

# CARTA DEI SERVIZI

CENTRO AMBULATORIALE  
DI RIABILITAZIONE PER  
DISABILITÀ DELLO  
SVILUPPO "GLI ALBERI"



**GLI ALBERI**

**CHIOSSONE**

RIABILITAZIONE DISABILITÀ DELLO SVILUPPO

## CENTRO AMBULATORIALE DI RIABILITAZIONE PER DISABILITÀ DELLO SVILUPPO *GLI ALBERI* – CARTA DEI SERVIZI

CENTRO AMBULATORIALE DI RIABILITAZIONE PER DISABILITÀ DELLO SVILUPPO <i>GLI ALBERI</i> – CARTA DEI SERVIZI .....	1
PREMESSA.....	2
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	2
UBICAZIONE.....	2
DESCRIZIONE .....	3
AUTORIZZAZIONI .....	3
FINALITÀ .....	3
LA NOSTRA ÉQUIPE.....	4
I SETTORI RIABILITATIVI.....	4
VALUTAZIONE NEUROPSICHIATRICA.....	5
SOSTEGNO PSICOLOGICO, PSICOTERAPIA E INTERVENTO NEUROPSICOLOGICO .....	5
NEUROPSICOMOTRICITÀ DELL'ETÀ EVOLUTIVA.....	5
LOGOPEDIA.....	5
PSICOPEDAGOGIA.....	5
SERVIZIO EDUCATIVO E TERAPIA OCCUPAZIONALE .....	5
ASSISTENZA SOCIALE .....	6
COME ACCEDERE ALLA STRUTTURA.....	6
ORARIO DI APERTURA .....	6
PRESA IN CARICO .....	6
VERIFICHE .....	6
DIMISSIONI .....	6
INDICATORI DI QUALITÀ .....	6
CONTATTI.....	7
RECLAMI .....	7
LA FONDAZIONE CHIOSSONE .....	8

## PREMESSA

La Carta dei Servizi costituisce un patto tra soggetto erogatore e Utente, al fine di migliorare la qualità del servizio erogato. Vengono stabiliti obiettivi e impegni assunti, gli standard di riferimento, le modalità di valutazione dei risultati raggiunti e la soddisfazione del cliente.

È disponibile sul sito Internet della Fondazione ([www.chiossone.it](http://www.chiossone.it)) e affissa presso la sede del Centro; a richiesta può esserne fornita una copia in nero o in Braille.

Il Legale Rappresentante è responsabile dell'emissione della Carta dei Servizi, i Responsabili di Area della sua applicazione.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La Fondazione, nell'erogazione dei servizi verso ogni Utente, si impegna a rispettare i principi di:

- **EGUAGLIANZA** - viene garantito uguale trattamento a tutti gli Utenti senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche e ceto sociale;
- **IMPARZIALITÀ** - tutti gli operatori si impegnano a svolgere la propria attività in maniera obiettiva, neutrale e imparziale nei confronti di tutti gli Utenti;
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** - l'obiettivo è il continuo miglioramento e la soddisfazione dell'Utente;
- **PARTECIPAZIONE** - è garantito il diritto alla collaborazione e alla critica al fine di migliorare il servizio prestato.

A tutti gli Utenti sono, inoltre, garantiti i diritti:

- alla tutela;
- al rispetto della riservatezza;
- alla salvaguardia della privacy;
- all'informazione.

## UBICAZIONE

Il CAR ha la sua sede dedicata a Genova, in Corso Solferino 14/1.

Il Centro è facilmente raggiungibile in pochi minuti dalle stazioni ferroviarie di Genova-Brignole e Genova-Principe attraverso la linea urbana AMT (linea AMT 36) e dista pochi chilometri dai caselli autostradali di Genova-Est e Genova-Ovest.



## DESCRIZIONE

Il Centro dispone di otto stanze per la riabilitazione (due per la riabilitazione neuropsicomotoria, quattro per interventi logopedici, una per interventi neuropsicologici e una cucina didattica), un ambulatorio medico, locale accoglienza e sala d'attesa e servizi igienici.

Il CAR è privo di barriere architettoniche.

## AUTORIZZAZIONI

Il CAR ha ottenuto l'Autorizzazione al funzionamento del Comune di Genova (n° 502 LR 20/99 del 4 luglio 2017) e l'Accreditamento regionale (Regione Liguria D.D. n. 7624 del 01 dicembre 2022).

La struttura è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità (numero 7406/02/S) certificato sulla base della norma ISO 9001.

## FINALITÀ

Il Centro di Riabilitazione ha la finalità di assistere i bambini e ragazzi con disabilità dello sviluppo e le loro famiglie, in modo integrato sotto il profilo sanitario, pedagogico e sociale fornendo prestazioni riabilitative specializzate, favorendo l'integrazione sociale e scolastica.

Gli interventi sono finalizzati a:

- intervenire precocemente per indurre un'evoluzione migliorativa dello sviluppo;
- stimolare le abilità intellettive, emotive e sociali;
- prevenire disturbi secondari e d'impianto;

- sviluppare e/o mantenere le abilità residue e recuperabili;
- favorire lo sviluppo di tutte le potenzialità del bambino, promuovendo la massima autonomia possibile.

Il lavoro dei nostri operatori è volto alla valutazione dei diversi bisogni dei bambini con disabilità dello sviluppo e alla realizzazione di programmi individualizzati riabilitativi.

Nello specifico si affronta il trattamento dei seguenti disturbi:

- ritardo psicomotorio;
- disabilità cognitiva;
- disturbi dello spettro autistico;
- disturbi della coordinazione motoria;
- disordini emotivi e della personalità;
- disturbi da deficit di attenzione con iperattività e altri disturbi del comportamento;
- disturbi aspecifici dell'apprendimento;
- disturbi specifici dell'apprendimento: dislessia, disgrafia, disortografia e discalculia;
- disturbi della comunicazione e del linguaggio.

## LA NOSTRA ÉQUIPE

- Responsabile Medico, specialista Neuropsichiatria Infantile
- Psicologo psicoterapeuta
- Neuropsicologo
- Neuropsicomotricisti dell'Età Evolutiva
- Logopedisti
- Educatori
- Terapista occupazionale
- Pedagogisti
- Assistente Sociale

Il personale viene continuamente aggiornato attraverso convegni e corsi di formazione.

## I SETTORI RIABILITATIVI

La costituzione e il modellamento del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) è responsabilità del medico Neuropsichiatra Infantile, che lo stilerà integrando le diverse necessità e complessità dell'utente; tale obiettivo è perseguito attraverso periodiche verifiche con i terapeuti e gli altri membri di équipe, coordinamento e condivisione del percorso con le famiglie, con il servizio di NPIA di riferimento, con gli operatori delle varie agenzie (ospedali, distretti sociali) e con gli operatori scolastici.

## **VALUTAZIONE NEUROPSICHIATRICA**

La valutazione neuropsichiatrica consente di valutare il funzionamento globale di ogni singolo soggetto e di valutare e definirne il profilo funzionale, valutando le funzioni cognitive e meta cognitive, incluse le capacità di attenzione e controllo, le funzioni visuo-percettive, l'organizzazione spazio-temporale, le competenze linguistiche e le abilità logico-matematiche.

Dalle valutazioni neuropsichiatriche derivano le indicazioni per il trattamento riabilitativo successivo, che si può articolare in interventi differenziati.

## **SOSTEGNO PSICOLOGICO, PSICOTERAPIA E INTERVENTO NEUROPSICOLOGICO**

Il trattamento neuropsicologico è incentrato sull'area cognitiva con particolare riferimento alle funzioni esecutive, l'attenzione, la memoria, le competenze sociali, emotive e metacognitive. L'intervento si svolge in un *setting* in cui tutte le attività proposte avvengono all'interno di un contesto relazionale e ha lo scopo di potenziare e/o riabilitare quelle abilità cognitive in cui l'utente presenta delle difficoltà.

## **NEUROPSICOMOTRICITÀ DELL'ETÀ EVOLUTIVA**

Vengono trattate le disarmonie e i ritardi dello sviluppo neuro-psicomotorio e i ritardi mentali mediante proposte di gioco corporeo, utilizzando materiale non strutturato in spazi adeguati e accoglienti; si favoriscono l'espressività e la creatività del bambino, la maturazione personale, le competenze di autoregolazione, la comunicazione e la simbolizzazione.

## **LOGOPEDIA**

Si occupa di trattare i disturbi della comunicazione, della voce, della parola o del linguaggio, degli apprendimenti scolastici e di sostenere lo sviluppo cognitivo e delle funzioni esecutive. Il trattamento verrà eseguito tramite l'uso di materiale cartaceo e digitale (attraverso software specifici) e, in maggior misura soprattutto per i bambini in età prescolare e/o con maggiori difficoltà di attenzione e collaborazione, le tecniche e le metodologie di riabilitazione logopedica verranno veicolate attraverso l'attività ludica all'interno di un *setting* strutturato o semi-strutturato, a seconda dell'età, del livello di collaborazione, delle necessità e degli interessi del singolo utente. Inoltre, se li ritiene necessari, il logopedista può proporre l'utilizzo di ausili, addestrarne all'uso, verificarne l'efficacia e svolgere attività di *counselling* per il paziente e i suoi familiari o per le agenzie sociali della famiglia, della scuola, delle istituzioni.

## **PSICOPEDAGOGIA**

Intervento volto alla progettazione, coordinamento, gestione e valutazione dei percorsi educativo-formativi e alla cura dei processi di apprendimento.

## **SERVIZIO EDUCATIVO E TERAPIA OCCUPAZIONALE**

L'intervento è finalizzato a promuovere attività di studio assistito, attuazione di attività socializzanti e rivolte all'acquisizione delle autonomie personali e di vita quotidiana.

La modalità domiciliare si attua per i minori per i quali si renda necessario un percorso di accompagnamento calato in una dimensione ecologica nel contesto di vita quotidiana del soggetto; il fine è quello di sostenere lo sviluppo educativo, cognitivo e relazionale del minore, attraverso l'attuazione di interventi che potenzino le autonomie, personali-sociali-esterne, valorizzino la positività intrinseca della persona, stimolino un'opera personale di costruzione e crescita e attivino relazioni pedagogicamente valide con gli adulti significativi.

## **ASSISTENZA SOCIALE**

Interventi volti al sostegno del bambino e della sua famiglia per prevenire e risolvere situazioni di bisogno sociale, aiutando a reperire informazioni e risorse utili alla risoluzione del bisogno stesso e strutturando una rete collaborativa con il territorio.

## **COME ACCEDERE ALLA STRUTTURA**

Il Centro di Riabilitazione per disabilità dello sviluppo *Gli Alberi* è convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale ex art. 26 L. 833/78. Gli utenti possono accedere in convenzione tramite il servizio di neuropsichiatria del territorio nazionale o privatamente.

Per informazioni chiamare il numero 010.8342660 o scrivere a [gli alberi@chiossone.it](mailto:gli alberi@chiossone.it).

## **ORARIO DI APERTURA**

Il Centro è aperto **dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 18.45**

Gli orari concordati per le terapie devono essere rispettati. In caso di eventuali assenze i genitori sono pregati di comunicarle tempestivamente. Se le assenze non sono giustificate e si prolungano nel tempo, l'équipe può decidere la sospensione della presa in carico, secondo quanto previsto dalla regolamentazione regionale.

## **PRESA IN CARICO**

A seguito del primo incontro conoscitivo con il Responsabile Medico, con la raccolta dei dati anamnestici e di ogni altra informazione ritenuta utile per l'avvio del progetto riabilitativo, l'équipe multidisciplinare del Centro effettua la prima valutazione funzionale del caso ed elabora il Progetto Riabilitativo Individuale, sulla base di quanto richiesto dal servizio di NPIA o condividendo con esso e con la famiglia eventuali modifiche.

## **VERIFICHE**

Vengono realizzate periodicamente, almeno una volta all'anno, le verifiche dei risultati ottenuti a cura dell'équipe riabilitativa.

## **DIMISSIONI**

Il Centro, allo scadere del periodo di trattamento previsto e/o al raggiungimento degli obiettivi prefissati, può concordare con la famiglia e con il servizio di NPIA competente le eventuali dimissioni. L'informazione è data dal medico responsabile o dallo psicologo coordinatore, in accordo con il medico responsabile. L'équipe del Centro rimane disponibile, se necessario, a un passaggio della presa in carico in altro ambito o a un follow-up con incontri periodici per monitorare i risultati conseguiti.

## **INDICATORI DI QUALITÀ**

La Fondazione verifica con continuità i processi significativi per il conseguimento della qualità assistenziale e ha stabilito i seguenti indicatori:

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza attraverso il questionario di soddisfazione	Somministrazione a oltre il 60% delle famiglie a fine trattamento
Rilevazione dei bisogni socio-assistenziali e previdenziali dell'utenza	Incontri con l'Assistente sociale su richiesta delle famiglie
Fornire periodiche relazioni del progetto in corso alle famiglie	Almeno una relazione all'anno per ogni utente

## CONTATTI

La Segreteria del Centro di Riabilitazione risponde dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 al numero di telefono 010.8342660. È inoltre possibile scrivere all'indirizzo mail [gli Alberi@chiossone.it](mailto:gli Alberi@chiossone.it)

## RECLAMI

In sala d'attesa e sul sito è a disposizione il modulo di reclamo secondo la procedura certificata ISO 9001. Ogni segnalazione o suggerimento dà luogo a risposta ed eventuali conseguenti provvedimenti di miglioramento del servizio.

Inoltre, annualmente viene proposto alla famiglia di ciascun Utente il questionario sulla soddisfazione del cliente con uno spazio dedicato a eventuali suggerimenti e/o reclami.

Il Responsabile Medico è a disposizione della famiglia previo appuntamento.



## LA FONDAZIONE CHIOSSONE

La Fondazione Chiossone ([www.chiossone.it](http://www.chiossone.it)) nasce a Genova nel 1868 quale Istituto dei ciechi; attraversando più di 150 anni di storia assume diverse nature giuridiche, da ente pubblico ad associazione, rimanendo però sempre fedele alla visione illuminata del suo Fondatore David Chiossone, che puntava a mettere in luce le potenzialità inespresse delle persone fragili seguite nelle strutture e nei servizi dell'organizzazione.

Oggi il Chiossone è una Fondazione di partecipazione, impresa sociale. Oltre ad essere un Centro di eccellenza a livello nazionale nel campo della riabilitazione visiva – tra i pochi in Italia a occuparsi della presa in carico globale di disabili e pluridisabili visivi di ogni età, dall'infanzia alla vecchiaia – è anche un centro polifunzionale per le fragilità con una vasta gamma di servizi ambulatoriali, residenziali e semiresidenziali organizzati per rispondere alle esigenze di persone con diverse fragilità e diverse fasce di età.

### UN CENTRO POLIFUNZIONALE

La Fondazione Chiossone offre servizi ambulatoriali, semiresidenziali e residenziali per dare supporto a persone con diverse fragilità in diverse le fasce d'età.

I Centri ambulatoriali di Riabilitazione delle disabilità visive e delle pluridisabilità offrono percorsi riabilitativi globali e personalizzati e operano con équipe multidisciplinari specializzate sulle diverse fasce di età: per l'età evolutiva il servizio ha sede nella splendida Villa Chiossone, in Corso Italia 10 a Genova, mentre per l'età adulta nella sede di Corso Armellini 11 a Genova.

Il Centro ambulatoriale di Riabilitazione delle disabilità dello Sviluppo offre percorsi riabilitativi globali e personalizzati per bambini con disabilità dello sviluppo (disturbi dello spettro autistico, disabilità intellettive, disturbi del linguaggio, disturbi specifici di apprendimento), in Corso Solferino 14 a Genova.

La Residenza e il Centro Diurno La Giostra per ragazzi e giovani pluridisabili sono dedicati a pluridisabili maggiorenni e oltre ai programmi riabilitativi individuali offrono agli utenti laboratori artigianali, esperienze di autonomia, sport e socializzazione. La sede si trova in Corso Armellini 11 a Genova.

La Residenza Armellini per Anziani, in Corso Armellini 11, accoglie anziani – autosufficienti e non – ed è specializzata per fornire sia assistenza sanitaria di medicina generale, sia terapie specifiche per la riabilitazione visiva.

La Residenza Nostra Signora del Monte per Anziani, in Salita Nuova di Nostra Signora del Monte 8 a Genova, accoglie anziani – autosufficienti e non – ed è specializzata per persone affette da patologie degenerative come l'Alzheimer, per ricoveri temporanei e per pazienti che necessitano riabilitazione specifica a seguito di ricoveri ospedalieri (residenza sanitaria riabilitativa post-acuti).

La Residenza Il Caprifoglio per malati psichici in Salita Nuova di Nostra Signora del Monte 8 si pone come obiettivi la costruzione di autonomia personale dell'ospite e il mantenimento di attività e relazione con il mondo esterno.