

# CARTA DEI SERVIZI

AMBULATORIO  
RIABILITAZIONE VISIVA E  
NEURORIABILITAZIONE  
PER L'ETÀ EVOLUTIVA



**CENTRI AMBULATORIALI**  
**CHIOSSONE**

RIABILITAZIONE VISIVA  
E NEURORIABILITAZIONE

## CENTRO AMBULATORIALE DI RIABILITAZIONE VISIVA E NEURORIABILITAZIONE PER L'ETÀ EVOLUTIVA – CARTA DEI SERVIZI

CENTRO AMBULATORIALE DI RIABILITAZIONE VISIVA E NEURORIABILITAZIONE PER L'ETÀ EVOLUTIVA – CARTA DEI SERVIZI.....	1
PREMESSA.....	2
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	2
UBICAZIONE.....	2
DESCRIZIONE .....	3
AUTORIZZAZIONI .....	3
FINALITÀ .....	4
L'ÉQUIPE DI COORDINAMENTO .....	4
L'ÉQUIPE DEGLI OPERATORI DELLA RIABILITAZIONE .....	5
I SETTORI RIABILITATIVI .....	5
VALUTAZIONE NEUROPSICHIATRICA.....	5
SOSTEGNO PSICOLOGICO, PSICOTERAPIA E INTERVENTO NEUROPSICOLOGICO.....	5
NEUROPSICOMOTRICITÀ DELL'ETÀ EVOLUTIVA.....	6
LOGOPEDIA.....	6
FISIOTERAPIA.....	6
SERVIZIO EDUCATIVO E TERAPIA OCCUPAZIONALE.....	6
STIMOLAZIONI NEUROVISIVE .....	6
TIFLOGRAFIA, INFORMATICA E TECNOLOGIE ASSISTIVE .....	7
ORIENTAMENTO E MOBILITÀ (OM).....	7
AUTONOMIE PERSONALI (AP) E ABILITÀ DI VITA QUOTIDIANA .....	7
ASSISTENZA SOCIALE .....	7
COME ACCEDERE ALLA STRUTTURA.....	8
ORARIO DI APERTURA .....	8
PRESA IN CARICO .....	8
DIMISSIONI .....	8
INDICATORI DI QUALITÀ .....	8
CONTATTI.....	9
RECLAMI .....	9
LA FONDAZIONE CHIOSSONE .....	10

## 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 Centro Ambulatoriale di Riabilitazione (CAR) ha la sua sede dedicata a Genova, nella splendida cornice di Villa Chiossone in Corso Italia 10.

Il Centro è facilmente raggiungibile in pochi minuti dalla stazione ferroviaria di Genova-Brignole attraverso la linea urbana AMT (linea 31) e dista pochi chilometri dai caselli autostradali di Genova-Nervi e Genova-Ovest.



Sono a disposizione dell'utenza, inoltre, due ambulatori nel Levante e nel Ponente ligure, in cui viene erogata una parte dei servizi riabilitativi offerti nella sede di Genova (riabilitazione visiva e riabilitazione informatica per utenti con disabilità visiva):

- Imperia, Palasalute, Via Lorenzo Acquarone 9
- Sarzana, Ospedale San Bartolomeo, Via Variante Cisa

## DESCRIZIONE

Villa Chiossone, affacciata sull'elegante lungomare genovese, è diventata – grazie a una specifica ristrutturazione – una sede perfettamente funzionale allo svolgimento degli interventi riabilitativi, con adeguamento dei vari locali alle norme di carattere igienico-sanitario, di superamento delle barriere architettoniche e di prevenzione incendio. Un parcheggio privato e un confortevole giardino sono a disposizione delle famiglie dei piccoli Utenti.

Il Centro dispone di stanze per la riabilitazione, ambulatori per visite specialistiche, sala d'attesa e servizi.

## AUTORIZZAZIONI

Il CAR ha ottenuto l'Autorizzazione al funzionamento del Comune di Genova (n° 120 del 10 settembre 2009) e l'Accreditamento regionale (n° 7624 del 1° 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 visiva e neuro-riabilitazione ha la finalità di assistere i bambini con disabilità visiva e del neuro-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;
- 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, anche in presenza di disabilità complesse, e alla realizzazione di programmi individualizzati riabilitativi.

Nello specifico si affronta il trattamento dei seguenti disturbi:

- disabilità sensoriali visive (ipovisione e cecità, anche in presenza di quadri complessi e disabilità plurime);
- patologie neuromotorie;
- paralisi cerebrali infantili;
- ritardo psicomotorio;
- disabilità cognitiva;
- disturbi della comunicazione e del linguaggio;
- disturbi aspecifici dell'apprendimento;
- disturbi specifici dell'apprendimento: dislessia, disgrafia, disortografia e discalculia.

Il Centro opera attraverso trattamenti ambulatoriali, extramurali, domiciliari.

## L'ÉQUIPE DI COORDINAMENTO

- Responsabile Medico – dott.ssa Elena Cocchi
- Medico specialista in Neuropsichiatria Infantile – dott.ssa Francesca Maria Aiello
- Medico specialista in Oftalmologia – dott. Sven Groenhoff
- Medico specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione – dott. Luca Doglio
- Psicologi Coordinatori dell'ambulatorio – dott.ssa Irma Franceschi e dott. Luca Santini
- Assistente Sociale – dott. Roberto Tocci
- Segretaria amministrativa – Silvia Casali

## L'ÉQUIPE DEGLI OPERATORI DELLA RIABILITAZIONE

- Neuropsicologo
- Psicologo psicoterapeuta
- Neuro-psicomotricisti
- Logopedisti
- Fisioterapisti
- Terapista occupazionale
- Educatori

Per i bambini con disabilità sensoriale visiva prestano la loro attività operatori esperti in:

- Riabilitazione visiva
- Tiflologia, informatica e tecnologie assistive
- Mobilità e Orientamento
- Autonomie Personali (AP) e Abilità di vita quotidiana.

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

## I SETTORI RIABILITATIVI

Il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) è costruito e modellato dal Medico Responsabile e dal medico specialista in Neuropsichiatria Infantile, integrando le diverse necessità e complessità dell'Utente; tale obiettivo è perseguito attraverso periodiche verifiche con i terapisti e gli altri membri di équipe e con il coordinamento e la 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 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 sostegno psicologico e la psicoterapia sono interventi rivolti agli Utenti e alle loro famiglie.

Il trattamento neuropsicologico per gli Utenti 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 materiali e spazi adeguati e accoglienti. Si favoriscono così 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); le tecniche e le metodologie di riabilitazione logopedica verranno veicolate anche attraverso l'attività ludica – in maggior misura soprattutto per i bambini in età prescolare e/o con maggiori difficoltà di attenzione e collaborazione – 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 il logopedista può proporre l'utilizzo di ausili (se ritenuti necessari), 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.

## **FISIOTERAPIA**

Le attività di fisioterapia racchiudono un insieme di tecniche adattate per la cura del movimento in età pediatrica, finalizzate a ridurre il dolore laddove presente, ripristinare ove possibile le funzioni deficitarie, incentivare la consapevolezza del corpo, rieducare la postura, stimolare le attività motorie e il piacere del movimento.

## **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 ed esterne), valorizzino la positività intrinseca della persona, stimolino un'opera personale di costruzione e crescita e attivino relazioni pedagogicamente valide con gli adulti significativi.

## **STIMOLAZIONI NEUROVISIVE**

L'intervento, svolto dall'ortottista in collaborazione con il medico oftalmologo e neuropsichiatra, ha come obiettivo la valutazione della funzione visiva e la riabilitazione del residuo visivo nel bambino con ipovisione o con disabilità multiple. Finalità della riabilitazione visiva è condurre il bambino a utilizzare al meglio il residuo visivo, nelle attività scolastiche, nel tempo libero e nelle attività della vita quotidiana. Grazie a questo intervento è possibile inoltre valutare l'ausilio più appropriato a seconda della patologia, dell'età, delle esigenze del bambino e allenare il bambino ipovedente al miglior uso dell'ausilio.

Nello specifico, l'intervento in età pediatrica si occupa anche di disturbi eventualmente associati o correlati all'ipovisione quali strabismo, ambliopia, disturbi visuo-posturali (es. posizione anomala del capo compensatorie), difficoltà visive e visuo-spaziali nei bambini con DSA (disturbi specifici di apprendimento) e con disprassia.

### **TIFLOGIA, INFORMATICA E TECNOLOGIE ASSISTIVE**

Si tratta di interventi finalizzati ad offrire metodologie e strategie specifiche per bambini ipovedenti e non vedenti, volte a favorire e facilitare il percorso educativo. Obiettivo prioritario della tiflogia è l'apprendimento della letto-scrittura, attraverso l'utilizzo di specifici sistemi, come il Braille, o tecnologie, come i computer con display Braille o screen reader. L'operatore esperto in tiflogia e tecnologie assistive si occupa della valutazione dei dispositivi tecnici e dei sussidi utili alle reali esigenze di ogni bambino; offre la sua consulenza alla famiglia, alla scuola e ai gruppi di lavoro inter-istituzionali. L'intervento consente di avvicinarsi a un'ampia gamma di ausili e servizi a favore dei disabili visivi, attraverso una conoscenza delle principali categorie di tecnologie assistive: strumenti elettronici, sistemi informatici, software didattici, da personalizzare e dedicati, ausili tiflotecnici per l'autonomia personale e diversi servizi capaci di migliorare lo studio, il lavoro e la vita quotidiana.

### **ORIENTAMENTO E MOBILITÀ (OM)**

L'intervento, specifico per bambini ipovedenti gravi e non vedenti, ha come obiettivo l'insegnamento delle abilità necessarie a muoversi autonomamente e a orientarsi in ambienti familiari e sconosciuti con la massima sicurezza, il minimo sforzo e il massimo rendimento. La finalità dell'intervento è quella di migliorare la sicurezza e l'indipendenza del movimento insegnando al disabile visivo a sfruttare al massimo l'utilizzo dei suoi sensi residui e a usufruire nella maniera corretta delle informazioni che questi ultimi percepiscono. In base alle caratteristiche individuali (età, funzionamento cognitivo, patologia di base) è possibile allenare il minore all'uso del bastone bianco e realizzare training di OM in ambiente scolastico, a casa, in ambiente urbano, e training all'uso in sicurezza dei mezzi pubblici.

### **AUTONOMIE PERSONALI (AP) E ABILITÀ DI VITA QUOTIDIANA**

Si tratta di interventi incentrati in maniera multidimensionale su tutti gli aspetti della vita quotidiana, al fine di favorire l'inserimento psicologico e sociale del bambino con disabilità visiva. L'acquisizione di più adeguate autonomie personali e sociali incide positivamente sulla qualità della vita del minore anche nell'ambito della propria famiglia. L'acquisizione di abilità di AP si inserisce nell'ambito del percorso di abilitazione più globale in atto, che tiene conto di un *progetto di vita* per il minore disabile. L'intervento risulta strettamente individuale e personalizzato sia in termini di contenuti che di metodi. Si propone di intervenire su più livelli, da quello senso-percettivo a quello educativo, sviluppando i sensi residui e le competenze cognitive, migliorando le abilità adattivo-sociali e relazionali.

### **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 visiva e neuro-riabilitazione 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 010.8342800 o scrivere a [riabilitazione@chiossone.it](mailto:riabilitazione@chiossone.it).

Il Centro opera attraverso trattamenti ambulatoriali, extramurali, domiciliari.

### ORARIO DI APERTURA

Il Centro è aperto **dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 19**

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.

### PRESA IN CARICO

La presa in carico si avvia dopo il 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. A valle di questo incontro. 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. 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 010.8342800. È inoltre possibile scrivere all'indirizzo mail [riabilitazione@chiossone.it](mailto:riabilitazione@chiossone.it)

## RECLAMI

In portineria 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-acute).

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.