



CARTA DEI SERVIZI 2022

PERSONALE DELLA STRUTTURA

PRESIDENTE

DOTT.SSA ANNA MARIA PENTERIANI

DIRETTORE SANITARIO

DOTT.SSA MARINA PAGLIARINI

REFERENTE NEUROPSICHIATRIA INFANTILE

DOTT.SSA MARINA PAGLIARINI

REFERENTE ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

DOTT. LUCA SATURNINO

REFERENTE RIABILITAZIONE CARDIO-RESPIRATORIA

DOTT. ANDREA BERRAFATO

RESPONSABILE QUALITA'

SIG.RA ANNARITA SAGRAZZINI

MISSION

Arcobaleno '85 è il **Centro di Fisioterapia e Riabilitazione** nel cuore del **quartiere Trieste a Roma**.

Un **team di professionisti della salute** esperti, preparati e aggiornati che prendono in cura la persona e non solo una patologia.

Da un gruppo di terapisti appassionate e decise a realizzare un progetto di **riabilitazione di ottimo livello a Roma** lavorando in qualità, nasce nel 1985 la Cooperativa Arcobaleno 85, che in oltre 30 anni di percorso ha visto aumentare la struttura, le competenze, le specializzazioni e il numero di professionisti coinvolti nelle più efficaci ed evolute soluzioni **nel campo della fisioterapia e della riabilitazione**.

Oggi il Centro Fisioterapico e Riabilitativo Polivalente Arcobaleno 85 è in grado di offrire una esperienza ed una professionalità consolidata nella **cura della persona adulta e del bambino**, frutto di oltre 30 anni di lavoro, studio e ricerca.

La persona con un problema, piccolo o grande che sia, viene presa in carico dal team ed accompagnata nel percorso di cura con la massima attenzione, ponendo al centro del lavoro l'individuo nella sua globalità.

Per migliorare la vostra salute ed il vostro benessere, per curare le più svariate patologie, gli specialisti di Arcobaleno 85, utilizzando conoscenze e **tecniche innovative di fisioterapia e riabilitazione** saranno al vostro fianco per individuare le più adeguate strategie di intervento **per risolvere il vostro problema**.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Le attività di riabilitazione eseguite da **Arcobaleno '85**, possono essere riassunte in riabilitazione privata per il recupero funzionale e sociale di soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali dipendenti da qualsiasi causa, tale riabilitazione viene svolta sia presso il Centro che a domicilio o presso strutture di ricovero.

Tali attività sono eseguite nella sede del Centro **Arcobaleno '85**: Via Asmara, 50, in Roma.

- RIABILITAZIONE NEUROLOGICA
- RIABILITAZIONE ORTOPEDICA e/o POST-TRAUMATICA
- RIABILITAZIONE REUMATOLOGICA
- RIABILITAZIONE RESPIRATORIA
- RIABILITAZIONE CARDIOVASCOLARE
- RIABILITAZIONE SPORTIVA
- RIABILITAZIONE TEMPORO-MANDIBOLARE
- RIABILITAZIONE VASCOLARE
- RIABILITAZIONE NEURO-PSICOMOTORIA DELL'ETA' EVOLUTIVA
- LOGOPEDIA

La **riabilitazione neurologica** investe un campo di conoscenze e patologie in continua evoluzione.

Il morbo di Parkinson, ictus, sclerosi multipla e patologie neuromotorie sono solo esempi di malattie che portano a gravi disabilità e problematiche familiari.

D'altro canto gli studi su queste malattie portano quasi ogni giorno novità sulla possibile cura ed evoluzione. La fisioterapia accompagna il paziente e lo sostiene in accordo con le più recenti conoscenze scientifiche e mettendo al centro dell'intervento le reali esigenze del paziente, avvalendosi di tutte le professionalità e tecniche utili a questo scopo. Fisioterapista, logopedista, psicologo, lavorano in accordo per trovare le migliori strategie utili ad accompagnare chi è colpito da patologia neurologica nel suo cammino.

Nel campo della **riabilitazione ortopedica** la fisioterapia ha le sue radici.

Sicuramente è il settore riabilitativo in cui il fisioterapista ha a disposizione il maggior numero di tecniche e di apparecchiature.

Solo la sapiente miscela di conoscenze ed esperienze in accordo con il medico di riferimento garantiscono la migliore cura per il paziente.

Nel nostro centro è possibile avvalersi di professionisti aggiornati sulle tecniche più efficaci e comprovate scientificamente mirate a curare il dolore, mantenere lo stato di benessere e recuperare la migliore performance motoria.

La fisioterapia per la riabilitazione respiratoria, nata presso il Brompton Hospital di Londra intorno agli anni trenta in seguito alle esigenze della chirurgia toracica, riveste oggi una particolare importanza nella prevenzione, terapia e riabilitazione delle malattie dell'apparato respiratorio con lo scopo di:

- valutazione e monitoraggio del danno funzionale respiratorio
- riduzione della compromissione fisica e psicologica
- incremento della performance fisica e mentale
- reinserimento sociale

Nel corso degli ultimi decenni molteplici fattori hanno stimolato la ricerca di nuove strategie riabilitative sulla base del miglioramento delle conoscenze di fisiologia respiratoria e sul progresso tecnologico, attualmente la riabilitazione respiratoria ha sviluppato tecniche di valutazione proprie che rendono la sua applicazione clinica sempre meno empirica in virtù di una medicina basata sull'evidenza.

Si è assistito alla nascita della disostruzione nasale ed alla nascita e diffusione di nuove metodiche di disostruzione bronchiale che rendono il paziente autonomo nella gestione del proprio programma di disostruzione bronchiale.

Nei programmi riabilitativi respiratori vengono oggi considerate inoltre una serie di strategie di supporto come l'educazione e l'igiene respiratoria, l'aerosolterapia, l'ossigenoterapia, le tecniche di rilassamento, la rieducazione posturale, l'allenamento all'esercizio fisico, con una valenza riabilitativa globale centrata sul miglioramento della qualità di vita dei pazienti con problemi respiratori.

L'approccio terapeutico viene così centrato sul paziente, personalizzandone le strategie riabilitative nel rispetto delle sue peculiarità individuali e mirato ad ottimizzarne la performance e l'autonomia fisica e sociale, sottolineando la globalità dell'intervento riabilitativo gestito da un team multidisciplinare.

Le aree di intervento sono due:

- Disostruzione delle alte vie respiratorie
- Disostruzione delle basse vie respiratorie

La riabilitazione in neuropsichiatria infantile è un processo complesso che richiede interventi affidati a specialisti del settore in sinergia tra loro:

- neuropsichiatria infantile
- terapeuta della neuropsicomotricità dell'età evolutiva
- fisioterapista specializzato
- logopedista
- terapeuta occupazionale

che devono integrare il loro lavoro per agire al meglio con il bambino.

La terapia deve contrastare gli aspetti evolutivi degli esiti dei deficit, accompagnare la crescita del bambino ricercando la maggiore autonomia psico-fisica e sociale possibile.

Il processo riabilitativo considera il bambino nella sua globalità fisica, mentale, affettiva, relazionale, coinvolgendo la famiglia e la scuola.

Lo strumento privilegiato e riconosciuto come miglior veicolo di apprendimento e comunicazione è il gioco, orientato al problema specifico: in alcuni casi il gioco spontaneo è carente o del tutto assente.

La relazione tra terapeuta e bambino accompagna e favorisce l'evolversi delle strategie di gioco, permettendo l'applicazione del progetto terapeutico, delle tecniche e metodologie più efficaci.

La riabilitazione in questi casi è sempre intesa come un processo globale.

È importante tenere conto della molteplicità delle funzioni alterate : gli aspetti motori influenzano quelli cognitivi e relazionali e viceversa.

Migliorare il benessere psico-fisico del bambino migliora la qualità della vita di relazione e affettiva sia del bambino che della sua famiglia.

La **riabilitazione dell'età evolutiva** comprende tutta una serie di interventi rivolti a bambini e ragazzi tra 0 e 18 anni e investono un ampio gruppo di problematiche:

- **Neurologiche**
- **Ortopediche**
- **Neuro-psico-motorie**
- **Cognitive**
- **Logopediche**
- **Comportamentali**

Gli **interventi riabilitativi devono essere svolti da personale altamente specializzato** sia per il tipo di problematica che per l'età e solitamente sono individuali.

Nelle problematiche ortopediche:

- **Scoliosi**
- **Alterazioni posturali**
- **Piede torto**
- **Plagiocefalia**
- **Torcicollo congenito**

- **Displasia dell'anca**

è fondamentale la diagnosi e il trattamento precoce al fine di garantire il miglior risultato.

Più di ogni altra forma di riabilitazione, la riabilitazione dell'età evolutiva necessita di un approccio multidisciplinare e di un lavoro in equipe, poiché l'obiettivo finale è quello di evitare la strutturazione di situazioni patologiche e promuovere nel bambino e nella sua famiglia la **miglior qualità di vita possibile**.

L'articolazione temporo-mandibolare svolge la funzione di controllare il movimento complesso della mandibola, la **riabilitazione temporo-mandibolare** è necessaria quando tale movimento è compromesso.

Una qualsiasi alterazione nei movimenti della mandibola come:

- **Male occlusione**
- **Pre-contatto dentario**
- **Otturazione imperfetta**
- **Bruxismo**

porta ad un danneggiamento di tale articolazione.

I sintomi del problema possono essere:

- **Rumori di "click" percepiti dalle orecchie**
- **Affaticamento dei muscoli masticatori**
- **Dolore alla masticazione**
- **Difficoltà ad aprire completamente la bocca**
- **Fischi e ronzii**

I sintomi generali sono:

- **Cefalea**
- **Vertigini**
- **Dolori al collo**
- **Dolore alla schiena**

Il sesso femminile è molto più colpito di quello maschile, con un rapporto di 8 a 1.

La disfunzione più frequente è la lussazione con perdita dei rapporti tra i capi articolari, la sub-lussazione è un movimento non normale durante la massima apertura che viene riferito

dal paziente come uno scatto o un click.

Tra le altre patologie ricordiamo i fenomeni artrosici che degenerano in dolore profondo.

La soluzione di tutte queste problematiche è delegata all'intervento combinato dello gnatologo, medico odontoiatra che si occupa di occlusione e del **fisioterapista specializzato in rieducazione temporo-mandibolare.**

Tutti gli esercizi riabilitativi sono mirati a diminuire il dolore e a ripristinare la giusta mobilità articolare con la diminuzione dell' edema ove presente; il protocollo riabilitativo inizia con **linfodrenaggio manuale, mobilizzazioni passive dell' articolazione**, poi continua con **esercizi attivi e di propriocezione.**

Alcuni esercizi verranno insegnati al paziente e ricontrollati periodicamente dal fisioterapista.

La **riabilitazione sportiva** rappresenta una terapia mirata alla risoluzione delle patologie traumatiche e acute come:

- **Distorsioni**
- **Fratture**
- **Distrazioni muscolari**

o delle patologie da sovraccarico funzionale come:

- **Tendiniti**
- **Borsiti**

che consenta il ritorno all'attività sportiva dell'atleta in tempi e modi adeguati.

Spesso lo sport non viene considerato nella giusta maniera e spesso si osservano lesioni che potrebbero essere evitate con una giusta e specifica preparazione atletica.

Tuttavia anche l'atleta che pratica sport agonistico è esposto a rischio infortuni che può essere determinato da vari fattori, tra cui **l'attività intensa e ripetitiva, un programma tecnico carente o inadeguato o l'intrinseca potenzialità traumatica di alcune discipline sportive.**

L' intervento sanitario deve essere svolto da una equipe ben coordinata composta da varie figure professionali **medico dello sport, ortopedico, fisioterapista, preparatore atletico** al fine di ottenere una completa guarigione nel più breve tempo possibile, senza rischio di ricadute.

Il percorso riabilitativo finisce con la riatletizzazione, durante la quale l'atleta effettua allenamenti differenziati necessari al completo recupero del gesto atletico.

Negli ultimi anni c'è stato un interesse crescente per la prevenzione e la cura delle malattie vascolari.

Tali patologie necessitano non solo dell'intervento medico e farmacologico ma anche dell'indispensabile supporto manuale del fisioterapista specializzato in **riabilitazione linfatica e vascolare** che integra le varie terapie manuali di drenaggio e bendaggio per migliorare la qualità della vita del paziente.

Importante è creare intorno al paziente **un'equipe** formata dal **medico vascolare**, dall'**angiologo** e dal **linfologo** che effettuerà le indagini più idonee, dal **fisioterapista** esperto in drenaggio manuale, dal fisioterapista posturale e dal **dietologo**.

E' provata, infatti, la connessione tra postura alterata e patologia venosa, così come non va dimenticato l'aspetto alimentare nella cura e nella prevenzione delle malattie a carico del sistema vascolare.

Nei casi di stasi è consigliato effettuare la riabilitazione vascolare nel periodo precedente i mesi caldi dell'anno per evitare i danni causati dal clima.

In questi casi la cadenza proposta delle terapie è bisettimanale per un periodo variabile a seconda della gravità della disabilità.

Nel caso in cui ci fosse una predisposizione familiare all'insorgenza della malattia venosa, la terapia prevista sarà meno intensa ma costante per tutto l'anno.

Diverso sarà il trattamento del linfedema conseguente a patologie oncologiche per il quale si applicano i criteri previsti dalle linee guida internazionali che mirano al miglioramento della qualità della vita sia dal punto di vista fisico che emotivo.

La **logopedia** si occupa della prevenzione e della **riabilitazione delle patologie che provocano un deficit comunicativo**.

L'individuazione e la soddisfazione del bisogno di benessere nella comunicazione, nel linguaggio e nelle diverse funzioni orali sono le principali aree di intervento logopedico in tutte le fasce d'età: evolutiva, adulta e geriatrica.

Imparare a leggere e scrivere, interagire nuovamente con le persone e le cose, riuscire ad esprimere un gesto d'affetto, cantare senza fatica, stupirsi nel sentire la voce di un familiare, restituire ad un anziano il piacere di raccontare la sua storia, alimentarsi in modo sicuro e gratificante, sono solo alcune delle finalità che il logopedista persegue nell'ottica generale di migliorare la qualità di vita della persona e dei suoi familiari.

Spesso l'intervento avviene all'interno di un'equipe multidisciplinare per rispondere al meglio e tempestivamente alle necessità del caso, secondo un approccio olistico e con un

trattamento personalizzato.

Ambiti di intervento:

- **Afasia**
- **Disfonia**
- **Dislalia**
- **Disturbi dell'apprendimento**
- **Dislessia**
- **Deglutizione atipica**
- **Sordità**
- **Disfluenze**
- **Disartria**

Il **Metodo Pilates** consiste di una serie di **esercizi concepiti per allungare e rinforzare i muscoli** attraverso il controllo del movimento, controllo che avviene attraverso il “powerhouse” che rappresenta il centro del corpo e comprende i muscoli che sono connessi al tronco e cioè: l’addome, i glutei, l’interno coscia e la zona lombare.

I muscoli del powerhouse, ma anche altri gruppi muscolari a seconda delle necessità, saranno così tonificati in breve tempo e con **ottimi e visibili risultati anche dal punto di vista estetico**.

Una serie di grandi e piccoli attrezzi sono stati ideati e brevettati per la corretta esecuzione dei circa **600 esercizi che compongono la tecnica Pilates**.

Ogni esercizio prevede il corretto allineamento della colonna vertebrale in modo che la schiena rimanga sempre protetta.

Acquisirai il completo controllo del tuo corpo e poi, attraverso un’appropriata ripetizione degli esercizi, potrai gradualmente e progressivamente acquisire il ritmo e la coordinazione necessarie a svolgere tutte le tue funzioni con una energia ed una concentrazione nuovi.

Con il Pilates si ottiene rapidamente e senza traumi l’allungamento e la tonificazione muscolare favorendo anche la concentrazione della mente, migliorando di seduta in seduta la coordinazione, l’allineamento e la **consapevolezza del proprio corpo**.

Il **Pilates riabilitativo con grandi attrezzi** può applicarsi con successo anche in riabilitazione sia ortopedica che neurologica sfruttando le caratteristiche specifiche di ogni macchinario.

Il fisioterapista che ha piena conoscenza ed esperienza della tecnica Pilates ha l’opportunità di sviluppare un ragionamento clinico su ogni singola persona.

Con un programma personalizzato si riabilita una funzione deficitaria integrandola nella motricità globale.

Gli esercizi e i macchinari diventano veri strumenti terapeutici che si utilizzano per migliorare:

- **La stabilità della colonna**
- **Migliorare il ritmo respiratorio**
- **Incentivare la propriocettività**
- **Aumentare la concentrazione**
- **Aiutare il controllo motorio**
- **Aiutare la coordinazione**
- **Aiutare la fluidità del movimento**

Gli esercizi possono essere adattati a molte patologie, variando le resistenze ed utilizzando tutti i piani dello spazio.

Il Pilates, disciplina inventata da Joseph Pilates da una commistione di tecniche orientali ed occidentali, consiste in una serie di esercizi concepiti per allungare e rinforzare i muscoli attraverso il controllo del movimento.

Tale controllo avviene grazie al **powerhouse** ovvero il centro del corpo e comprende i muscoli connessi al tronco: **l'addome, i glutei, l'interno coscia, il pavimento pelvico e la zona lombare.**

Il **Pilates in gravidanza** consente in particolar modo di facilitare la percezione del corpo con **movimenti legati alla respirazione**, finalizzati ad alleviare stress fisici e psicologici della gestazione per giungere al parto con una buona preparazione globale.

Anche dopo il parto è consigliato per recuperare la forza fisica.

Gli interventi riabilitativi sono rivolti sia a pazienti adulti che in età pediatrica con sedute terapeutiche individuali o di gruppo secondo un approccio pluridisciplinare che utilizza tecniche riabilitative quali:

- Tecniche di riabilitazione neurologiche e neuro-psicologiche (Vojta, Bobath, Kabat, Perfetti)
- Terapia neuro psicomotoria / Neuropsicologica / Riabilitazione delle funzioni esecutive (Benso/Sabatini)
- Metodiche per la cura delle algie vertebrali: Tecniche posturali (Mezieres, Souchart, Tecniche Propriocettive, Mc Kenzie-Pompages, Tecniche meccaniche Mulligan)
- Ginnastica dolce (Feldenkrais, Stretching, Do-In, Corpo e Coscienza)
- Massoterapia (Massaggio Tradizionale Cinese, Shiatzu, Connettivale)
- Linfodrenaggio manuale (Vodder)
- Rieducazione respiratoria, disostruzione bronchiale, riallenamento allo sforzo, aerosolterapia.

Infine Arcobaleno '85 è in grado di offrire consulenze specialistiche di:
ORTOPEDIA, PEDIATRIA, OMEOPATIA, NEUROPSICHIATRIA INFANTILE.

PRINCIPI FONDAMENTALI

UGUAGLIANZA

Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari. Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di handicap fisiche e mentali.

IMPARZIALITA'

Arcobaleno '85 si ispira a criteri di imparzialità, giustizia e obiettività. Ad ogni Cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la Sua dignità.

PARTECIPAZIONE

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del soggetto erogatore. Tale diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 Agosto 1990, n. 241. L'utente può presentare memorie, documenti ed osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la Qualità del servizio reso.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'attività di **Arcobaleno '85** è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute degli Utenti nonché ad un continuo miglioramento della qualità e sicurezza dei servizi offerti e delle cure prestate.

In riferimento ai principi fondamentali sopra riportati, **Arcobaleno '85** si impegna a garantire che:

- Non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti, Collaboratori e Consulenti, comportamenti discriminatori che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi;
- Le informazioni di carattere personale degli Utenti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, siano trattate nel rispetto del diritto alla privacy.

Tutti i dipendenti, collaboratori e consulenti di **Arcobaleno '85** sono tenuti a fornire agli Utenti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla diagnosi della malattia e ai protocolli clinici e riabilitativi proposti.

In tal modo viene garantito un processo di decisione e scelta consapevole da parte della persona, che si concretizza nel cosiddetto "consenso informato".

La necessità di ottenere dall'utente il consenso a compiere un determinato trattamento rappresenta non solo un principio sancito dalla Legge, ma anche un elemento etico fondamentale nel rapporto tra Utente e personale. Con la sottoscrizione del consenso la persona decide in piena autonomia se sottoporsi o meno al trattamento proposto a seguito

della piena comprensione della diagnosi, dello scopo del trattamento, degli eventuali rischi ad esso associati e delle possibili alternative.

LA PRENOTAZIONE DEI TRATTAMENTI

Per la prenotazione dei trattamenti l'utente contatta, direttamente o telefonicamente, **Arcobaleno '85** o direttamente la Fisioterapista. La Segreteria valuta se trattasi di richiesta di prima visita o se l'utente è conosciuto. Nel primo caso, sulla base delle disponibilità fornite dai Terapisti, dalle preferenze espresse dall'utente, si controlla la disponibilità dello studio, e si fissa l'appuntamento associando utente e Terapista.

Registrata la richiesta di appuntamento, viene comunicato l'appuntamento al Terapista, lo conferma all'utente ed effettua la registrazione sul modello Programma settimanale.

Se trattasi di prima visita la Segreteria registra nel modello Richiesta prestazione i seguenti dati:

- dati anagrafici utente;
- diagnosi;
- recapiti telefonici;
- orario di preferenza.

Sulla base del programma fornito dai terapisti e valutando le preferenze espresse dall'utente, la Segreteria contatta il Terapista e successivamente l'utente per la conferma dell'appuntamento.

MODALITA' RICHIESTA CARTELLA CLINICA

L'utente ha diritto alla fotocopia della propria cartella clinica. Il rilascio delle cartelle cliniche avviene in via ordinaria entro 10 giorni dalla richiesta.

La richiesta può essere effettuata al termine del trattamento, presso la Segreteria e con annesso rilascio del documento di riconoscimento del richiedente in corso di validità.

GIORNI E ORARI DEL CENTRO

Arcobaleno '85 svolge i servizi riabilitativi dal Lun. al Ven. dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Per informazioni o prenotazioni contattaci al numero 06-86219112, dal Lun. al Giov. dalle ore 8.45 alle 19.30, ed il Ven. dalle 8.45 alle 19.00.

Mail: segreteria@arcobaleno85.it

Per quanto riguarda le tariffe del Centro si invita a contattare direttamente il personale di Segreteria, al numero sopra riportato o via mail o recandosi presso il Centro.

MODALITA' PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Per i nuovi utenti, il primo mese di terapia viene pagata la prestazione di volta in volta e poi dai mesi successivi i pagamenti diventano mensili.

Per gli utenti storici si effettua invio di fatture mensili e i pagamenti avvengono tramite IBAN del Centro attraverso bonifici.

POLITICA DI QUALITÀ

Le prestazioni erogate da **Arcobaleno '85** sono caratterizzate dal perseguimento della qualità del servizio erogato ai pazienti, per garantire livelli di eccellenza delle prestazioni, ponendo al centro della propria attività il paziente e il suo stato di salute, nel rispetto della dignità e della privacy, con l'attenzione umana e la competenza professionale necessarie a soddisfare ogni esigenza.

La Presidenza del Centro Arcobaleno '85 ha istituito, mantiene e documenta un Sistema di Gestione Qualità, che garantisca il perseguimento costante del miglioramento del servizio. L'applicazione di procedure e istruzioni, redatte e valutate con il coinvolgimento professionale di tutto l'organico, garantisce la soddisfazione dei pazienti e del personale coinvolto nell'erogazione del servizio.

Accanto allo scopo primario tendente all'informazione sull'andamento terapeutico e ai suoi risultati si persegue quello, altrettanto importante, di coinvolgere i familiari nel processo riabilitativo spiegando loro anche le tecniche riabilitative e indicando strumenti di intervento educativo per gestire situazioni problematiche. La collaborazione con la famiglia è necessaria per sostenere e consolidare le acquisizioni – counseling terapeutico soprattutto nei bambini e adolescenti.

Pertanto le attività del Centro sono finalizzate a garantire:

1. il massimo recupero possibile delle funzioni lese, curando la disabilità e prevedendo le menomazioni secondarie al fine di contenere o evitare l'handicap e consentire una migliore qualità di vita;
2. l'uniformità di accesso ai servizi;
3. la qualità organizzativa e la qualità tecnica degli interventi assistenziali;
4. la sicurezza degli operatori e degli utenti;
5. la valorizzazione professionale;
6. i diritti, i valori etico-religiosi e la soddisfazione degli utenti.

Per adempiere agli obiettivi prefissati occorre:

- assicurare che il personale interno ed esterno possieda le necessarie informazioni, qualifiche, esperienze ed addestramento, per eseguire i propri compiti in modo soddisfacente;
- assicurare che le organizzazioni esterne siano state qualificate;
- individuare, registrare e risolvere le non conformità, secondo apposite procedure formalizzate;
- attivare programmi orientati allo sviluppo dell'appropriatezza clinico-organizzativa, attraverso l'aggiornamento professionale e la formazione;

- assicurare l'impiego del feedback di precedenti esperienze per migliorare continuamente il Sistema per la Gestione della Qualità.

La Presidenza del Centro con il Consiglio di Amministrazione provvede quindi alla definizione delle politiche complessive, definisce i campi prioritari di intervento, i metodi da adottare per raggiungere gli obiettivi e li esplicita alle unità operative.

Gli obiettivi, i tempi per il loro raggiungimento e quelli per la verifica, sono negoziati con i responsabili di tutte le strutture coinvolte e, laddove previsto, concertati con le istituzioni locali, e definiti attraverso la consultazione delle organizzazioni sindacali delle rappresentanze degli utenti e degli organismi di volontariato interessati

A tal fine è stata istituita un'unità interna, dipendente direttamente dalla Presidenza, con la responsabilità di stabilire, sviluppare e controllare che venga applicato in modo coerente, il Sistema di Gestione per la Qualità, così come descritto nel presente documento.

Il Responsabile di tale unità è il Responsabile Qualità. Egli ha l'autorità conferitagli dalla Presidenza e la libertà organizzativa per individuare ed identificare i problemi relativi alla qualità, misurare gli scostamenti, raccomandare e suggerire soluzioni, controllandone la corretta applicazione.

Ai referenti del Centro è demandata la responsabilità dell'implementazione e dell'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità, essi sono tenuti a diffondere i principi contenuti nel presente Documento ed a comunicare la politica per la qualità al personale.