

IDEA  
PRISMA  
82

Cooperativa Sociale  
via Ida Baccini, 80 - 00137 Roma  
tel. 0687201072/3 - fax 0687201033  
www.ideaprisma.it - email coop@ideaprisma.it



# Carta dei Servizi

## CENTRO TANGRAM

### Idea Prisma 82 Cooperativa Sociale



Accreditato SSR  
Decreto Commissario ad Acta Regione  
Lazio N. U00097 del 30 marzo 2016  
(ex art. 26 L. 833/1978)

## La nostra Mission

La **Mission** di Idea Prisma 82 Cooperativa Sociale, alla quale appartiene il Centro Tangram, è quella di favorire l'inclusione nel tessuto sociale delle persone che presentano problematiche di tipo psicologico, psichiatrico, di disabilità psichica e fisica, delle persone a rischio di emarginazione e/o esclusione sociale e dei minori che hanno bisogno di essere accompagnati nel loro percorso di crescita. L'impegno della cooperativa è volto a favorire la promozione della salute, dell'agio, del benessere e delle pari opportunità.

I nostri interventi sono finalizzati a:

- consolidare e sviluppare tutte le potenzialità dell'individuo, anche attraverso l'attivazione delle risorse ambientali e di rete;
- migliorare la qualità della vita dell'utente sul piano psicologico, fisico, funzionale e sociale;
- migliorare l'autonomia della persona nella sua globalità nei diversi cicli della vita sociale;
- costruire contesti solidali ed includenti, per la tutela dei diritti delle persone socialmente più fragili;
- sviluppare percorsi educativi per la promozione di una cultura capace di contrastare ogni tipo di violenza di genere.

Per il raggiungimento di tale scopo, la Cooperativa opera con un approccio teso ad integrare la dimensione tecnica con quella etica, attraverso le attività di riabilitazione, educazione, facilitazione e sostegno psico-sociale, accoglienza, inclusione, coadiuvate da ricerca, studio e sperimentazione.

La Mission e i nostri valori sono parte integrante del nostro modo di essere impresa sociale.

Roma, 06 aprile 2024

Il Presidente CdA

Dr.ssa Carla Patrizi

## Sommario

<b>LA NOSTRA MISSION</b>	<b>2</b>
<b>COS'È LA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>3</b>
<b>LA NOSTRA POLITICA PER LA QUALITÀ</b>	<b>5</b>
<b>CHI SIAMO</b>	<b>6</b>
ORGANIGRAMMA GENERALE DELLA NOSTRA IMPRESA SOCIALE	7
COSA FACCIAMO	8
COLLABORAZIONI E RICERCHE	9
<b>PROTEZIONE DEI DATI</b>	<b>10</b>
<b>SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO</b>	<b>10</b>
<b>IL CENTRO TANGRAM</b>	<b>11</b>
ORGANIGRAMMA DEL CENTRO TANGRAM	11
SERVIZIO DI RIABILITAZIONE: MODALITÀ DI ACCESSO	13
TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI EROGATI	13
LE FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE	15
LA PRESA IN CARICO E LA REALIZZAZIONE DEL PERCORSO RIABILITATIVO	16
L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	17
L'ATTIVITÀ DI MENSA	18
PROCEDURE COVID-19	18
LA GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA	19
IL COMITATO FAMIGLIE UTENTI	19
LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI: RECLAMI, OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI	20
STANDARD DI QUALITÀ ED IMPEGNI	21
INFORMAZIONI E INDIRIZZI UTILI	22

## Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, per il settore sanitario, si ispira allo schema di riferimento adottato con il Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 19 maggio 1995.

La Carta dei Servizi, per le strutture sanitarie, è uno strumento di tutela dei diritti alla salute ed ha lo scopo di fornire ad utenti e famiglie (e più in generale a tutti i cittadini o gli enti interessati) informazioni chiare sui servizi e sulle prestazioni che il Centro Tangram è in grado di offrire.

La Carta è perciò essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti. I principi fondamentali garantiti nell'erogazione dei Servizi del Centro Tangram, in coerenza con quanto previsto dalle leggi e dalle normative vigenti, sono i seguenti:

**Eguaglianza:** i nostri servizi sono erogati con regole uguali per tutti: le nostre attività sono svolte senza distinzioni basate su sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione o opinioni politiche, ma garantiamo il diritto alla differenza, con trattamenti che tengono conto dell'unicità della persona e dei suoi bisogni.

**Imparzialità:** gli operatori della Cooperativa hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Inoltre, il personale si impegna a tenere sempre comportamenti che non inducano in stato di soggezione l'utente e a rispettare altresì le sue *convinzioni religiose, etiche e politiche* secondo i principi della pari dignità umana.

**Continuità:** il Centro Tangram garantisce l'erogazione dei suoi servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, in conformità con quanto definito da norme e regolamenti nazionali e regionali. In caso di funzionamento irregolare o di situazioni di emergenza vengono adottate tutte le misure necessarie a prevenire e limitare l'eventuale disagio arrecato agli utenti.

**Libertà di scelta:** l'utente, nei limiti oggettivi dell'organizzazione dei servizi sanitari e, conformemente alla normativa vigente, ha diritto di scegliere tra le diverse strutture sanitarie e riabilitative esistenti nell'ambito territoriale di competenza in grado di fornire le prestazioni richieste.

**Partecipazione:** l'utente ha diritto ad essere coinvolto ed informato in modo chiaro e completo sulle prestazioni disponibili, sulle condizioni, criteri e requisiti di accesso, sulle modalità di erogazione delle prestazioni, sulle possibilità di scelta esistenti, sul proprio progetto individuale, sugli eventuali successivi aggiornamenti, sul tipo di trattamento e su eventuali rischi ad esso legati, sulla sua durata e sulle metodologie utilizzate; nonché sui compiti e responsabilità del personale sanitario, sociale ed amministrativo, in relazione alle funzioni ad esso attribuite nell'ambito del servizio.

**Riservatezza:** tutti gli Operatori sono tenuti al rispetto della riservatezza sui dati personali dell'utente e della sua famiglia. I dati relativi agli utenti sono accessibili esclusivamente al

personale autorizzato ed appositamente istruito.

**Reclami:** l'utente ha diritto di presentare reclami che devono essere tempestivamente esaminati ed essere informato sull'esito degli stessi. Analogamente ha diritto di formulare suggerimenti e osservazioni utili al miglioramento della qualità del Servizio (vedi *Gestione Reclami, Osservazioni e Suggerimenti*).

**Efficienza ed Efficacia:** l'utente ha diritto ad un Servizio efficiente ed efficace, gestito attraverso la pianificazione di risorse umane e materiali, organizzative e formative e l'adozione di opportuni strumenti di monitoraggio; ha inoltre diritto ad essere informato sugli standard di qualità definiti dal Centro Tangram.

## La nostra Politica per la Qualità

Flessibilità, etica ed integrazione, uniti alla professionalità, alla cura della persona nella sua globalità ed all'attenzione al benessere delle persone che lavorano con noi sono i nostri obiettivi per poter fornire servizi di qualità, utili, efficaci, sicuri ed economicamente sostenibili. Con questa premessa, che è parte integrante del nostro modo di essere impresa sociale, gli impegni che ci assumiamo sono i seguenti:

- Realizzare ed assicurare ai nostri utenti ed alle loro famiglie la qualità dei nostri servizi in misura proporzionata ai bisogni ed alle aspettative che siamo chiamati a soddisfare, garantendo una informazione chiara e comprensibile sui possibili rischi, esiti e risultati, la condivisione dei percorsi proposti e la massima soddisfazione, nel rispetto dei requisiti richiesti dalla normativa nazionale e regionale.
- Sviluppare servizi riabilitativi, sociali, educativi, assistenziali e percorsi di inclusione, pensati e realizzati seguendo le migliori metodologie scientifiche disponibili per dare risposta alle necessità dell'assistito, per anticiparne le aspettative, per fornire cure e assistenza appropriate e per promuovere il benessere e la salute dell'assistito.
- Assicurare un alto livello di soddisfazione di tutto il personale attraverso l'adozione di politiche gestionali e strategiche mirate alla ricerca della massima lealtà e senso di

responsabilità, incoraggiando il personale ed il management affinché possa migliorare la propria formazione, la professionalità e l'autonomia e possa quindi sviluppare al meglio le proprie competenze tecniche, scientifiche, relazionali ed organizzative.

- Adottare politiche gestionali e strategiche mirate alla ricerca della massima lealtà e senso di responsabilità, incoraggiando il personale ed il management affinché possa migliorare la propria professionalità e autonomia e possa quindi sviluppare al meglio le proprie competenze tecniche, scientifiche, relazionali ed organizzative.
- Mantenere e migliorare il Sistema di Gestione integrato per la qualità e la sicurezza sul lavoro quale strumento per realizzare gli obiettivi, rispettare gli impegni assunti, promuovere il miglioramento continuo della salute e del benessere dei lavoratori, garantire il rispetto dei requisiti impliciti, espliciti e cogenti per i servizi forniti.

---

## Chi siamo

Il Centro Tangram è gestito da Idea Prisma 82 Cooperativa Sociale

L'immagine del "prisma" rappresenta l'insieme dei servizi e delle attività di ricerca e sperimentazione che la Cooperativa voleva sviluppare e che nel tempo sta realizzando.

Idea Prisma 82 lavora da oltre 40 anni nell'ambito della prevenzione, cura e riabilitazione del disagio psico-fisico e sociale.

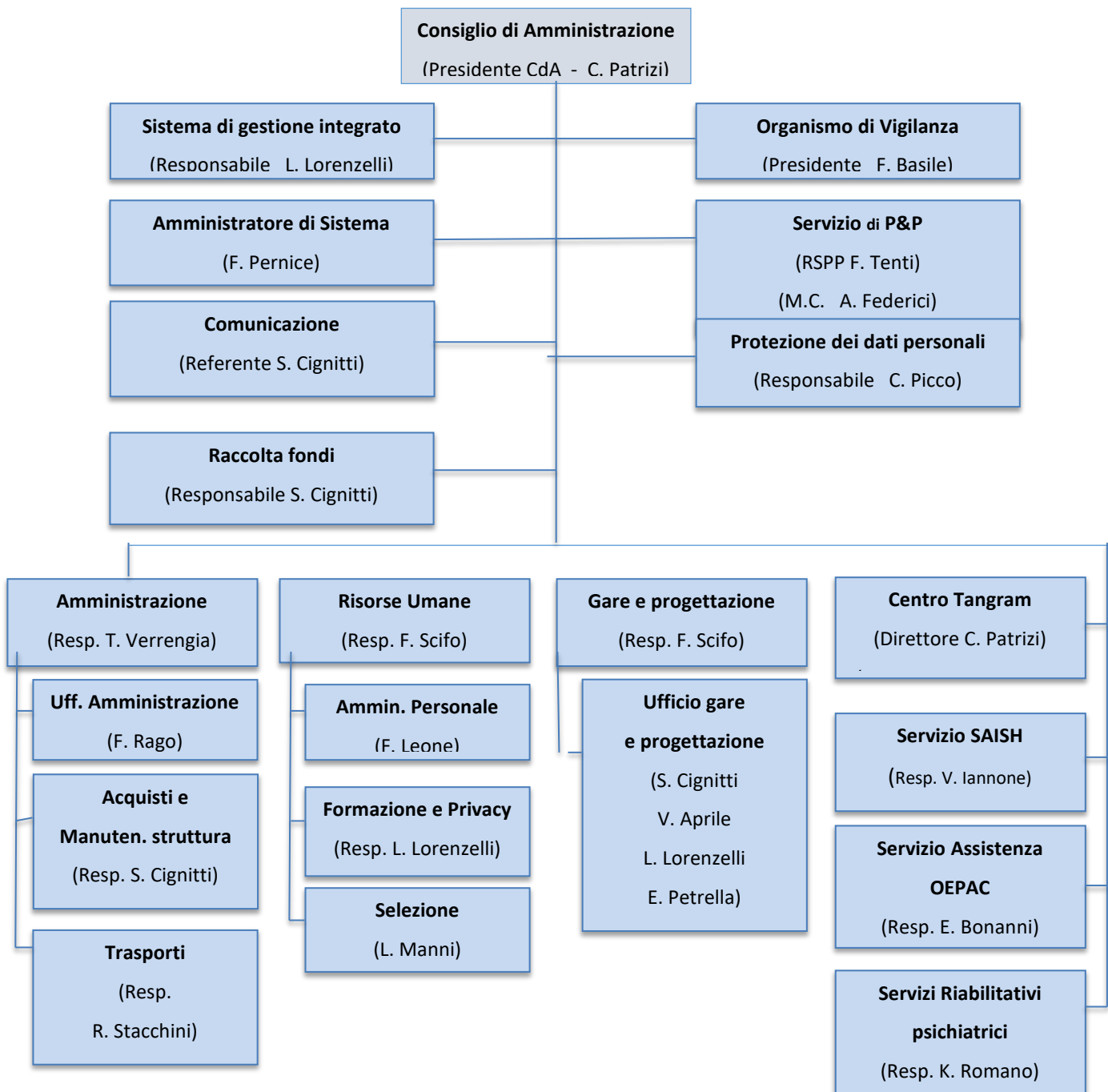
Nata ad opera di un gruppo di psicologi, che lavoravano come volontari nei servizi territoriali psichiatrici, si è sviluppata negli anni operando in più settori di intervento da quello sociale a quello sanitario.

La Cooperativa ha sempre cercato un continuo aggiornamento professionale dei suoi operatori, sia attraverso le singole specializzazioni individuali, che attraverso l'organizzazione di convegni, seminari, corsi e progetti che mantengono vivo al suo interno il dibattito scientifico.

L'esperienza accumulata nella gestione dei servizi sociali e sanitari, la proficua collaborazione con i genitori degli utenti organizzati nell'Associazione AVIM, l'organizzazione d'attività sperimentali ed innovative, hanno determinato la nascita, nel 1994, del Centro Tangram.

Il Centro Tangram è autorizzato con Decreto del Commissario ad Acta n° U00097 del 30.03.16 per l'erogazione di servizi di riabilitazione per il recupero funzionale e sociale di soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali, dipendenti da qualunque causa, di ogni fascia di età di entrambi i sessi.

**Organigramma generale della nostra impresa sociale**



## Cosa facciamo

I nostri principali servizi sia in ambito sanitario che in ambito sociosanitario ed educativo.

### **AREA SANITARIA:**

#### Servizi rivolti a persone con disabilità:

- *Centro Tangram*: struttura accreditata presso la Regione Lazio specializzata nella riabilitazione dall'età evolutiva all'età adulta

#### Servizi rivolti a persone con disagio psichico

- *Servizio di riabilitazione psico sociale*

### **AREA SOCIO SANITARIA E EDUCATIVA**

#### Servizi rivolti a persone con disabilità:

- *Servizio per l'Autonomia e l'Integrazione Sociale della persona disabile (SAISH)*
- *Servizio educativo per il diritto allo studio, all'autonomia e all'inclusione scolastica degli alunni e delle alunne con disabilità (OEPAC)*
- *Servizio di Assistenza Specialistica allievi dell'ELIS e del CIOFS FP LAZIO*
- *Polo Lumière*
- *Progetto "Dopo di noi"*
- *Interventi professionali domiciliari/prestazioni integrative Home Care Premium*
- *Soggiorni estivi*

#### Servizi rivolti a persone con disagio psichico:

- *Centri Diurni*
- *Soggiorni estivi*

#### Servizi rivolti a minori:

- *Servizio per l'Integrazione e il Sostegno ai Minori in Famiglia – SISMIFF*

#### Servizi rivolti a cittadini immigrati:

- *Accoglienza diffusa SAI – Sistema Accoglienza e Integrazione per richiedenti asilo e status di rifugiato (ex SPRAR)*



- Servizi rivolti alla cittadinanza:
- Progetto *La Porta Accanto*

#### AREA FORMAZIONE

- *Provider ECM – Formazione Continua in Medicina*

#### SERVIZI PRIVATI

- *Terapia riabilitativa*
- *Psicoterapie*
- *Assistenza Domiciliare per persone disabili, utenza psichiatrica, minori e anziani*
- *Educazione allo studio*

### **Collaborazioni e ricerche**

Idea Prisma 82 Cooperativa Sociale:

- ✓ aderisce alla Legacoop Nazionale, alla Federazione degli Organismi di Riabilitazione (FOAI) e alla Federazione Italiana Sport Disabili (FISD);
- ✓ è iscritta al Registro Enti e Associazioni che svolgono attività a favore degli Immigrati Direzione Generale Immigrazione Ministero dell'Interno;
- ✓ è socia ASGI (Associazione per gli studi giuridici sull'immigrazione);
- ✓ è membro attivo della Consulta per i problemi dei cittadini con disabilità del Municipio Roma III Montesacro;
- ✓ partecipa attivamente ai tavoli di co-progettazione per la formulazione del Piano Sociale di Zona municipale e comunale;
- ✓ contribuisce alla realizzazione di progetti nati nell'alveo delle leggi 285/97e 328/00;
- ✓ collabora attivamente con il Comitato famiglie utenti (CFU) del Centro Riabilitativo Tangram;
- ✓ collabora con il Centro CREA di Firenze su Progetti di Ricerca scientifica rivolti al miglioramento della Qualità della vita delle persone con disabilità intellettiva;
- ✓ è componente di una Rete di Cooperative Sociali denominata "InnovaInRete" che ha la finalità di favorire l'innovazione dei servizi e di promuovere la presa in carico integrata dei bisogni delle persone e delle famiglie;
- ✓ organizza periodicamente convegni, incontri, mostre e manifestazioni sociali, culturali e scientifiche;
- ✓ ha attivato nel corso degli anni una fitta rete di collaborazioni con i Servizi Pubblici, con le Scuole, le Università, gli Enti di Formazione, le Cooperative e le Associazioni sociali,

culturali e sportive.

## La protezione dei dati personali

La politica per la protezione dei dati personali adottata dal Centro Tangram in conformità al Regolamento Europeo 679/2016 ha l'obiettivo di proteggere i dati personali da tutte le minacce, siano esse organizzative o tecnologiche, interne o esterne, accidentali o intenzionali.

Il Centro Tangram raccoglie e tratta i dati personali degli utenti e dei loro famigliari al fine di provvedere alle necessità di cura e di gestione. Alcuni dati vengono anche trasmessi all'ASL di competenza e alla Regione Lazio per ottemperare agli obblighi di legge. I dati relativi alla salute dell'utente sono oggetto di comunicazione all'interno del Centro al personale che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione. Tutto il personale sanitario, sociosanitario ed organizzativo è istruito, autorizzato per iscritto e vincolato da clausole di riservatezza a garanzia della privacy dell'utente.

Agli utenti viene assicurato il rispetto della riservatezza durante colloqui, visite mediche e attività riabilitative. Particolare attenzione viene posta dal personale alla salvaguardia della massima dignità durante l'igiene personale e l'assistenza alle funzioni fisiologiche, eseguite sempre in ambienti che garantiscono la tutela della privacy.

## Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro

Per Idea Prisma 82 la gestione e la salvaguardia del benessere, della salute e della sicurezza del personale operante e degli utenti è una priorità irrinunciabile. A tale scopo ha integrato le proprie prassi gestionali ed operative di Gestione per la Qualità secondo la Norma UNI EN ISO 9001 con il modello definito dalla norma UNI EN ISO 45001 "Sistemi di gestione per la Salute e la Sicurezza sul lavoro" implementando un sistema di gestione integrato certificato da SGS – Organismo accreditato presso ACCREDIA.

La struttura è sottoposta a regolari manutenzioni, verifiche periodiche e controlli da parte del Servizio di Prevenzione e Protezione tali da assicurarne l'adeguatezza. Tutto il personale è regolarmente formato ed addestrato sulle procedure di prevenzione e protezione e sottoposto a

sorveglianza sanitaria da parte del Medico Competente. Il Documento di Valutazione dei Rischi è completo ed aggiornato, così come il Piano di Emergenza e sono regolarmente eseguite le prove di evacuazione.

I locali adibiti allo svolgimento delle attività non presentano barriere architettoniche.

I servizi igienici per gli utenti sono attrezzati per i non autosufficienti.

Tutte le attrezzature sanitarie sono controllate ad intervalli regolari e sottoposte, se necessario, a manutenzione periodica.

In relazione all'emergenza epidemiologica da COVID-19, il Centro Tangram:

- ha attivato tutti gli accorgimenti e le misure organizzative necessarie per eliminare e/o minimizzare la diffusione della malattia Covid-19 ed ottenere condizioni di lavoro tali da tutelare la sicurezza e la salute degli utenti e del personale (*Procedura integrativa al Documento di Valutazione dei Rischi - Emergenza COVID – 19*).
- garantisce *formazione/informazione continua* agli operatori dei servizi, agli utenti ed ai loro accompagnatori circa le misure, le procedure e le regole comportamentali adottate per minimizzare i rischi da esposizione al virus, vigilando sul rispetto delle misure adottate da parte di tutti gli interessati.

## Il Centro Tangram

Struttura accreditata presso la Regione Lazio, specializzata nella riabilitazione dall'età evolutiva all'età adulta. In particolare, è deputata alla cura e alla riabilitazione di tutti i disordini dello sviluppo. Eroga prestazioni riabilitative individuali e in piccolo gruppo. Gli interventi hanno l'obiettivo di contrastare gli esiti del deficit, di sostenere il raggiungimento dei livelli massimi di

autonomia fisica, psichica e sociale, di promuovere il benessere e la più ampia espressione della vita relazionale e affettiva.

Il Centro Tangram svolge i suoi programmi riabilitativi sia all'interno che all'esterno della struttura, secondo un'ottica di intervento che considera il Centro riabilitativo "un luogo aperto della cura".

Il *Direttore del Centro* è Carla Patrizi responsabile, su mandato del CdA della Cooperativa, della gestione strategico-politica e della sua realizzazione operativa; in accordo con il Direttore Sanitario pianifica le attività del Centro.

Il *Direttore Sanitario* è Monica Santacroce responsabile degli aspetti clinico riabilitativi

Il Centro è organizzato in tre Moduli di Servizio:

**1. Centro Diurno:** eroga prestazioni riabilitative a bambini in età prescolare e adulti con modalità di tipo semiresidenziale dal lunedì al venerdì dalle ore 8,15 alle ore 15,35.

*Medico responsabile adulti:* Lucia Sacchetti

*Coordinatori adulti:* Francesca Lezzi e Dominga Carbone Viviani

*Medico responsabile età evolutiva:* M. O. Catapano

*Coordinatore età evolutiva:* G. Iannicari

**2. Ambulatorio Età Evolutiva:** eroga prestazioni riabilitative individuali e di piccolo gruppo a bambini e adolescenti con modalità di tipo non residenziale dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 20,00.

*Medico responsabile Modulo Infanzia (0-12 anni):* M. Olga Catapano

*Medico responsabile Modulo Adolescenti 13-18 anni:* Monica Santacroce

*Medici specialisti:* Barbara Battan

*Coordinatore:* Giovanni Iannicari

**3. Ambulatorio Adulti:** eroga prestazioni riabilitative individuali e di piccolo gruppo a partire dai 18 anni di età con modalità di tipo non residenziale dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 20,00.

*Medico Responsabile:* Lucia Sacchetti

*Coordinatore:* M. Grazia Zoffranieri

*Staff di Coordinamento:* Simona Marra, Luana Savo

Il *Titolare del trattamento dei dati* è Idea Prisma 82 Cooperativa Sociale.

Il *Responsabile protezione dati* è C. Picco mail: [rpd.demetra@gmail.com](mailto:rpd.demetra@gmail.com)

### **Servizio di riabilitazione: modalità di Accesso**

L'accesso degli utenti alle prestazioni erogate in accreditamento regionale è regolato sulla base delle leggi e delle disposizioni vigenti che prevedono la presa in carico globale per patologie complesse.

L'accesso al Centro Tangram può avvenire solo tramite richiesta da parte di medico specialista d'area ed autorizzazione del servizio ASL di residenza del paziente (DPCA n° 319/2015).

La richiesta di accesso al Servizio va effettuata, anche per via telefonica, presso il Coordinamento del relativo modulo.

Alla ricezione della richiesta di accesso al servizio, prima di raccogliere qualunque informazione, l'interessato viene informato sulle modalità e sulle finalità del trattamento dei dati personali. Solo in seguito al consenso esplicito dell'interessato (o di chi ne ha l'autorità) possono essere ricevuti i documenti e i dati necessari per l'analisi di idoneità e l'inserimento in Lista di attesa.

Al richiedente verranno poi comunicati gli orari e i giorni di prenotazione. (Con la ASL RM/1 è stato sottoscritto un Protocollo d'intesa per la costruzione di una LISTA DI ATTESA UNICA, ad oggi non ancora operativa per l'ex RM A). Il richiedente viene messo a conoscenza che in ogni momento tramite e-mail può chiedere informazioni relative alla sua posizione cronologica in Lista di attesa; viene altresì informato dei criteri utilizzati per l'inserimento nel servizio.

All'atto della prima visita medica dovrà essere presentata la documentazione clinica in possesso. Le richieste di trattamento sono inserite nella Lista d'Attesa di ogni modulo di servizio in ordine di arrivo sulla base delle indicazioni della Regione Lazio (decreto n. U00101 del 22.07.20). La valutazione di un nuovo utente viene iniziata ogni volta che si creano le condizioni per un nuovo inserimento; la Direzione Sanitaria in collaborazione con il Medico Responsabile del Servizio seleziona dalla Lista di attesa sulla base dei seguenti criteri:

1. diagnosi utente e figure professionali al momento disponibili
2. età dell'utente e urgenza clinica
3. data della richiesta

Dopo la prima visita medica, accertata l'idoneità all'inserimento, viene effettuata la proposta riabilitativa in termini di tipologia di interventi, giornate, figure professionali responsabili del caso.

### *Tipologia degli interventi erogati*

Centro Diurno	Ambulatorio età evolutiva	Ambulatorio adulti
Visite specialistiche (Neuropsichiatra infantile, Psichiatra, Fisiatra)	Visite specialistiche (Neuropsichiatra infantile, Fisiatra)	Visite specialistiche (Neuropsichiatra infantile, Psichiatra, Fisiatra)
Valutazione	Valutazione	Valutazione
Intervento neuro-motorio	Intervento riabilitativo neuro-motorio	Intervento neuro-motorio
Intervento riabilitativo educativo	Intervento riabilitativo educativo	Intervento riabilitativo educativo
Intervento riabilitativo cognitivo/neuropsicologico	Intervento riabilitativo cognitivo/neuropsicologico	Intervento riabilitativo cognitivo/neuropsicologico
Terapia psicologica/psicoeducativa	Terapia psicologica/psicoeducativa	Terapia psicologica/psicoeducativa
Attività socioeducative	Intervento riabilitativo neuro psicomotorio	
Assistenza di base	Intervento riabilitativo logopedico	

Il Centro Tangram ha adottato una strategia di attività riabilitativa all'interno di contesti con un ***forte contenuto motivazionale***. All'interno di tali opportunità si sono potuti sperimentare autonomia, legittimazione e riconoscimento sociale, nonché condivisione di buone prassi e progettazione in rete. Sono esemplificativi di tale strategia le attività di: teatro, archeologia e sport. Inoltre, il Centro Tangram si è sempre attivato per ***la Promozione della salute*** attraverso percorsi ed iniziative diversificate, in risposta ai bisogni dell'utenza come ad esempio:

- *terapia psicologica* per gli utenti al fine di supportare il processo di comprensione delle proprie difficoltà, accrescere la consapevolezza e facilitare il ricorso alle proprie risorse personali, potenziare i punti di forza e sviluppare le capacità di adattamento;
- *supporto psicologico alle famiglie*, attraverso il sostegno alla genitorialità, la promozione di una comprensione delle difficoltà vissute dal figlio, l’acquisizione e il potenziamento di strategie educative funzionali;
- *percorsi riabilitativi specifici per adolescenti* all’interno dell’Ambulatorio di età evolutiva per supportare, con interventi adeguati a questa fascia d’età, un passaggio evolutivo così delicato e spesso critico;
- percorsi riabilitativi specifici in regime semiresidenziale per bambini in età prescolare con disturbi del neuro sviluppo finalizzati ad offrire interventi precoci ed intensivi;
- prosecuzione del *Progetto “Ausilioteca”* all’interno del Centro Tangram. Il Progetto offre un servizio di valutazione tecnica e abbinamento di ausili tecnologici a titolo completamente gratuito. La finalità è quella di aumentare l’efficacia degli interventi riabilitativi attraverso la ricerca, l’utilizzo, la verifica e, se necessario, la riformulazione di nuovi strumenti, mirati su ciascun utente.

Oltre agli *interventi diretti* con l’utente, sono previsti una serie di *interventi indiretti* come le riunioni d’equipe, i colloqui con la famiglia, gli incontri con le strutture del territorio che si ritenga utile coinvolgere nel processo riabilitativo (servizi sanitari e sociosanitari, scuole, case-famiglia, ecc) al fine di garantire costante e reciproca comunicazione ed integrazione degli interventi.

### **Le figure professionali coinvolte**

Centro Diurno	Ambulatorio età evolutiva	Ambulatorio adulti
Neuropsichiatra infantile Psichiatra Fisiatra	Neuropsichiatra infantile Fisiatra	Neuropsichiatra infantile Psichiatra Fisiatra
Assistente sociale	Assistente sociale	Assistente sociale
Fisioterapista	Fisioterapista	Fisioterapista
Educatore	Educatore	Educatore

Psicologo	Psicologo	Psicologo
Psicoterapeuta	Psicoterapeuta età evolutiva	Psicoterapeuta
Esperto/Tecnico per laboratori riabilitativi	Esperto/Tecnico per laboratori riabilitativi	Esperto/Tecnico per laboratori riabilitativi
Operatore sociosanitario	Logopedista	
	TNPEE - Terapista della Neuro e Psicomotricità dell'età evolutiva	

### **La presa in carico e la realizzazione del percorso riabilitativo**

Il trattamento nel Servizio di riabilitazione prevede:

1. ***Prima visita con il Medico***
2. ***Valutazione funzionale iniziale*** da parte di una équipe multidisciplinare (2)
3. ***Definizione degli obiettivi riabilitativi*** da parte dell'équipe
4. ***Stesura del Programma e del Progetto riabilitativo, condivisione con la ASL di appartenenza con la richiesta di apertura e condivisione con l'utente e i familiari***
5. ***Attuazione del Progetto riabilitativo***
6. ***Valutazione intermedia*** da parte dell'équipe ((per progetti di durata uguale o superiore ai 6 mesi) e ***condivisione con l'utente e i familiari***
7. ***Valutazione finale*** da parte dell'équipe
8. ***Dimissioni utente o apertura di un nuovo Progetto***

Nell'ambito della **Prima visita** il medico specialista esamina la documentazione sanitaria aggiornata, procede con l'esame clinico e propone il Piano di valutazione funzionale.

Affinché l'utente e/o la sua famiglia comprenda appieno lo scopo e la natura del trattamento sanitario a cui verrà sottoposto, è importante che il medico utilizzi un linguaggio chiaro e si assicuri che la comprensione della lingua sia adeguata; nel caso in cui dovesse emergere una difficoltà linguistica e/o di comunicazione, verranno attive le risorse e gli strumenti necessari al fine di garantire una comunicazione chiara e completa all'utenza (mediatore culturale, interprete, traduzione di documenti). Solo dopo essersi accertato che l'utente e/o la sua famiglia abbia



compreso lo scopo e la natura del trattamento sanitario a cui verrà sottoposto l'utente, siano consapevoli del rischio clinico descritto, relativo alla realizzazione o meno degli obiettivi definiti nel percorso e siano consapevoli che l'efficacia del trattamento riabilitativo è strettamente connessa anche alla continuità della frequenza e alla collaborazione dell'utente e della sua famiglia, sottopone loro il modello del "Consenso informato" che consta di un modulo per l'acquisizione del Consenso al trattamento terapeutico riabilitativo generale, di una dichiarazione di avvenuta informazione e di un consenso informato specifico che prevede l'individuazione di "rischio clinico ad personam" (ad esempio rischio di caduta per pazienti epilettici o con disabilità neuromotoria).

Il medico infine provvede a fornire le informazioni relative al trattamento dei dati nel percorso riabilitativo e a richiedere il consenso.

Gli **Incontri di equipe multidisciplinare** sono parte essenziale della metodologia d'intervento durante tutto il percorso riabilitativo.

Gli **Incontri che il medico svolge con la famiglia** per condividere periodicamente l'andamento del percorso riabilitativo rappresentano un momento importante per l'efficacia del percorso stesso, consentendo ai familiari di partecipare attivamente alla realizzazione degli obiettivi.

In caso di **Dimissioni definitive** nell'incontro finale con la famiglia il medico comunica i risultati del percorso riabilitativo svolto e consegna una relazione di dimissione completa indirizzata ai medici specialisti della ASL di competenza e al medico di base o al pediatra di libera scelta, con il profilo funzionale dell'utente, gli obiettivi raggiunti ed eventuali obiettivi da raggiungere con un diverso percorso e tutte le indicazioni necessarie al fine di garantire la continuità assistenziale.

### ***L'organizzazione del servizio***

L'insieme delle attività riabilitative è pianificato e attentamente programmato sia per quanto concerne le prestazioni ad ogni singolo utente sia per quanto concerne la designazione e gli orari dei componenti l'equipe attraverso la predisposizione, da parte del coordinamento, degli orari generali (per il personale sanitario) e dei calendari degli accessi (per gli utenti).

Le sostituzioni per assenze del personale sanitario sono gestite dal Coordinatore del Modulo che, con la collaborazione del Medico Responsabile, provvede a sostituire l'operatore assente con un altro con competenze equivalenti e che possa lavorare sui medesimi obiettivi prefissati.

### ***L'attività di mensa***

Per gli utenti del modulo semiresidenziale è previsto il servizio mensa.

Il Centro Tangram dedica alla qualità dell'alimentazione dei propri utenti una particolare attenzione. Il fornitore dei pasti è stato selezionato con attenta cura alla qualità delle materie prime utilizzate e alla qualità dei pasti che vengono recapitati con il servizio di catering. I menu sono variati di frequente, secondo la stagionalità e sono sempre presenti alternative al primo o al secondo piatto.

In relazione alla propria attività di sporzionamento e distribuzione, il Centro Tangram applica in modo rigoroso la normativa sull'autocontrollo HACCP.

In caso di necessità e sempre su indicazione del medico curante o del nutrizionista dell'utente è possibile ottenere diete personalizzate o speciali derivanti da particolari necessità nutrizionali o da specifiche patologie. È inoltre possibile avere diete personalizzate anche per motivi culturali religiosi.

### ***Procedure COVID-19***

Al fine di limitare il possibile contagio di COVID-19, il Centro Tangram ha continuato a mettere in atto una serie di procedure organizzative e di sicurezza nel rispetto delle normative vigenti, per la prevenzione del rischio biologico in relazione a:

- Accesso al Centro Tangram
- Gestione delle attività riabilitative
- Gestione degli spazi comuni
- Pulizia e sanificazione di ambienti ed oggetti

Per l'accesso al Centro è obbligatorio l'uso della mascherina di protezione per chi non è esentato come da normativa vigente.

## **La gestione della documentazione sanitaria**

La “Cartella Clinica Riabilitativa” (con i relativi allegati) è lo strumento di lavoro per l'intera équipe che si occupa del percorso riabilitativo dell'utente e contiene tutti i documenti sanitari relativi al progetto riabilitativo. Questa documentazione è conservata in ambienti chiusi e accessibili solamente al personale autorizzato.

Per la richiesta di copia della documentazione sanitaria, presso l'Ufficio di Coordinamento di ciascun modulo è disponibile un apposito stampato.

La richiesta di copia della documentazione sanitaria deve essere eseguita dall'utente o da persona da lui delegata o da altri aventi diritto. Presso l'Ufficio di Coordinamento di ciascun modulo è disponibile un apposito stampato che deve essere compilato, firmato e consegnato al Coordinatore.

I tempi massimi di consegna del documento richiesto sono:

- n. 30 giorni, per la consegna della **Cartella clinica Riabilitativa**;
- n. 15 giorni, per la consegna di **Relazioni cliniche** (Profilo funzionale, Relazioni per la scuola, Relazioni per la legge 104, ecc.);
- n. 2 giorni per i **Certificati di frequenza**.

La documentazione richiesta può essere inviata via e-mail: in questo caso il richiedente dovrà compilare sullo stampato la parte relativa all'indirizzo e-mail ed all'accettazione di tale modalità.

## **Il Comitato Famiglie Utenti**

All'interno del Centro Tangram è presente il Comitato Famiglie Utenti che si riunisce con cadenza mensile insieme alla Direzione del Centro e, in base all'ordine del giorno, con altri eventuali referenti. Il Comitato è presente fin dall'apertura del Tangram e ha partecipato attivamente alla sua vita svolgendo un ruolo significativo di confronto e supporto. Le riunioni sono aperte a tutti i familiari.

## **La gestione delle segnalazioni: reclami, osservazioni, suggerimenti**

La nostra organizzazione garantisce la *tutela dei diritti del cittadino/utente* attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Viene posta l'attenzione, non solo sul reclamo in sé, ma sull'individuazione di quale bisogno non è stato soddisfatto e perché. A tale scopo sono a disposizione presso le segreterie i moduli "Osservazioni, Suggerimenti e Reclami" dove, oltre a poter esporre eventuali reclami, è possibile esprimere osservazioni e suggerimenti. Riteniamo che sia un importante strumento di ascolto dei bisogni del cittadino-utente e di miglioramento del servizio, sia in termini di efficienza che di efficacia.

**1. Arrivo del reclamo.** I reclami, le osservazioni e i suggerimenti utili a migliorare la nostra organizzazione, possono essere presentati in forma scritta sull'apposita scheda disponibile in segreteria e nel nostro sito, e fatti pervenire alla nostra Cooperativa per posta, per fax o via e-mail, oppure direttamente imbucati nelle apposite cassette presso le sale d'attesa.

**2. Analisi del reclamo.** Il coordinatore, in collaborazione se necessario con la funzione coinvolta, effettua immediatamente una prima analisi del reclamo:

- se il reclamo non viene riconosciuto ammissibile come reclamo, bensì come manifestazione di un'esigenza dell'utente o della famiglia che esula dall'ambito della responsabilità della cooperativa, dalle finalità del servizio o dal tipo di prestazione prevista, il coordinatore si attiva per fornire all'utente le informazioni o il supporto necessario per esplicitare l'esigenza all'ente competente;
- nel caso in cui il reclamo sia invece ritenuto ammissibile, il coordinatore in collaborazione con il responsabile coinvolto, attiva tutte le azioni necessarie per dare una risposta all'utente e alla sua famiglia, risolvere eventuali problematiche sottostanti e prevenire futuri disservizi.

**3. Trattamento del reclamo**

Analizzate le cause, vengono definite le azioni correttive necessarie, i tempi di attuazione e gli eventuali provvedimenti:

- nel caso in cui si sia creato un disservizio, il coordinatore contatta *immediatamente* la famiglia per poter organizzare un'eventuale azione tampone e contenere, per quanto è possibile, il disservizio che si è venuto a determinare;
- *entro 3 giorni* il coordinatore e/o il responsabile si mette in comunicazione con le persone coinvolte per avere maggiore chiarezza su quanto è successo e per condividere l'analisi dell'accaduto, delle cause e le relative motivazioni;
- *entro 7 giorni* il coordinatore e/o il responsabile metterà in atto le azioni correttive necessarie a eliminare – se possibile – le cause del disservizio o del problema che ha generato il reclamo. Con la collaborazione del Responsabile Qualità si stabilisce anche la data per verificare l'efficacia dell'azione correttiva;
- entro la data definita il Responsabile Qualità verifica l'efficacia dell'azione correttiva applicata. Un esito negativo richiede un'ulteriore analisi delle cause per la rielaborazione delle azioni da intraprendere.

### Standard di qualità ed impegni

Il Centro Tangram, in linea con la propria missione e le proprie finalità si impegna a mantenere i seguenti standard per il Servizio di Riabilitazione.

Terapie riabilitative e cura dell'utente	
Ambito	Standard
Qualità ed appropriatezza della terapia	Prestazioni riabilitative pertinenti rispetto alla persona, alle sue esigenze, ai suoi bisogni e valide da un punto di vista tecnico-scientifico (secondo linee guida)
Umanizzazione dei rapporti	Impegno del personale a rispettare la dignità personale e la privacy dell'utente e ad interfacciarsi cordialmente e rispettosamente con i familiari
Rispetto della dignità, delle convinzioni personali e delle opinioni religiose o politiche	Assenza di qualsiasi forma di discriminazione per età, genere, razza, lingua, condizione sociale, credo religioso, opinione politica.
Chiarezza dell'informazione sulle terapie e sull'andamento del percorso riabilitativo	Impegno del personale medico a fornire sempre all'utente ed alla famiglia informazioni precise, dettagliate, chiare ed esatte sulle terapie, sul percorso riabilitativo, sulle modalità di trattamento e sui rischi correlati
Personalizzazione del percorso terapeutico	Definizione del progetto riabilitativo individuale secondo linee guida scientificamente validate, condiviso con utente e familiari.

Chiarezza della relazione di dimissione contenente tutte le informazioni utili per medici esterni o altre strutture	Consegna di una relazione di dimissione con chiara indicazione del percorso riabilitativo eseguito, degli obiettivi raggiunti, di eventuali terapie da proseguire ed osservazioni su eventuali controlli e follow-up
Informazioni ed ascolto di utenti e familiari	
Ambito	Standard
Informazione preventiva sulle modalità di inserimento in Lista di attesa ed accesso ai servizi	Disponibilità a fornire di persona o telefonicamente tutte le informazioni utili per inserimento in lista di attesa e accesso al servizio
Chiarezza dell'informazione sulle prestazioni offerte	Garanzia di fornire sempre informazioni chiare e precise a voce da parte del personale e per iscritto nella Carta dei Servizi
Accoglienza ed orientamento	Presenza di segnaletica interna chiara ed efficace per favorire l'orientamento di tutti gli utenti e familiari
Possibilità di esprimere il proprio parere sui servizi ricevuti	Campagna biennale di rilevazione della soddisfazione attraverso la distribuzione dei questionari per la valutazione dei servizi ricevuti da consegnare al coordinamento in forma anonima. È comunque sempre possibile richiedere un colloquio con il Direttore del Centro o con il Direttore Sanitario
Gestione dei reclami	Presenza di apposita procedura per ricezione, analisi e trattamento dei reclami, delle osservazioni e delle segnalazioni da parte di utenti o familiari

Sicurezza dei pazienti (individuazione e gestione del rischio clinico)	
Ambito	Standard
Sicurezza nella somministrazione di farmaci	Presenza di procedura specifica stilata dalla Direzione sulla base delle norme attualmente in vigore e delle Raccomandazioni del Ministero della Salute.
Prevenzione delle cadute	Presenza di procedura specifica stilata dalla Direzione sulla base delle norme attualmente in vigore e delle raccomandazioni del Ministero della Salute.
Prevenzione di comportamenti autolesivi	Presenza di procedura specifica stilata dalla Direzione sulla base delle norme attualmente in vigore e delle raccomandazioni del Ministero della Salute.
Prevenzione dell'infezione da SARS-CoV-2	Adozione sistematica di procedure di prevenzione dal contagio e fornitura di DPI specifici a tutto il personale secondo quanto stabilito dalle attuali ordinanze del Ministero della Salute

### Informazioni e indirizzi utili

Per ulteriori informazioni rivolgersi a:

- *Centro Diurno-Modulo semiresidenziale:* F. Lezzi e D. Carbone Viviani

dal lun. al ven. 8.00-15.30

Tel. 06-87201072 e-mail: [semiresidenziale@ideaprisma.it](mailto:semiresidenziale@ideaprisma.it)

- *Ambulatorio età evolutiva- Modulo non residenziale:* G. Iannicari  
lun. e merc. 10.00 - 19.00 mart, giov e ven. 9,30 – 15,30  
Tel. 06-872010 e-mail [tangramevolutiva@ideaprisma.it](mailto:tangramevolutiva@ideaprisma.it)
- *Ambulatorio adulti- Modulo non residenziale:* M. G. Zoffranieri  
lun., merc. e giov. 9.30-18.00 mart. 12.00-19.00 ven. 10.00 – 14.00  
Tel.06-87201072 e-mail [ambulatorioadulti@ideaprisma.it](mailto:ambulatorioadulti@ideaprisma.it)
- *Gestione dei reclami, osservazioni e suggerimenti:* L. Lorenzelli e-mail [qualita@ideaprisma.it](mailto:qualita@ideaprisma.it)
- *Tutela privacy – Responsabile Protezione Dati:* C. Picco e-mail [rp.demetra@gmail.com](mailto:rp.demetra@gmail.com)