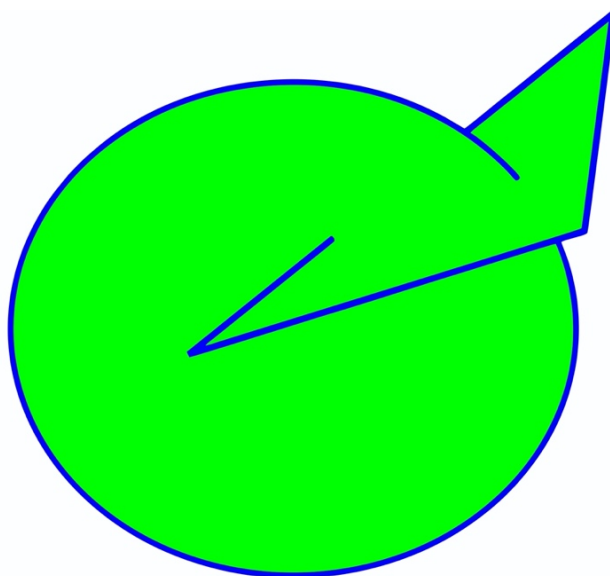


CNEE
CENTRO DI NEUROPSICOLOGIA CLINICA DELL'ETÀ EVOLUTIVA
• GIORGIO SABBADINI •

CARTA DEI SERVIZI

CS
Rev.01 del 27/01/22

Pagina 1 di 17



CNEE

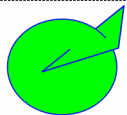
CENTRO DI NEUROPSICOLOGIA CLINICA DELL'ETÀ EVOLUTIVA

• GIORGIO SABBADINI •

Carta dei Servizi

SOMMARIO

PREMESSA	2
PRESENTAZIONE	3
LA MISSION	4
LA POLITICA PER LA QUALITÀ	4
SETTORI, AREE E AMBITI DI ATTIVITÀ	7
ORGANIGRAMMA E RISORSE UMANE	10
L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI	12
ACQUISIZIONE DEL CONSENSO INFORMATO E PRECAUZIONI ADOTTATE AI FINI DELLA RISERVATEZZA	12
GESTIONE DELLA FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO	13
GESTIONE DELLE RISORSE TECNOLOGICHE	13
MODALITÀ DI COMPILAZIONE, CONSERVAZIONE E ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI	13
LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	14
ELENCO DELLE PRESTAZIONI	15
ORARI DI APERTURA E CHIUSURA DELLA STRUTTURA	15
MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E DI PAGAMENTO	16
DIRITTI E DOVERI DEGLI INTERESSATI	16
DIRITTI DEGLI UTENTI	17
DOVERI DEGLI UTENTI	17



CNEE
CENTRO DI NEUROPSICOLOGIA CLINICA DELL'ETÀ EVOLUTIVA
* SERVIZI LABORATORIO *

CARTA DEI SERVIZI

CS

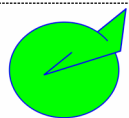
Rev.01 del 27/01/22

Pagina 2 di 17

Premessa

Scopo della Carta dei Servizi è far conoscere le attività ed i servizi erogati dal Centro Sabbadini, insieme alla modalità per potervi accedere. Tale strumento rappresenta il nostro impegno a farci carico e a seguire attentamente i bisogni di bambini, adolescenti e adulti che si rivolgono a noi, in un'ottica di professionalità, competenza ed esperienza, puntualità, gentilezza e cortesia, guidati dalla piena consapevolezza che il nostro compito si svolge all'interno di rapporti umani e di tutti i loro risvolti psicologici, inevitabili in ogni relazione di cura.

Cerchiamo, inoltre, di porre attenzione agli aspetti organizzativi, pur nella convinzione che il contributo di ogni utente possa essere utile per una crescita e un miglioramento sempre in divenire, per questo la invitiamo periodicamente a compilare il nostro Questionario per valutare la sua soddisfazione.



CNEE
CENTRO DI NEUROPSICOLOGIA CLINICA DELL'ETÀ EVOLUTIVA
LABORATORIO

CARTA DEI SERVIZI

CS

Rev.01 del 27/01/22

Pagina 3 di 17

Presentazione

Il Centro di neuropsicologia dell'età evolutiva – Giorgio Sabbadini, fondato nel 2008, è sorto dall'esigenza di creare una struttura rivolta prevalentemente all'infanzia, in grado di fornire risposte specifiche alle esigenze dei bambini con problematiche del neurosviluppo, sia neuropsicologiche che neuropsichiatriche.

Cerchiamo di dare risposta ai diversi bisogni manifestati dagli utenti, attraverso la terapia del linguaggio, neuropsicomotoria, neuropsicologica, miofunzionale e neurovisiva, mediante training di potenziamento socio-pragmatico, psicoterapia individuale, familiare, di gruppo, o percorsi come il Coping power, gruppi di Parent Training, ma anche l'avviamento all'uso di strumenti compensativi digitali e il Doposcuola Specialistico in convenzione con Anastasis.

Una particolare attenzione è stata dedicata negli anni ad alcuni principali disordini del neurosviluppo come i Disturbi del Linguaggio, i Disturbi dell'apprendimento (Specifici e non), i Disturbi della motricità e della Disprassia in particolare, il Disturbo da Deficit di Attenzione/Iperattività (ADHD), la Disarmonia cognitiva (sia in senso plus che minus), anche con associato disturbo della comunicazione collocabile nell'ambito dei Disturbi dello Spettro Autistico. Nelle nostre aree d'intervento rientra anche lo Squilibrio Muscolare Oro-facciale (SMOF).

Da qualche tempo, grazie all'arricchimento della nostra équipe clinica, la risposta valutativa e terapeutica si è ampliata anche ad altre fasce d'età e ad altre problematiche. Cerchiamo infatti di dare risposta anche ai bisogni di adolescenti e adulti che presentino Disturbi del comportamento, dell'organizzazione cognitiva, Disturbi d'ansia, dell'umore, della personalità e psicosi.

Organizziamo, inoltre, seminari e corsi di formazione indirizzati a genitori e insegnanti, su temi relativi allo sviluppo normo-tipico del bambino, sulla prevenzione dei disturbi del linguaggio e dell'apprendimento, sull'educazione digitale per genitori, sul cyberbullismo, sui benefici emotivi della lettura ad alta voce

Dove siamo

Centro Di Neuropsicologia Clinica Dell'Età Evolutiva "Giorgio Sabbadini" s.n.c.

P.IVA 03077040545 - Autorizzazione regionale n. 5702 del 30/07/2013

Via F.lli Cairoli, 24 – 06125 Perugia - Tel. 075 5003688 - Mail: info@cnee.it





La Mission

I principi fondamentali ai quali il Centro Sabbadini si ispira sono quelli di:

Uguaglianza - I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, genere e orientamento sessuale, lingua, religione, stato sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.

Rispetto - Ogni utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Diritto di scelta – L'utente ha diritto di scegliere liberamente, senza alcuna costrizione, noi o, diversamente, altri, tra i soggetti o le strutture che erogano servizi analoghi ai nostri.

Partecipazione – L'utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e proporre suggerimenti per migliorare il servizio.

Efficacia ed Efficienza - I servizi e le prestazioni sono erogati ottimizzando al meglio le risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni di tutti i portatori di interesse, evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività.

Continuità - L'erogazione delle prestazioni viene garantita nel tempo e senza interruzioni. Qualora si renda necessario, per non prevedibili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni servizi, vengono adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi degli utenti.

La Mission del Centro Sabbadini è la cura e la prevenzione dei disturbi dello sviluppo comunicativo, cognitivo, linguistico, dell'apprendimento e del comportamento in età evolutiva, il benessere psicologico ed emotivo in età adolescenziale e adulta.

I servizi vengono erogati nell'ambito delle indicazioni nazionali e regionali ed in coerenza con gli indirizzi delle principali società scientifiche italiane e internazionali.

Le attività volte a perseguire queste finalità si ispirano al principio della **Presa in Carico terapeutica**. La **Presa in Carico** rappresenta un approccio di cura attraverso il quale si è orientati a considerare importanti tutti gli aspetti che costituiscono la complessità di una problematica in ogni momento dell'esistenza dell'individuo.

Per questo i nostri interventi non si limitano al trattamento diretto sul paziente sia esso bambino, adolescente o adulto, ma possono riguardare anche l'ambito familiare, educativo e quello pedagogico, in un'ottica in cui il "prendersi cura" considera tutti i contesti di vita, nel rispetto dell'unicità psico-fisica ed esistenziale di ogni individuo.

La Politica per la Qualità

Il Centro Sabbadini pone la massima attenzione alla definizione di specifici obiettivi e standard di servizio rilevanti, orientati ai bisogni degli utenti e misurabili.

Il nostro obiettivo è quello di **comprendere** il mondo del bambino, dell'adolescente, dell'adulto, della famiglia e di contribuire a **creare un ponte** tra i diversi attori e i contesti sociali in cui questi sono inseriti, al fine di **favorire traiettorie di sviluppo**, nell'arco della vita, che vadano nella direzione del **benessere della persona** nella sua interezza in ogni ambito della vita di relazione.



Tutte le attività sono sviluppate in maniera efficiente ed efficace attraverso un Sistema di Gestione improntato sui seguenti principi fondamentali:

- Continuo miglioramento del servizio realizzato, garantendo tempi di attesa massimi di 10 giorni per le valutazioni iniziali, con consegna delle relazioni entro 30 giorni e con tempo massimo di avvio della terapia con la presa in carico del paziente di 15 giorni dalla valutazione;
- Rispetto degli obiettivi terapeutici prefissati e valutazione del raggiungimento degli stessi anche in relazione alle necessità e le aspettative del paziente e della sua famiglia;
- Riesame costante degli obiettivi terapeutici da perseguire con il soggetto in relazione ai mutati bisogni del soggetto stesso e del contesto bio-psico-sociale;
- Responsabilizzazione e motivazione individuale ad ogni livello in merito alla qualità delle attività di competenza, con il coinvolgimento di tutta l'organizzazione;
- Accrescimento e approfondimento delle competenze attraverso la condivisione per mezzo delle riunioni d'équipe;
- Concretizzazione ed accrescimento del know-how aziendale attraverso il "patrimonio personale dei collaboratori" e miglioramento dello stesso con iniziative di formazione e di addestramento continuo;
- Mantenimento del sistema di gestione, quale strumento di miglioramento continuo, volto alla razionalizzazione efficace ed efficiente dei processi del Centro;
- Costante attenzione all'individuazione dei fabbisogni che si manifestano nella comunità, al fine di poter fornire una risposta efficace attraverso l'organizzazione delle attività e così contribuire alla loro soluzione.

A seconda dei diversi tipi di inquadramento diagnostico, il nostro desiderio è sempre quello di esprimere il massimo in termini abilitativi/riabilitativi e di qualità della vita del paziente, della famiglia e dei vari contesti in cui è inserito.

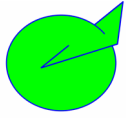
Siamo comunque consapevoli del fatto che particolari quadri diagnostici, anche in relazione alla loro gravità, non consentono sempre di poter raggiungere la totale remissione del quadro clinico.

In quadri di fragilità di vario genere si cerca di evitare la strutturazione di un disturbo franco; laddove il disturbo appaia già conclamato è nostra priorità ridurne l'espressività e l'impatto a livello funzionale.

In alcuni quadri clinici, in cui i progressi possono essere chiaramente monitorati e registrati periodicamente, il rapporto è costante, si cerca di evidenziare con il paziente stesso e con la famiglia la positività del percorso in termini di soddisfazione per la terapia stessa ma anche rispetto ai parametri di riferimento rispetto alla letteratura scientifica pubblicata.

In quadri clinici maggiormente complessi il nostro intento è quello di sostenere la famiglia in termini di consapevolezza rispetto alla reale situazione, accanto alla possibilità di operare comunque in un'ottica di miglioramento della condizione di vita dell'intero sistema familiare.

In ogni caso, garantiamo assistenza costante e continuativa dal momento del primo accesso fino alla dimissione; qualora necessario ci impegniamo ad accompagnare la famiglia e il paziente nella ricerca e nel contatto rispetto a strutture di riferimento di 3° livello, specifiche a seconda delle diverse problematiche,



CNEE
CENTRO DI NEUROPSICOLOGIA CLINICA DELL'ETÀ EVOLUTIVA
* SERVIZI LABORATORIALI *

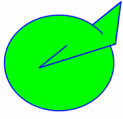
CARTA DEI SERVIZI

CS

Rev.01 del 27/01/22

Pagina 6 di 17

affinché chiunque si affidi al nostro Centro abbia la certezza di avere delle risposte di altissimo livello, per specificità e completezza.



CNEE
CENTRO DI NEUROPSICOLOGIA CLINICA DELL'ETÀ EVOLUTIVA
* PSICOLOGO LABORATORI *

CARTA DEI SERVIZI

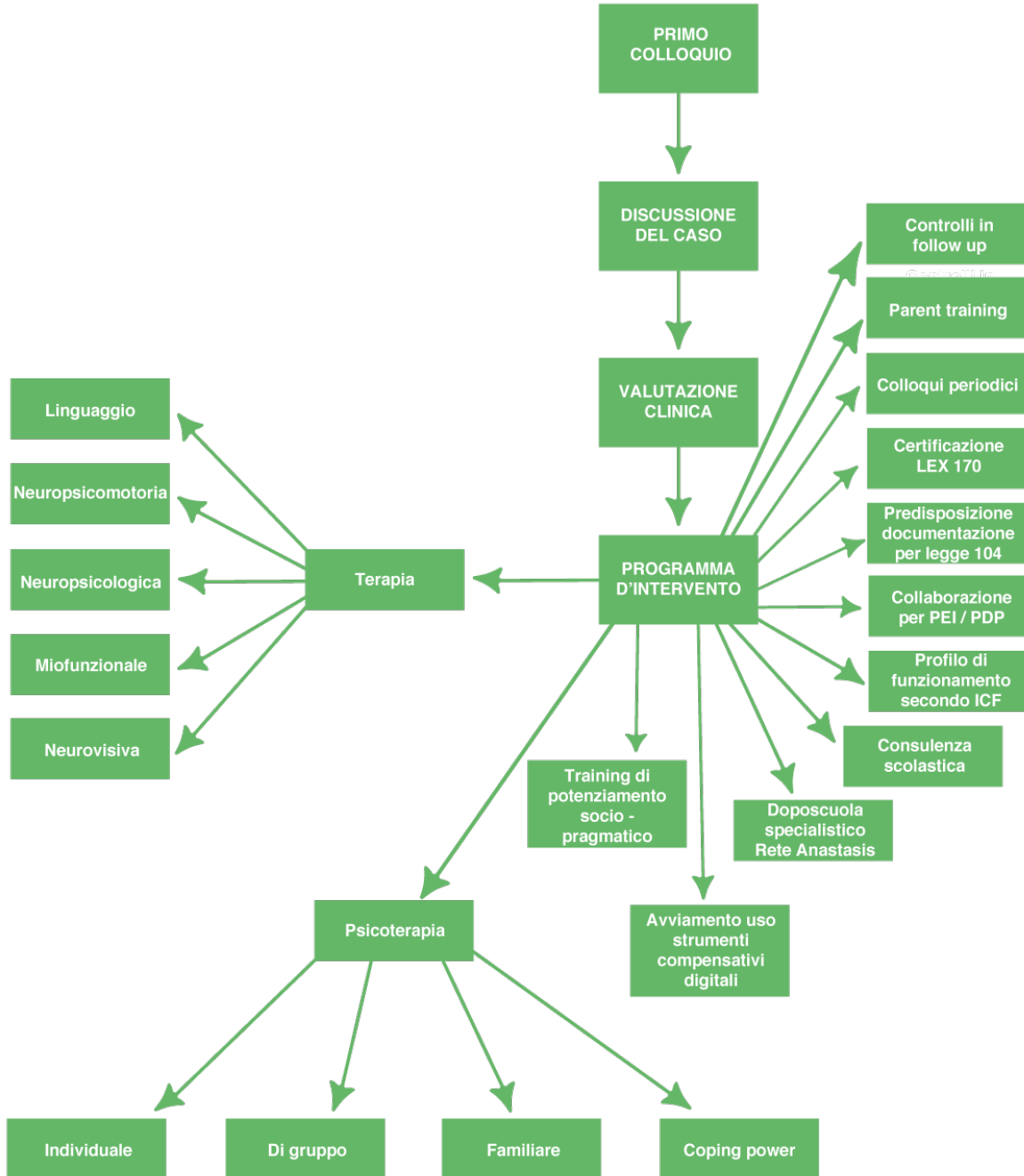
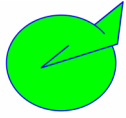
CS
Rev.01 del 27/01/22

Pagina 7 di 17

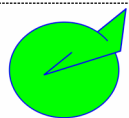
Settori, aree e ambiti di attività

L'attività clinica ha come obiettivo quello di effettuare consultazioni diagnostiche e strutturare progetti terapeutici in favore di minori e adulti, relativamente alle seguenti aree ed ambiti:





NELL'AMBITO DELLA TERAPIA DEL LINGUAGGIO E DEL POTENZIAMENTO COGNITIVO SI APPLICANO, FRA GLI ALTRI, ANCHE I METODI PROMPT E FEUERSTEIN.

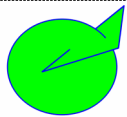


Valutazione clinica e presa in carico. Condotta sempre in équipe, con almeno due professionisti che effettuano direttamente la valutazione del paziente e con costante confronto con tutta l'équipe in sede di riunione. La presa in carico del caso è a discrezione della Direzione Sanitaria.

Programma d'intervento. Pensato sempre sulle caratteristiche del soggetto. Per ogni paziente sia esso bambino, adolescente o adulto viene pensato un percorso di cura *ad hoc* a seconda dei diversi tipi di disturbi, che tenga conto delle peculiarità psicologiche, relazionali, linguistiche, neuropsicologiche, emotive del soggetto e dei diversi quadri diagnostici, pur essendo dei percorsi che fanno riferimento alle linee guida dei vari ambiti, vengono adattati alle caratteristiche individuali dello stesso.

Redazione di certificazioni per la legge 170 e predisposizione della documentazione per la richiesta della legge 104. Si redigono certificazioni ai sensi della legge 170/2010 secondo il modello previsto dalla Regione Umbria con la descrizione del profilo cognitivo, linguistico, motorio, neuropsicologico, emotivo del soggetto, con relativo progetto d'intervento. Disponibilità a supervisionare la redazione del PDP (Piano Didattico Personalizzato) previsto dalla legge 170 in collaborazione con la scuola e con la famiglia. Si predispongono tutta la documentazione da presentare alla Commissione INPS per la richiesta della legge 104, si predispongono il Profilo di Funzionamento secondo i criteri previsti dal modello bio-psico-sociale dell'ICF con 2 ordini di qualificatori alfanumerici. Disponibilità a collaborare alla stesura del PEI (Piano Educativo Individualizzato) in collaborazione con le scuole e con i genitori e, se necessari, altri professionisti della sanità.

Consulenza scolastica. Servizio di consulenza scolastica rivolto alle scuole dei soggetti in carico, finalizzato a favorire lo scambio di informazioni tra i diversi contesti, al fine di migliorare l'inclusione del bambino /ragazzo.



CNEE
CENTRO DI NEUROPSICOLOGIA CLINICA DELL'ETÀ EVOLUTIVA
* SERVIZI LABORATORIO *

CARTA DEI SERVIZI

CS

Rev.01 del 27/01/22

Pagina 10 di 17

Formazione. Il nostro servizio di formazione è rivolto a genitori, insegnanti e educatori; si tratta di opportunità di approfondimento, pensate in maniera trasversale e modulabili a seconda dei diversi bisogni formativi.



La famiglia nel periodo perinatale



Il legame affettivo nel bambino: l'attaccamento



Lo sviluppo del linguaggio nel primo anno di vita



I benefici emotivi della lettura ad alta voce



Sviluppare l'intelligenza numerica al Nido d'infanzia



Educazione digitale per genitori



La prevenzione dei disturbi dell'Apprendimento alla Scuola dell'Infanzia



Come riconoscere segnali precoci di disprassia e disgrafia



La gestione dei compiti a casa



Coping power: come gestire la rabbia e i comportamenti aggressivi del bambino all'interno del gruppo



Cyberbullismo

Organigramma e Risorse Umane

Il Consiglio di Amministrazione del Centro è così composto:

Maria Teresa Barberini: laurea in Lingue e Letterature Straniere conseguita presso l'Università degli Studi di Perugia; laurea in Logopedia conseguita presso l'Università degli Studi di Siena. Iscritta all'Ordine TSRM Perugia Terni n. 74.

Giovanna Tinarelli: diploma di Terapista della Riabilitazione - Logopedista, conseguito presso la Regione Umbria; laurea in Logopedia, conseguita presso l'Università degli Studi di Ferrara. Iscritta all'Ordine TSRM Perugia Terni n. 150.

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo che si occupa di prendere tutte le decisioni del Centro Sabbadini, relative ad aspetti amministrativi, tecnici e pubblicitari. Valgla, inoltre, la possibilità di stipulare convenzioni ed accordi con associazioni, privati o strutture universitarie.

Il Centro si avvale della professionalità della **Dr.ssa Serena Anastasi**, psichiatra e psicoterapeuta, iscritta all'Ordine dei medici dell'Umbria, n. 07081 per il ruolo di **Responsabile Sanitario**. Fra le sue responsabilità si annoverano:

- Responsabilità clinica del Centro e della documentazione clinica rilasciata dal Centro, comprese le Certificazioni.
- Sovrintende alla riunione d'équipe settimanale.
- Contribuisce alla ricerca del professionista maggiormente consono alle diverse situazioni,



orientando l'équipe.

- Si relaziona con l'esterno qualora necessario promulgando e diffondendo le linee d'indirizzo del Centro.
- Effettua primi colloqui su situazioni di stretta competenza professionale e clinica.
- Redige il verbale della riunione d'équipe e lo archivia in modo da renderlo disponibile per successive consultazioni

Collaboratori in regime libero-professionale

I collaboratori lavorano presso il Centro Sabbadini, in regime libero-professionale; condividono l'impostazione, gli scopi e la missione dello stesso. Il Consiglio di Amministrazione si occupa di stabilire, nel rispetto della professionalità di ognuno, l'attribuzione dei ruoli, delle responsabilità e l'assegnazione dei pazienti per la presa in carico insieme alla Responsabile Sanitaria. Di seguito le professionalità dei diversi collaboratori:

Manuela Baciarelli: Laurea in Logopedia conseguita presso l'Università di Perugia, Corso di perfezionamento in Psicopatologia dell'apprendimento presso l'Università degli Studi di San Marino. Iscritta all'Ordine TSRM Perugia Terni n. 101.

Maria Bellezza: Laurea in Logopedia conseguita presso l'Università di Perugia, iscritta all'Ordine TSRM Perugia Terni n. 175.

Diego Izzo: Laurea in Psicologia conseguita presso l'Università di Perugia, già borsista di Ricerca dell'Università di Perugia. Iscritto all'Ordine degli Psicologi dell'Umbria n.1300 sezione A. Attualmente iscritto alla Scuola di Specializzazione in Psicoterapia Relazionale Familiare di Siena.

Andrea Faberi: Laurea in Medicina e Chirurgia presso l'Università La Sapienza di Roma. Iscritto con n.35657 all'Albo dell'Ordine dei Medici di Roma e Provincia dal 14/03/1985. Specializzazione in Neuropsichiatria Infantile.

Annalisa Manili: Laurea quinquennale in Psicologia Clinica e di Comunità conseguita presso l'Università degli Studi di Roma "La Sapienza". Iscritta all'Ordine degli Psicologi del Lazio n. 18.633 Sez. A. Ha frequentato la Scuola di Specializzazione Quadriennale in Psicoterapia ITRI (Istituto Terapia Relazionale Integrata) di Roma riconosciuta dal MIUR.

Irene Nejadmasoum: Laurea in Logopedia conseguita presso l'Università di Perugia, iscritta all'Ordine TSRM Perugia Terni n. 229. Master Universitario di I livello Logopedia clinica in età evolutiva: Disturbi delle funzioni orali, della voce, del linguaggio e della comunicazione in area pediatrica, presso Università Lumsa Roma.

Emanuela Petruzzi: Laurea triennale in Scienze e Tecniche Psicologiche dello Sviluppo e dell'Educazione, presso Università degli Studi di Roma La Sapienza, Facoltà di Psicologia 2. Laurea magistrale in Psicologia dello sviluppo dell'Educazione e del Benessere presso la facoltà di Psicologia 2 dell'Università degli studi di Roma La Sapienza. Iscritta all'Ordine degli Psicologi della regione Umbria n. 942. Scuola Quinquennale di Specializzazione in Valutazione Psicologica e Consulenza (Counseling). Master Approccio cognitivo comportamentale e Età Evolutiva e Master in neuropsicologia nel corso di vita: dall'età evolutiva all'età adulta.

Daniela Santon: Diploma di Terapista della Riabilitazione conseguito presso l'Università degli Studi di Siena, specializzazione in Riabilitazione Neurovisiva conseguita presso l'Università degli Studi di Firenze,



abilitazione in Operatore Tiflogico che sarà conseguito presso l'IRIFOR di Macerata. Iscritta all'Ordine TSRM Perugia Terni n.15

Elena Scuderi: Corso di Laurea in Terapista della Neuropsicomotricità dell'Età Evolutiva conseguita presso l'Università Tor Vergata di Roma. Iscritta all'Ordine TSRM Perugia Terni n. 7.

Daniela Zurla: Laurea triennale in Scienze e Tecniche Psicologiche dello Sviluppo e dell'Educazione, presso Università degli Studi di Roma La Sapienza, Facoltà di Psicologia 2. Laurea magistrale in Psicologia dello sviluppo dell'Educazione e del Benessere. Iscritta all'Ordine degli Psicologi della regione Umbria.976. Sez.A. Scuola di Specializzazione in Psicoterapia per lo Sviluppo e l'Adolescenza con Orientamento Cognitivo-Comportamentale Integrato presso Humanitas Università LUMSA-Roma.

L'Organizzazione dei Servizi

Il Centro Sabbadini si è dotato di un Sistema di Gestione finalizzato alla gestione e controllo dell'organizzazione delle attività ed al loro monitoraggio, assicurando gli standard di tipologia e qualità del servizio offerto ed il loro miglioramento.

Il perseguimento degli obiettivi terapeutici prefissati avviene attraverso il coinvolgimento di diversi specialisti che si confrontano settimanalmente in una *Riunione d'equipe*; in essa vengono riesaminati puntualmente i casi clinici in carico, lo stato di avanzamento delle attività e rivisto il calendario, comune e condiviso, per la definizione di spazi e tempi di erogazione dei servizi.

Acquisizione del consenso informato e precauzioni adottate ai fini della riservatezza

Nel rispetto del Regolamento Generale sulla Protezione dei dati personali (UE) 2016/679, il Centro Sabbadini garantisce la messa in atto di tutte le misure di tutela previste dal suddetto Regolamento per la protezione dei dati personali ed il loro trattamento; a tal fine ha elaborato il proprio Registro dei Trattamenti (ex art. 30 GDPR), di cui effettua regolari aggiornamenti.

I genitori compilano e firmano il consenso al trattamento dei dati personali sensibili ai sensi del GDPR, in occasione del primo colloquio anamnestico.

Viene sempre garantito il più stretto riserbo sull'identità del Proponente.

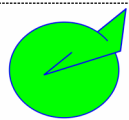
Per la compilazione della scheda d'accesso vengono richiesti i seguenti dati personali:

- dati anagrafici;
- recapito telefonico ed e-mail per eventuali comunicazioni;
- motivo della richiesta;

Dopo il primo contatto e la compilazione della relativa scheda d'accesso, viene inviata per e-mail l'Informativa per il trattamento dei dati personali con la relativa autorizzazione ad effettuare il primo colloquio e l'eventuale la valutazione specialistica, la quale una volta firmata dal paziente o da entrambi i genitori, in caso di minori, viene allegata alla Cartella Clinica.

Tale documentazione viene conservata all'interno della cartella clinica del paziente, posta in apposito schedario con serratura. I collaboratori del Centro firmano, per prassi, al momento dell'incarico un accordo per il trattamento dei dati personali dei pazienti di cui vengono a conoscenza nello svolgimento della loro professione.

In qualsiasi momento l'utente può chiedere la cancellazione del consenso fornito al trattamento dei dati personali sensibili come previsto dal Regolamento europeo (Diritto all'oblio).



Rispetto della riservatezza - È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano nel corso della presa in carico del paziente. In nessun caso verranno fornite informazioni telefoniche. Il Responsabile Sanitario è autorizzato a fornire informazioni all'utente e, se minorenni, ai suoi familiari.

Consenso informato - L'utente ha pieno diritto ad essere informato dell'iter diagnostico e terapeutico, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del "consenso informato" che si manifesta nella scelta di effettuare le prestazioni richieste. Inoltre, ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, sia da parte del Responsabile Sanitario che degli operatori, secondo le rispettive competenze.

Consegna dei referti/relazioni - Le relazioni cliniche, le certificazioni, i profili di funzionamento ed eventuali ulteriori documentazioni prodotte dal Centro Sabbadini, vengono consegnate personalmente a chi detiene la tutela genitoriale o tutoriale, o spediti in busta chiusa tramite posta raccomandata tracciabile con ricevuta di ritorno presso l'indirizzo di residenza fornito nel colloquio anamnestico.

Gestione della formazione e aggiornamento

La formazione del personale che collabora con il Centro Sabbadini è in parte fornita dal Centro stesso, attraverso momenti formativi di incontro e discussione su alcune tematiche concordate, ed in parte effettuata dai singoli professionisti, che partecipano ad eventi e proposte formative organizzati da altri enti/strutture. In questo caso, qualora la responsabile delle risorse umane ritenga necessaria una formazione specifica di un operatore può individuare un percorso di aggiornamento da sottoporre al collaboratore.

Il professionista della salute si mantiene aggiornato per rispondere ai bisogni dei pazienti e al proprio sviluppo professionale attraverso il processo ECM (Educazione Continua in Medicina) controllato e verificato dall'Agenzia nazionale AGENAS.

I professionisti sanitari hanno l'obbligo deontologico di mettere in pratica le nuove conoscenze e competenze per offrire una assistenza qualitativamente utile. Prendersi, quindi, cura dei propri pazienti con competenze aggiornate, senza conflitti di interesse, in modo da poter essere un *buon professionista della sanità*.

La direzione generale del Centro decide se ed in che percentuale finanziare, a proprie spese, la formazione dei collaboratori.

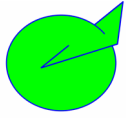
Gestione delle risorse tecnologiche

Il Centro Sabbadini non dispone, all'interno della propria struttura, di apparecchiature biomediche o elettromedicali, le uniche attrezzature sono PC e stampanti oltre ai Test utilizzati nelle varie fasi dell'erogazione delle prestazioni.

Modalità di compilazione, conservazione e archiviazione dei documenti

I documenti presenti all'interno della struttura sono rappresentati da cartelle pazienti in forma cartacea.

Tale documentazione si suddivide tra quella dei pazienti in carico, e quella relativa a pazienti dimessi o che hanno interrotto i rapporti con il Centro Sabbadini. Sono predisposti, in riferimento al primo tipo di documenti, archivi chiusi a chiave che raccolgono le cartelle cliniche in ordine alfabetico; per le cartelle considerate non più attive, invece, sono predisposti dei contenitori per la conservazione delle stesse e conservati in armadi con serratura, per la durata di 10 anni, dopo di che i documenti vengono distrutti nel totale rispetto del Regolamento Europeo del 679/2016 e della normativa italiana in materia.



La Soddisfazione dell'Utente

Il fine ultimo della soddisfazione dei nostri utenti è quello del miglioramento della qualità dei servizi.

Con il monitoraggio e la rilevazione di tale soddisfazione vogliamo rafforzare la relazione e l'ascolto reciproco affinché si possano riesaminare e riprogettare le attività di erogazione dei servizi sulla base delle esigenze fondamentali dei nostri portatori di interesse.

I pazienti e le loro famiglie non sono per noi solo i destinatari dei nostri servizi ma anche la principale risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza di tali servizi ai bisogni reali.

L'ascolto degli utenti e la rilevazione della loro soddisfazione sono attività permanenti e costanti, pianificate e integrate all'interno Sistema di Gestione.

Oltre alla compilazione del Questionario appositamente predisposto è fermo impegno quello di renderci disponibili in prima persona a raccogliere istanze di qualsivoglia natura, non solo di reclami, da parte dei nostri portatori di interesse.

Le informazioni raccolte attraverso l'attività di dialogo e rilevazione sono prese in carico in prima battuta in sede di riunione d'équipe e comunque riesaminate periodicamente da parte della direzione del Centro.



Elenco delle Prestazioni

Il Centro Sabbadini effettua le seguenti prestazioni:

- Valutazione neuropsicologico-clinica/neurocomportamentale (con somministrazione di test di intelligenza, test della memoria, test delle funzioni esecutive, test delle abilità visuo-spaziali, test dell'attenzione).
- Valutazione neuropsicomotoria (con somministrazione di test motorio-prassici).
- Valutazione del linguaggio e delle capacità comunicative (con somministrazione di test sul linguaggio e sulle competenze relazionali e sociali).
- Valutazione psicodiagnostica (con somministrazione di test proiettivi).
- Visita neuropsichiatrica e psichiatrica.
- Terapia per ri/abilitazione dello squilibrio oro-facciale (SMOF).
- Terapia per ri/abilitazione della balbuzie.
- Terapia per ri/abilitazione del linguaggio.
- Terapia per ri/abilitazione neuropsicologica.
- Terapia per ri/abilitazione neuropsicomotoria.
- Training per l'utilizzazione di strumenti informatici compensativi nei Disturbi Specifici di Apprendimento.
- Colloquio psicologico.
- Psicoterapia.
- Colloquio per sostegno alla funzione genitoriale.
- *Parent Training*.
- *Counselling* individuale, di coppia o di gruppo.
- Colloquio con insegnanti.
- *Counselling* scolastico.
- Redazione relazioni cliniche (anche per la promozione di BES - Bisogni Educativi Speciali dei soggetti) .
- Redazione Certificazioni Legge 170/2010
- Redazione documentazione Legge 104/1992 (Compresi Profilo di Funzionamento redatto con ICF e PEI).

Orari di apertura e chiusura della struttura

Il Centro Sabbadini è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 13:30 e dalle ore 15.00 alle ore 19:00.

La Segreteria attualmente è aperta tutti i giorni dalle ore 16:00 alle ore 19:00. Ha il compito di compilare le schede di accesso, fornire tutte le informazioni agli utenti, provvedere alla informatizzazione delle cartelle cliniche, redigere le fatture.



Non si prevedono cambiamenti di orario tra il periodo invernale e il periodo estivo.

Modalità di prenotazione e di pagamento

L'accesso al Centro è diretto, non serve prescrizione del medico di medicina generale o del pediatra di libera scelta.

Le prenotazioni degli appuntamenti, almeno in prima istanza, avvengono di solito telefonicamente. La prenotazione in sé avviene nel momento in cui l'utente fornisce i dati per riempire la scheda d'accesso di approfondimento clinico-diagnostico o valutazione iniziale. Il pagamento della valutazione avviene al termine del colloquio e dopo presentazione della proforma-fattura alla quale consegue l'emissione di regolare fattura.

Per il pagamento delle prestazioni nel caso di utenti in carico terapeutico, i pagamenti possono avvenire anche al termine di ogni mese, dopo presentazione della proforma-fattura.

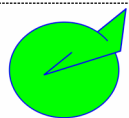
Il pagamento può essere effettuato presso la nostra *reception*, o direttamente ai membri dello staff, con modalità primaria di bancomat, carta di credito, bonifico, secondariamente con contante, a seconda della volontà dell'utente.

Per poter soddisfare le necessità di ogni utente, in caso di impossibilità nel poter rispettare la prenotazione si prega di comunicare la rinuncia, in tempo utile, almeno 24 ore prima. Nel caso in cui l'appuntamento non venga opportunamente disdetto nei tempi indicati, l'utente è tenuto ugualmente a saldare la prestazione.

Diritti e doveri degli interessati

Le condizioni che seguono costituiscono manifestazione e integrazione dei principi contenuti nei sottoindicati documenti, espressione di norme di Diritto internazionale, in ordine cronologico:

- Art. 25 della *Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo*, 1948.
- Artt.2,3,32 *Costituzione Italiana*, 1948.
- Artt. 11, 13 della *Carta sociale europea*, 1961; rivista nel 1996.
- Art.12 della *Convenzione internazionale dell'ONU sui Diritti economici, sociali e culturali*, 1966.
- *Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità*, 1970.
- *Carta dei diritti del Paziente*, approvata nel 1973 dalla American Hospital Association.
- *Carta dei diritti del Malato*, adottata dalla CEE in Lussemburgo 1979.
- *Carta dei 33 diritti del Cittadino*, redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 luglio 1980.
- *Convenzione Internazionale Diritti dell'Infanzia*, 1989.
- Il 30 marzo 1994, grazie ad un incontro europeo promosso dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (World Health Organization), venne messa nero su bianco la "dichiarazione sulla promozione dei diritti dei malati in Europa".
- *Carta Europe dei diritti del malato*, nata nel 2002, attraverso la collaborazione tra varie organizzazioni presenti in vari Paesi dell'Unione Europea.



Diritti degli utenti

Gli utenti e le parti interessate hanno diritto:

- al rispetto della propria personalità, del pudore, della riservatezza, delle proprie convinzioni morali, ecc.;
- al rispetto della riservatezza di tutte le notizie relative al proprio stato di salute e di carattere personale;
- di conferire con il Responsabile Sanitario previa richiesta alla *reception*;
- al rispetto degli orari stabiliti;
- di proporre reclami, che debbono essere sollecitamente esaminati, e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi;
- di essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Doveri degli utenti

La permanenza all'interno della Struttura comporta il rispetto delle comuni norme di comportamento, igieniche e di educazione; è quindi dovere di ogni utente:

- avere un comportamento responsabile in ogni momento;
- informare tempestivamente il Centro sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a terapie e servizi programmati affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse;
- non fumare negli spazi della struttura;
- evitare di recare disturbo (rumori, cellulari con volume alto, etc.);
- collaborare con il personale;
- rispettare gli appuntamenti, avvisando nel caso di impossibilità;
- limitare al minimo l'utilizzo del telefono cellulare;
- avere il massimo rispetto per l'ambiente di lavoro, per la struttura e per i materiali e collaborare al mantenimento della loro efficienza;
- segnalare problemi o situazioni lesive dei propri diritti al Responsabile Sanitario