



## Carta dei Servizi

**ISTITUTO DI ORTOFONOLOGIA**

Via Salaria, 30 - 00198 Roma

P.IVA 01869671006

C.F. 07789420580

Revisione del 09/01/2021

## PRESENTAZIONE

Questa Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra struttura per aiutare gli utenti a conoscerci e rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi. È stata redatta con l'apporto della direzione, dei responsabili delle strutture organizzative e con il coinvolgimento del personale interno alla struttura, tutti partecipando al suo aggiornamento e miglioramento.

La Struttura ha predisposto e diffuso una versione della Carta dei Servizi in forma di opuscolo-depliant, facile e rapido da consultare per l'utenza (Guida ai Servizi). La Struttura garantisce con periodicità annuale l'aggiornamento della Carta dei Servizi e della Guida ai Servizi, la prima visionabile sul sito internet aziendale e la seconda esposta nelle sale d'attesa per gli utenti.

La Carta dei Servizi assicura piena informazione circa le modalità erogative, i contenuti e la capacità delle prestazioni di servizio.

L'impegno dell'IdO nei confronti dell'utenza è quello di rispettare la normativa di settore e il Codice Etico di Comportamento adottato dall'azienda.

## SOMMARIO

MISSIONE	p.3
SERVIZI	p.4
Competenze	p.6
VALORI FONDAMENTALI	p.7
STRUTTURA E INFORMAZIONI	p.8
Sedi: recapiti, orari di apertura, come raggiungerci	p.8
Organizzazione	p.9
Modalità di accesso	p.9
CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEI PAZIENTI	p.10
QUALITÀ	p.12
Obiettivi	p.12
Standard	p.12
Politica della Qualità	p.12

## MISSIONE

Attivato come centro di diagnosi e riabilitazione nel 1970, l'IdO-Istituto di Ortofonia in tutti questi anni ha visto crescere e differenziarsi le proprie attività che oggi costituiscono un insieme armonioso e sinergico. Già convenzionato ex art.26 della L.833/78-legge istitutiva del Servizio Sanitario Nazionale, articolo che ne indicava l'oggetto ("prestazioni sanitarie dirette al recupero funzionale e sociale dei soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali, dipendenti da qualunque causa"), l'IdO ha ottenuto nel 2000 l'accreditamento provvisorio con il SSN per attività riabilitativa (DGRL n.2591 del 19/12/2000) e nel 2013 l'accreditamento definitivo (IdO Salaria: DPCA n.U00453 del 07/11/2013, IdO Tagliamento: DPCA n.U00109 del 09/04/2013, IdO Furlo: n.U00454 del 07/11/2013).

L'IdO Istituto di Ortofonia si occupa prevalentemente di minori e nello specifico con le seguenti problematiche: disturbi della comunicazione e del linguaggio, balbuzie, disturbi dell'udito, problemi della fonazione, della masticazione e della deglutizione, disturbi di apprendimento, disturbi misti dello sviluppo, disturbi specifici della coordinazione motoria, ritardo mentale, disturbi dello spettro autistico, disturbi del comportamento e della personalità, disturbi della condotta, disturbi delle condotte alimentari, abusi e maltrattamenti.

Le prestazioni erogate sono caratterizzate dalla globalità del trattamento sulla/e disabilità di cui sono portatori i pazienti assistiti, che richiede un contestuale apporto multidisciplinare medico-psicologico-pedagogico. Le attività di riabilitazione sono finalizzate a consentire il massimo recupero possibile delle funzioni lese in seguito ad eventi patogeni o lesionali, prevenendo le menomazioni secondarie e curando la disabilità, per contenere o evitare l'handicap e consentire alla persona disabile la migliore qualità di vita e l'inserimento psico-sociale, attraverso un processo che rispetta tutti i passaggi/interventi necessari per un compiuto intervento sanitario e per il successivo passaggio alla fase sociale della riabilitazione.

I Centri di Riabilitazione ex art.26 si differenziano dalle attività ambulatoriali specialistiche di recupero e rieducazione funzionale proprio per la globalità del trattamento sull'handicap.

L'Istituto ha sempre dedicato un'attenzione particolare all'aspetto psicologico, essenziale nel trattamento sanitario dell'essere umano, con l'incremento di interessi formativi, di indagine scientifica e di intervento sul territorio.

L'Istituto, già sede di corsi di formazione professionale per logopedisti, psicomotricisti, educatori professionali e insegnanti, ha sempre inserito nei programmi di studio delle varie figure riabilitative per l'infanzia materie di carattere psicologico e momenti di formazione personale che privilegiassero la relazione interpersonale quale aspetto fondante di ogni situazione di terapia.

È scaturito così il bisogno di affiancare alla terapia del bambino un servizio di counseling rivolto ai genitori con la finalità di aiutarli a contenere, sostenere ed elaborare il disagio del proprio figlio. È nata l'esigenza di definire ulteriormente l'aspetto psicodiagnostico per l'età evolutiva dedicandogli un ampio spazio all'interno del Servizio di Valutazione e Consulenza Clinica, in modo da permettere di enucleare anche il profilo e le problematiche psicologiche che accompagnano o conseguono a patologie fisiche, neurosensoriali e relazionali; con finalità di farsene carico nel trattamento, ovviando alla loro emarginazione al solo ambito riabilitativo e restituendo così al bambino o al ragazzo la propria integrità funzionale (presa in carico globale).

Questa esigenza ha favorito all'interno dell'IdO la nascita del Corso Quadriennale di Specializzazione in Psicoterapia dell'Età Evolutiva a Indirizzo Psicodinamico.

Le attività di ricerca e di formazione consentono oggi un'apertura verso la realtà esterna, in un percorso di arricchimento e aggiornamento, al servizio delle problematiche costantemente in evoluzione - dell'infanzia e dell'adolescenza.

Dal 2006 l'Istituto di Ortofonia detiene la massima certificazione di qualità a livello internazionale, il Quality Management System ISO 9001, nel settore EA 38 "Sanità e altri servizi sociali".

Il nostro lavoro si propone un'integrazione fra: scuola, famiglia, pediatra e servizi territoriali.

## SERVIZI

### **ATTIVITA' CLINICA**

*Centro di diagnosi, terapia e ricerca clinica sui disturbi della relazione e della comunicazione. Centro psico-pedagogico per l'età evolutiva*

#### **Area di Valutazione e Consulenza Clinica**

Servizio di Diagnosi e Valutazione

##### **1° incontro di consulenza**

**Osservazione globale** —» visite specialistiche su:

- Area cognitiva e linguistica
- Area neuropsicologica
- Area psicomotoria
- Area affettivo-relazionale

##### **Riunioni d'equipe e diagnosi**

**Progetto terapeutico** —» presa in carico

#### **Area di Terapia**

**Riabilitazione psico-motoria, logopedica e cognitiva, intervento educativo e rieducativo**

- Atelier grafo-pittorico (visuo-spazio)
- Laboratorio ritmico-musicale
- Attività espressivo-corporea (psicomotricità)
- Laboratorio di attività costruttive (occupazionale)
- Atelier espressivo-linguistico (logopedico)
- Rieducazione foniatrica e Atelier della voce
- Laboratorio fonetico di educazione uditiva

##### **Terapia psicologica**

- Intervento, individuale e di gruppo, con bambini e con adolescenti
- Counseling e lavoro con la coppia genitoriale

##### **Attività di integrazione scolastica**

- Servizio scuola

Servizio di Psicoterapia

**Psicoterapia dell'età evolutiva**

## ***ATTIVITA' DI FORMAZIONE***

*Centro di formazione e aggiornamento professionale in ambito socio-sanitario*

*Convenzionato :*

-Con il Ministero dell'Università e della Ricerca come ente attivatore e conduttore della scuola di specializzazione in psicoterapia: "Corso quadriennale di specializzazione in psicoterapia dell'età evolutiva a indirizzo psicodinamico", rivolto a medici o psicologi (decr. MIUR del 23/07/2001).

-Con Provider ECM (Educazione Continua in Medicina) per eventi residenziali e FAD

-Per corsi di aggiornamento per insegnanti e per la formazione del personale della scuola. L'IdO è iscritto nell'elenco dei centri per la carta del docente con codice esercente HZIGO ed è inoltre presente sulla piattaforma del MIUR per i docenti S.O.F.I.A. come ente erogatore di formazione.

-Per attività di formazione con il Consorzio Universitario "Humanitas" ed altri atenei all'estero

-Per tirocinio con la Facoltà di Psicologia dell'Università "La Sapienza" di Roma

-Per tirocinio con la Facoltà di Scienze dell'Educazione dell'Università "Roma Tre" di Roma

## ***ATTIVITA' DI RICERCA E PROGETTAZIONE***

*Centro di ricerca e progettazione di interventi psicosociali*

Convenzionato con la Facoltà di Medicina dell'Università «Campus Bio-Medico» di Roma per attività di ricerca

Ricerche e progetti di intervento nelle seguenti aree disciplinari:

- Psicopatologia dell'infanzia e dell'adolescenza
- Psicologia dello sviluppo e della salute (prevenzione)
- Patologie dell'udito
- Psicologia scolastica e mediazione culturale

L'attività di ricerca dell'Istituto si sofferma sulle principali tematiche cliniche al centro del lavoro terapeutico e riabilitativo degli operatori. Possiamo quindi fare riferimento ai disturbi della relazione e della comunicazione in senso lato, e specialmente ai disturbi di apprendimento, disturbi del linguaggio, disturbi dell'udito, ritardo psicomotorio, disturbi psicologici, ritardo mentale e autismo infantile.

Data la continua collaborazione e la consolidata esperienza acquisita nelle scuole tramite l'attivazione di sportelli psicopedagogici e il lavoro svolto anche nei G.L.H. (Gruppo Lavoro Handicap), l'Istituto ha raggiunto un'elevata competenza nel dare vita ad interventi psicosociali nell'ambito scolastico in istituti di ogni ordine e grado.

Competenze:

## **ATTIVITA' CLINICA**

### **Area di Valutazione e Consulenza Clinica**

#### **Servizio di Diagnosi e Valutazione**

L'attività del Servizio è finalizzata alla definizione della presa in carico del caso e alla gestione del rischio clinico; include la consultazione specialistica effettuata dall'équipe multidisciplinare dell'Istituto - composta da medici, psicologi e operatori della riabilitazione. La valutazione e l'osservazione globale comprendono: l'esame neuropsicologico, l'esame psicodiagnostico (compresa l'osservazione di gioco e comportamentale), la somministrazione di test di sviluppo intellettuale, di test di memoria, di test delle funzioni esecutive, di test delle abilità visuo-spaziali, di test proiettivi e della personalità. Vengono così indagate l'area cognitiva e linguistica, l'area psico-motoria e l'area affettivo-relazionale con l'obiettivo primario di evidenziare i fattori di rischio clinico nel corso dello sviluppo. La consulenza clinica è intesa come attività volta alla prevenzione e aiuto attraverso un lavoro congiunto con le famiglie.

Il lavoro dell'équipe porta alla definizione di una diagnosi e dell'iter terapeutico da intraprendere. Per questo si arriva alla elaborazione di un progetto terapeutico individuale, a cui segue logicamente l'assunzione di responsabilità attraverso la presa in carico. In tale gestione, qualora insorgessero comportamenti o informazioni che potrebbero determinare la presenza di un rischio clinico, il paziente viene monitorato per le considerazioni del caso anche in relazione agli eventi avversi.

### **Area di Terapia**

Nell'ambito della presa in carico globale, a seconda della patologia e della gravità del quadro clinico del paziente, vengono primariamente indicate nel progetto riabilitativo le seguenti attività:

#### **Riabilitazione psico-motoria**

Intervento sulla motricità intesa come strumento di conoscenza e di relazione; il movimento è visto come azione connessa ad intenzioni, scopi e regole sociali: quindi ha sempre un aspetto intersoggettivo.

#### **Riabilitazione logopedica**

Intervento sulle patologie del linguaggio e della comunicazione in età evolutiva e adulta

#### **Riabilitazione cognitiva/neuropsicologica**

Intervento su attenzione, percezione, memoria, gnosis, prassie, lettura, scrittura, calcolo, ideazione, logica, processi di pensiero a livelli di sviluppo.

#### **Intervento educativo**

Intervento volto allo sviluppo equilibrato della personalità con obiettivi educativo-relazionali in un contesto di partecipazione e recupero alla vita quotidiana, ovvero attività educativa nell'ambito dell'autonomia personale e/o del gioco, risocializzazione, animazione e ricreazione con finalità di integrazione sociale, messo in atto utilizzando attività espressive di gioco e della vita quotidiana; tali attività, sia individuali che di gruppo, sono finalizzate alla promozione del recupero e dell'uso ottimale di funzioni con lo scopo di aiutare l'individuo ad adattarsi alle richieste di partecipazione dell'ambiente di vita.

#### **Terapia psicologica**

Intervento di sostegno psicologico, individuale o di gruppo, a soggetti in età evolutiva o adulta e/o alla famiglia durante il percorso riabilitativo. Può comprendere l'uso di strumenti conoscitivi e di intervento per la prevenzione e l'attività di riabilitazione rivolte alla persona e al gruppo.

#### **Attività di integrazione scolastica**

Attività effettuata relativamente agli adempimenti per l'integrazione scolastica nelle sezioni e nelle classi comuni delle scuole di ogni ordine e grado attraverso la programmazione coordinata dei servizi scolastici con quelli sanitari e socio-assistenziali.

#### **Servizio di Psicoterapia**

##### **Psicoterapia dell'età evolutiva**

Intervento terapeutico finalizzato alla risoluzione di problematiche emotive che interferiscono nello sviluppo del bambino e dell'adolescente.

## VALORI FONDAMENTALI

I valori fondamentali ai quali l'Istituto di Ortofonia S.r.l. si ispira sono:

### **La centralità della persona**

Tale principio si estrinseca nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale in una serie di diritti esercitabili dai singoli utenti. In primis la libertà di scelta del luogo di cura senza imposizione alcuna, poi diritto di informazione circa le prestazioni erogate, le tariffe e le modalità di accesso ai servizi.

### **Universalità, eguaglianza ed equità di accesso a prestazioni e servizi**

Ogni persona ha il diritto di ricevere le cure più appropriate senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, religione, nazionalità e di condizione sociale. Il SSN (art.1 L.833/78) è infatti costituito dal complesso delle funzioni, delle strutture, dei servizi e delle attività destinate alla promozione, al mantenimento e al recupero della salute fisica e psichica di tutta la popolazione senza distinzione di condizioni individuali o sociali e secondo modalità che assicurino l'eguaglianza dei cittadini nei confronti del servizio.

### **Imparzialità**

Gli operatori sono tenuti ad un comportamento obiettivo ed imparziale verso i pazienti del Centro.

### **Diritto alla privacy**

La struttura ha un processo per la corretta e completa informazione del paziente e la raccolta del Consenso Informato per il trattamento. Viene garantito il diritto alla tutela della riservatezza in relazione ai dati sanitari, in quanto idonei a rivelare a terzi lo stato di salute.

### **Efficacia ed efficienza**

L'efficacia indica la capacità di raggiungere l'obiettivo prefissato, mentre l'efficienza valuta l'abilità di farlo impiegando il giusto numero di risorse evitando gli sprechi.

### **I doveri dei cittadini**

I doveri e le norme di civile convivenza sono fondamentali per assicurare una corretta collaborazione con il personale della struttura.

### **La valorizzazione delle risorse umane e professionali degli operatori socio-sanitari della struttura**

Il principio della dottrina sulle organizzazioni aziendali per cui "il vero patrimonio delle imprese sono le persone" assume uno specifico significato per le aziende sociosanitarie, nelle quali il fattore della professionalità -inteso non solo in senso tecnico, ma anche come capacità di interazione con l'utenza e lavoro in équipe- risulta determinante ai fini della qualità ed efficacia del servizio erogato.

### **L'integrazione tra assistenza, formazione e ricerca**

Tale principio organizzativo si realizza nello stretto legame sussistente tra l'attività assistenziale e le attività di formazione e ricerca che trovano nell'assistenza al paziente il loro punto di partenza e di ritorno.

### **L'integrazione tra assistenza sanitaria e assistenza sociale**

L'integrazione sociosanitaria è realizzata mediante il coordinamento delle prestazioni sociosanitarie, intese come tutte le attività atte a soddisfare, tramite percorsi assistenziali integrati, bisogni di salute della persona che richiedono unitariamente interventi clinici e azioni di protezione sociale in grado di garantire la continuità tra le azioni di cura.

## STRUTTURA E INFORMAZIONI

Sedi: recapiti, orari di apertura, come raggiungerci

### Attività clinica

Lunedì-Venerdì: 8,30-13,00 / 15,00-20,00; Sabato: 8,30-14,00

### **Direzione**

Via Salaria, 30 - 00198 Roma

Tel. 06/8542038 - 06/8840384 - Fax 06/8413258

[segr.salaria@ortofonologia.it](mailto:segr.salaria@ortofonologia.it)

-autobus 63 – 92 – 223 – 360: fermata SALARIA (Aniene)

Via Tagliamento, 25 - 00198 Roma

Tel. 06/8841233 - 06/8415412 - Fax 06/97270475

[segr.tagliamento@ortofonologia.it](mailto:segr.tagliamento@ortofonologia.it)

-autobus 63 – 83 – 92: fermata TAGLIAMENTO (Clitunno)

Via Passo del Furlo, 55 - 00141 Roma

Tel. 06/823678 - 06/822088 - Fax 06/82001852

[segr.furlo@ortofonologia.it](mailto:segr.furlo@ortofonologia.it)

-autobus 211 – 351: fermata CIMONE (Monte Acero)

### Attività di formazione

Orari variabili in funzione dell'attività

Corso d'Italia, 38/A - 00198 Roma

Tel. 06/44291049 - Fax 06/44290410

[segr.formazione@ortofonologia.it](mailto:segr.formazione@ortofonologia.it)

-autobus 360: fermata PO (C.so d'Italia)



## Organizzazione

ORGANIZZAZIONE	
<p style="text-align: center;"><b>Direzione</b> <b>Direttore Generale</b> Dr. Federico Bianchi di Castelbianco <a href="mailto:direzione@ortofonologia.it">direzione@ortofonologia.it</a></p>	
<p><b>Direttore Amministrativo</b> Dr.ssa Laura Gambescia <a href="mailto:l.gambescia@ortofonologia.it">l.gambescia@ortofonologia.it</a></p>	<p><b>Direttore Sanitario</b> Dr. Marco Staccioli <a href="mailto:m.staccioli@ortofonologia.it">m.staccioli@ortofonologia.it</a></p>
<p style="text-align: center;"><b>Attività Clinica, di Formazione e Ricerca</b> <b>Servizio di Diagnosi e Valutazione</b> Dr. Federico Bianchi di Castelbianco Psicologo e Psicoterapeuta dell'età evolutiva <a href="mailto:f.castelbianco@ortofonologia.it">f.castelbianco@ortofonologia.it</a></p> <p style="text-align: center;"><b>Servizio di Terapia</b> Dr.ssa Magda Di Renzo Psicologo e Psicoterapeuta dell'età evolutiva. Analista Junghiana <a href="mailto:m.direnzo@ortofonologia.it">m.direnzo@ortofonologia.it</a></p> <p style="text-align: center;"><b>Responsabile Rischio Clinico</b> Dr.ssa Elena Vanadia Medico Neuropsichiatra Infantile <a href="mailto:e.vanadia@ortofonologia.it">e.vanadia@ortofonologia.it</a></p>	
<p><b>Responsabile</b> <b>Qualità, Sicurezza e Protezione Dati</b> Dott.Ric. Giuliano Castelbianco <a href="mailto:g.castelbianco@ortofonologia.it">g.castelbianco@ortofonologia.it</a></p>	<p style="text-align: center;"><b>Sistemi di Gestione</b></p> <p><b>Responsabile</b> <b>Sistema Informativo</b> P.I. Marco D'Ottavio <a href="mailto:m.dottavio@ortofonologia.it">m.dottavio@ortofonologia.it</a></p>

## Modalità di accesso

Nella fase di accoglienza del paziente, una volta avvenuta la registrazione, gli utenti possono accedere alle prestazioni dopo aver effettuato una prima consultazione volta a definire l'eventuale esigenza riabilitativa con successiva presa in carico.

In regime di accreditamento, l'accesso avviene tramite visita del medico specialista di riferimento per la specifica disabilità o medico specialista in riabilitazione, su richiesta del Medico di Medicina Generale (MMG) o del Medico Pediatra di Libera Scelta (PLS), che indica la/e problematica/he clinica/he da valutare. La successiva presa in carico globale avviene nel rispetto dei criteri clinici di accesso previsti dalla normativa regionale. Il trattamento riabilitativo ambulatoriale è orientato al recupero e alla rieducazione funzionale e/o al mantenimento delle abilità acquisite.

Nel caso in cui non sia possibile la presa in carico immediata, si procede con l'inserimento dell'utente nella lista d'attesa con tempi variabili in funzione della ricettività interna. Le richieste di trattamento vengono considerate, oltre che tenendo conto dell'ordine di arrivo, anche in relazione alla gravità della patologia e all'urgenza del trattamento stesso.

Dal momento della presa in carico non sono previsti oneri a carico dell'utente per le prestazioni in regime di convenzione.

In regime privatistico, le tariffe di riferimento sono quelle determinate dagli Ordini professionali, rese disponibili dalle Segreterie. È prevista la possibilità di effettuare i pagamenti presso le Segreterie sia al mattino sia al pomeriggio tramite cassa o assegno.

## CARTA DEI DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

**L'articolato che segue costituisce espressione ed integrazione dei principi contenuti nei sottoindicati documenti, elaborati alla luce di norme di diritto internazionale:**

- "Carta dei diritti del paziente", approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;
- "Carta dei diritti del malato", adottata dalla CFE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
- "Carta dei 33 diritti del cittadino", redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980;
- Art. 25 della "Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo" - Art. 11 e 13 della "Carta sociale europea 1961";
- Art. 12 della "Convenzione internazionale dell'ONU sui Diritti economici, sociali e culturali", 1966;
- Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2 - 3 - 32).

Il presente regolamento, adottato dall'IdO-Istituto di Ortofonologia (centro non residenziale ex art.26 L.833/1978 accreditato con il S.S.N.) è conforme allo schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici e sanitari" di cui al D.P.C.M. del 19 maggio 1995.

### I DIRITTI

1. Il paziente-utente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana, della libertà della persona e delle proprie convinzioni etiche valoriali e delle credenze religiose.
2. Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura socio-sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
3. Il paziente ha diritto di ottenere, dall'operatore socio-sanitario che lo segue, informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
4. Il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto alle terapie od interventi. Ove il terapeuta raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta (come nell'età evolutiva), la stessa dovrà essere fornita ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria, salvo espresso diniego del paziente adulto.
5. Il paziente ha altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al punto precedente.
6. Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardino, rimangano segreti.
7. Il paziente ha diritto di proporre, esposti per iscritto e in forma non anonima, alle segreterie delle sedi note, segnalazioni e suggerimenti che debbono essere esaminati dalla Direzione. Trascorso un lasso di tempo utile per acquisire gli elementi del caso (entro i 30 giorni lavorativi successivi), il paziente viene tempestivamente informato sull'esito di tale valutazione.
8. Il paziente ha il diritto di conoscere la presente Carta.

## I DOVERI

1. Il paziente-utente, quando accede ad una struttura operativa dell'IdO-Istituto di Ortofonologia, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti-pazienti, con la volontà di collaborare con il personale medico, psicologico, tecnico-riabilitativo e con la direzione della sede in cui si trova.
2. L'accesso in una struttura socio-sanitaria esprime da parte del paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale della azienda, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
3. L'utente o il suo familiare in caso di soggetti in età evolutiva, all'atto della presa in carico, è tenuto a compilare la scheda anagrafica, a consegnare la prescrizione del medico, a dichiarare di non essere in carico presso nessun altro centro di riabilitazione. Il genitore, qualora il progetto riabilitativo preveda la sua partecipazione, è tenuto a collaborare nelle forme indicate.
4. È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
5. I genitori sono tenuti a mantenere un comportamento di decoro, loro e dei loro bambini, nei luoghi di aggregazione rispettando gli altri utenti e gli operatori.
6. Il paziente e i genitori sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture.
7. Il personale socio-sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del centro ed il benessere del paziente.
8. Il paziente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.
9. Chiunque si trovi in una struttura dell'IdO-Istituto di Ortofonologia è chiamato al rispetto degli orari stabiliti dalla Direzione, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale-terapeutica. Il paziente che non possa essere presente alla terapia nei giorni ed ora concordati per cause esterne al Centro, deve darne avviso almeno 24 ore prima salvo motivi insorti in modo inaspettato.
10. Secondo le indicazioni regionali, nel regime non residenziale in caso di assenza prolungata (maggiore di sette giorni continuativi) e non giustificata, il paziente dovrà essere dimesso e sostituito con un altro paziente. Le certificazioni giustificative delle assenze dovute a motivi di salute sono pertanto sempre necessarie per assenze maggiori di tale periodo. L'utente è tenuto a consegnare l'eventuale copia del foglio di ricovero in caso di ricovero ospedaliero.

## Obiettivi

L'IdO-Istituto di Ortofonia garantisce a tutti i suoi Utenti:

- Chiara e puntuale informazione sulle prestazioni erogabili e le procedure di accesso;
- Contenimento dei tempi di attesa per l'accesso alle prestazioni;
- Chiara e puntuale informazione circa i percorsi formativi attivati e loro modalità di accesso;
- Chiara e puntuale informazione circa le attività di ricerca e diffusione dei propri studi anche verso gli Utenti istituzionali;
- Coerenza dei processi e competenza del personale.

## Standard

Per la verifica per il rispetto degli standard di qualità, sono utilizzati, in maniera non esclusiva, i seguenti strumenti:

- Somministrazione di Questionari di gradimento agli Utenti al fine di una rilevazione del grado di soddisfazione circa il servizio offerto;
- Rilevazione del rispetto dei tempi di attesa;
- Verifica delle competenze e programmazione della formazione/addestramento del personale;
- Rilievo e gestione delle segnalazioni

L'IdO-Istituto di Ortofonia, che ha redatto il proprio Sistema di Gestione della Qualità -certificato dal CSQ- rispettando la norma UNI EN ISO 9001, si impegna a mantenere operativi programmi di miglioramento continuo delle modalità di erogazione delle proprie prestazioni.

## Politica della Qualità

La politica di riferimento per una gestione secondo criteri di eticità, a garanzia dell'erogazione di assistenza sanitaria nel rispetto di norme legali, etiche, finanziarie e commerciali e a tutela del paziente e dei suoi diritti, ha l'obiettivo principale di massimizzare la soddisfazione della propria clientela:

- erogando i servizi di propria competenza in maniera professionale, impegnandosi a fornire ai Clienti, oltre a quanto previsto dai requisiti applicabili, anche una accoglienza ed una guida preziosa nell'affrontare le proprie difficoltà;
- comunicando ai propri Clienti con la massima chiarezza la gamma dei servizi e delle condizioni offerte e le modalità di accesso agli stessi;
- promuovendo le azioni necessarie a prevenire il verificarsi di comportamenti che non soddisfano i requisiti richiesti (non conformità) che possono inficiare la qualità dei servizi offerti;
- monitorando costantemente il sistema di gestione aziendale nella sua complessità, impegnandosi al fine di un suo continuo miglioramento, facendo interagire ed integrare tutte le energie necessarie ad offrire un servizio unico;
- verificando con continuità e sensibilità il grado di soddisfazione dei propri Clienti realizzando le più opportune misure correttive per raggiungere tale scopo;
- assicurare la competenza, la consapevolezza e la formazione continua del proprio personale.