

CARTA
DEI SERVIZI
CENTRO
AVANTI
TUTTA

VALORI DI RIFERIMENTO

Polog è una cooperativa sociale - impresa sociale che opera nella regione Marche a seguito della fusione di tre cooperative storicamente impegnate sul territorio per l'innovazione degli interventi e l'affidabilità dei servizi.

Polog mette al centro la persona nella sua complessità e ricchezza, non limitandola al suo stato di bisogno, favorendone l'emancipazione, la crescita e la relazione con la comunità locale.

Crede nell'importanza della formazione continua e del lavoro multi-professionale.

Investe in azioni di studio e di ricerca.

Agisce per un costante miglioramento dei processi organizzativi e per l'innovazione di servizi e progetti sociali.

Collabora con le reti locali e nazionali per realizzare interventi di qualità, integrando la sua esperienza con la storia del territorio.

Mira ad estendere lo scopo mutualistico e solidaristico della cooperazione ad ogni dimensione della vita sociale: alla cultura, all'economia, alla politica.

Lavora per promuovere una società equa e inclusiva, rispettosa dell'ambiente, aperta alla riflessione e al confronto, disposta al cambiamento.

METODOLOGIA DI LAVORO

Il Centro multi-specialistico per l'Età Evolutiva Avanti Tutta è un centro di assistenza multidisciplinare ambulatoriale per la valutazione e la riabilitazione DSA e BES, ADHD in età evolutiva.

Fonda la sua organizzazione nella presa in carico globale del minore, supportandolo nelle difficoltà che rappresenta e individuando altresì procedure di sostegno alla famiglia e al suo contesto di vita, nel rispetto delle indicazioni poste dalla legislazione nazionale, regionale e dalle linee guida regionali. Si pone attenzione all'accoglienza delle famiglie e all'Ascolto delle stesse, per stabilire un legame di fiducia e rispetto reciproci e per costruire una effettiva partecipazione alla presa in carico della problematica rappresentata.

Si intende garantire una risposta professionale, specifica e flessibile alle richieste dei genitori: i percorsi proposti sono costruiti a misura di bambino e della sua famiglia. Sono previste verifiche periodiche e azioni di monitoraggio in itinere.

È curata la collaborazione con le agenzie formative territoriali primarie e secondarie (scuola, associazioni sportive e culturali...), per favorire la costruzione di una rete sociale esterna, complementare alla presa in carico del minore al Centro.

Il Centro è inoltre connesso ad altri servizi offerti dalla cooperativa nell'area minori e a quelli rivolti al supporto alle famiglie in difficoltà.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro Avanti Tutta eroga servizi specialistici in ambito psicologico, psicoterapeutico, educativo e della neuropsichiatria infantile offrendo diagnosi, consulenza e riabilitazione.

Offre una vasta gamma di servizi rivolti al sostegno dei bambini, degli adolescenti e dei loro familiari.

- ~ **Valutazione multidisciplinare neuro cognitiva** svolta dall'équipe multidisciplinare (psicologo, logopedista, TNPEE)
- ~ **Diagnosi e Certificazione** DSA svolta dall'équipe multidisciplinare composta da psicologo, neuro psichiatra infantile e logopedista sotto la supervisione del Responsabile Sanitario del Centro
- ~ **Percorsi abilitativi per DSA E BES e ADHD, DSL**
- ~ **Neuro-psicomotricità/psicomotricità:** effettuata dietro richiesta della famiglia, previa prescrizione del Centro o di altri Servizi territoriali pubblici o privati (un anno di validità dalla diagnosi) analoghi

- ~ **Logopedia:** effettuata dietro richiesta della famiglia, previa prescrizione del Centro o di altri Servizi territoriali pubblici o privati (un anno di validità dalla diagnosi) analoghi
- ~ **Consulenza genitoriale:** condotta da una psicologa, su richiesta della famiglia o proposta laddove se ne ravvisi l'opportunità
- ~ **Psicoterapia per l'età evolutiva:** effettuata dalla psicoterapeuta per l'età evolutiva, su richiesta della famiglia o proposta laddove se ne ravvisi l'opportunità
- ~ **Psicoterapia familiare:** effettuata dalla psicoterapeuta familiare, su richiesta della famiglia o proposta laddove se ne ravvisi l'opportunità
- ~ **Sostegno ai compiti:** erogato da educatori esperti nell'area delle difficoltà di apprendimento con particolare riferimento ai BES /DSA
- ~ **Percorsi di metodo di studio:** effettuato dalla psicologa su invio del Centro o di enti analoghi
- ~ **Potenziamento della letto-scrittura:** effettuato dalla logopedista e/o dalla psicologa competente
- ~ **Laboratori tematici**

RIFERIMENTI NORMATIVI E LINEE GUIDA

Il Centro Avanti Tutta accoglie le linee guida nazionali in materia di Dsa (legge 170/2010) per l'assetto valutativo/diagnostico/certificativo; fa riferimento alle "Linee guida per il Diritto allo Studio degli studenti con Dsa" emanate dal Miur per l'assetto didattico/riabilitativo.

In tal senso si fanno proprie le indicazioni delle nuove norme in materia di disturbi specifici di apprendimento in ambito scolastico che sollecitano la scuola - nel contesto di flessibilità e di autonomia avviato dalla legge 59/99 - a porre al centro delle proprie attività e della propria cura la persona, sulla base dei principi sanciti dalla legge 53/2003 e dai successivi decreti applicativi; così come nella definizione e realizzazione delle strategie educative e didattiche si tiene conto della "singolarità e complessità di ogni persona, della sua articolata identità, delle sue aspirazioni, capacità e delle sue fragilità, nelle varie fasi di sviluppo e di formazione".

LAVORO IN RETE CON IL TERRITORIO

Il Centro Avanti Tutta si coordina e collabora con i Servizi Sociali e Sanitari del Territorio. Costruisce reti di collaborazione con i pediatri e le strutture convenzionate.

Inoltre attiva collaborazioni e un coinvolgimento strutturato con i Servizi Scolastici per una reale integrazione del percorso diagnostico/riabilitativo con la vita del bambino e del ragazzo; offre, in particolare, ogni supporto necessario alla stesura del PDP (Piano Didattico Personalizzato) fornendo indicazioni utili e personalizzate agli insegnanti.

A questo livello il Centro collabora altresì con i principali servizi Socio Assistenziali del territorio e con le UMEE (Unità Multidisciplinare Età Evolutiva).

È in possesso di autorizzazione all'esercizio di attività sanitaria Prot. 4348 RIF. Prot. n. 62130 del 22.05.2015, rilasciata dal Comune di Ancona in data 09.01.2020 e successione presa d'atto della variazione della responsabilità sanitaria del 05.02.2020.

OBIETTIVI

Il Centro Avanti Tutta persegue i seguenti obiettivi:

- ~ Garantire la salute e il benessere psicofisico del minore, favorendone la crescita e la maturazione individuale e psicologica
- ~ Riconoscere precocemente tutte le tipologie di disturbo presenti in età evolutiva (disturbi e ritardi di linguaggio; disturbi e ritardi neuro-psicomotori; disturbi specifici/aspecifici dell'apprendimento; disturbi dello spettro autistico; ADHD; disturbi della sfera emozionale; ritardo cognitivo)

- ~ Prevedere ed organizzare interventi di tipo terapeutico riabilitativo e pedagogico, per tutte le tipologie di disturbo sopracitati
- ~ Offrire uno spazio per il sostegno psicologico, pedagogico ed educativo dei ragazzi con difficoltà cognitive e comportamentali, di apprendimento, di linguaggio, fornendo altresì occasioni di socializzazione e di crescita personale
- ~ Supportare le famiglie ai fini di individuare dei percorsi educativi specifici in base alle difficoltà riscontrate dai minori
- ~ Contrastare l'abbandono scolastico e promuovere l'orientamento e la realizzazione di progetti scolastici e professionali consapevoli, realistici e sostenibili
- ~ Collaborare attivamente con i principali Servizi Socio-Assistenziali del territorio, e con le Scuole, al fine di poter integrare e rendere continuativi gli eventuali altri percorsi riabilitativi ed educativi pregressi o in corso di svolgimento.

Gli interventi sono personalizzati e progettati da una équipe multidisciplinare specializzata.

Si articolano in:

- ~ Elaborazione della diagnosi
- ~ Individuazione del percorso riabilitativo
- ~ Realizzazione delle azioni e degli interventi.

Il Centro propone e realizza tali interventi con l'intento di promuovere una cultura di apertura e condivisione delle problematiche afferenti al mondo dell'infanzia e dell'adolescenza e per diventare un punto di riferimento per quelle famiglie che si trovano a dover affrontare compiti specifici e difficoltà transitorie, legate ad ogni periodo di vita e alla crescita dei figli.

CRITERI DI SELEZIONE DEL PERSONALE IMPIEGATO

Per la selezione del personale sono rispettati i criteri di:

- ~ Professionalità, intesa come possesso di idonei titoli di studio
- ~ Competenza, riferita ad esperienze curriculari o formative
- ~ Motivazione, rilevata mediante colloqui specifici.

La selezione si attiene al rispetto delle procedure del Sistema Qualità: PR 029 Selezione e valutazione Fornitori di beni e servizi e PR 031 Selezione e valutazione del nuovo personale.

Sui percorsi attivati viene assicurato un confronto costante e interdisciplinare tra i professionisti coinvolti.

Il monitoraggio è sostenuto anche dall'ascolto dei genitori e dai feedback raccolti da referenti scolastici o esterni.

Al Responsabile Sanitario è affidata la supervisione clinica dei casi, il monitoraggio e la validazione dei progetti riabilitativi.

A CHI SI RIVOLGE

Il Centro Avanti Tutta si rivolge a minori di età compresa tra 0 e 18 anni; fornisce inoltre supporto a genitori ed insegnanti.

Nello specifico:

Bambini in età prescolare:

si osservano e valutano i "segnali deboli" di difficoltà e si agisce, se necessario, con la collaborazione e/o compresenza del genitore al fine di potenziare le competenze generali di sviluppo (attenzione, motricità, linguaggio...)

Bambini in età scolare:

si valutano ed approfondiscono mediante colloqui con la famiglia, osservazione strutturata e/o somministrazione di test con il bambino, le sue caratteristiche cognitive, neuropsicologiche, comportamentali e relazionali. Si costruiscono quindi percorsi personalizzati rivolti a promuovere il benessere del bambino e della famiglia. È possibile svolgere questi percorsi sia all'interno del centro che in ambito familiare

Adolescenti:

si lavora nella direzione dell'Ascolto finalizzato ad incoraggiare e sostenere il processo di crescita del ragazzo. L'approccio all'adolescente avviene in modo individuale o nel piccolo gruppo al cui interno viene stimolato il confronto e l'acquisizione di modalità relazionali efficaci

Famiglie:

si lavora nell'ottica del sostegno psicologico delle stesse; sono proposte attività di formazione

Insegnanti:

sono proposte attività di formazione e, su richiesta, azioni di supporto e/o di consulenza da parte di specialisti.

FINALITÀ E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il Centro Avanti Tutta si propone di offrire risposte professionali nel campo della valutazione diagnostica dei disturbi dell'apprendimento dell'età evolutiva e nel settore della riabilitazione e della compensazione delle funzioni compromesse, attraverso l'erogazione di servizi socio sanitari ed educativi orientati alla prevenzione, alla diagnosi, al trattamento e allo studio scientifico dei disturbi della comunicazione, del linguaggio, dell'apprendimento e della neuro-psicomotricità in età evolutiva.

In relazione a tali finalità, gestisce stabilmente:

- ~ Valutazione - Diagnosi e Certificazioni per le patologie trattate
- ~ Inquadramento neuropsichiatrico
- ~ Inquadramento psicodiagnostico
- ~ Terapia riabilitativa: logopedia, psicomotricità, educazione del gesto grafico e potenziamento cognitivo
- ~ Terapia di supporto psico-educativo alle famiglie dei pazienti in carico
- ~ Psicoterapia
- ~ Attività di ricerca
- ~ Attività di formazione, aggiornamento e consulenza.

QUALITÀ

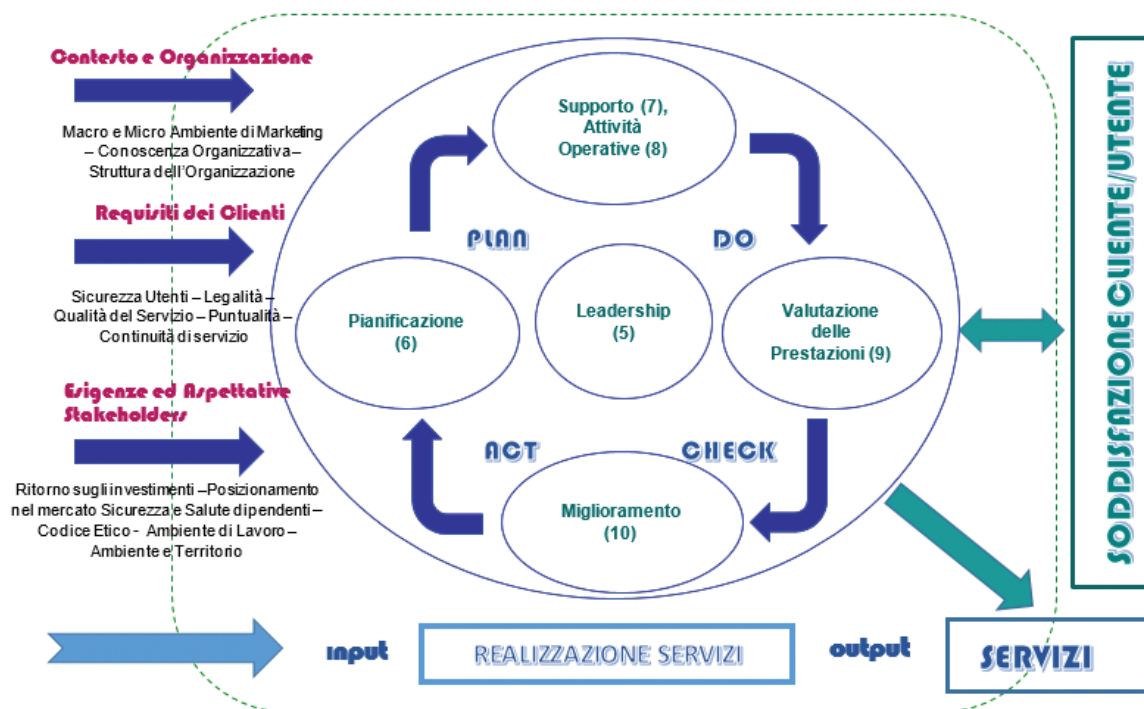
La cooperativa Polog ha adottato un Sistema di Gestione per la Qualità, secondo le norme UNI EN ISO 9001, allo scopo di perseguire un'efficace gestione delle risorse, per ottenere la piena soddisfazione degli stakeholders coinvolti (utenti, famiglie, Enti Pubblici e privati, partner in rete) e una ottimale efficienza operativa.

I principi sui quali si fonda tale sistema sono:

- ~ Gestire la Cooperativa in ottica aziendale e strategica puntando all'efficacia ed all'efficienza dell'organizzazione
- ~ Garantire la trasparenza, la correttezza e l'equità dei rapporti di lavoro, la valorizzazione delle professioni e adottare scelte gestionali vincolate alla condivisione e alla responsabilità.

Il Sistema di gestione è certificato in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 da SGS ITALIA S.p.A., Certificato IT 09/0569.00.

I processi gestiti attraverso il Sistema di Gestione per la Qualità possono essere così schematizzati.



Miglioramento continuo

I processi di miglioramento delle attività si fondano sul ciclo PDCA (Plan – Do – Check – Act) e trovano continue progressioni nelle azioni di monitoraggio e valutazione da parte dell'équipe multidisciplinare e dalla raccolta di input provenienti dal cliente.

Il questionario di gradimento, presentato e consegnato alle famiglie, è lo strumento per rilevare la qualità percepita. La raccolta dei questionari avviene secondo una modalità che ne garantisca l'anonimato e serve ad effettuare l'analisi annuale di valutazione degli standard stabiliti.

Standard di qualità

Gli standard di qualità individuati in relazione agli stakeholders esprimono i livelli minimi di qualità che devono essere assicurati ai beneficiari dei servizi erogati dal Centro. In base alla definizione delle dimensioni della qualità (tra cui tempestività, accessibilità, trasparenza ed efficacia) vengono definiti indicatori specifici.

| STAKEHOLDERS | STANDARD DI QUALITÀ |
|--|---|
| FAMIGLIE | Chiarezza informazioni (organizzazione ruoli, competenze in fase iniziale e in itinere) |
| | Tempistica adeguata |
| | Risoluzione dei problematiche portate |
| | Chiara e coerente determinazione di tempi e degli obiettivi nei PEI / PDP |
| | Verifiche, Relazioni periodiche, Comunicazioni |
| BAMBINI | Accompagnamento nel percorso |
| | Monitoraggio della progressione nel percorso individuale |
| | Qualità dell'accoglienza |
| | Continuità intervento figure professionali |
| | Qualità dell'ambiente fisico (struttura, servizi igienici) |
| TERRITORIO: UMEE, SCUOLE, ALTRI SERVIZI PUBBLICI, ALTRI SERVIZI PRIVATI E/O PROFILI PROFESSIONALI | Condivisione progetto individuale del bambino |
| | Tempistica adeguata |
| ÉQUIPE | Recepimento nelle direttive di comportamento verso gli utenti (es. gestione di situazioni critiche ...) |
| | Formazione/Supervisione (qualità, frequenza, efficacia della formazione/supervisione) |
| | Professionalità Operatori (formazione, colloqui di feed-back, crescita professionale, disponibilità, gestione delle dinamiche con l'utente) |

DIRITTI E DOVERI DEI BENEFICIARI

La cooperativa Polog ha l'obbligo di assicurare che le attività e i servizi prestati siano conformi alla qualità ed alle condizioni indicate nella presente Carta dei Servizi.

I beneficiari e le loro famiglie hanno diritto a:

- ~ Essere garantiti riguardo alla sicurezza del trattamento propri dati personali utilizzabili esclusivamente ai fini della gestione e dell'attività di servizio
- ~ Partecipare alle diverse attività proposte in base alle proprie esigenze e capacità personali
- ~ Essere salvaguardati e protetti nelle ore di frequenza al Centro
- ~ Accedere alle informazioni che li riguardano
- ~ Presentare reclami o segnalazioni di disservizi.

I beneficiari e le loro famiglie hanno il dovere di:

- ~ Rispettare il personale
- ~ Assicurare una frequenza regolare e Informare tempestivamente il Centro in caso di assenza
- ~ Attenersi alle regole interne della struttura
- ~ Collaborare alla realizzazione del progetto individuale e delle attività connesse
- ~ Rispettare il pagamento della quota mensile.

PRIVACY

Garantire la privacy è un impegno e un obbligo della cooperativa Polog nei confronti della riservatezza dei dati personali e sensibili di coloro che accedono ai servizi.

L'accesso, l'acquisizione e il trattamento dei dati (cartacei e informatici) sono trattati secondo l'Art. 9 del GDPR (Trattamento di categorie particolari di dati personali) previo consenso dei genitori/ tutore del minore.

I dati personali potranno essere comunicati esclusivamente a soggetti autorizzati interni, a soggetti nominati responsabili del trattamento operanti nel campo medico o sanitario specializzato, degli Istituti scolastici, dell'Autorità Giudiziaria, dei Servizi Pubblici o degli Enti che hanno in affidamento il soggetto. Il Coordinatore di Servizio e il Responsabile Sanitario possono autorizzare la visione e la consegna di documenti a terzi, in ottemperanza alla normativa vigente in materia di privacy e segreto professionale, soltanto se questo rientra nella prassi relativa alla cura del soggetto interessato.

I dati personali non saranno diffusi e saranno conservati, in archivi protetti come per legge, per scopi di tutela legale e finalità previdenziali.

L'utente, o chi ne fa le veci, può in qualsiasi momento revocare il consenso al trattamento dei propri dati personali.

L'accesso ai dati cartacei ed informatici è protetto da chiavi di accesso personalizzate.

Il responsabile del trattamento dati è il DPO (Data Protection Officer) della Cooperativa (vd informativa Privacy).

Indirizzo mail dell'ufficio dedicato: privacy@polog.org.

Accesso alla documentazione personale

Per ottenere la documentazione socio-sanitaria, la famiglia deve farne richiesta scritta e consegnarla in segreteria.

Entro 30 gg verrà rilasciata copia conforme della documentazione.

RECLAMI

La cooperativa Polog considera i reclami indicatori importanti del livello di soddisfazione di tutti i soggetti coinvolti, spunti di miglioramento delle attività erogate.

Il reclamo può pervenire alla cooperativa Polog in forma scritta:

- ~ Con una e-mail all'indirizzo di posta elettronica reclami@polog.org compilando il modulo Reclami disponibile nel sito web della cooperativa www.polog.org
- ~ Attraverso il modulo Reclami compilato inviato via fax al numero 0712801260 o per posta all'indirizzo:

Polog società cooperativa sociale impresa sociale
Dipartimento Compliance
Piazza della Repubblica 1/D 60121 Ancona

La cooperativa Polog garantisce che i dati saranno trattati in osservanza di ogni misura cautelativa della loro sicurezza e riserva.

Individuate le cause e le azioni per la risoluzione del problema la persona che ha presentato reclamo verrà informata dal Coordinatore del servizio sulle procedure seguite per la risoluzione del problema in forma scritta, attraverso una lettera firmata per approvazione anche dal Responsabile Qualità.

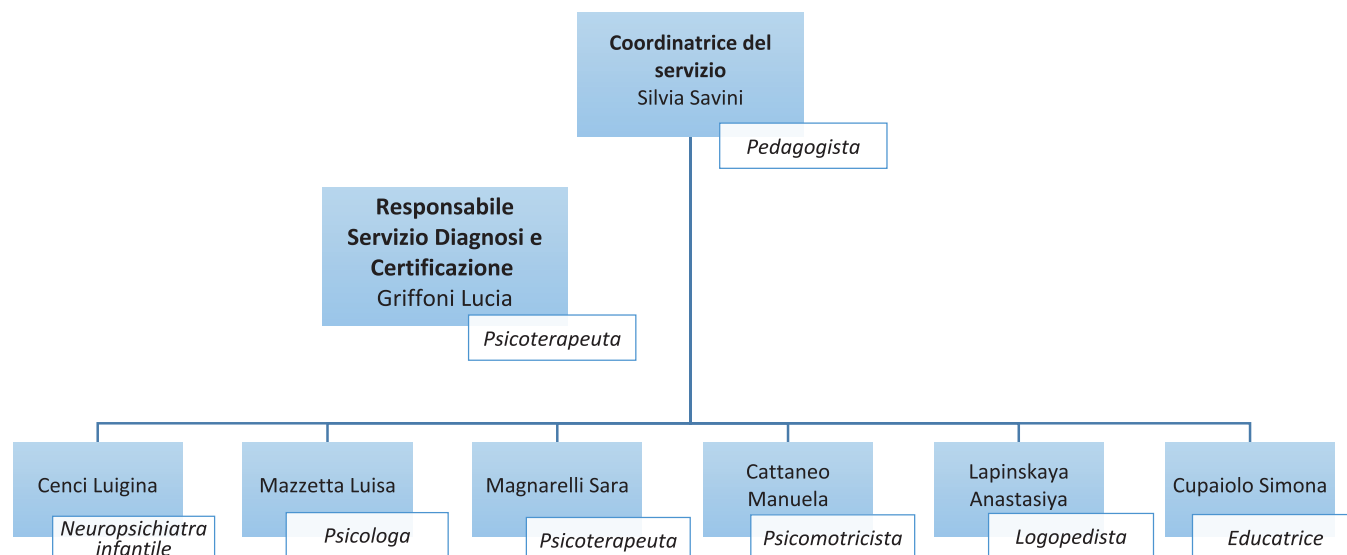
La risposta verrà inviata entro 20 gg dal ricevimento del reclamo.

POLIZZA ASSICURATIVA

La cooperativa Polog è titolare di una assicurazione per Responsabilità civile: Polizza n. 381164456 – Assicurazioni Generali.

ORGANIGRAMMA

Vedi Allegato 1



FUNZIONIGRAMMA

Il personale del Centro "Avanti Tutta" si compone di collaboratori adeguatamente formati in ambito clinico, pedagogico e riabilitativo regolarmente iscritti ad albi professionali, ove previsto.

Operano inoltre le seguenti figure professionali con le seguenti funzioni:

- ~ **Responsabile sanitario:** è responsabile della gestione del piano terapeutico o PEI dell'utenza. Supervisiona ogni attività clinica insieme al Coordinatore
- ~ **Coordinatore:** programma, organizza e valuta il Servizio. Si occupa delle attività gestionali amministrative del Centro, tiene i contatti con il territorio e supervisiona insieme al Responsabile sanitario il percorso degli utenti e delle famiglie confrontandosi con gli specialisti del Centro.
- ~ **Segretaria:** si occupa della gestione degli appuntamenti e riceve i pagamenti negli orari indicati.
- ~ **Psicologo e Psicoterapeuta dell'età evolutiva e familiare:** effettuano interventi di prevenzione, diagnosi, riabilitazione e sostegno rivolti all'individuo, alla coppia, alla famiglia. Nella fase diagnostica può condurre il colloquio anamnestico e psicodiagnostico, somministrare e interpretare test e prove psicodiagnostiche, applicare strumenti osservativi. Nella fase riabilitativa o di sostegno definisce i percorsi di intervento psicologico, conduce il colloquio clinico e il trattamento psicologico, definisce e conduce programmi di training individuali o collettivi per i disturbi dell'apprendimento scolastico.
- ~ **Logopedista:** si occupa dello studio, della prevenzione, della valutazione e della cura delle patologie e dei disturbi della voce, del linguaggio, della comunicazione, della deglutizione e dei disturbi cognitivi connessi (relativi, ad esempio, alla memoria e all'apprendimento). Effettua la valutazione funzionale, mediante appositi strumenti di valutazione (validati e standardizzati) e definisce il programma riabilitativo logopedico individuando le modalità terapeutiche più adeguate all'utente e le strategie di cura e riabilitazione, specificando la metodologia riabilitativa utilizzata, gli ausili necessari, le tempistiche.

- ~ **Psicomotricista:** garantisce – in via autonoma o in collaborazione con altre figure dell'ambito educativo e socio-sanitario – interventi di educazione, prevenzione e di aiuto psicomotorio, nel rispetto della globalità psicofisica del minore, utilizzando metodologie a mediazione corporea.
- ~ **Neuro-psicomotricista:** garantisce interventi di prevenzione, terapia, riabilitazione delle malattie neuro psichiatriche infantili nelle aree della neuro-psicomotricità, neuropsicologia e nella psicopatologia dello sviluppo.
- ~ **Educatore:** garantisce l'attuazione di specifici progetti educativi e riabilitativi volti al mantenimento, recupero e valorizzazione delle potenzialità del minore nella sua globalità. In particolare prende in carico gli utenti del servizio definendo il bisogno individuale e il percorso, raccogliendo dati su potenzialità e capacità individuali; definisce obiettivi, tempi di verifica, risorse, contesti di intervento del percorso educativo, monitora l'andamento del progetto e l'efficacia delle azioni intraprese.
- ~ **Neuropsichiatra infantile:** svolge attività di prevenzione, diagnosi e cura delle patologie neurologiche, neuropsicologiche e psichiatriche dai 0 ai 18 anni, in particolare dei disturbi dell'apprendimento, difficoltà scolastiche (che possono rifarsi a disturbi specifici dell'apprendimento), ritardi mentali, ritardo nell'acquisizione di tappe dello sviluppo neuropsicologico e psicomotorio, disturbi del comportamento. Esegue valutazioni psicodiagnostiche e psicoterapia.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Coordinatore programma, organizza e valuta il Servizio. Tiene i contatti con il territorio e supervisiona il percorso degli utenti e delle famiglie confrontandosi con gli specialisti del Centro.

Il Responsabile Sanitario è invece garante della corretta procedura di Diagnosi e Certificazione dei DSA. La segretaria si occupa della gestione degli appuntamenti e riceve i pagamenti negli orari indicati.

Modalità di accesso al servizio

I locali sono facilmente accessibili poiché situati nelle vicinanze del centro cittadino e ben collegate con i mezzi pubblici. È possibile usufruire di un parcheggio gratuito. Il Centro è dotato di sala d'attesa climatizzata e riscaldata che possa accogliere adulti e bambini durante l'attesa. A disposizione dei bambini ci sono giochi e colori.

I locali per le attività sono tutti di ampia metratura, luminosi e opportunamente riscaldati/climatizzati. Sono disponibili per gli utenti servizi igienici a loro dedicati, di cui uno fruibile da portatori di handicap. Presso il Centro, a disposizione di utenti e professionisti, è presente un distributore d'acqua.

Al Centro multi-specialistico per l'Età Evolutiva Avanti Tutta si accede con la seguente modalità:

Primo contatto: Accoglienza telefonica

Il contatto telefonico avviene con la Segretaria o la Coordinatrice che accolgono la richiesta e la orientano al professionista ritenuto più idoneo. Gli appuntamenti vengono fissati in base alle disponibilità dei professionisti, entro massimo 10 giorni dal primo contatto telefonico.

Primo colloquio con i genitori:

Due i percorsi:

1. Se la situazione appare chiaramente inquadrabile, la Segretaria fissa il primo appuntamento direttamente con il professionista idoneo;
2. Se la situazione appare particolarmente complessa viene fissato un appuntamento con il Coordinatore.

In entrambi i casi, al primo colloquio è necessaria la presenza di entrambi i genitori, salvo casi in cui per comprovate necessità questo non sia possibile.

Il professionista attraverso il colloquio clinico anamnestico:

- ~ Raccoglie tutte le informazioni sul/la minore
- ~ Rileva le difficoltà che il/la minore incontra e come vengono vissute da lui/lei e dalla famiglia
- ~ Esplicita il percorso che si prevede di porre in essere con il/la minore presso il Centro.

Il professionista, al termine dell'incontro, indica alla famiglia l'ipotesi di percorso previsto in base a quanto emerso dal colloquio (valutazione, presa in carico specialistica ...).

Presa in carico e valutazione

In base ai risultati del primo colloquio, dall'età dell'utente, della richiesta della famiglia, della presenza o meno di una precedente diagnosi effettuata dall'ente territoriale di riferimento, o da altri professionisti/Centri, il professionista suggerisce ai genitori uno dei seguenti percorsi:

A: Valutazione professionale specialistica e presa in carico

L'utente viene accolto da professionista individuato (psicologo, logopedista) che attiva le procedure di valutazione consone alla sua specificità professionale e alle necessità ravvisate durante il primo colloquio.

Sono previsti due incontri di valutazione successivamente ai quali lo specialista incontra la famiglia per configurare la PROPOSTA di PROGETTO INDIVIDUALE individuata per il bambino. Qualora poi la valutazione specialistica non fosse sufficiente ad una completa comprensione della situazione in oggetto, il professionista invierà l'utente ad ulteriori approfondimenti (vedi percorso B Valutazione Multidisciplinare)

B: Valutazione diagnostica multidisciplinare/ certificazione DSA

Accedono al percorso di valutazione Multidisciplinare gli utenti che, già dalla raccolta anamnestica, mostrano problematiche /criticità diffuse e pervasive per lo sviluppo o i bambini nei quali la valutazione specialistica fa emergere problematiche diffuse. Accedono a questo percorso anche utenti in possesso di una valutazione obsoleta.

La valutazione Multidisciplinare avviene con le seguenti modalità:

1. Colloqui psicodiagnostici con lo psicologo: 1/2 incontri

Gli incontri con lo psicologo precedono quelli degli altri professionisti perché egli possa indicare loro, al termine dei colloqui psicodiagnostici effettuati, il focus valutativo da perseguire.

Lo psicologo condivide con il logopedista e con il neuro-psicomotricista quali strumenti valutativi utilizzare.

Durante i colloqui psicodiagnostici lo psicologo effettua una valutazione funzionale del paziente, mediante strumenti di valutazione propri della sua professione scelti in base alle più recenti evidenze scientifiche, Linee Guida o altri documenti di riferimento, in relazione alle caratteristiche dell'utente (età, patologia, gravità del disturbo, etc.); osserva le dinamiche, lo stato emotivo del bambino/ragazzo e della sua famiglia, il clima familiare.

2. Valutazione logopedica (1/2 incontri)

Il logopedista, anche in base alla direzione suggerita dallo psicologo, effettua la valutazione funzionale dell'utente avvalendosi degli strumenti propri della sua professione scelti in base alle più recenti evidenze scientifiche, Linee Guida o altri documenti di riferimento, in relazione alle caratteristiche dell'utente (età, patologia, gravità del disturbo, etc.).

Il logopedista condivide con lo psicologo quali strumenti valutativi utilizzare. Il numero degli incontri varia in base alla collaboratività dell'utente e alla necessità di sottoporre più o meno stimoli valutativi.

3. Valutazione neuropsichiatrica (1 incontro)

Effettua un'anamnesi medica e funzionale del paziente, mediante strumenti di valutazione propri della sua professione scelti in base alle più recenti evidenze scientifiche, Linee Guida o altri documenti di riferimento, in relazione alle caratteristiche dell'utente (età, patologia, gravità del disturbo, etc.).

La valutazione diagnostica del NPI si rende obbligatoria nel caso in cui l'iter valutativo stia procedendo verso la diagnosi e certificazione di DSA. Nel caso invece di una valutazione funzionale il suo consulto può essere richiesto in maniera aggiuntiva dallo psicologo responsabile della valutazione stessa.

4. Équipe multidisciplinare

Successivamente alla valutazione, l'équipe di professionisti si incontra per condividere le evidenze relative alle singole valutazioni ed identificare le criticità emerse dalle stesse. Redigono un verbale di équipe in cui esplicitano le linee operative da intraprendere.

5. Relazione e Certificazione

Ciascuno degli specialisti coinvolti, dopo aver corretto le prove somministrate, redige una relazione in merito ad esse; lo psicologo responsabile si occuperà di integrare ciascun aspetto valutativo in un'unica valutazione. Nel caso in cui la valutazione converga nella diagnosi di DSA lo psicologo responsabile dovrà redigere la diagnosi.

Il Responsabile Sanitario, redige la parte che gli compete e supervisiona l'intero iter diagnostico.

6. Restituzione

Lo psicologo responsabile o il responsabile sanitario incontrano i genitori per riferire su quanto emerso durante il percorso diagnostico e prospettare ai genitori il percorso da intraprendere. Quindi consegna loro la valutazione cartacea / certificazione.

C: Presa in carico diretta

L'utente, dopo il colloquio con il Coordinatore, accede direttamente al Servizio richiesto/necessario (psicoterapia, intervento educativo).

La segretaria si preoccuperà quindi di fissare un appuntamento con il professionista interessato che verrà informato dal coordinatore sulla situazione in oggetto.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E CONSENSO INFORMATO DEL TRATTAMENTO PROPOSTO

Prima di accedere ai servizi del Centro, la segretaria o il professionista stesso, consegnano alla famiglia la Carta del Servizio.

Vengono inoltre consegnati e fatti sottoscrivere i moduli relative a:

- ~ L'informativa per il trattamento dei dati personali
- ~ Il Consenso informato al trattamento.

Al primo colloquio è necessaria la presenza di entrambi i genitori (salvo casi in cui per riprovate necessità questo non sia possibile). Qualora uno dei due genitori non possa essere in alcun modo presente in quella sede verrà contattato dal Coordinatore per la compilazione dell'Autocertificazione per genitori.

Il consenso informato è espressione della consapevole adesione al trattamento sanitario proposto ed è un diritto della persona, che trova fondamento direttamente nei principi espressi dagli artt. 2, 13 e 32 della Costituzione. La legge del 28 marzo 2001, n. 145 ha ratificato la Convenzione sui diritti dell'uomo e sulla biomedicina, firmata a Oviedo il 4 aprile 1997 che stabilisce che ogni intervento o terapia in ambito sanitario necessita dell'assenso dell'interessato o nel caso di minori dei genitori/tutori, previa adeguata informativa riguardo alle caratteristiche, ai rischi e alle finalità dell'intervento sanitario proposto.

COINVOLGIMENTO DEI GENITORI/TUTORE

Al primo colloquio è preferibile la presenza di entrambi i genitori.

In caso di bambini in età prescolare il percorso di intervento consiste in alcuni incontri che possono coinvolgere sia il bambino che un adulto di riferimento: questo tipo di intervento si basa su una collaborazione sinergica tra lo specialista e il genitore e/o l'insegnante della scuola dell'infanzia in quanto prevede l'impostazione di esercizi che possono essere svolti dal bambino a casa o a scuola con la supervisione degli operatori del Centro.

Per bambini in età scolare, a seconda del tipo di problema e in accordo con i genitori vengono impostati percorsi individualizzati che coinvolgono in sede il terapeuta e il bambino e richiedono altresì la collaborazione del contesto familiare per una maggiore generalizzazione dei risultati.

Nel caso di adolescenti i percorsi individuati prevedono il coinvolgimento dei genitori in tempi e modi personalizzati.

Per adolescenti e giovani adulti è possibile accedere a un servizio di consulenza rivolto sia ai genitori che ai ragazzi.

Nella fase di valutazione si richiedono alcuni incontri con i genitori e il minore. I risultati della valutazione vengono quindi condivisi con i genitori.

Nel caso di adolescenti i risultati della valutazione vengono condivisi sia con il ragazzo sia con i genitori attraverso un colloquio congiunto o individuale, sulla base della specificità della situazione.

Nel caso di giovani adulti invece la condivisione dei risultati viene fatta direttamente con il ragazzo e, previo suo consenso, anche con i genitori o altre figure di riferimento.

PRESENZA DEL PERSONALE E GESTIONE DEGLI APPUNTAMENTI

La pianta organica del Centro è composta da:

n. 2 psicologi

n. 2 psicoterapeuti dell'età evolutiva e familiare

n. 1 logopedista

n. 1 psicomotricisti

n. 1 educatore

n.1 neuropsichiatra infantile

n.1 pedagoga.

I professionisti lavorano in maniera individuale e/o in équipe in base alle necessità specifiche dell'utente seguendo le procedure previste dal sistema di Qualità di cui sopra.

I professionisti lavorano al Centro su appuntamento.

Per fissare un appuntamento è necessario rivolgersi alla segreteria che prenoterà la prestazione nel primo appuntamento disponibile.

ORARI E CONTATTI

La **Coordinatrice, dott.ssa Silvia Savini**, riceve su appuntamento (anche telefonico) nei seguenti orari:
Dal Lunedì al Venerdì - dalle 8.30 alle 12.30

mail silvia.savini@polog.org

tel. **071 9694035**

La **Segretaria, Assistente Sociale Ilaria Pieroni** è presente in sede nei seguenti orari:

Lunedì, Mercoledì e Venerdì - dalle 15.30 alle 18.30

mail avantitutta@polog.org

tel. **339 5095264** *dalle 10 alle 12 e/o negli orari pomeridiani sopraindicati*

La **Responsabile dott.ssa Lucia Griffoni** riceve su appuntamento.

COSTI E MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL SERVIZIO

Modalità e Tempi del pagamento

Le prestazioni possono essere pagate con cadenza ordinaria (di volta in volta) o mensile.

La segretaria rilascerà una ricevuta del pagamento. La fattura sarà spedita a casa via mail o in modalità cartacea entro i 15 giorni del mese successivo alla prestazione.

Le prestazioni possono essere pagate in contanti o con il bancomat presso la sede, nei seguenti orari:

Lunedì, Mercoledì e Venerdì - dalle 15.30 alle 18.30

È possibile pagare anche mediante bonifico bancario:

Polog scs is - Piazza della Repubblica,1/D - IT26Z0335901600100000070950

È possibile sottoscrivere Voucher prepagati per avere agevolazioni su alcune prestazioni alle seguenti condizioni:

- ~ Il voucher ha validità dal giorno in cui si effettua il pagamento
- ~ Il costo del voucher deve essere pagato anticipatamente
- ~ Il voucher non è retroattivo, ovvero non è valido per le sedute precedenti al pagamento
- ~ Il voucher deve essere pagato in un'unica soluzione

La Segretaria rilascerà il voucher ad avvenuto pagamento del pacchetto.

Per avere maggiori informazioni sul costo dei pacchetti rivolgersi alla Segreteria.

Annullamento appuntamenti

È possibile annullare l'appuntamento **fino al giorno prima** in cui è stato fissato. Nel caso in cui gli appuntamenti fossero fissati nella giornata del Lunedì è necessario comunicarne la disdetta entro la giornata del Sabato precedente.

Gli appuntamenti annullati nella stessa giornata verranno addebitati.

In caso di malattia del bambino è possibile portare il certificato medico all'incontro successivo. In tal caso la seduta non sarà addebitata anche se disdetta nella stessa giornata.

Mancato pagamento

Nel caso in cui a carico dell'utente dovessero risultare **non saldate due fatture**, il Coordinatore, previa telefonata alla famiglia, valuterà la **sospensione dell'utente dal Servizio**.

In **allegato 2** il tariffario con i costi delle prestazioni, calmierati per permettere ai più di accedere al Servizio.

TARIFFARIO 2020

Allegato 2

| | SERVIZI | MODALITÀ | COSTI |
|---|---|--|---|
| | Primo colloquio anamnestico | Psicologo- Logopedista- TNPEE | € 38,00 |
| AREA VALUTAZIONE | Valutazione multidisciplinare | 2 Incontri con psicologa 2 Incontri con logopedista colloquio di restituzione con la famiglia Consegna della relazione <i>il numero di incontri con i professionisti possono subire delle variazioni in base alle necessità del bambino</i> | € 200,00 |
| | Certificazione DSA | 3 incontri con psicologa 2 incontri con logopedista 1 incontro con neuropsichiatra infantile Colloquio di restituzione con la famiglia | € 38,00 |
| | Valutazione specialistica (logopedica, psicologica) | 2 incontri e relazione | € 90,00 |
| | Visita con Neuropsichiatra infantile | | € 110,00 |
| AREA RIABILITA ZIONE | Sedute di Logopedia individuale o di gruppo (50 min) | | € 35,00 <i>Possibilità di sottoscrivere pacchetti da 10 sedute con tariffa agevolata</i> |
| | Sedute di Psicomotricità individuale (40/50 min) | | € 28,00 <i>Possibilità di sottoscrivere pacchetti da 10 sedute con tariffa agevolata</i> |
| | Psicomotricità di gruppo (max 3 bambini) | | €30,00/h da dividere per il numero di partecipanti |
| | Consulenza/colloquio/sostegno psicologico individuale | | € 40,00 |
| | Consulenza/ colloquio/ sostegno psicologico familiare | | € 45,00 |
| | Psicoterapia individuale | | € 45,00 |
| | Psicoterapia familiare | | € 55,00 |
| | Psicoterapia in età evolutiva | | € 45,00 |
| Metodo di studio/trattamento della Disgrafia/disortografia | Incontro individuale -1 ora 2 ore | € 28,00 € 55,00 <i>Possibilità di sottoscrivere pacchetti da 10 sedute con tariffa agevolata</i> | |

TARIFFARIO 2020

Allegato 2

| | | | |
|-------------------|--|---|--|
| ALTRE PRESTAZIONI | Aiuto compiti (scuola primaria e scuola secondaria primo grado) | Singola 1h Doppia 1h Gruppo (fino a 4) 2h Gruppo 5 persone 2h | € 20,00 € 15,00 € 20,00 €12,50 <i>Possibilità di sottoscrivere pacchetti con tariffa agevolata</i> |
| | Assistenza educativa domiciliare | | € 25,00/h |
| | Colloqui professionista con Enti/Istituzioni (scuola, UMEE, Comune) | | € 35,00 |
| | Colloqui multidisciplinare con Enti/Istituzioni (scuola, UMEE, Comune) | | € 60,00 |
| | Stesura relazioni extra | | € 25,00 |

| COSTO PACCHETTI AGEVOLATI | | | |
|---|---|------------|-----------|
| PACCHETTO 10 SEDUTE LOGOPEDIA | € 315 (sconto del 10%) | | |
| PACCHETTO 10 SEDUTE PSICOMOTRICITÀ | € 252 (sconto del 10%) | | |
| PACCHETTO 10 SEDUTE METODO DI STUDIO/TRATTAMENTO DISGRAFIA/ DISORTOGRAFIA | € 252 (sconto del 10%) sedute di 1 h € 495 (sconto del 10%) sedute da 2h | | |
| AIUTO COMPITI INDIVIDUALE CON EDUCATORE | Pacchetto 8 lezioni € 145 Pacchetto 4 lezioni € 80 | | |
| AIUTO COMPITI DI GRUPPO CON EDUCATORE | 2 persone | € 15/h cad | 1 lezione |



società cooperativa sociale
impresa sociale

piazza della Repubblica 1/D
60121 Ancona
tel 071 2802615/071 2800688
fax 071 2801260
c.f./p.iva 00474850419
info@polog.org
polog@pec.polog.org
www.polog.org

Aggiornamento del 07_02_2020