



Centro Riabilitativo  
Polivalente  
Primavera

carta   
dei  
servizi

servizi

Centro Riabilitativo  
Polivalente  
Primavera

## **INDICE**

### **PRESENTAZIONE DEL CENTRO**

pag. 3	1.1 MISSIONE
pag. 4	1.2 STORIA E STRUTTURA GIURIDICA
pag. 5	1.3 CAPACITÀ DI SERVIZIO
pag. 5	1.4 PRINCIPI FONDAMENTALI

### **INFORMAZIONE SUI SERVIZI OFFERTI**

pag. 6	2.1 TIPOLOGIA DI TRATTAMENTO RIABILITATIVO
pag. 8	2.2 MODALITÀ DI ACCESSO

### **ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO PRIMAVERA**

pag. 10	3.1 FUNZIONI E RESPONSABILITÀ
---------	-------------------------------

### **STANDARD DI QUALITÀ**

#### **MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

pag. 12	4.1 INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI/CLIENTI
pag. 13	4.2 RECLAMI
pag. 13	4.3 ALCUNI STANDARD DEL SERVIZIO DI RIABILITAZIONE
pag. 14	4.4 VERIFICA DEGLI IMPEGNI E DEI PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO



## PRESENTAZIONE DEL CENTRO

### 1.1 Missione

Il "**Centro Riabilitativo Polivalente Primavera**" opera nell'ambito della missione statutaria dell'Associazione "Focolare Maria Regina ETS", il cui obiettivo prioritario è la tutela della vita umana e il valore della famiglia, con particolare attenzione al mondo dell'infanzia e dell'adolescenza, ispirandosi ai principi della Dottrina Sociale della Chiesa, senza preclusioni di razza, religione, ideologia.

In tale contesto, il **Centro Primavera** è una struttura integrata e polifunzionale, in grado di rispondere ai complessi bisogni dei soggetti in età evolutiva e delle loro famiglie che vivono in una condizione di disagio psicologico e funzionale.

Nelle sue molteplici articolazioni di diagnosi, cura e riabilitazione la missione del Centro Primavera si realizza attraverso l'ascolto del bambino e dell'adulto, con l'obiettivo di prendersi cura piuttosto che curare, passando anche attraverso le interazioni familiari e sociali.

## 1.2 Storia e struttura giuridica

L'Associazione "Focolare Maria Regina", ente titolare del **Centro Primavera**, nasce canonicamente dal Vescovo di Teramo con decreto vescovile n. 29 del 3 agosto 1988, si costituisce civilmente il 2 settembre 1988 ed è riconosciuta Ente morale senza scopo di lucro con Decreto del Ministro dell'Interno del 5 maggio 1993. In data 12/01/2023, con Determinazione Dirigenziale N. DPG 022/6 l'ente è iscritto nella sezione "Altri enti del Terzo Settore" - "G" del Registro Unico Nazionale del Terzo settore, ai sensi dell'articolo 22 del D. Lgs. del 3 luglio 2017 n. 117 e dell'articolo 16 del Decreto Ministeriale n. 106 del 15/09/2020. Sono membri dell'Associazione i fedeli laici e religiosi che ne condividono le finalità statutarie, con particolare vocazione all'aiuto all'infanzia, all'adolescenza e alla gioventù in difficoltà.

Il Centro Primavera nasce per realizzare gli obiettivi statuari dell'Associazione "Focolare Maria Regina". La Regione Abruzzo ne autorizza l'attività con delibera n° 3977 del 07.11.1996 e successivamente autorizza l'ampliamento della struttura e della gamma dei servizi con delibera n. 262 del 1/3/2000.

La missione del Centro, nasce da decenni di esperienze nella cura delle disabilità, sia all'interno del Centro "Casa Madre Ester" di Scerne di Pineto (comunità che accoglie soggetti in età evolutiva prevalentemente affetti da disabilità dovute ad abuso e trascuratezza), sia nei soggiorni climatici organizzati fin dagli anni '70 per giovani e adulti disabili.

Dal 1997, il Centro Primavera è stato attuatore del "Progetto pilota" divenuto poi "Progetto obiettivo di interventi sanitari a favore dei minori abusati e delle loro famiglie", approvato per la prima volta dalla Regione Abruzzo con delibera n. 1933 del 25 Luglio 1997. Il 27/12/2012 il Centro ha ottenuto l'autorizzazione definitiva all'esercizio dell'attività sanitaria riabilitativa in regime residenziale ed ambulatoriale e domiciliare e dal 2013 eroga servizi di terapia riabilitativa ambulatoriale e domiciliare ex art. 26 in regime di accreditamento provvisorio con la Regione Abruzzo in convenzione con la ASL di Teramo.



## 1.3| Capacità di servizio

Il Centro ha la capacità operativa per effettuare:

- n. 50 trattamenti ambulatoriali individuali (durata 45 minuti),
- n. 10 trattamenti ambulatoriali di gruppo, ciascuno con un massimo di 4 soggetti,\*
- n. 30 trattamenti domiciliari,
- n. 30 trattamenti extramurali individuali,\*
- n. 10 trattamenti extramurali di gruppo, ciascuno con un massimo di quattro soggetti, \*
- n. 15 posti letto per la Riabilitazione Residenziale per l'età evolutiva \*

*attualmente per motivi organizzativi tali servizi pur essendo autorizzati non vengono erogati.*

## 1.4| Principi fondamentali

L'attività del **Centro Primavera** si ispira agli insegnamenti del Vangelo. I principi fondamentali su cui si basa sono i seguenti:

### • **Eguaglianza**

Nella politica del Centro non è compiuta alcuna discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

### • **Imparzialità**

Il Centro offre i propri servizi socio-sanitari a tutti i cittadini che sono trattati con obiettività, giustizia ed imparzialità, sulla base dei bisogni effettivi di ciascuno.

### • **Continuità**

Il Centro s'impegna a svolgere la propria attività con continuità e regolarità e adotta tutte le misure necessarie per prevenire o ridurre i disagi dei pazienti/utenti nell'eventualità di una forzata interruzione dei servizi.

### • **Diritto di scelta**

Il Centro si impegna a migliorare la qualità dei propri servizi, in modo da diventare oggetto preferenziale di scelta.

### • **Partecipazione**

Il Centro promuove la collaborazione dei familiari, delle scuole, delle autorità e dei servizi socio-sanitari attraverso la possibilità di esprimere osservazioni e reclami sulla qualità delle prestazioni erogate le risultanze sono considerate attentamente e utilizzate per il miglioramento del servizio.

### • **Riservatezza delle informazioni**

il Centro garantisce agli utenti che i dati personali vengano trattati secondo la vigente normativa sulla protezione dei dati assicurando il diritto alla riservatezza. Garantisce inoltre l'accesso alle informazioni e alla documentazione relative al trattamento del minore su cui esercitano la responsabilità genitoriale.

- **Efficienza ed efficacia**

il Centro adotta misure idonee all'erogazione di servizi efficienti monitorandone l'efficacia in un'ottica di una politica di miglioramento continuo

## 2. | Informazione sui servizi offerti

Il servizio è rivolto a soggetti in età evolutiva.

Il Centro Primavera eroga trattamenti volti a consentire il recupero e la rieducazione funzionale e/o il mantenimento delle abilità acquisite a minori con disabilità complessa fisica, psichica, sensoriale o mista, spesso multipla. La complessità del quadro clinico richiede la predisposizione di un PRI (Progetto Riabilitativo Individuale) realizzato da un team multiprofessionale.

Il Centro eroga le prestazioni sanitarie ambulatoriali sia in convenzione che in regime di solvenza. I trattamenti domiciliari sono effettuati soltanto in convenzione.

### 2.1 | Tipologia di trattamento riabilitativo

I trattamenti riabilitativi erogabili presso il Centro sono di tipo:

- cognitivo
- neuropsicomotorio
- neuromotorio
- logopedico
- psicologico
- ginnastica correttiva ortopedica

#### Trattamento cognitivo

La terapia è volta al miglioramento e al recupero delle abilità cognitive che risultano carenti. L'intervento riabilitativo mira a potenziare memoria, attenzione, comprensione, ragionamento e funzioni esecutive, competenze che consentono al bambino di apprendere e mettere in atto comportamenti adattivi.

#### Trattamento psicomotorio

La riabilitazione psicomotoria si propone di sviluppare, tramite l'impegno corporeo, competenze gnostiche e prassiche.

Tale riabilitazione si avvale delle seguenti attività:

- attività atte a promuovere l'intenzionalità del movimento in funzione dell'uso espressivo del gesto;
- attività per l'organizzazione dello schema corporeo;
- attività per la strutturazione spazio temporale e per la coordinazione motoria.

La Terapia Neuropsicomotoria si occupa del recupero funzionale e/o del potenziamento motorio, cognitivo comunicativo - relazionale del bambino.



## Trattamento neuromotorio

Il trattamento neuromotorio si occupa della riabilitazione motoria delle sindromi da sofferenza cerebrale pre, peri, post natali; disturbi evolutivi della funzione motoria, sindromi cromosomiche genetiche; sindromi malformative del SNC; disfunzioni prattognosiche.

La terapia neuromotoria si avvale di una serie di tecniche di intervento il cui obiettivo è l'acquisizione o il ripristino di funzioni neurologiche e motorie carenti sul piano maturativo o deficitarie a causa di una lesione. L'impegno del terapeuta è quello di stimolare, promuovere e correggere l'organizzazione funzionale dei mezzi esecutivi del movimento e, nel contempo, impedire i danni terziari.

## Trattamento logopedico

La terapia logopedica ha lo scopo di migliorare la possibilità comunicativa del bambino. Si occupa di prevenzione, abilitazione e riabilitazione di tutte le patologie che provocano dei disturbi della comunicazione e di disturbo della voce, delle funzioni orali e del linguaggio, specifici o secondari ad altre patologie, di disturbi dell'apprendimento della lettura della scrittura e del calcolo.

## Trattamento psicologico

Diagnosi trattamento e cura degli esiti di esperienze di forte impatto emotivo tramite l'elaborazione dei vissuti ed il contenimento delle condotte disfunzionali per mezzo di metodi riconducibili alla psicologia del trauma. Trattamento e cura con tecniche di stampo cognitivista degli esiti della condizione di disabilità.

## Trattamento di ginnastica correttiva ortopedica

È l'insieme di esercizi che ristabilisce l'equilibrio muscolo-scheletrico, agisce sulle parti del corpo rigide provvedendo a migliorare la postura. Mira a ristabilire la completa armonia fisiologica e la totale efficienza del sistema muscolo-scheletrico.

## 2.2 | Modalità di accesso

Per il servizio in convenzione, ai sensi dell'ex art 26 della L.833/78, l'accesso è subordinato all'autorizzazione dell'Unità Valutativa Multidimensionale -UVM- (DGR 107/13 del 20/12/2013) che definisce il regime, la tipologia, la frequenza e la durata dell'intervento.

La presa in carico in convenzione prevede:

- acquisizione dell'autorizzazione dell'UVM;
- acquisizione dell'impegnativa del medico di base;
- acquisizione della documentazione clinica in possesso del paziente.

Il trattamento in regime di solvenza è rivolto:

- a coloro che non rientrano nei criteri per l'accesso al servizio ex art. 26 L.833/78;
- a coloro che non sono interessati a seguire le procedure autorizzative secondo il DGR 107/13;
- a coloro che vogliono anticipare l'inizio del percorso riabilitativo in attesa della presa in carico in convenzione.

Il trattamento in regime di solvenza assicura, nel caso di una futura presa in carico in convenzione, la continuità terapeutica per il minore.

La presa in carico prevede una valutazione preliminare da parte del direttore medico sulla possibilità del Centro di realizzare l'intervento. La stessa avviene rispettando l'ordine della lista d'attesa .

Il Centro Primavera, nel rispetto dei principi della Mission, assicura ai trattamenti in convenzione la priorità rispetto a quelli in regime di solvenza, fino a concorrenza della spesa sanitaria autorizzata.

Al titolare della responsabilità genitoriale del minore viene fatta firmare l'informativa al trattamento dati personali, il consenso informato al trattamento riabilitativo e il regolamento utenti.



### 3 | Organizzazione del Centro Riabilitativo Polivalente Primavera

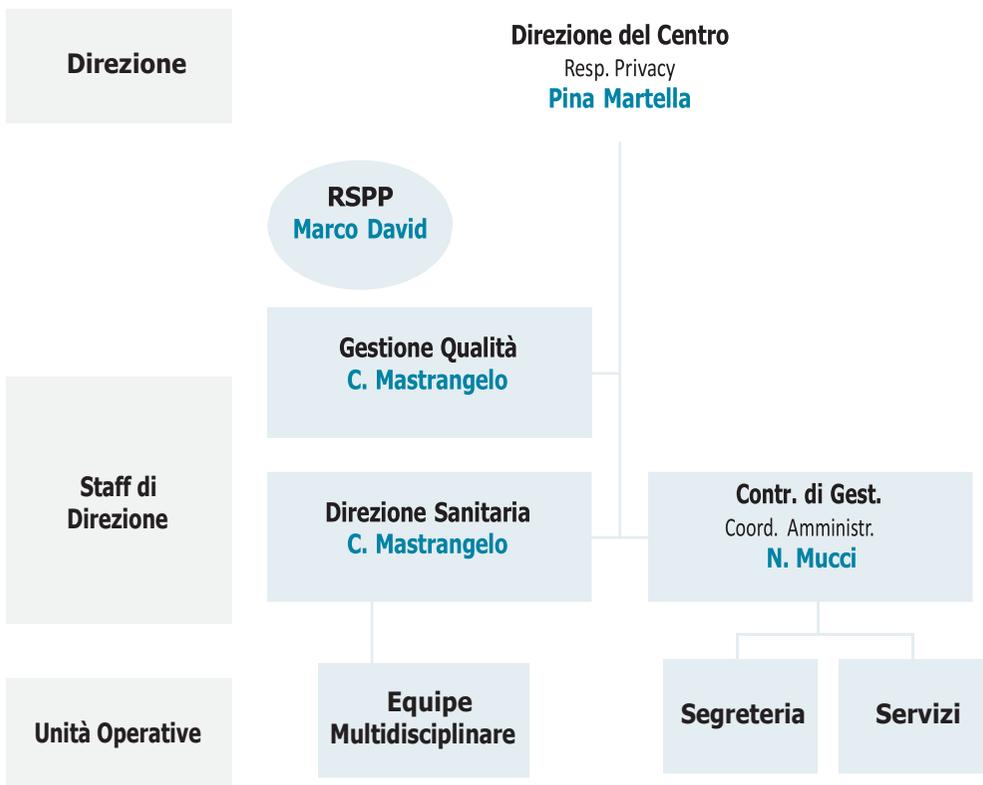
La struttura organizzativa del **Centro Riabilitativo Polivalente Primavera** si articola in:

- Direzione
- Staff di Direzione
- Settori Operativi

ed è illustrata nel relativo **Organigramma** nominativo, contenente i nomi dei Responsabili di Funzione. L'organizzazione è stata sviluppata secondo:

- una responsabilità organizzativo-gestionale che fa capo direttamente al **Direttore del Centro**
- una responsabilità tecnico-igienico-sanitaria, che fa capo al **Direttore Sanitario**.

Il personale operativo del Centro è costituito da figure professionali specializzate: medici, psicologi, psicoterapeuti, assistenti sociali, terapisti della riabilitazione, logopedisti, neuropsicomotricisti dell'età evolutiva, che effettuano trattamenti individuali sulla base di un Progetto Riabilitativo elaborato in equipe.



## 3.1 | Funzioni e responsabilità

Le principali responsabilità, associate alle diverse funzioni, sono le seguenti:

### a) **Direzione**

La Direzione del Centro è responsabile globalmente di tutte le attività del Centro Polivalente e ne risponde al Consiglio di Amministrazione dell'Ente "Focolare Maria Regina".

In particolare:

- ha responsabilità amministrative, contabili, economiche, finanziarie ed organizzative;
- ha responsabilità secondo quanto stabilito dal regolamento Generale sulla protezione dei dati
- gestisce il personale aziendale;
- cura i rapporti istituzionali con enti quali ASL, Regione, ecc. utilizzando personale interno e consulenti esterni.

### b) **Responsabile Sicurezza Prevenzione e Protezione (RSPP)**

Il Responsabile della Sicurezza sulla Prevenzione e Protezione si occupa di progettare ed attuare le misure di sicurezza per salvaguardare la salute dei lavoratori secondo le norme del D.lgs. 81/08

### c) **Direzione Sanitaria**

Il Direttore Sanitario opera ai sensi della legge Reg. 46/84, che ne definisce i compiti e le responsabilità.

In particolare:

- dirige il Centro di Riabilitazione dal punto di vista tecnico, igienico e sanitario;
- esercita la supervisione su tutte le attività che impattano direttamente e/o indirettamente sulla salute degli utenti;
- gestisce le procedure di accesso e di dimissione;
- controlla e gestisce le cartelle cliniche;
- coordina il personale che collabora con il Centro;
- cura i rapporti tecnico - sanitari con le ASL e gli Enti Pubblici.

### d) **Controllo di gestione/Coordinatore Amministrativo**

Il coordinatore amministrativo:

- collabora con la Direzione Generale nella gestione del personale;
- cura gli aspetti finanziari e i rapporti con le banche;
- provvede agli adempimenti amministrativi del Centro;
- si occupa degli approvvigionamenti;
- gestisce i rapporti con i fornitori;
- supervisiona corsi di formazione, convegni e congressi.

## e) **Gestione Qualità**

Il Responsabile Gestione Qualità:

- supporta la Direzione nella definizione degli Obiettivi di Qualità e ne verifica il raggiungimento, attraverso la gestione degli Indicatori;
- verifica la corretta applicazione del Sistema Qualità;
- gestisce la documentazione attuativa del Sistema Qualità garantendone il continuo aggiornamento;
- gestisce i reclami dei clienti/utenti e definisce, in collaborazione con la Direzione e l'equipe, le azioni correttive, preventive e di miglioramento;
- collabora con la Direzione nella pianificazione della Formazione e dell'Aggiornamento professionale del personale;
- raccoglie i dati statistici sulla qualità del servizio e promuove azioni di miglioramento.

## f) **L'equipe multidisciplinare**

L'equipe multidisciplinare, coordinata dalla Direzione Sanitaria, comprende alcune delle seguenti figure professionali:

- assistente sociale;
- logopedista;
- psicologo/psicoterapeuta;
- neurologo;
- neuropsicomotricista;
- terapeuta della riabilitazione;
- neuropsichiatra infantile;
- pediatra.

**L'assistente sociale** effettua attività di segretariato sociale, incontra i genitori per il primo colloquio per la presa in carico ed effettua i successivi colloqui di aggiornamento, cura i rapporti con i Servizi Sociali Territoriali.

**Il logopedista, il neuropsicomotricista dell'età evolutiva e il terapeuta della riabilitazione** effettuano una valutazione basata sull'osservazione clinica e sulla somministrazione di test standardizzati al fine di definire gli obiettivi del programma riabilitativo, eseguono i trattamenti riabilitativi.



**Lo psicologo/psicoterapeuta** effettua colloqui di sostegno psicologico, test e colloqui psicodiagnostici, psicoterapia individuale, counseling psicologico alla famiglia e al minore.

**Il neuropsichiatra e il pediatra** effettuano visite specialistiche al fine di concorrere alla redazione e alla revisione del Progetto Riabilitativo Individual

#### g) **Segreteria**

Il responsabile della Segreteria gestisce, da un punto di vista documentale, le attività dei clienti/utenti all'interno del Centro. In particolare:

- si occupa dell'orientamento dei clienti/utenti all'ingresso fornendo informazioni generali sul funzionamento del Centro, gestisce le telefonate in arrivo ed effettua le telefonate in uscita;
- prepara, gestisce ed archivia tutti i moduli di registrazione per l'erogazione del servizio;
- raccoglie i flussi informativi relativi alle prestazioni erogate, agli utenti, alle liste di attesa, ai contatti con i Servizi esterni;
- provvede all'elaborazione dei dati statistici sui clienti/utenti e sui servizi erogati.

#### h) **Servizi**

Sono coordinati dal Responsabile Amministrativo:

- il servizio di pulizia e igiene degli ambienti e delle attrezzature;
- il servizio di manutenzione degli impianti e dell'edificio attraverso fornitori esterni qualificati.

## 4 | Standard di qualità meccanismi di tutela e verifica

Il Centro Primavera è fortemente impegnato nel misurare, controllare e migliorare la qualità dei propri servizi, a tal fine si è dotato di un Sistema di Gestione della Qualità che lo aiuta a standardizzare le attività e misurare la qualità dei propri servizi, nell'ottica di un miglioramento continuo.

La qualità dei servizi è difficilmente misurabile attraverso caratteristiche tecniche oggettive (a differenza dei prodotti "tangibili") e quindi, generalmente, essa viene valutata attraverso la misura della qualità percepita dal cliente/utente, cioè della sua *Soddisfazione*.

Inoltre il Centro assicura la tutela del cliente/utente, rispetto ad atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità dei servizi, garantendo la possibilità di sporgere reclami in qualsiasi momento ed impegnandosi ad analizzarli ed a dare tempestiva risposta al problema segnalato.

### 4.1 | Indagini sulla soddisfazione degli utenti/clienti

Per ogni categoria di utente/cliente (adulto, in età evolutiva, cliente istituzionale) il Centro ha previsto un questionario di soddisfazione che viene distribuito generalmente una volta l'anno.

Per i bambini viene utilizzato un "questionario per bambini"; per gli adulti (genitori dei bambini in carico o direttamente coinvolti nel trattamento), viene somministrato un apposito questionario che intende valutare i diversi momenti della loro esperienza all'interno del Centro Primavera; agli Enti istituzionali con cui il Centro collabora viene proposto un specifico questionario inviato tramite fax o posta ordinaria. La somministrazione e la raccolta dei questionari è gestita dall'assistente sociale che redige un rapporto relativo alla qualità percepita dall'utente/cliente. La Direzione Sanitaria tenendo conto degli esiti pervenuti, propone azioni di miglioramento.

## 4.2 | Reclami

La segnalazione di disfunzione o di reclamo, può essere fatta attraverso apposito modulo o scrivendo una lettera.

Il modulo, disponibile all'ingresso del Centro in apposito contenitore e presso i locali della segreteria, può essere prelevato direttamente o può essere richiesto al personale del Centro.

Il modulo compilato può essere imbucato nell'apposita cassetta "Reclami", presente nell'atrio di ingresso, o può essere consegnata a mano presso la segreteria.

Il Responsabile Qualità analizza individualmente ciascuna segnalazione e, sulla base del contenuto, trasmette copia della scheda agli operatori ed alla Direzione. Successivamente coordina la ricerca delle cause che hanno determinato il reclamo e l'eventuale applicazione delle azioni correttive opportune per eliminarle.

A ciascuna segnalazione firmata, il Centro Primavera si impegna a dare risposta scritta entro 2 settimane. La preparazione della risposta e la spedizione sono a cura del Responsabile Qualità, col concorso degli operatori e della Direzione.

## 4.3 | Alcuni standard del servizio di riabilitazione

Tutti i servizi del Centro sono dotati di standard funzionali ed operativi, conformi alle norme regionali e nazionali.

Gli Indicatori di Qualità sono variabili quantitative che misurano un fenomeno, ritenuto "indicativo" di un fattore di qualità.

Gli Standard di Qualità sono i valori attesi per gli Indicatori.

### STANDARD GENERALI: riferiti all'insieme delle prestazioni erogate

**Frequenza minima delle visite mediche**

**2 verifiche l'anno**

**Somministrazione di test di valutazione per gli utenti di riabilitazione**

Per ogni paziente (se non già testati da servizi di valutazione esterni)

**Garanzia di continuità terapeutica con l'operatore dedicato**

Un solo operatore per ogni terapia

**1 colloquio di restituzione all'anno con i genitori**

Per ogni bambino

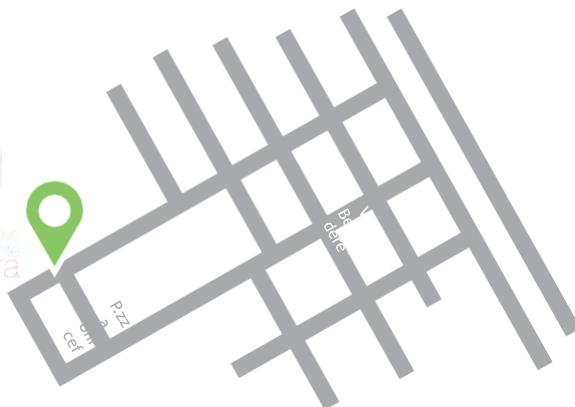
## 4.4 Verifica degli impegni e dei programmi di miglioramento

Il Centro “Primavera” è dotato di un Sistema di Gestione per la Qualità rispondente alla normativa UNI EN ISO 9001 che consente di tenere sotto controllo gli Standard di qualità, gli impegni ed i programmi di miglioramento previsti annualmente dal Sistema stesso, nonché di innescare una spirale positiva di miglioramento continuo.

Nell’ambito delle attività previste dal Sistema Qualità, particolare enfasi viene data dalla Direzione agli “audit interni”, al “riesame della Direzione” e alla gestione del “miglioramento”.

Sia gli audit che il riesame vengono effettuati con periodicità annuale e se ne dà evidenza mediante appositi rapporti che potranno essere resi disponibili, su richiesta, sia agli Enti di Certificazione che alle Istituzioni.





**Centro Riabilitativo Polivalente Primavera**  
dell'Ente Associazione Focolare Maria Regina ETS  
(aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 14,00 alle 20,00)  
Via Oberdan, 42 - Fr. Scerne  
64025 Pineto (Te)  
Tel. 085 94 62 495  
e-mail: [info@ibambini.it](mailto:info@ibambini.it)  
pec: [centro.primavera@pec.it](mailto:centro.primavera@pec.it)  
[www.ibambini.it](http://www.ibambini.it)

carta  
dei  
servizi

Ed 07  
Data 03/05/2023

# Centro Riabilitativo Polivalente Primavera



Centro Riabilitativo  
Polivalente  
Primavera