CARTA SERVIZI

LETTERA DI ACCOGLIENZA

Gentile Signora

Egregio Signore

Le porgiamo il benvenuto nella sede dello Studio Charlie Brown

Il documento che sta per leggere si chiama CARTA DEI SERVIZI ed è una guida per tutti coloro che usufruiscono del servizio offerto dal nostro studio.

Essa rappresenta la base per la regolamentazione del rapporto tra paziente e Studio Charlie Brown, dichiarando pubblicamente i fini istituzionali dello studio, l'attenzione e l'orientamento dei servizi offerti al paziente, nonché la volontà di perseguire obiettivi di trasparenza, di partecipazione e di qualità dei servizi erogati.

Noi dello Studio Charlie Brown pensiamo che un servizio di qualità sia un servizio efficiente ed efficace, erogato con continuità ed imparzialità a pazienti riconosciuti del diritto alla salute; un servizio sempre migliorabile in ragione dei suggerimenti e della collaborazione dei nostri pazienti e collaboratori.

Con l’adozione di questa Carta dei servizi, Studio Charlie Brown assume quindi un impegno, avvia un dialogo, stabilisce condizioni di obiettività e imparzialità nello svolgimento delle proprie prestazioni, che devono mirare a rendere ogni persona realmente libera di operare le proprie scelte in materia sanitaria

Il Responsabile Sanitario

Dott.ssa Astrella Cascino

ORGANIGRAMMA FUNZIONIGRAMMA - STUDIO DI PSICOLOGIA CHARLIE BROWN

Dott.ssa Astrella Cascino - **Responsabile Sanitario** con funzione di:

- Responsabile del Trattamento Dati
- Addetto al Primo Soccorso
- Addetto al servizio antincendio
- Addetto e responsabile della pulizia e igienizzazione ambiente

Dott. Giacomo Gennari

Consulente Commercialista

Dott. Fabrizio Rossi

Responsabile Privacy

Dott. Jacopo Pruccoli

Neuropsichiatra Infantile

Colloquio anamnestico con relativa restituzione

Esame obiettivo neurologico

Dott.ssa Astrella Cascino

Psicologa

- **Colloquio anamnestico**
- **Valutazione cognitiva**
- **Valutazione delle funzioni esecutive**
- **Valutazione abilità visuo-spaziali**
- **Valutazione del linguaggio**
- **Valutazione degli apprendimenti**
- **Colloquio di restituzione**
- **Stesura relazione clinica**

Dott.ssa Laura Terenzi

Logopedista

Valutazione del linguaggio espressivo

Valutazione delle competenze fono articolatorie

In caso di assenza

il Responsabile Sanitario

verrà sostituito dalla dott.ssa Laura Terenzi

CARTA SERVIZI

STUDIO DI PSICOLOGIA CHARLIE BROWN

È uno studio professionale multidisciplinare per la diagnosi e certificazione di DSA (Disturbi Specifici di Apprendimento) e la realizzazione di progetti rieducativi individualizzati, con una presa in carico totale del bambino e della sua famiglia, completando e integrando i percorsi relativi ai Disturbi dell'Età Evolutiva della popolazione di età 0-18, sia dal punto di vista neuropsichiatrico, psicologico che logopedico.

MISSION – OBIETTIVI - VALORI

Chi siamo

Siamo un Centro Specializzato di Terapia Psicologica, Neuropsicologica e Logopedica. Il Centro si avvale di una équipe multidisciplinare composta da figure professionali quali neuropsichiatra infantile, logopedista, psicologi e psicoterapeuti, che insieme collaborano per fornire una risposta concreta ed appropriata ai nuovi bisogni nel settore dell'età evolutiva ed adulta e fornire supporto a famiglie e scuole che interagiscono con il bambino.

- ***La nostra mission***

Condurre l'attività sanitaria rivolta alla diagnosi e al trattamento riabilitativo dei pazienti con DSA e altri disturbi dell'età evolutiva con strumenti e protocolli di trattamento Evidence Based, assicurando l'efficienza, l'efficacia, la produttività e la sicurezza dei dati nel rispetto della privacy e delle esigenze di riservatezza di ciascuno, in un ambiente cordiale, sereno e protettivo.

- ***Obiettivi***

Lo Studio Charlie Brown ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente e il suo stato di salute, con l'attenzione umana e la competenza professionale, nel rispetto della dignità e della privacy, necessaria a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e trattamento.

L'approccio adottato è basato sulla valutazione e sulla condivisione del piano riabilitativo personalizzato con un team multidisciplinare, che prevede il coinvolgimento attivo non solo del piccolo paziente ma anche della famiglia e dei servizi invianti.

· ***I nostri Principi:***

o ***Centralità della persona:*** *prendersi cura delle persone, occuparsene attivamente, provvedere alle loro necessità e alla loro salute psichica e sociale.*

o ***Professionalità:*** *si* manifesta nel livello di competenze tecniche e specialistiche al servizio del paziente, nel loro continuo aggiornamento e sviluppo quest'ultimo è assicurato dalla supervisione e dalla partecipazione degli operatori a seminari e convegni anche nel rispetto delle normative sulla formazione continua.

o ***Equità ed imparzialità:*** essere equi ed imparziali, nella forma e nella sostanza, in tutte le decisioni che devono essere prese in modo obiettivo senza discriminare alcuno per ragioni imputabili al sesso, all'orientamento sessuale, all'età, alla nazionalità, allo stato di salute, alle opinioni politiche e sindacali, alla razza, alle credenze religiose e in genere a qualsiasi caratteristica della persona umana.

o ***Tutela dell'integrità fisica:*** garantire un ambiente di lavoro adeguato dal punto di vista della salute e della sicurezza personale, attraverso il rispetto dei livelli di protezione e prevenzione previsti dalla normativa vigente e il miglioramento continuo delle condizioni di sicurezza.

o ***Trasparenza e chiarezza:*** comunicare con i diversi interlocutori in modo chiaro e trasparente utilizzando un linguaggio semplice e di immediata comprensione. In particolare, lo Studio è attento ad informare correttamente il cliente, anche attraverso una comunicazione orientata a non suggestionare il giudizio del paziente stesso e ad informare con chiarezza e coerenza sui propri obiettivi in modo da consentire una efficiente pianificazione ed ottimizzazione delle risorse.

o ***Efficacia ed efficienza:*** migliorare costantemente l'efficacia e l'efficienza delle proprie prestazioni, attraverso piani per il miglioramento della qualità del servizio con soluzioni innovative e organizzative, volte a coniugare la soddisfazione delle esigenze del consumatore con l'efficienza e l'economicità della gestione.

o ***Riservatezza:*** riconoscere il valore strategico dell'informazione garantendo la necessaria riservatezza al fine di evitare un'impropria divulgazione. In particolare, si richiede una specifica cautela nel trattare le informazioni relative all'attività e ai dati di collaboratori e di terzi nel rispetto dei principi in materia di privacy. Tutti i collaboratori sono quindi tenuti a prestare la massima attenzione a non divulgare informazioni riservate.

· ***I nostri Valori:***

o ***Passione per il cliente e per il servizio***: Il Paziente è il fulcro dello Studio Charlie Brown: ascoltare e comprendere le singole esigenze, ricercare con continuità la personalizzazione dei servizi, ed offrire la migliore soluzione per soddisfarne le aspettative.

o ***Eccellenza clinica ed innovazione:*** L'eccellenza clinica e lo sviluppo tecnologico costituiscono il carattere distintivo del Centro. La consapevolezza che il miglioramento dell'organizzazione e

l'innovazione tecnologica dei prodotti e servizi, sono la risposta alla continua evoluzione del mercato.

o ***Rispetto dei diritti dell'utente:*** Rispondere in maniera tempestiva ed efficace alla salvaguardia della salute, bene inalienabile della persona. Facilitare l'accesso ai servizi riducendo al minimo i tempi d'attesa e semplificando le procedure.

o ***Comunicazione efficace e trasparente:*** Promuovere la cultura della comunicazione volta alla diffusione sistematica e capillare delle proprie politiche/strategie per favorire la consapevolezza dei propri collaboratori e, alla ricerca del dialogo con i clienti, per tenerli costantemente informati degli impegni che lo Studio assume nei loro confronti.

o ***Lavoro di squadra:*** Riconoscere nel lavoro di gruppo un valore aggiunto che favorisce il coinvolgimento di tutti nel perseguire e nel condividere gli obiettivi attraverso l'integrità e la lealtà nei comportamenti, la generosità nello spendersi e dare l'esempio.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA SERVIZI

La Legge 502/92 recante "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art.1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421" con l'articolo 14 "Diritti del cittadino" ha introdotto una serie di indicatori relativi alla personalizzazione, umanizzazione, informazione, comfort e prevenzione finalizzati a valutare la qualità delle prestazioni erogate, per garantire la buona qualità dell'assistenza. Questi indici rappresentano il grado di soddisfazione degli utenti in merito a: accessibilità ed equità di accesso ai servizi, rapporto operatore/paziente, umanizzazione, confort e privacy dell'assistenza. Il documento di riferimento di detti parametri è "La Carta dei servizi pubblici sanitari", disposta dal Dipartimento della Funzione pubblica, d'intesa con il Ministero della Sanità, regolamentata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica n° 125 del 31.05.1995. La Carta è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti.

L'EROGAZIONE DEI SERVIZI AVVIENE NEL RISPETTO DEI SEGUENTI PRINCIPI FONDAMENTALI:

- **EGUAGLIANZA:** le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione ed opinioni politiche.

- **IMPARZIALITÀ:** le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti obiettivi, equi, trasparenti e imparziali.

- **CONTINUITÀ:** lo studio garantisce l'attuazione del programma in modo continuativo e senza interruzioni nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.

- **DIRITTO DI SCELTA:** Lo studio garantisce al cittadino-utente il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio, secondo le normative vigenti.

- **APPROPRIATEZZA:** le prestazioni sono "appropriate" quando sono al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico e accettabili sia per i clienti sia per gli operatori.

- **PARTECIPAZIONE:** lo studio garantisce al cittadino-utente il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** lo studio garantisce che i servizi e le prestazioni vengano forniti attraverso un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo adeguato i pazienti.

- **RISPETTO DEI DIRITTI DELLA DIGNITÀ E DELLA RISERVATEZZA:** ogni cittadino-utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

DIRITTI E DOVERI DEI BENEFICIARI

I diritti dell'utente

Lo studio lavora nel pieno rispetto dei valori dichiarati, rispettando i diritti fondamentali

del paziente:

· usufruire di un servizio competente e qualificato in materia di diagnosi e trattamento di Disturbi Specifici di Apprendimento

· essere tutelato secondo le norme vigenti della privacy

· accedere alle prestazioni erogabili attraverso un servizio di prenotazioni trasparente, dove vengano rispettati i tempi di attesa, così come indicati nella Carta Servizi

· Conoscere anticipatamente costi e tempi della prestazione stabilita ed essere informato di eventuali variazioni in corso di prestazione

· Ricevere tutte le informazioni riguardanti la prestazione professionale

I <u>doveri</u> dell'utente

L'accesso al Centro esprime da parte del cittadino paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile di un corretto programma terapeutico ed assistenziale:

· Preavvertire con almeno 24 ore di anticipo la mancata partecipazione all'incontro stabilito con il professionista

· Corrispondere al professionista le somme precedentemente concordate a termine della prestazione

· L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura

· Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri pazienti (rumori, telefonino, parlare ad alta voce, ecc.)

· All'interno del Centro è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione, oltre ad essere un rispetto della normativa vigente, è un atto di accettazione della presenza degli altri ed un sano personale stile di vivere nella struttura

MODALITA' E ORARI DI ACCESSO

È possibile accedere ai servizi erogati dallo Studio Charlie Brown previa prenotazione telefonica o via mail.

Telefono 0721 372048 – dal lunedì al venerdì, dalle 15.30 alle 17.30

Mobile 328 2916610 - dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12.00

E- mail astrella@studio-charliebrown.it

Web www.studio-charliebrown.it

Lo Studio osserva il seguente orario di apertura al pubblico:

Lunedì - Venerdì dalle 9,30 - 12,30; 15.00-18.30

Per il ritiro referti: Martedì dalle ore 14.00 alle ore 16.00, in altri orari previa prenotazione.

SEDE - RIFERIMENTI

P.le degli Innocenti 7 – 61121 Pesaro

Tel: 0721 372048 – cell.: 328 2916610

e-mail: astrella@studio-charliebrown.it

pec : astrella@pec.studio-charliebrown.it

sito: www.studio-charliebrown.it

MODALITA' DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE e VOLUMI PRESTAZIONI

Prenotazione primo colloquio di raccolta anamnestica con la Dott.ssa Astrella Cascino alla presenza preferibilmente di entrambi i genitori;

- Fissazione primo giorno somministrazione test (le date successive saranno indicate a seguito di questo primo incontro a seconda del suo andamento);
- La Dott.ssa indicherà poi, facendo da tramite lei stessa, le date degli appuntamenti ulteriori con la logopedista e fornirà le informazioni necessarie per poter prenotare l'appuntamento con il Neuropsichiatra Infantile
- Infine verrà comunicata la data di restituzione della valutazione effettuata.

VOLUMI PRESTAZIONI → obiettivo di raggiungimento di 15 prestazioni a triennio (5 annuali).

TEMPI DI ATTESA E RITIRO REFERTI

- Tempi di attesa per valutazione neuropsicologica: min. 1 settimana – max. 4 settimane
- Tempi di attesa per la presa in carico del trattamento: min. 1 settimana – max. 4 settimane
- Tempi per ritiro referti diagnostici: 15 giorni dal colloquio di restituzione

Consegna del referto

Il referto verrà consegnato dopo la conclusione dell'iter diagnostico dalla dott.ssa Astrella Cascino, che rilascerà un'unica relazione in cui saranno indicate le conclusioni cliniche raggiunte dal raffronto dell'équipe.

CONSERVAZIONE E ARCHIVIAZIONE DI DATI E REFERTI

I professionisti dello Studio conservano le cartelle cliniche cartacee (corredate dai dati sensibili, dei dati anamnestici, e dei protocolli di valutazione) all'interno di un archivio chiuso a chiave in modo da non perdere le informazioni.

La costruzione della cartella clinica, prevede la lettura e la chiarificazione del contratto e consenso informato che verrà poi firmato dalla famiglia. Successivamente si effettuerà la raccolta anamnestica con una apposita intervista strutturata che costituirà la cartella clinica (dati anagrafici, motivo invio, inviante, richiesta, nominativo pediatra, dati anamnestici, strumenti diagnostici, diagnosi emersa tramite l'utilizzo di test standardizzati seguendo le linee guida, stesura di un progetto terapeutico)

Verranno indicati gli strumenti di trattamento.

Privacy

Garantire la privacy è un impegno e un obbligo del professionista 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 Responsabile Sanitario può 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.

Il responsabile del trattamento dati è la Dott.ssa Astrella Cascino.

MODALITA' DI RICHIESTA E IRTIRO DI COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DI DOCUMENTAZIONE CLINICA

- ***Richiesta*** La richiesta di copia di cartella clinica deve essere indirizzata al Responsabile Sanitario dalla persona titolare o da altro soggetto autorizzato alla richiesta:

· direttamente presso lo studio compilando il Modulo di Richiesta Copia Cartella Clinica;

· via posta elettronica: la richiesta deve essere intestata al Responsabile Sanitario, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della cartella al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica

- **Tempi di consegna** Le copie di cartella clinica vengono rilasciate entro 6 giorni lavorativi per situazione di emergenza e 30 giorni lavorativi per via ordinaria dal momento della richiesta da parte del paziente.
- **Tariffe per il rilascio dei documenti e modalità di pagamento** Il richiedente dovrà provvedere al pagamento relativo alla spesa di fotocopiatura della Cartella Clinica autenticata. Il pagamento delle spese per la copia della documentazione dovrà essere effettuato contestualmente alla richiesta presso lo studio o mediante bonifico.
- ***Tariffe per il ritiro di copia conforme all'originale di cartella clinica*** copia conforme stampata presso lo Studio o spedita tramite mail: euro 15.00

PRESTAZIONI EROGATE

- *Valutazione neuropsicologica* multidisciplinare (psicologo ,neuropsichiatra infantile, logopedista) per la diagnosi dei:
    - *Disturbi Specifici di Apprendimento*
    - *Disturbi da Deficit di Attenzione*

    - *Disturbi Specifici del Linguaggio*
    - *Deficit Cognitivi*
    - *e altri disturbi dell'Età Evolutiva*
- *Valutazioni di controllo*
- *Trattamenti Neurocognitivi di:*
    - *Disturbi Specifici di Apprendimento*
    - *Disturbi da Deficit di Attenzione*
    - *Disturbi Specifici del Linguaggio*
    - *Deficit Cognitivi*
    - *e altri disturbi dell'Età Evolutiva*
- *Programmazione e attuazione di interventi mirati di supporto ai compiti* sia individuali che in gruppo.
- *Consulenza psicologica*

TARIFFARIO PRESTAZIONI

Tariffario:

- Valutazione neuropsicologica: min.€ 300 – max. € 360
- Valutazione di controllo: min. € 180 - max. € 240
- Trattamento neurocognitivo: € 45/ora
- Doposcuola per alunni con Disturbi Specifici di Apprendimento: € 180 mensili (3 ore la settimana)
- Consulenza psicologica: € 50

La corresponsione dell'importo dovrà avvenire:

- nelle valutazioni neuropsicologiche, una parte saldata al primo incontro e la restante contestuale al colloquio di restituzione;
- nei trattamenti o ogni singola seduta o mensile;
- nel doposcuola mensile (entro i primi 10 giorni del mese corrente)
- nella consulenza psicologica a termine della seduta

SALDO PRESTAZIONI

Il pagamento delle prestazioni si effettua al termine delle stesse, con il professionista, per mezzo di contanti, bancomat, carta di credito o bonifico bancario. Si ricorda che la Legge di Bilancio 2020 ha introdotto l'obbligo di pagare con strumenti tracciabili, salvo poche eccezioni, le spese che danno diritto alle detrazioni IRPEF del 19%.

Al momento del pagamento, verrà rilasciata regolare fattura; qualsiasi dicitura particolare da citare in fattura ai fini di eventuali rimborsi assicurativi, deve essere richiesta al momento dell'emissione della stessa, successivamente non sarà possibile apportare modifiche.

Sistema Tessera Sanitario:

Secondo quanto sancito dalla Normativa Vigente, gli esercenti attività sanitarie sono obbligati a trasmettere all'Agenzia delle Entrate i dati dei documenti fiscali, al fine della predisposizione della dichiarazione dei redditi precompilata.

Il singolo paziente ha diritto di opporsi a questa trasmissione.

In tal caso la spesa sanitaria verrà comunque trasmessa al sistema TS ma priva del codice fiscale del paziente, così che la stessa non verrà impiegata e associata alla posizione dello stesso.

Chiunque si voglia opporre, è pregato di comunicarlo verbalmente al momento del pagamento.

Non sarà possibile apportare modifiche successivamente all'emissione della fattura.

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Gli utenti possono sporgere reclamo o segnalazione per disservizi o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

La segnalazione può pervenire allo studio in forma scritta:

- Con una e-mail all'indirizzo di posta elettronica astrella@studio-charliebrown.it compilando il modulo segnalazioni disponibili in sala d'attesa e presso l'accettazione dello studio.

- Per posta all'indirizzo: Studio Charlie Brown - Piazzale degli Innocenti 7 - 61121 Pesaro (PU)

Lo studio garantisce che i dati saranno trattati in osservanza di ogni misura cautelativa della loro sicurezza e riserva.

La procedura di gestione delle segnalazioni è suddivisa in tre fasi:

a) la fase della raccolta della segnalazione,

b) l'istruttoria,

c) la formulazione e della comunicazione della risposta

Raccolta della segnalazione

La segnalazione può essere inoltrata dall'utente in forma orale oppure compilando l'apposito modulo, che si trova in sala d'attesa e consegnato poi al responsabile sanitario (tramite mail o posta). È quindi importante che chi raccoglie la segnalazione sappia aiutare l'utente a tradurre questo disagio in una comunicazione completa ed esauriente che metta in grado il sistema di gestione dei reclami di raggiungere i suoi obiettivi.

L'istruttoria

La fase dell'istruttoria è l'indagine interna per l'accertamento dell'accaduto. I tempi dell'istruttoria cambiamo in base al tipo di segnalazione. Dove verranno individuati i responsabili della segnalazione e verrà individuato un piano di miglioramento. Verranno formulati gli obiettivi di miglioramento, i tempi di applicazione e verranno trovati degli indicatori per monitorare l'efficacia del piano di miglioramento. Che saranno oggetto di discussione in apposita riunione d'equipe.

Formulazione e comunicazione della risposta

La comunicazione della risposta all'utente può essere immediata, nei casi in cui l'episodio contestato sia facilmente verificabile, oppure dopo l'istruttoria. In entrambi i casi è necessario rendere la formulazione della risposta il più possibile flessibile e personalizzabile per soddisfare le aspettative dell'utente. La risposta può essere una semplice informativa, oppure una presentazione di scuse da parte dello studio, può consistere nell'immediato rimedio ad un disservizio subito dall'utente attraverso l'erogazione di una prestazione e può anche consistere in un rimborso pecuniario secondo quanto previsto dalla normativa. Per quanto riguarda i tempi di risposta è previsto un massimo di 30 giorni per fornire la risposta finale all'utente. Lo studio considera le segnalazioni indicatori importanti del livello di soddisfazione di tutti i soggetti coinvolti, spunti di miglioramento delle attività erogate.

VERIFICA IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD

Lo Studio di Psicologia Charlie Brown garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti. Inoltre, riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse. A questo fine si avvale anche della collaborazione degli utenti.

Verranno presi in considerazione i Questionari di Soddisfazione ed eventuali Reclami.

MODALITA' E STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

L'equipe si impegna a mettere a disposizione le risorse necessarie: umane, informative e tecnologiche in riferimento ai seguenti "Obiettivi per la Qualità":

- Garantire in ogni circostanza l'appropriatezza, l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni.
- Migliorare il comfort (mediante l'ampliamento angolo giochi nella sala d'attesa) e la sicurezza degli ambienti di lavoro;
- Garantire benessere ambientale e rispetto della privacy nella gestione dei processi dello studio (mediante incontri con l'equipe)
- Migliorare la collaborazione e la comunicazione tra le diverse figure sanitarie e non
- Promuovere l'ascolto e la formazione di tutta l'equipe
- Ampliamento del sistema di comunicazione con l'esterno attraverso migliorie nel sito web nel corso degli anni
- Mantenere i requisiti di autorizzazione ed accreditamento previsti dalla normativa vigente (visionando o assolvendo ai requisiti previsti dal manuale per il raggiungimento del livello di eccellenza)
- Promuovere ed incrementare la soddisfazione sia degli operatori nello svolgimento delle proprie attività, sia dei pazienti e dei loro familiari in relazione al trattamento ricevuto (mediante la lettura del questionario di gradimento e di contentezza da parte degli operatori)
- Promuovere la logica e la cultura del miglioramento continuo al fine di incrementare la soddisfazione dei pazienti e degli operatori ed in tale ottica non solo attraverso il rispetto dei requisiti previsti dal sistema di accreditamento ma anche attraverso il soddisfacimento del sistema di qualità adottato dalla struttura.

ASSICURAZIONE

ASSICURAZIONE PROFESSIONALE

Ogni professionista facente parte dell'equipe è munito della propria assicurazione professionale.

TIROCINANTI

Ai nuovi tirocinanti, verrà fornita carta dei servizi in modo che possano essere informati e aderire alla mission dello studio. Verranno istruiti inoltre sul piano dell'emergenza e degli eventi avversi e sarà presentata loro tutta la documentazione e la sua adesione alle linee guida.

Sarà previsto un affiancamento iniziale e verrà fatto un processo di valutazione della sua idoneità utilizzando i seguenti indicatori:

- empatia verso i pazienti
- formazione e aggiornamenti continui
- capacità di problem solving
- capacità di lavorare in equipe

SICUREZA, PULIZIA ED IGIENE

Lo Studio di Psicologia Charlie Brown garantisce elevati standard di sicurezza, igiene e pulizia; la pulizia e la sanificazione dei locali e delle attrezzature viene curata con particolare attenzione.

- **RISCHIO INCENDIO**

Lo Studio di Psicologia Charlie Brown è in possesso della Certificazione di Prevenzione Incendi (CPI). Sono state redatte specifiche procedure per la gestione delle situazioni di emergenza e i sistemi di sicurezza vengono periodicamente sottoposti a manutenzione attestata. La dottoressa cascino partecipa periodicamente a corsi di formazione come Addetto al Servizio Antincendio.

Nei corridoi e nei locali comuni sono presenti segnaletiche indicanti la via di fuga e l'estintore.

- **RISCHIO BIOLOGICO**

Per garantire all'utente la massima protezione contro le infezioni, sono stati adottati specifici provvedimenti tesi a definire una strategia di contrasto. Tra le attività promosse in tal senso, particolare rilevanza ha la dotazione di dispenser di soluzione idroalcolica per la disinfezione delle mani ad uso di operatori e utenti.

- **ANTINFORTUNISTICA**

Lo studio, in relazione all'attività prevista, è in possesso dei requisiti previsti dalle vigenti leggi e norme in materia di sicurezza elettrica secondo quanto previsto dall' art. 7 del DM 37/08. E' garantita la sicurezza dei pazienti e degli operatori. Lo studio garantisce una corretta gestione della manutenzione dello stesso, degli impianti, dei macchinari (pc, stampanti). Tutti gli utenti sono invitati a collaborare, osservando le indicazioni fornite dal personale sui temi della prevenzione delle infezioni e sulla sicurezza.

DIVIETO DI FUMO

Presso tutti i locali dello Studio di Psicologia Charlie Brown vige il divieto di fumo (Legge 11 nov. 1975, n°584 (art.1) e Legge del 16 gen. 2003, n°3 (art 51). I trasgressori sono sanzionabili con un'ammenda variabile da 25€ a 250€ (Legge 28 dic. 2001, n°448 (art.52 comma 20). Sebbene non espressamente vietato dalla normativa (D.Lgs. 6 del 12 gen. 2016), è sconsigliato fumare anche nelle aree esterne adiacenti lo studio.