CARTA DEI SERVIZI

Sommario

1 - Dove siamo e come contattarci 3

2 - Chi siamo 3

3 - La mission 3

4 - I servizi 3

5 - Accesso al centro ed apertura del progetto riabilitativo individualizzato 4

6 - Tipologia dei servizi 5

7 – Mediazione linguistica 5

8 - Orari 5

9 – Principi fondamentali per il Centro 5

9 - La certificazione UNI EN ISO 9001:2015 6

10 - Indagini sulla soddisfazione 7

11 - Diritto al reclamo 7

12 – Organigramma 7

1 - Dove siamo e come contattarci

La "Chiave di Volta" si trova a Roma in Via Jacopone da Todi 25 – 00137 Roma.

Tel. 324.8028707 – 06.55136046

E-mail: info@centrochiavedivolta.com

Sito internet: www.centrochiavedivolta.com

2 - Chi siamo

La Chiave di Volta è un Centro di riabilitazione ambulatoriale per un numero a favore di soggetti di ambo i sessi e di tutte le età affetti da fragilità e/o minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali dipendenti da qualsiasi causa.

Come Presidio di Riabilitazione opera in regime privato in attesa di accreditamento, (Deliberazione Giunta Regionale N. 600588 del 23.01.2024).

3 - La mission

Mission del Centro La Chiave di Volta è favorire il miglioramento della qualità della vita delle persone che presentano problematiche di tipo psicologico, psichiatrico, di disabilità psichica e fisica, nonché di problemi legati agli apprendimenti scolastici ed alle relazioni sociali ed interpersonali.

Per il raggiungimento di tale scopo il Centro prevede l'utilizzo delle risorse personali e sociali, sia della persona stessa, sia dei professionisti che se ne prenderanno cura.

4 - I servizi

L'intervento centrato sulla persona, è un approccio in cui i pazienti sono visti nella loro interezza di persone inserite in un particolare ed unico contesto di vita, familiare e sociale, ed in cui per ognuno si possono individuare risorse a partire dalla persona stessa, per arrivare a tutti coloro che per lui assumono un ruolo significativo e che in lui vogliono credere e puntare nel processo di crescita e di cura.

I termini cardine dell'intervento, sono essenzialmente tre:

- Presa in carico;
- Prendersi cura della persona e dell'intero sistema che le ruota intorno;
- L'Équipe multidisciplinare.

La Chiave di Volta ha ricevuto, con Determinazione della Regione Lazio n. G00588 del 23.01.2024, l'autorizzazione all'esercizio di un Centro Ambulatoriale di riabilitazione per persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale e per le seguenti branche di specialistica ambulatoriale: Neuropsichiatria infantile e Neuropsichiatria.

La tipologia di utenza del Centro è appartenente ai seguenti gruppi omogenei:

- Area evolutiva (dall'infanzia all'adolescenza);
- Area adolescenti (dai 12 ai 18 anni);
- Area adulti;
- Area anziani.

Una ulteriore area di intervento che il Centro ha reso disponibile è l'Ortottica: un ramo dell'Oculistica che si occupa della diagnosi e terapia delle alterazioni dell'apparato neuromuscolare, che provocano disturbi oculari come Strabismo, Visione doppia, Ambliopia o Paralisi oculare.

La visita con l'ortottista, mediante test specifici, mira a fare una diagnosi precisa per disporre il trattamento più adatto al disturbo oculare riscontrato e monitorare l'eventuale patologia nel tempo.

Si rivolge soprattutto ai bambini, poiché con una diagnosi precoce e giusti esercizi di ginnastica oculare è più facile risolvere il problema riscontrato.

5 - Accesso al centro ed apertura del progetto riabilitativo individualizzato

L'ingresso nel Centro è subordinato alla valutazione multidimensionale.

Se non vi è subito disponibilità, l'utente viene inserito in lista di attesa.

Per ogni utente è previsto un Progetto Riabilitativo Individualizzato, la cui programmazione e attuazione è a cura dell'équipe multidisciplinare.

Il Centro si avvale di un team di professionisti specializzati (Psicoterapeuta, Neuropsicomotricista dell'Età Evolutiva, Logopedista, Neuropsichiatra Infantile, Geriatra, Ortottista, etc.).

Per ogni Progetto viene identificato, in accordo al Direttore Sanitario, un Case Manager che diventerà anche l'interlocutore autorizzato a discutere di aspetti socio sanitari con la famiglia e/o degli aventi diritto.

Ad ogni Progetto corrisponderà una Cartella Clinica univocamente identificabile e contenete tutte

le registrazioni utili a rappresentare le attività svolte con l'utente, comprese valutazioni in ingresso, in itinere, finali e dimissioni.

6 - Tipologia dei servizi

Gli interventi sono pianificati attraverso un Progetto Riabilitativo Individualizzato teso alla riabilitazione fisica, psichica e sensoriale che può prevedere, dipendentemente dall'utenza e dalle sue necessità:

- Valutazione Neuropsichiatrica;
- Valutazione Psichiatrica;
- Valutazione Geriatrica;
- Valutazione Neuropsicologica e Psicodiagnostica;
- Logopedia;
- Neuro e psicomotricità dell'età evolutiva;
- Psicoterapia individuale;
- Psicoterapia di coppia;
- Psicoterapia familiare;
- Psicoterapia di gruppo;
- Riabilitazione cognitiva;
- Terapia occupazionale;
- Tutoring sugli apprendimenti;
- Parent training;
- Ortottica;
- Assistenza sociale.

7 – Mediazione linguistica

All'occorrenza il Centro La Chiave di Volta può ricorrere ad un interprete linguistico.

8 - Orari

Da lunedì al venerdì ore 08:00 – 20:00

Il sabato ore 08:00 – 14:00

9 – Principi fondamentali per il Centro

Alcuni dei principi fondamentali da cui il Centro trae ispirazione:

PARI DIRITTI: i nostri servizi sono erogati rispettando per ogni persona, le stesse regole, svolgendo le nostre attività senza distinzioni di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione o opinioni politiche, garantendo il diritto alla differenza, con trattamenti che tengono conto dell'unicità della persona e dei suoi bisogni.

EQUANIMITÀ: gli operatori del Centro hanno l'obbligo di ispirare i propri

comportamenti nei confronti degli utenti, a criteri sia deontologici, sia improntati al rispetto di obiettività, giustizia ed imparzialità. Inoltre, tutto il personale si impegna sempre a mantenere comportamenti nel completo rispetto dell'utente.

CONTINUITÀ: il Centro si impegna a garantire l'erogazione dei suoi servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione per il mese di agosto durante il quale saranno garantiti soltanto i servizi per quegli utenti che si dovessero trovare in tali e gravi difficoltà riabilitative/emotive, che necessiterebbero di trattamenti non procrastinabili. In caso di funzionamento irregolare o di situazioni di emergenza verranno adottate tutte le misure necessarie a prevenire e limitare l'eventuale disagio arrecato agli utenti.

INFORMAZIONE: è diritto di ogni utente, di essere coinvolto ed informato in modo chiaro e completo sulle prestazioni disponibili, sui costi e sulle condizioni, su criteri e requisiti di accesso, sulle modalità di erogazione delle prestazioni, nonché sui compiti e sulle responsabilità del personale sanitario, sociale ed amministrativo, in relazione alle funzioni ad esso attribuite nell'ambito del servizio.

RISERVATEZZA: tutti gli Operatori sono tenuti al rispetto della riservatezza sui dati personali dell'utente e della sua famiglia. I dati relativi agli utenti sono accessibili esclusivamente al personale autorizzato ed appositamente istruito.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: l'utente ha diritto ad un Servizio efficiente ed efficace, gestito attraverso la pianificazione di risorse umane, materiali, organizzative, formative, e all'adozione di opportuni strumenti di monitoraggio.

9 - La certificazione UNI EN ISO 9001:2015

L'attenzione alla qualità delle prestazioni e alla soddisfazione dell'Utente è l'obiettivo primario del Centro "La Chiave di Volta". A tale scopo adotta un sistema di gestione per la qualità in riferimento alle norme internazionali UNI EN ISO 9001:2015.

Successivamente richiederà la Certificazione da parte di un Ente di Certificazione, accreditato Accredia.

Inoltre, il Centro intende osservare un Modello di organizzazione, gestione e controllo, come previsto dal D. Lgs 231/2001.

10 - Indagini sulla soddisfazione

Il Centro "La Chiave di Volta" rileva la qualità globale del servizio offerto attraverso l'erogazione di questionari di soddisfazione. Tali questionari sono anche l'occasione per formulare osservazioni e suggerimenti che vengono attentamente valutati dalla direzione almeno una volta l'anno.

11 - Diritto al reclamo

Il Centro "La Chiave di Volta" dà la possibilità di segnalare attraverso il servizio reclami eventuali non conformità insorte nell'erogazione dei servizi forniti dalla struttura all'utenza. Le modalità sono le seguenti:

1) lettera in carta semplice indirizzata al seguente indirizzo:

   La Chiave di Volta – Servizio Reclami -
   Via Jacopone da Todi, 25 – 00137 Roma

2) reclamo presentato tramite modulo specifico al responsabile per la qualità e collocato nell'apposita cassetta in accettazione.

Sarà cura della direzione rispondere entro 15 giorni al reclamo presentato.

Inoltre, si ricorda il Tribunale per i diritti del malato a tutela e protezione dei propri diritti e aspettative.

12 – Organigramma

Rappresentante legale, Direttore del Centro e Psicoterapeuta: Dott. Massimo Olivieri

Direttore Sanitario e Neuropsichiatra Infantile: Dott.ssa Francesca Laganà

Coordinatrice e Responsabile dell'Amministrazione: Dott.ssa Roberta Galatolo

Responsabile del SGQ: Dott. Massimo Olivieri

Roma, 18.11.2024

Il Direttore del Centro

Dott. Massimo Olivieri