

CARTA DEI SERVIZI 01

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

È come un “*contratto scritto*”, perché contiene gli impegni che il Poliambulatorio Autismo-Cuore Blu assume nei confronti dell'Utente per l'erogazione delle prestazioni e per il loro miglioramento quantitativo e qualitativo, nel rispetto dei principi fondamentali posti a tutela del Cittadino.

È un documento dinamico, in quanto descrive una realtà in rapido movimento ed è, dunque, soggetta a periodici aggiornamenti, miglioramenti, integrazioni e verifiche ogni 3 anni o in caso di sostanziali cambiamenti. Essa vuole essere una fotografia realistica della struttura e intende fornire quindi ai cittadini un'informazione “trasparente”.

La Carta dei servizi è un documento in cui sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

Si ispira agli articoli 3, 32 della Costituzione Italiana e DPCM del 1995, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

Il Poliambulatorio Autismo – Cuore Blu si avvale della Carta dei Servizi come strumento di comunicazione per far conoscere all'interno ed all'esterno della propria organizzazione e i valori del Poliambulatorio e per aiutare le persone ad orientarsi all'interno della struttura sanitaria.

POLITICA PER LA QUALITA'

La missione del Poliambulatorio Autismo-Cuore Blu è “*offrire alle persone autistiche una risposta professionale e interdisciplinare immediatamente dopo la diagnosi in modo da accompagnare e fornire gli strumenti alla persona autistica per intraprendere un percorso abilitativo*”.

I servizi erogati nel poliambulatorio sono aderenti agli approcci metodologici evidence based raccomandati nelle linee guida in materia di autismo emanate dall'Istituto Superiore di Sanità.

L'obiettivo primario della struttura è il supporto alle famiglie di persone autistiche, attraverso l'erogazione di prestazioni ad alta specializzazione e con un impegno continuo a:

- garantire un supporto interdisciplinare alle persone autistiche
- garantire professionalità e tecnologie all'avanguardia per la diagnosi e la abilitazione con costante aggiornamento
- ridurre al minimo le attese e le formalità necessarie per l'accesso ai servizi
- informare correttamente la persona in merito al progetto terapeutico e/o riabilitativo con costante monitoraggio dei risultati

▪ PERCORSO DI PRESA IN CARICO DELLA PERSONA NELLO SPETTRO AUTISTICO

Quando si parla di autismi spesso si sottolinea quanto sia fondamentale una presa in carico globale della persona con autismo.

Fondazione Cuore Blu attraverso il Poliambulatorio Autismo – Cuore blu intende fornire servizi e supporto sanitario e riabilitativo alla persona con autismo.

CARTA DEI SERVIZI 01

Il percorso di inserimento secondo il nostro modello di presa in carico dovrà avvenire con le seguenti modalità:

- Prima accoglienza:
Attraverso un primo colloquio telefonico si raccoglie i bisogni della persona con autismo e del nucleo familiare. Il colloquio viene svolto da personale qualificato al fine di accompagnare la famiglia ad una formulazione del proprio bisogno per ottimizzare eventuali interventi successivi. Verrà richiesta la compilazione di una scheda anamnestica che aiuterà i professionisti a meglio comprendere la situazione e il funzionamento della persona autistica. Qualora si stabiliscano ulteriori appuntamenti verranno rilasciati ausili visivi che possano facilitare il percorso con serenità.

- Prima visita:
Primo colloquio con Neuropsichiatra/psichiatra (in base all'età della persona con autismo) o con psicologa referente di anamnesi e raccolta dei bisogni.

Primo colloquio/osservazione con bambino/ adulto con autismo.

- Definizione proposta di intervento:
Verrà effettuato un primo momento di osservazione strutturata attraverso strumenti evidence based che permettano di comprendere il funzionamento della persona al fine di poter strutturare e definire gli interventi successivi sulla base del bisogno raccolto.
Alla conclusione della prima visita alla famiglia verrà restituita la proposta degli interventi effettuati da parte dell'equipe multidisciplinare.

- Tipologia Interventi:
Se la prestazione o il percorso clinico vengono accettati, saranno calendarizzati i vari appuntamenti.

Ogni proposta di intervento può prevedere diversi percorsi e servizi, ad esempio:

- Valutazione funzionale
- Valutazione cognitiva
- Valutazioni farmacologiche e consulenze
- Rivalutazioni
- Ciclo di interventi abilitativi evidence-based
- Assesment per competenze specifiche o comportamentale
- Psicoterapia per persone con diagnosi Asperger
- Psicoterapia rivolte a familiari di PAsd
- Parent Teachers-Training e Parent Coaching
- Valutazioni e trattamenti logopedici
- Trattamenti di neuro psicomotricità
- Valutazione e trattamenti fisiatrici
- Consulenze e programmi di fisioterapia specifici

CARTA DEI SERVIZI 01

PRESTAZIONI EROGATE:

NEUROPSICHIATRIA

- Visita specialistica neuropsichiatrica
- Visita specialistica neuropsichiatrica di controllo

PSICHIATRIA

- Visita specialistica psichiatrica
- Visita specialistica psichiatrica di controllo

FISIATRIA

- Visita specialistica fisiatrice
- Visita specialistica fisiatrice di controllo

PSICOLOGIA/PSICOTERAPIA

- Valutazioni psicologiche
- Follow up e consulenze psicologiche
- Psicoterapie individuali e di coppia
- Percorsi terapie di gruppo
- Percorsi e interventi evidence-based per Disturbi del Neurosviluppo

NEUROPSICOMOTRICITA'

- Prestazioni di neuro psicomotricità:
 1. Prevenzione, terapia e riabilitazione del bambino con disabilità dello sviluppo
 2. Riabilitazione dei disturbi percettivo-motori, neuro cognitivi, di simbolizzazione e di interazione
 3. Valutazione neuro psicomotoria tramite strumenti osservativi specifici e test standardizzati
 4. Utilizzo di modelli e metodi evidence-based per il trattamento dei disturbi del neuro sviluppo
 5. Verifica e valutazione di protesi e ausili nei disturbi neuromotori

LOGOPEDIA

Età evolutiva:

- Prevenzione, valutazione e trattamento di:
 1. Disturbi della voce (disfonia)
 2. Disturbi della deglutizione (disfagia)
 3. Disturbi del linguaggio e comunicazione
 4. Disturbi dell'apprendimento (DSA)
 5. Disturbi articolari
 6. Deglutizione deviante o atipica

Età adulta:

- Prevenzione, valutazione e trattamento di:
 7. Disturbi della voce (disfonia)
 8. Disturbi della deglutizione (disfagia)
 9. Disturbi del linguaggio e comunicazione (afasia)
 10. Disturbi articolari (disartria)
 11. Disturbi neurologici

CARTA DEI SERVIZI 01

FISIOTERAPIA

- Fisioterapia pediatrica (esercizio terapeutico, terapia manipolativa, massoterapia)
- Rieducazione posturale
- Manipolazione fasciale e vertebrale

PRENOTAZIONI

Il primo contatto avviene fissando un appuntamento telefonico o presso la Segreteria del Poliambulatorio Autismo- Cuore Blu le seguenti regole:

- ✓ Le prestazioni erogabili presso la struttura sono specificate nell'elenco delle prestazioni presente in carta dei servizi.
- ✓ L'utente può accedere alle prestazioni esclusivamente previo appuntamento telefonico o diretto.
- ✓ Le prenotazioni possono essere effettuate presso la Segreteria.
- ✓ Le visite e le terapie vengono effettuate nei giorni ed orari indicati nel documento "Carta dei servizi", in versione brochure a disposizione degli Utenti in sala d'attesa, o comunicati per telefono.
- ✓ Le prenotazioni vengono assegnate rispettando l'ordine di arrivo delle richieste stesse e dell'urgenza del caso.
- ✓ Le urgenze verranno espletate nel minor tempo possibile dal loro accoglimento in struttura.
- ✓ E i tempi di attesa per l'accesso alle prestazioni non è mai superiore ai 10 giorni lavorativi.
- ✓ Al momento del primo contatto viene rilasciato un promemoria degli appuntamenti.
- ✓ Il Paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso. La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente ai numeri della struttura durante gli orari di segreteria.
- ✓ A ogni Paziente (o genitore/tutore) viene richiesta, al momento della prima visita/cura, la compilazione di una Scheda dati personali e il Consenso al trattamento dei dati personali e sensibili, in base al GDPR 2016/679.
- ✓ Ogni Paziente (o genitore/tutore) può richiedere ulteriori informazioni riguardanti la struttura, esprimere giudizi attraverso l'apposito modulo "Indagine sulla soddisfazione degli utenti" o presentare eventuali richieste di chiarimento, contestazioni o reclami presso la Segreteria.
- ✓ La cartella clinica è cartacea. I moduli relativi a privacy, anamnesi e consenso informato saranno conservati in un archivio chiuso a chiave a cui possono accedere solo gli addetti. È possibile richiedere copia della cartella clinica, che sarà consegnata con la dicitura "copia conforme", entro un massimo di 7 giorni dalla richiesta.

ORARI DI APERTURA: (Segreteria)

GIORNO	DALLE	ALLE
LUNEDI'	09.00	13.00
MARTEDI'	09.00	13.00
GIOVEDI'	09.00	13.00

CARTA DEI SERVIZI 01

ACCETTAZIONE

Al primo appuntamento è necessario presentarsi con la tessera sanitaria, ed eventuali esami eseguiti.

PAGAMENTO

Presso la struttura le modalità di pagamento sono le seguenti:

- Bancomat
- Contanti
- Carta di credito

RECLAMI

Il paziente può presentare reclami, segnalazioni e/o suggerimenti verbalmente, di persona, rivolgendosi alla Segreteria oppure in forma scritta, anche anonima, mediante il MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI, SEGNALEZIONI DI DISSERVIZIO, SUGGERIMENTI disponibile presso la sala di attesa.

Le segnalazioni e i reclami vengono periodicamente verificati dal Responsabile della Gestione Qualità che si impegna a fornire in merito alle segnalazioni una risposta tempestiva.

ORGANIZZAZIONE

Direttore Sanitario:	Dr. Ezio Costa
Legale Rappresentante:	Cristina Bosio
Amministrazione:	Paola Veronesi
Informazioni:	Silvia Perina
Reclami:	Federica Costa

RECAPITI

POLIAMBULATORIO AUTISMO-CUORE BLU
c/o DOMUS AUT - VIA CASTELLO SAN FELICE, 7 - 37128 VERONA
tel. 045 9780386
poliambulatorio@fondazionecuoreblu.it

Organigramma e Funzionigramma

Dr. Ezio Costa – Direttore Sanitario

Medico Chirurgo Odontoiatra

Ordine dei Medici Chirurghi di Verona al n.04826 dal 10/07/1985

Ordine degli Odontoiatri di Verona al n.00232 dal 20/09/1989

Resp. Dei piani di miglioramento delle attività e della relativa verifica

- In appropriatezza
- Efficacia
- Sicurezza
- Equità
- Efficienza

CARTA DEI SERVIZI 01

Resp. Della valutazione delle prestazioni e dei servizi
Resp. Dei processi clinico-assistenziali/organizzativi gestiti e delle Istruzioni Operative
Resp. Gestione emergenze cliniche
Resp. Formazione
Resp. Controllo scadenza farmaci
Resp. Aggiornamento periodico della documentazione
Resp. Archiviazione documentazione sanitaria
Resp. Controllo scadenza materiali e presidi.
Resp. Comunicazione eventi avversi
Resp. Sanificazione e disinfezione

Cristina Bosio – Legale Rappresentante

Resp. GDPR 2016/679
Resp. Del percorso organizzativo delle prestazioni relative agli appuntamenti
Resp. Raccolta e risoluzione dei reclami e del sistema di Incident Reporting
Resp. Degli obiettivi di attività con cadenza annuale
Resp. Dell'elaborazione degli obiettivi di qualità raggiunti
Resp. Impianto elettrico e idraulico, degli estintori, dello smaltimento dei rifiuti, delle manutenzioni generali
Resp. Della gestione amministrativa dei pazienti
Resp. Qualità dati
RSPP

Dott.ssa Francesca Negrini

 Medico Chirurgo Specialista in Neuropsichiatria
Ordine dei Medici Chirurghi di Verona : n. 06853 del 22/12/1999
Esegue visite e valutazioni di Neuropsichiatria Infantile

Dott. Vincenzo Cesario

 Medico Psichiatra
Ordine dei Medici Chirurghi di Verona : n. 04688 dal 17/10/1984
Esegue visite e valutazioni di Psichiatria

Dott. Ciceri Marco Luigi

 Medico Fisiatra
Ordine dei Medici Chirurghi di Verona : n. 45777 dal 24/07/2018
Resp .Ambulatorio di Medicina Fisica di Riabilitazione
Esegue visite e valutazioni di Fisiatria

Dott. Monica Mosca Roveri

in Neuro Psicomotricità
Albo nazionale dei Terapisti della Neuro e Psicomotricità dell'età evolutiva: n.24 del 30/10/2019
Esegue valutazioni e prestazioni di Neuro Psicomotricità

Dr.ssa Sara Sabaini

 Psicologa e Psicoterapeuta
Ordine degli Psicologi del Veneto dal 30/09/2013 il n. 8791
Esegue valutazioni e prestazioni di psicologia e psicoterapia

CARTA DEI SERVIZI 01

Dott.ssa Sara Isoli

-  Iscritta all'ordine professionale provinciale TSRM PSTRP di logopedia della provincia di Verona al n. 29 dal 04/12/2018
Esegue valutazioni e prestazioni di logopedia

Dott. Daniele Faccincani

-  Iscritto all'albo provinciale dei fisioterapisti di Verona Vicenza Belluno Treviso al n. 874
Esegue prestazioni di fisioterapia

Federica Costa – Socia Fondatrice

- Addetta Qualità dati
- Addetta Impianto elettrico e idraulico, degli estintori, dello smaltimento dei rifiuti, delle manutenzioni generali
- Addetta Aggiornamento periodico della documentazione
- Addetta all'elaborazione degli obiettivi di qualità raggiunti

Silvia Perina – Socia Fondatrice

- Addetta al percorso organizzativo delle prestazioni relative agli appuntamenti
- Addetta alla gestione amministrativa dei pazienti
- Addetta archiviazione documentazione sanitaria
- Addetta controllo scadenza materiali, farmaci e presidi.
- Addetta comunicazione eventi avversi
- Addetta sanificazione e disinfezione

Paola Veronesi – Socia Fondatrice

- Addetta alla gestione amministrativa del poliambulatorio