva, neuropsicologica ed emotiva:

- ❖ Disabilità intellettive
- ❖ Demenze
- ❖ Disfagia
- ❖ Disfonia
- ❖ Disartria
- ❖ Afasia
- ❖ Disturbi dell'apprendimento in età adulta
- Disturbi da deficit di attenzione e iperattività (ADHD)
- Disturbo dello Spettro Autistico
- ❖ Disturbi della coordinazione motoria
- ❖ Patologie neuromuscolari
- ❖ Esiti di danni cerebrali congeniti o acquisiti
- ❖ Disturbi di personalità
- ❖ Disturbi dell'umore
- ❖ Disturbi d'ansia
- ❖ Disturbo da stress
- ❖ Depressione
- ❖ Disturbi del comportamento alimentare (DCA)
- ❖ Disturbi psicosomatici
- ❖ Mediazione familiare
- ❖ Sostegno alla genitorialità

Settori di intervento**RIABILITAZIONE NEUROCOGNITIVA PSICOLOGICA**

A seguito di patologie correlate all'invecchiamento, come la demenza, a incidenti vascolari, a traumi cranici, a patologie psichiatriche croniche o a malattie internistiche, alcune abilità cognitive possono apparire compromesse. Dopo un'attenta e accurata valutazione neuropsicologica che metta in rilievo eventuali deficit cognitivi è possibile effettuare cicli di riabilitazione neurocognitiva per migliorare il funzionamento cognitivo, stabilizzare i deficit cognitivi, stimolare le abilità cognitive residue per rallentare il decorso della malattia.

RIABILITAZIONE LOGOPEDICA

La logopedia in età adulta aiuta la persona a trattare le disabilità comunicative che possono derivare da malattie neurologiche o traumatiche: esiti da ictus ed emorragie cerebrali, esiti da trauma cranico, esiti da coma, sclerosi multiple, malattia di Parkinson e Alzheimer. O al lavoro per disturbi della voce disfonie ecc.

RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA

Nella riabilitazione fisioterapica il paziente è soggetto attivo del proprio percorso clinico-riabilitativo strutturato in funzione della specifica patologia. La fisioterapia è una parte fondamentale del percorso di cura: aiuta il paziente a recuperare o migliorare le proprie capacità motorie e funzionali, ridurre il dolore, aumentare l'autonomia e migliorare la qualità della vita.

In questo processo, il paziente è protagonista attivo: partecipa in modo consapevole e motivato al programma riabilitativo, che viene personalizzato in base alla patologia e ai bisogni individuali.

Il trattamento si svolge all'interno di un **Piano Integrato Riabilitativo (P.I.R.)**, costruito e condiviso da un'équipe multidisciplinare (medico fisiatra, fisioterapista e altri professionisti sanitari) che segue il paziente in tutte le fasi della riabilitazione.

NEUROLOGIA

La riabilitazione neurologica si rivolge a persone che hanno subito una perdita di autonomia a seguito di disabilità conseguenti a malattie congenite o acquisite a carico del sistema nervoso centrale e periferico (encefalo, midollo e nervi periferici) a diversa eziologia, ischemica o neurodegenerativa.

LABORATORIO COGNITIVO ROMA si avvale di una équipe di medici fisiatri, neurologi, oltre a fisioterapisti, logopedisti, psicologi e assistenti sociali, e di palestre attrezzate e strumentazioni specifiche per la riabilitazione neuromotoria. I progetti di riabilitazione neurologica proposti si svolgono in regime ambulatoriale.

Effettuiamo valutazione e rinforzo delle abilità cognitive e neuropsicologiche per l'adulto neurologico e per il bambino con difficoltà di sviluppo.

PSICOTERAPIA INDIVIDUALE

Il percorso di psicoterapia individuale serve a conseguire un maggiore benessere personale tramite l'attivazione di risorse interne e l'acquisizione di strumenti necessari per affrontare le problematiche.

PSICOTERAPIA DI COPPIA

La terapia di coppia è un intervento terapeutico finalizzato ad aiutare i partner in difficoltà a superare i momenti critici che incontrano nel loro cammino insieme.

MEDIAZIONE FAMILIARE

La mediazione familiare sistemica adotta un approccio interdisciplinare che sollecita il dialogo e la sinergia operativa tra figure professionali di ambito diverso (psicologico, giuridico e sociale) e prevede un intervento con entrambi i partner e con i loro figli (quando necessario). Offre agli ex coniugi un contesto strutturato e protetto, in assenza di giudizio, dove poter raggiungere accordi concreti e duraturi su decisioni che riguardano la loro relazione genitoriale e quella con i loro figli (come l'affidamento e l'educazione dei minori) e dove poter attivare tutte le risorse familiari. In questo modo si crea una connessione tra l'adattamento della famiglia alla separazione e la fase del ciclo vitale in cui si trova, ampliando il campo di osservazione alla rete relazionale passata, presente e futura.

VALUTAZIONI PSICODIAGNOSTICHE

La valutazione psicodiagnostica può focalizzarsi su aspetti sintomatologici e/o personologici e permette, attraverso strumenti specifici scientificamente validati, di raccogliere informazioni e prendere decisioni strategicamente orientate fondamentali per l'efficacia del trattamento del paziente.

RIABILITAZIONE NEUROVISIVA E ORTOTTICA

Ha come fine quello di ripristinare una prestazione visiva deficitaria: deficit di convergenza, fusione binoculare ridotta, anomalie della stereopsi e a carico della motilità oculare sia sintomatiche che non, come ad esempio uno strabismo latente o intermittente, nistagmo, ambliopia. Una valutazione ortottica è fondamentale in tutti i casi di affaticamento oculare, cefalea, sdoppiamento dell'immagine, posizione anomala del capo, difficoltà nella messa a fuoco e difficoltà nella letto – scrittura per programmare, se necessario, un percorso di esercizi specifici.

TERAPIA OCCUPAZIONALE

L'intervento, in un percorso di terapia occupazionale, può essere rivolto al singolo individuo o ad un gruppo di persone attraverso lavori collettivi. Lo scopo delle attività di terapia occupazionale è restituire

ai pazienti parte di quella autonomia che consenta loro di **partecipare alla vita di tutti i giorni** o quantomeno di mantenere le **autonomie residue**.

Il terapeuta occupazionale si occupa di:

- rivolgere il proprio intervento a persone di **tutte le età** e tratta le condizioni fisiche, psichiche e psichiatriche che siano temporanee e permanenti;
- contribuire alla scelta di **ausili** e ortesi;
- se necessario suggerire **modifiche all'ambiente di vita** e favorire azioni educative verso il paziente, la sua famiglia o la collettività;

ADDESTRAMENTO ALL'USO DI PROTESI, ORTESI E AUSILI

Il conseguimento dell'autonomia personale, o quantomeno la massima autonomia possibile, devono rappresentare gli obiettivi prioritari di un Progetto di Riabilitazione. Ciò significa che sviluppare un progetto riabilitazione significa anche definire, al suo interno, quali interventi ambientali, tecnologici e quei SUPPORTI ASSISTENZIALI, sono necessari alla realizzazione degli obiettivi di qualità di vita desiderati. Nel nostro centro, ove necessario e previsto nel PRI, ci occupiamo anche di valutare e successivamente, addestrare i pazienti all'uso di Protesi, Ortesi ed Ausili che ne migliorino la qualità della vita.

2 Modalità di Accesso ed erogazione delle prestazioni – ex art. 26 e ambulatorio

La prenotazione delle prestazioni è necessaria e può essere effettuata telefonicamente, tramite e-mail oppure direttamente in Struttura.

IL PRIMO CONTATTO

Nel momento in cui viene richiesto il trattamento riabilitativo, in presenza di disponibilità di posto, il primo contatto dell'utente e/o della famiglia dell'utente avviene con la Segreteria che fornisce notizie inerenti le modalità di accesso e di erogazione dei servizi, le certificazioni necessarie per la presa in carico, i tempi previsti dal calendario degli incontri (la prima visita, le valutazioni e l'inizio del trattamento), raccogliendo, nel contempo, i dati anagrafici del paziente e della famiglia.

PRESA IN CARICO DEL PAZIENTE

Successivamente, l'utente e la famiglia, nel rispetto dei requisiti contenuti nel Reg. UE 2016/679, sulla tutela dei dati personali del paziente, incontrano il Referente di settore che presenta loro il Centro, l'Equipe riabilitativa affidataria ed il piano orario delle visite e delle valutazioni necessarie per la compilazione del Progetto Individuale Riabilitativo.

LISTE DI ATTESA

Per poter essere presi in carico è necessario essere previamente inseriti in “lista di attesa” secondo criteri di priorità come da protocollo.

PROGETTO RIABILITATIVO

Per fruire dei trattamenti riabilitativi è necessario che il Medico Specialista stenda un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI), dove vengono esplicitati gli obiettivi, interventi da realizzare con il monitoraggio dell'evoluzione e delle modificazioni del disturbo, tempi e modalità di verifica con l'indicazione degli strumenti standardizzati di valutazione.

I trattamenti vengono assicurati da un'équipe interdisciplinare per garantire prestazioni in forma coordinata ed integrata.

Il trattamento, nel regime Ambulatoriale, ha una durata di 50 minuti, di cui almeno 45 minuti di trattamento riabilitativo effettivo individuale. **La medesima cosa vale per i trattamenti di gruppo (massimo da 5 persone).**

Per ogni processo eseguito all'interno del Centro clinico operano équipe riabilitative multidisciplinari, espressione di diverse professionalità, che compongono il Gruppo di Lavoro, ed assumono un importante ruolo nell'organizzazione, nella programmazione, nella supervisione e sostegno del progetto terapeutico. L' équipe riabilitativa ha i seguenti compiti:

- effettuare le valutazioni di ingresso (visita medica specialistica, valutazioni funzionali iniziali).
- Definire, nelle linee generali, gli obiettivi a breve, medio e lungo termine.
- Programmare le azioni e determinare le condizioni necessarie al raggiungimento degli esiti desiderati.
- Verificare periodicamente la validità degli interventi programmati e valutare i risultati ottenuti (visite mediche intermedie, valutazioni funzionali intermedie, riunioni d'équipe con discussioni caso, osservazioni in terapia, GLO).
- Redigere il Progetto Riabilitativo / Cartella Clinica con lo scopo di monitorare l'evoluzione e le modificazioni della disabilità.
- Redigere le Valutazioni Finali (visita medica specialistica finale, valutazioni funzionali finali).
- Promuovere l'integrazione scolastica (diagnosi, funzionale, GLO), il coordinamento con referenti esterni e i contatti con i servizi socioassistenziali del territorio

L'équipe riabilitativa, una volta concluse le valutazioni necessarie alla definizione della diagnosi, individua i trattamenti necessari alla riabilitazione del paziente, attraverso la stesura del programma riabilitativo.

I trattamenti riabilitativi, le viste specialistiche e gli obiettivi di ogni trattamento danno luogo alla compilazione del Progetto Terapeutico. Il Responsabile del Progetto Terapeutico -ad avvenuta riunione d'équipe/elaborazione progetto- effettua il colloquio di restituzione del Progetto ai familiari o agli affidatari del paziente che appongono la firma di presa visione del Progetto.

È cura della segreteria, infine, elaborare il file strutturato secondo schema predefinito

EROGAZIONE ATTIVITA' DEL POLIAMBULATORIO

Anche riguardo il Poliambulatorio, la prenotazione delle prestazioni è necessaria e può essere effettuata telefonicamente, tramite e-mail oppure direttamente in Struttura.

Una volta arrivati in struttura si attenderà la chiamata del Medico Specialista che, al termine della visita, fornirà idonea prescrizione/refertazione.

3 Congedo del Paziente

Al termine del percorso viene rilasciata una relazione conclusiva contenente i risultati delle valutazioni effettuate, la diagnosi, le indicazioni per eventuale prosecuzione degli interventi.

I documenti sono redatti dal medico responsabile dell'Utente assieme agli specialisti dell'équipe coinvolti nella gestione dell'Utente.

4 Pagamento delle prestazioni

I Pagamenti possono avvenire con: contanti, bancomat/carte di credito, pos, assegno.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

5 Accesso alla documentazione

I Pazienti (genitori o tutori dei minori o degli adulti) possono avere accesso ai propri dati ed ottenere copia della propria documentazione sanitaria (cartella clinica o PRI), facendone specifica richiesta in accettazione.

Una copia della documentazione disponibile, richiesta verrà predisposta entro 7 giorni dalla presentazione della richiesta formale, mentre, eventuali integrazioni (documenti non immediatamente disponibili) saranno forniti entro 30 giorni dalla richiesta ed il tutto sarà ritirabile presso il desk di accettazione della Struttura durante i normali orari di apertura.

SEZIONE TERZA**1. Standard di qualità, impegni e programmi****Fattori e standard di qualità**

L'Utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso alcuni aspetti (fattori di qualità).

La Direzione considera per i propri servizi i seguenti fattori di qualità:

1. Orari e modalità di esecuzione delle prestazioni
2. Informazioni date al paziente dal Personale

La Direzione ha stabilito per ogni fattore di qualità uno specifico obiettivo (Standard di qualità):

1. Rispetto orario di prenotazione
2. Acquisizione esauriente delle informazioni sul percorso diagnostico e PRI

Indicatori di processo	Standard di qualità fissato
Tempo di attesa in accettazione	Da 2 a 10 minuti
Questionario di soddisfazione	Percezione della Qualità > 90%
Personale competente e professionale	100% personale formato
Pulizia e confort ambiente	100% Ambienti puliti, sanificati e confortevoli

Impegni e programmi

La Direzione si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre agli ospiti e ad attivare specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio.

SEZIONE QUARTA**1. Meccanismi di tutela e di verifica**

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'Utente, la Direzione ha individuato le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione dei reclami – in qualunque forma essi siano presentati - con la stesura di una specifica procedura.

2. Reclami

Nel garantire la funzione di tutela, la Direzione offre all'Utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I Pazienti (genitori o tutori dei minori) hanno la possibilità di esprimere la loro valutazione sui diversi aspetti del Servizio, inserire Osservazioni, effettuare Reclami o proporre Suggerimenti, sulla scheda relativa alla Qualità Percepita; tale scheda è disponibile presso la sala di attesa o scaricabile dal sito.

I reclami sono indirizzati al Responsabile della struttura attraverso la segreteria negli orari di apertura del Centro, compilando l'apposito modulo presente in sala di attesa.

In caso di Reclamo scritto si provvederà a rispondere entro 15gg dal ricevimento della richiesta.

3. Organi di tutela dei pazienti

La Direzione informa i gentili Utenti, dell'esistenza di organi di tutela dei pazienti a cui rivolgersi per qualsiasi violazione dei propri diritti si ritenga aver subito presso la nostra o altrui Struttura sanitaria.

Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di Cittadinanzattiva, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale. Il TDM è:

Sede regionale di Cittadinanzattiva - Via Ariosto, n. 3, Roma presso la ASL RM1.
Il PIT Salute, Progetto di Tutela Integrato - in Via Ariosto 3, presso Asl Roma 1 - Roma
Tel. 06/86797475
Orari: Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 - Si riceve solo su appuntamento
Per le segnalazioni/richieste di informazione: segnalazionilazio.cittadinanzattiva.it
E-mail: pitroma.ca@gmail.com (questa mail è dedicata alla raccolta delle segnalazioni)
E-mail: istituzionale.cittadinanzattiva.lazio@gmail.com
PEC calazioonlus@pec.it - Facebook @cittadinanzattiva.lazio -Twitter @Cittadinanzatt5

4. Verifica degli impegni ed adeguamenti organizzativi

Relazione sullo stato degli standard

Il Centro garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento degli standard di qualità attraverso una Riesame Annuale che tiene conto dei risultati conseguiti, sia di quelli non raggiunti, analizzando le cause che non ne hanno permesso il raggiungimento.



Il Riesame, redatto dalla Direzione, con la presenza dei Responsabili di funzione, sarà reso noto al personale. Scopo della relazione è verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi.

Indagini sulla soddisfazione degli Utenti

Il Centro garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette.