



CARTA DEI SERVIZI

DEL POLIAMBULATORIO “CENTRO FERRARESE DI NEUROSPICHIATRIA, NEUROPSICOLOGIA E RIABILITAZIONE DELL'ETA' EVOLUTIVA” DELLA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE –
PICCOLO PRINCIPE

Autorizzata dal Comune e ASL di Ferrara al Funzionamento Sanitario, con atto di P.G. 73965/2014 e la presa d'atto P.G. 74140/2014, per l'attività di Neuropsichiatria Infantile e attività di Audiologia e Foniatria.

ENTE

STRUTTURA	CENTRO FERRARESE DI NEUROSPICHIATRIA, NEUROPSICOLOGIA E RIABILITAZIONE DELL'ETA' EVOLUTIVA DELLA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE – PICCOLO PRINCIPE
DIRETTORE SANITARIO	DR.SSA BUSI MICOL
RAPPRESENTANTE LEGALE	DR. D'ASCANIO MICHELE
TIPO DI SERVIZIO	CENTRO DI NEUROPSICHIATRIA PER INFANZIA ED ADOLESCENZA
DOCUMENTO AGGIORNATO AL	01/01/18
REVISIONE PREVISTA AL	31/12/18

ITER DI APPROVAZIONE

REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
Minichiello S.	Minichiello S.	D'Ascanio M.

INDICE:

1 Struttura:

- 1.1 Descrizione del Servizio
- 1.2 La mission
- 1.3 Gli organi di Governo

2 Organizzazione:

- 2.1 L'organigramma
- 2.2 Il Personale
- 2.3 Accesso alle informazioni
- 2.4 Gli orari di apertura
- 2.5 Accesso alla struttura
- 2.6 Prestazioni

3 Qualità del servizio:

- 3.1 Impegni
- 3.2 Diritti dell'utenza
- 3.3 Doveri dell'utenza

4 Strumenti di tutela

- 4.1 Modalità di verifica della qualità del servizio

1 STRUTTURA

1.1 Descrizione del Servizio

Il centro nasce tra il 2011 e il 2012 come gruppo di liberi professionisti (psicologi, neuropsichiatra infantile, logopedisti, neuropsicomotricisti ed educatori) svolgendo un'azione sussidiaria del CNPIA dell'ASL di Ferrara.

La Cooperativa sociale "Piccolo Principe" che gestisce il Poliambulatorio "Centro Ferrarese di Neuropsichiatria, Neuropsicologia e di Riabilitazione si caratterizza come centro specialistico di diagnosi, trattamento e riabilitazione a favore di bambini, adolescenti e famiglie, dando a queste ultime sostegno psicologico.

Contemporaneamente il Centro affianca e sostiene con la propria consulenza lo sviluppo dell'associazione dei genitori di bambini autistici "Dalla terra alla Luna" costituitasi anni prima.

Ad oggi, il Centro risponde in parte ai bisogni sanitari della provincia di Ferrara, svolgendo compiti diagnostici, terapeutici ed assistenziali, ma anche di collaborazione con le scuole e le agenzie territoriali dedicate all'infanzia.

Sede Operativa e Sede Legale:
Via Bologna 306 – 44121 Ferrara

1.2 La Mission

Il centro si prefigge di:

- 1) Erogare interventi di cura per i disturbi di natura neuropsichiatrica, psicologica e neuropsicologica nell'età evolutiva.
- 2) Creare un progetto di cura individualizzato.
- 3) Garantire una presa in carico di équipe multiprofessionale.
- 4) Realizzare un sistema di rete per la vita del paziente e della sua famiglia.

L'erogazione delle prestazioni avviene nel rispetto dei seguenti principi:

- 1) **EQUITÀ:** le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
- 2) **IMPARZIALITÀ:** le prestazioni sono erogate attraverso criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- 3) **CONTINUITÀ:** il Centro garantisce l'attuazione del progetto riabilitativo in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni.
- 4) **DIRITTO DI SCELTA:** viene garantito all'utente il diritto di scelta del soggetto erogatore del servizio.
- 5) **PARTECIPAZIONE:** il Centro garantisce la partecipazione dell'utente e dei familiari alle prestazioni dei servizi
- 6) **QUALITÀ:** il Centro è costantemente impegnato nel garantire che le prestazioni erogate corrispondano ai criteri di efficienza ed efficacia ed ai reali bisogni dell'utente

1.3 Gli organi di Governo

Il governo del Centro è assicurato dal Presidente e dal Consiglio di Amministrazione.

L'organizzazione e le responsabilità delegate sono state disciplinate a livello aziendale con documenti approvati dal Consiglio di Amministrazione e firmati dal Presidente.

Consiglio di Amministrazione:

dr. Michele D'Ascanio - Presidente del consiglio di Amministrazione
dr. Simone Minichiello – Consigliere e Vice Presidente del Consiglio di Amministrazione
dr. Annachiara Pareschi - Consigliere
dr. Giovanni Polletta - Consigliere
dr. Patrizia Nagliati - Consigliere

Il Consiglio di Amministrazione si avvale della figura del Direttore Sanitario, la cui figura è indispensabile per i requisiti legati all'autorizzazione al funzionamento Sanitario.

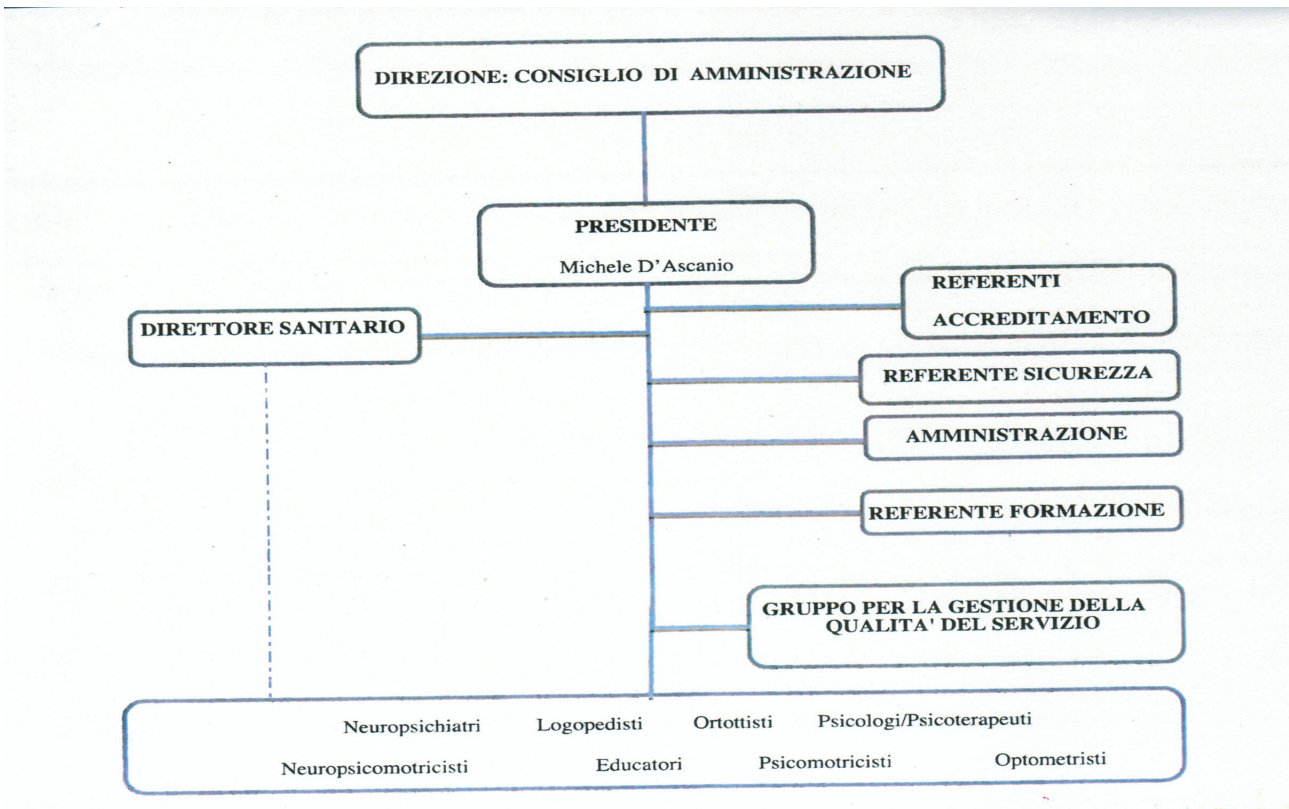
Il Direttore Sanitario svolge le mansioni regolamentate a livello contrattuale secondo le norme che definiscono funzioni, compiti e responsabilità del DS di Strutture Sanitarie Private. Deve garantire, nell'espletare le sue funzioni, il rispetto del codice di Deontologia dei professionisti che operano nel Centro e la difesa della autonomia della loro dignità

Direzione Sanitaria:

dr.ssa Micol Busi - Direttore Sanitario

2 ORGANIZZAZIONE

2.1 L'organigramma



2.2 Il Personale

All'interno del Centro alla data del 31 dicembre 2017 lavorano n° 27 operatori tra soci della cooperativa e collaboratori, 2 addetti alla segreteria (back e front office) e il Direttore Sanitario.

Il Centro ha a proprio fondamento il metodo di lavoro d'équipe multi professionale, strumento indispensabile in una disciplina vasta e complessa come la neuropsichiatria infantile, che di solito si occupa di disturbi che hanno un'estesa comorbidità.

Neuropsichiatria Infantile

Neuropsicologia – Psicologia – Psicoterapia

Logopedia

Neuropsicomotricità

Educatori Sanitari

Educatori Professionali

Ortottica e Optometria

2.3 L'accesso alle informazioni

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito internet www.piccoloprincipecoop.it è possibile consultare il profilo facebook o telefonare al numero 345.4428084 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle 12.30 o dalle ore 14.30 alle ore 19.30 i cittadini possono avere informazioni sulle prestazioni e sui servizi offerti. Presso la Segreteria è possibile reperire materiale informativo dei servizi erogati dal Centro.

2.4 Gli orari di apertura

Il servizio di segreteria è aperto tutti i giorni dal lunedì al sabato nei seguenti orari:

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.30-12.30 e dalle 14.30-19.30

Sabato dalle 10.00 alle 13.00

La Segreteria fornisce informazioni sui percorsi (cosa fare per...), le modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni (costi, orari, numeri di telefono). E' possibile chiedere informazioni sui tempi di attesa per visite specialistiche, la segreteria inoltre può raccogliere reclami, elogi, segnalazioni di problemi, disagi e disservizi. È possibile presentare una segnalazione personalmente o inviando un messaggio di posta elettronica agli indirizzi sotto riportati o compilando la scheda direttamente sul sito internet o presso la struttura.

2.5 Accesso alla struttura

La richiesta di un intervento specialistico attualmente è accolta tenendo presente due criteri di qualità:

- la priorità dell'utente nella scelta del professionista
- il tempo fra la richiesta di intervento e l'accoglienza che non deve superare i 15 giorni lavorativi

La richiesta da parte dell'utente può avvenire in due modi:

- con un contatto personale con il professionista del Centro (modalità che garantisce la scelta del professionista)
- contattando la segreteria di persona, per telefono o per mail tutti i giorni dalle 13 alle 14

Quando la richiesta viene rivolta alla segreteria, questa, nel diventare responsabile della prima parte del percorso di accoglienza, compilerà una scheda di raccolta dati che settimanalmente verrà consegnata ad una equipe che assegnerà i casi al professionista più adeguato al problema segnalato.

È estremamente importante che l'utente impossibilitato a presentarsi ad una visita prenotata, comunichi per tempo la sua disdetta, in modo da rendere disponibile il posto per un altro utente, contribuendo a ridurre i tempi di attesa.

I numeri telefonici per effettuare la disdetta potranno essere a scelta tra quello della segreteria o quello personale del professionista.

E' possibile pagare la prestazione alla segreteria nei seguenti modi:

- ! in contanti
- ! tramite bancomat
- ! tramite bonifico Bancario
- ! tramite assegni

Al termine dell'avvenuto pagamento la segreteria rilascerà la fattura sanitaria

I dati saranno conservati in un archivio a supporto informatico/magnetico/cartaceo e potranno essere trattati anche da terzi: in ogni caso, il trattamento avverrà con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza.

2.6 Prestazioni

Per la Diagnosi: visite specialistiche di Neuropsichiatria Infantile, Psicologia, Neuropsicologia, Audiologia e Foniatria, valutazioni Logopediche, neuropsicomotorie e Psicoeducative.

Trattamenti abilitativi individuali e/o di gruppo di: psicoterapia, sostegno psicologico neuropsicologia, logopedia, neuropsicomotricità, psicomotricità, psicoeducativi ed educativi

Per i genitori: consulenze a supporto della genitorialità, parent-training individuali o di gruppo
Supporto psicopedagogico a sostegno delle scuole

Consulenze ad altri enti che gestiscono servizi di riabilitazione, centri diurni, comunità terapeutiche.

3 QUALITA' DEL SERVIZIO

3.1 Impegni del Servizio

Il Centro garantisce il rispetto dei valori a cui si ispira in tutte le fasi del processo di cura attraverso gli impegni di seguito dichiarati e che sono oggetto di verifica da parte dei professionisti indicati.

TEMA	AZIONE	IND. DI VERIFICA
Modalità di ascolto	Le segnalazioni presentate dai cittadini vengono discusse all'interno del CDA che può verificare l'attuazione delle azioni di miglioramento che da esse dovessero scaturire.	Questionario di gradimento
Barriere architettoniche	Il Centro si impegna alla rimozione delle eventuali barriere architettoniche riscontrate	Questionario di gradimento
Umanizzazione dell'accesso	le modalità di approccio all'utente da parte di tutti gli operatori del Centro sono improntate al rispetto e alla buona educazione reciproci	Questionario di gradimento
Confort	Il centro si impegna a mantenere gli ambienti in cui vengono erogate le prestazioni sanitarie in uno stato decoroso, igienicamente adeguato, sicuro.	Questionario di gradimento
Riconoscibilità dei professionisti	Il Centro si impegna ad aggiornare periodicamente l'organigramma dei professionisti che lavorano presso la struttura	Tramite organigramma aggiornato
Rispetto degli orari di apertura e chiusura	Il Centro si impegna a comunicare tempestivamente i possibili cambiamenti di orario	Tramite segnaletica posizionata in posto visibile, tramite sito internet e profilo FB
Tempi di attesa	Il Centro si impegna al rispetto dei tempi massimi di attesa stabiliti dalle Procedure per tutte le prestazioni erogabili, e si impegna a comunicarlo all'utenza in modo da permettere al cittadino di esserne a conoscenza.	Tramite questionari di gradimento e interviste a campione
Aggiornamento delle informazioni	Il Centro si impegna all'aggiornamento del sito internet ogni qualvolta ci siano novità	Tramite l'aggiornamento del sito
Scelta del professionista da parte del paziente		Tramite questionario

3.2 Diritti dei cittadini

- Ricevere le prestazioni previste dal Servizio.
- Essere assistito in condizioni di sicurezza, nel rispetto della dignità della persona e delle proprie convinzioni culturali, filosofiche e religiose.
- Ricevere tutte le informazioni relative alle prestazioni, alle modalità di accesso, ai tempi di attesa e ai costi.
- Ottenere tempestivamente informazioni chiare, corrette ed esaustive circa, la diagnosi, il progetto di cura e i trattamenti disponibili.
- Diritto a presentare un reclamo.

3.3 Doveri dei cittadini

- Fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori sanitari al fine di rendere il più efficace possibile la loro attività.
- Impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle indicazioni fornite dagli operatori.
- Rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura.
- Rispettare gli orari delle attività e le norme di buona educazione nel rapporto con il personale.
- Usare in modo attento ed educato il cellulare nella struttura al fine di non creare disturbo alle altre persone.

4 STRUMENTI DI TUTELA

4.1 Modalità di verifica della qualità del servizio

Il Centro rende disponibili in modo diffuso le informazioni riguardanti i servizi che eroga e mette a disposizione strumenti per l'ascolto dell'utente per il miglioramento continuo dell'organizzazione.

A tal fine adotta in modo sistematico i seguenti strumenti:

- 1) raccolta di valutazioni e suggerimenti attraverso i questionari di gradimento del servizio ricevuto offerti agli utenti del servizio in un periodo dell'anno de finito;
- 2) raccolta e l'analisi sistematica delle segnalazioni, dei reclami, degli elogi e dei suggerimenti. Dall'analisi delle segnalazioni pervenute dai cittadini possono scaturire proposte concrete di miglioramento del servizio;
- 3) verifiche degli impegni per la qualità dei servizi, effettuate dal personale deputato.

Stampato il: 1 gennaio 2018