



CENTRO DI NEUROPSICOLOGIA



Carta dei Servizi

CENTRO DI NEUROPSICOLOGIA DELL'ETA' EVOLUTIVA D.I.A.L.O.G.O.

Il presente documento è di proprietà di Punto Dialogo. e non è riproducibile, neppure parzialmente, senza autorizzazione scritta della Direzione.



INDICE

PREMESSA	4
PRESENTAZIONE.....	4
DOVE SIAMO	4
LA MISSION	5
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
LE ATTIVITÀ	6
ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE.....	8
CONSEGNA DOCUMENTAZIONE	8
ORARI DI APERTURA E CHIUSURA DELLA STRUTTURA:.....	9
MODALITÀ DI ACCESSO E DI PAGAMENTO.....	10
MODALITÀ DI PAGAMENTO	10
CONSENSO INFORMATO SULLA RISERVATEZZA	10
RAPPORTO CON L'UTENZA.....	11

Gentile Utente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di suggerimenti e di Suoi pareri, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Sarà nostro impegno valutare i suggerimenti pervenuti e da questi proseguire nel nostro percorso fatto di cure assistenza e ricerca, finalizzata al raggiungimento della migliore qualità di vita per i nostri pazienti.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

La Direzione



PREMESSA

Scopo della Carta dei Servizi della nostra Struttura Socio-Sanitaria, è far conoscere le attività ed i servizi che vengono messi a disposizione e le modalità per accedervi. La “Carta” è anche e soprattutto l'impegno ad assistere, con professionalità, competenza ed esperienza, quanti si rivolgono alla nostra Struttura, ben consapevoli che il servizio ha caratteristiche tali da richiedere particolare attenzione anche ai rapporti umani, ai risvolti psicologici di un gesto, di una parola che possano dare al paziente una maggior fiducia nel futuro. Grande attenzione poniamo inoltre agli aspetti organizzativi, convinti di poter ancora migliorare grazie anche alla partecipazione e collaborazione di quanti leggendo questo documento vorranno segnalarci difficoltà oggettive o percepite.

PRESENTAZIONE

Il Centro di neuropsicologia dell'età evolutiva DIALOGO nasce dalla volontà di creare un **punto di riferimento sul territorio specifico per l'infanzia** e di formare un'equipe multidisciplinare e specializzata, composta da tutte le figure professionali necessarie, che da anni **si occupano dei disturbi dell'età evolutiva**. L'equipe è composta da neuropsichiatra infantile, neuropsicologi, psicologi, logopedisti, neuropsicomotricisti e tutors dell'apprendimento. Il Centro nasce nel 2010 a seguito dell'associazione di professionisti del settore.

Il Centro di neuropsicologia DIALOGO svolge le sue attività presso la propria sede di Foligno, in via Corta di Colle 1.

Il Centro di neuropsicologia dell'età evolutiva DIALOGO si occupa di diagnosi, valutazione e trattamento delle problematiche neuropsicologiche dell'età evolutiva offrendo la presa in carico globale del bambino, con particolare attenzione ai contesti di vita quotidiani, quali famiglia e scuola.

DOVE SIAMO

Sede Legale e operativa: Foligno

Via Corta di Colle, 1 - Loc. S. Paolo

<http://www.centrodialogo.it/>

P.IVA. 03450740547

Telefoni: 347.00.33.014 – 328.348.93.97

LA MISSION

La missione del Centro DIALOGO è rappresentata dalla cura e dalla prevenzione dei disturbi neuropsicologici dell'età evolutiva, inerenti alla sfera cognitiva, relazionale, comunicativa, linguistica, motoria e degli apprendimenti, secondo quanto indicato nelle linee guida nazionali e coerentemente alle principali società scientifiche italiane ed internazionali. Il Centro si pone come scopo la presa in carico globale del soggetto con difficoltà, fornendo supporto e consulenza anche in ambito familiare e didattico-pedagogico, al fine di contribuire al miglioramento della vita dell'individuo in tutti i contesti in cui lo stesso è inserito.

Il Centro Dialogo è dedicato a Santa Gianna Beretta Molla e a Chiara Corbella Petrillo.

Santa Gianna Beretta Molla è stata donna amante della vita, sposa, madre di famiglia, medico e professionista esemplare, ed ha sacrificato se stessa per salvare la vita della creatura che portava in grembo. E' ricordata da tutti per la fede profonda, la dedizione al marito e ai figli, ma anche per la serenità e l'amore con i quali si piegava sui suoi pazienti, sui bambini e gli anziani in particolare, che si rivolgevano a lei nella certezza di essere capiti e aiutati: essere medico era per lei esercitare una missione e non solo una professione.

Chiara Corbella Petrillo ha mostrato come vive un figlio di Dio, fidandosi anche quando il piano di Dio la portava fuori dai suoi progetti, attraversando dolore e sofferenza. Ci ha insegnato a procedere per Piccoli Passi Possibili, cominciando dalle piccole cose e ricordando che "il passato appartiene alla Misericordia, il presente alla Grazia, il futuro alla Provvidenza".

Queste figure riassumono lo spirito con cui si intende accogliere chi si rivolge alla nostra struttura.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali ai quali la presente Carta dei Servizi si ispira sono quelli di:

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

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

Diritto di scelta - Il Cittadino utente ha diritto, secondo le norme vigenti, di scegliere tra i soggetti o le strutture che erogano i vari servizi.

Partecipazione - Il Cittadino 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 devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente, evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività.

Continuità - L'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. Qualora si renda necessario, per non prevedibili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni servizi, vengono adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi dei Cittadini.

Tutto questo pone l'utente al centro dell'organizzazione socio-sanitaria, gli consente una più consapevole scelta del luogo di cura, nonché la possibilità di accedere, nei tempi più brevi possibili, a cure di assoluta qualità qualunque sia l'appartenenza sociale, ideologica, politica, economica o di età dell'interessato.

LE ATTIVITÀ

Il centro si occupa principalmente di quattro ambiti: attività clinica e riabilitativa, supporto alle famiglie, consulenza alla scuola e formazione.

ATTIVITA' CLINICA E RIABILITATIVA: con attività clinica e riabilitativa si intendono tutte le procedure necessarie per il raggiungimento di una diagnosi e per impostare e portare avanti un progetto d'intervento. I principali ambiti di indagine riguardano possibili quadri di ritardo mentale, disturbo da deficit di attenzione con iperattività, disturbi specifici di apprendimento, ritardi ed immaturità di sviluppo, disturbi di linguaggio, disturbi della funzione motoria, disturbi della sfera relazionale, disturbi del comportamento, disfluenze e deglutizioni atipiche. All'interno di queste attività distinguiamo il momento della valutazione clinica (e delle rivalutazioni periodiche) da quello del trattamento riabilitativo. La valutazione clinica ha origine dietro specifica richiesta della famiglia, che dopo un contatto telefonico, effettua un primo colloquio (colloquio anamnestico); in questa fase i genitori descrivono i punti di forza e le difficoltà che osservano del proprio figlio, riportano informazioni relative alla nascita ed allo sviluppo linguistico e psicomotorio. Il neuropsicologo imposta quindi una valutazione diretta del bambino, organizzata in più incontri (generalmente da 2 a 4), in cui si approfondiscono alcuni aspetti e si somministrano test standardizzati, cui partecipano anche i terapeuti, nelle rispettive aree di competenza. I professionisti si confrontano poi nella riunione d'equipe, ed i genitori vengono rivisti dal neuropsicologo per il colloquio finale di restituzione. L'attività clinica termina con la stesura di una relazione, in cui si riporta quanto emerso dalla valutazione, l'orientamento diagnostico ed il progetto terapeutico consigliato. L'attività riabilitativa comprende tutti gli interventi terapeutici messi in atto a seguito della valutazione, e può interessare aspetti neuropsicologici, logopedici o neuropsicomotori. Si individua generalmente un

periodo di lavoro di circa tre mesi, in cui il bambino effettua le sedute con cadenza bisettimanale. Sono possibili variazioni qualora previste dal progetto terapeutico concordato con la famiglia. Alla fine di un periodo di trattamento si effettua una rivalutazione delle competenze, al fine di registrare i progressi ottenuti e valutare l'efficacia della terapia.

Sono inoltre previste delle rivalutazioni nel tempo, possibili a distanza di 3-6-9-12 mesi dal trattamento, al fine di monitorare l'andamento del bambino.

Si effettuano inoltre percorsi di supporto psicologico e psicoterapia rivolti ad adolescenti ed adulti, ed è possibile attivare incontri di terapia familiare.

SUPPORTO ALLE FAMIGLIE: con supporto alle famiglie si intendono tutte le attività promosse dal Centro volte sia a sostenere le funzioni genitoriali che a promuovere la comprensione delle problematiche dei bambini. Per questo motivo, i genitori vengono seguiti attraverso colloqui periodici individuali, in cui si affrontano aspetti relativi alla gestione quotidiana del bambino e delle sue difficoltà, o attraverso percorsi di parent training, sia individuali che in piccolo gruppo, per affrontare in modo specifico le caratteristiche di alcuni disturbi (ADHD, Balbuzie, Disturbi Specifici di Apprendimento) e fornire strategie di comportamento in risposta alle problematiche del bambino. Inoltre, il Centro organizza periodicamente degli incontri informativi rivolti a gruppi di genitori, su alcune tematiche più generali, quali ad esempio la gestione dei compiti scolastici, gli stili educativi, l'importanza delle regole ecc rivolti sia a genitori di bambini in carico, che ad accessi esterni.

CONSULENZA ALLA SCUOLA: la consulenza alla scuola interessa sia una consulenza "ad personam", prevista cioè in forma di colloqui periodici di programmazione e verifica con le insegnanti che seguono i pazienti del centro, che attraverso progetti di integrazione o di prevenzione delle difficoltà, consulenze di supervisione sulla gestione di un gruppo di studenti, laboratori. Nel caso di bambini in carico presso il Centro, si organizzano 2-3 incontri per ogni anno scolastico con le insegnanti, al fine di individuare insieme a loro i Bisogni educativi Speciali degli alunni, di collaborare alla stesura del profilo dinamico funzionale o del piano didattico personalizzato e di fornire suggerimenti e strategie.

FORMAZIONE: il Centro organizza periodicamente, sia all'interno di strutture scolastiche, che presso la propria sede o altre ritenute idonee, eventi ed incontri formativi e di sensibilizzazione, volti a promuovere la conoscenza dei disturbi neuropsicologici e dei fattori di rischio dello sviluppo del bambino. Tali attività sono rivolte principalmente ad insegnanti ed educatori, pediatri, professionisti della riabilitazione o a altro personale sanitario. Si organizzano anche eventi on line, con possibilità di partecipazione sincrona o asincrona.

ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE

La direzione di Punto DIALOGO è l'organo che si occupa di prendere tutte le decisioni in merito al Centro Dialogo, relative ad aspetti amministrativi, tecnici, socio-sanitari e pubblicitari. Vaglia inoltre la possibilità di stipulare convenzioni ed accordi con associazioni, privati o strutture universitarie.

La direzione generale è composta da:

- Dott.ssa Laura Schiaroli, logopedista ed operatrice di riabilitazione equestre;
- Dott.ssa Marzia Selene Ghilardi, terapeuta della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva;
- Dott. Sandro De Felicis, direttore sanitario.

L'equipe del Centro è composta complessivamente da:

- Direttore sanitario;
- Neuropsichiatra infantile;
- n. 3 Psicologhe Psicoterapeute;
- n. 5 Logopedisti;
- n. 1 Terapeuta della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva;
- n. 1 Psicologa e tutor dell'apprendimento.

CONSEGNA DOCUMENTAZIONE

Le relazioni cliniche, le diagnosi funzionali ed eventuali ulteriori documentazioni prodotte dal Centro DIALOGO, vengono consegnate personalmente ai genitori dei pazienti, ovvero, previo consenso di quest'ultimi, spediti in busta chiusa tramite posta raccomandata tracciabile con ricevuta di ritorno presso l'indirizzo di residenza fornito nel colloquio anamnestico o in formato digitale tramite posta elettronica.

ELENCO DELLE PRESTAZIONI:

Il Centro Dialogo, attraverso i propri professionisti interni, effettua le seguenti prestazioni:

- colloquio anamnestico iniziale (primo colloquio successivo alla richiesta di accesso al centro da parte della famiglia);

- colloquio di restituzione (colloquio finale con i genitori per sottoporre l'esito del percorso diagnostico-valutativo);
- colloquio di sostegno psicologico;
- colloquio di programmazione e verifica con insegnanti;
- colloqui periodici di monitoraggio;
- psicoterapia;
- terapia familiare;
- visita neuropsichiatrica infantile;
- valutazione cognitiva (con somministrazione di prove standardizzate);
- valutazione neuropsicologica (con somministrazione di prove standardizzate);
- valutazione logopedica (con somministrazione di prove standardizzate);
- Valutazione miofunzionale;
- valutazione psicoeducativa (con somministrazione di prove standardizzate);
- valutazione neuropsicomotoria (con somministrazione di prove standardizzate);
- terapia di potenziamento cognitivo con metodo Feuerstein;
- terapia logopedica;
- terapia neuropsicologica;
- terapia neuropsicomotoria;
- terapia miofunzionale (per la rieducazione della deglutizione atipica);
- percorsi di parent training (relativamente ai disturbi: ADHD, DSA, BALBUZIE);
- consulenza alle scuole ed agli insegnanti;
- laboratori nelle scuole;
- progetti di screening e prevenzione per la scuola d'infanzia e la scuola primaria;
- incontri di formazione per insegnanti ed educatori;
- incontri informativi per genitori;
- laboratori informatici per l'avviamento all'uso degli strumenti compensativi;
- training di rieducazione funzionale di processi cognitivi;
- Stesura relazioni cliniche, diagnosi funzionali e collaborazione nella creazione di PDF e PDP, qualora richiesti.

ORARI DI APERTURA E CHIUSURA DELLA STRUTTURA:

Il Centro DIALOGO è aperto, su appuntamento, dal lunedì al sabato dalle ore 08:00 alle ore 20:00.

MODALITÀ DI ACCESSO E DI PAGAMENTO

I potenziali utenti possono contattare il Centro presentandosi presso la sede, oppure telefonicamente o a mezzo e-mail, presso i recapiti riportati di seguito o sul sito internet aziendale www.centrodialogo.it, per richiedere informazioni utili per accedere ai servizi del Centro, nonché un supporto nell'espletamento di eventuali adempimenti amministrativi necessari per accedere ad essi; Potranno, inoltre, con le stesse modalità, richiedere un appuntamento con uno dei Responsabili per un colloquio conoscitivo/informativo.

Al termine di questo primo colloquio, gratuito, che può avvenire anche telefonicamente, il Responsabile potrà proporre una valutazione ed una relativa presa in carico, oppure indirizzare l'utente presso altre strutture e/o professionisti.

Nel primo caso, se il paziente accetta di iniziare il percorso, verrà fissato un colloquio anamnestico iniziale da effettuarsi il più presto possibile. La gestione degli appuntamenti e le tempistiche relative dipendono dalla disponibilità dei professionisti del Centro e da quelle dell'utente; normalmente, il primo appuntamento viene fissato entro 15 giorni dalla richiesta. Qualora eccezionalmente non fosse possibile, per indisponibilità dei professionisti del Centro o dell'utente, individuare una data utile, i pazienti saranno inseriti in lista di attesa; le richieste saranno gestite in ordine cronologico, a meno che il professionista che prende in carico il paziente non individui particolari situazioni di urgenza. Il paziente in lista di attesa sarà ricontattato ogniqualvolta ci siano disponibilità da parte del Centro fino all'avvenuta calendarizzazione dell'appuntamento.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento della prestazione avviene al termine della stessa o tramite fatturazione mensile.

CONSENSO INFORMATO SULLA RISERVATEZZA

Al fine di garantire il rispetto della normativa vigente in tema di protezione dei dati personali e di categorie particolari di dati personali (ad esempio, quelli riguardanti lo stato di salute) Punto Dialogo sin dal 2010 ha predisposto ed aggiornato annualmente la documentazione richiesta dalla normativa vigente. Le recenti riforme introdotte dal Regolamento Europeo n. 679/2016 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 Aprile 2016 - Regolamento generale sulla protezione dei dati (di seguito, "GDPR") e le modifiche ed integrazioni apportate dal Decreto Legislativo del 10 agosto 2018 n. 101 al Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 – Codice in materia di protezione dei dati personali– hanno determinato la revisione della modulistica concernente il consenso al trattamento dei dati personali nonché la predisposizione del Registro dei trattamenti effettuati dal Centro.

Ai genitori dei pazienti minorenni è richiesto di compilare e firmare il consenso al trattamento dei dati personali particolari, ai sensi dell'art. 9 del "GDPR", in occasione del primo colloquio anamnestico. Tale documentazione viene conservata all'interno della cartella clinica del paziente, posta in apposito schedario con serratura. I collaboratori del Centro firmano annualmente una lettera d'incarico per il trattamento dei dati personali di cui vengono a conoscenza.

RAPPORTO CON L'UTENZA

Al momento della presa in carico vengono richiesti:

- dati anagrafici;
- indirizzo e-mail;
- recapito telefonico per comunicazioni;
- Codice Fiscale dell'utente.

Per poter soddisfare le necessità di ogni utente, in caso di impossibilità nel poter rispettare l'appuntamento si prega di comunicare la rinuncia, in tempo utile, almeno 24 ore prima.