



Centro Riabilitativo
Polivalente
Primavera

carta _{dei} 
servizi

INDICE

1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO

<i>pag. 3</i>	1.1 MISSIONE
<i>pag. 4</i>	1.2 STORIA E STRUTTURA GIURIDICA
<i>pag. 5</i>	1.3 PERSONALE IMPIANTI E ATTREZZATURE
<i>pag. 5</i>	1.4 CAPACITÀ DI SERVIZIO
<i>pag. 6</i>	1.5 PRINCIPI FONDAMENTALI

2. INFORMAZIONE SUI SERVIZI OFFERTI

<i>pag. 7</i>	2.1 TIPOLOGIA DI TRATTAMENTO RIABILITATIVO
<i>pag. 9</i>	2.2 MODALITÀ DI ACCESSO

3. ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO RIABILITATIVO POLIVALENTE PRIMAVERA

<i>pag.10</i>	3.1 ORGANIGRAMMA
<i>pag.11</i>	3.2 FUNZIONI E RESPONSABILITÀ

4. STANDARD DI QUALITÀ MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

<i>pag. 14</i>	4.1 INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI/CLIENTI
<i>pag. 15</i>	4.2 RECLAMI
<i>pag. 15</i>	4.3 ALCUNI STANDARD DEL SERVIZIO DI RIABILITAZIONE
<i>pag. 16</i>	4.4 VERIFICA DEGLI IMPEGNI E DEI PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO



1. 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 1998, 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 statuarie, con particolare vocazione all'aiuto all'infanzia, all'adolescenza e alla gioventù in difficoltà.

Il Centro Primavera nasce per realizzare gli obiettivi statutari 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 Personale impianti attrezzature

Il Centro Riabilitativo Polivalente Primavera dispone di un moderno edificio a 3 livelli situato in località Scerne di Pineto. Attualmente il Centro utilizza gli ambienti del piano terra pensati per un accesso facilitato e senza barriere. Ogni stanza è arredata con mobili e attrezzature/ausili dedicati all'età evolutiva per le attività ambulatoriali riabilitative e psicoterapeutiche. Gli ambienti di terapia sono dotati di riscaldamento e aria condizionata al fine di rendere quanto più confortevole l'ambiente in tutti i periodi dell'anno. A disposizione degli accompagnatori ci sono spazi d'attesa con angoli giochi e area snack (distributore automatico). Gli ambienti sono igienizzati quotidianamente.

Il Centro Primavera opera attraverso circa 25 operatori altamente specializzati tra medici, psicologi, tecnici della riabilitazione, assistenti sociali, addetti ai servizi e personale amministrativo.

1.4 Capacità di servizio

Il Centro ha la capacità operativa per effettuare:

- n. 50 trattamenti ambulatoriali individuali (durata 45 minuti),
- n. 30 trattamenti domiciliari.



1.5 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 Centro, rivolto a soggetti in età evolutiva, è aperto dalle 14,00 alle 20,00.

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.

All'interno del Centro è disponibile il servizio di segreteria al quale ci si può rivolgere per richieste di informazioni e rilascio copia documentazione sanitaria.

2.1 Tipologia di trattamento riabilitativo

I trattamenti riabilitativi erogabili presso il Centro sono di tipo:

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

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 neuropsicomotorio

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

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 pratto-

gnosiche.

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 disturbi 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 (sostegno psicologico, psicoterapia individuale)

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 cognitivo-comportamentale negli esiti della condizione di disabilità e/o nel disagio dell'età evolutiva.

Trattamento di ginnastica correttiva ortopedica (RPG)

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 l'efficienza del sistema muscolo-scheletrico.

Terapia occupazionale

È un intervento riabilitativo che favorisce il raggiungimento delle massime autonomie nelle attività quotidiane e nella vita sociale.



2.2 Modalità di accesso

Si accede al servizio di riabilitazione dell'ex art.26 L.833/78 attraverso la consegna dell'autorizzazione UVM del DSB di appartenenza (DGR 107/13 del 20/12/2013) che definisce il regime, la tipologia, la frequenza e la durata dell'intervento.

Tale autorizzazione può essere richiesta all'ufficio PUA del DSB di competenza presentando l'allegato 2 (modulo compilato dal pediatra/medico di base).

La presa in carico prevede una valutazione preliminare da parte del direttore medico sulla possibilità del Centro di realizzare l'intervento.

In caso positivo, per l'inserimento in lista d'attesa, al Centro si rilascia:

- una copia dell'autorizzazione della commissione UVM;
- il consenso al trattamento dati.

Al momento della presa in carico si completerà la procedura con la consegna:

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

Seguirà quindi la firma del consenso informato al trattamento riabilitativo e del regolamento interno.

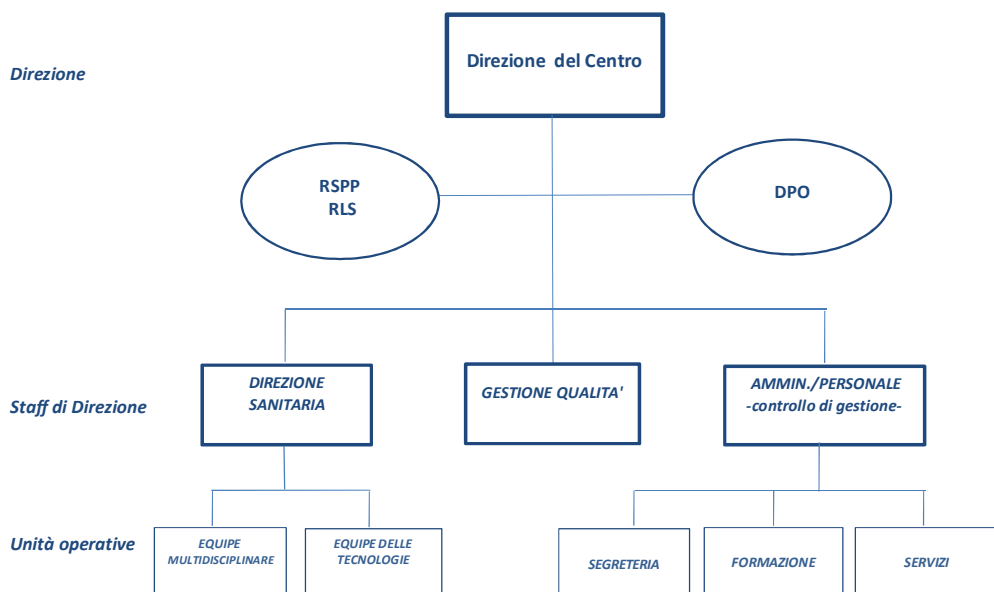
3. ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO RIABILITATIVO POLIVALENTE PRIMAVERA

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

- Direzione
- Staff di Direzione
- Settori Operativi
- ed è illustrata nel relativo Organigramma con relative funzione
- 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 Organigramma



3.2 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.

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. Il RSPP collabora con il RLS Rappresentante dei Lavoratori.

Il DPO

Data Protection Officer, garantisce che i dati personali vengano trattati in conformità alla normativa europea.

b) Staff di Direzione

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.

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.

Coordinatore Amministrativo-personale e controllo di gestione

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.



c) Unità operative

L'equipe multidisciplinare

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

- assistente sociale;
- logopedista;
- psicologo/psicoterapeuta;
- neuropsicomotricista;
- fisioterapista;
- 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 Individuale.

L'Equipe delle tecnologie

ha l'obiettivo di individuare materiali e strumenti atti al trattamento valutativo e riabilitativo e alle necessità tecnologiche della struttura.

L'Ufficio Formazione

definisce le esigenze formative annuali degli operatori che lavorano per il Centro, realizza piani formativi annuali coerenti con le esigenze normative regionali e nazionali e di quelle istituzionali; tiene sotto controllo i crediti formativi per gli operatori sanitari e predispone fascicoli personali.

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.

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.

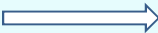
4.3 Alcuni standard del servizio di riabilitazione

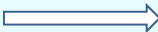
Tutti i servizi del Centro sono dotati di standard funzionali ed operativi, conformi alle norme regionali e nazionali.

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

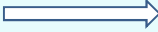
Gli Standard di Qualità sono i valori attesi per gli Indicatori.

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

Una relazione di restituzione all'anno  Per ogni bambino

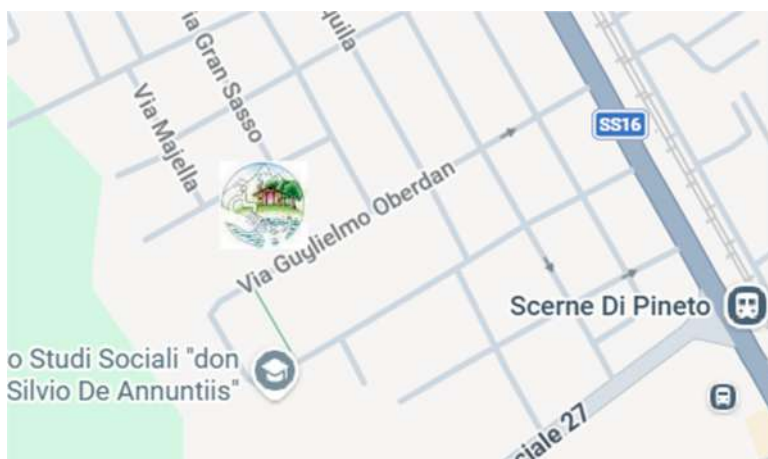
4.4. Verifica degli impegni e dei programmi di miglioramento

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
pec: centro.primavera@pec.it
www.ibambini.it

carta
dei
servizi

Ed 09
Data 13/02/2026



Centro Riabilitativo
Polivalente
Primavera