



Centro
Ambulatoriale
Santo Stefano

Carta dei servizi





Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Jesi

La Carta dei Servizi
è stata curata dalla
Direzione di Struttura

Direttore Medico
Gabriele Ballarini

Versione di
giugno 2025

Gentile Utente,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe
il **Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Jesi.**

Questo documento, infatti, contiene tutte le
informazioni necessarie per permetterLe di conoscere
i servizi offerti dal nostro Centro Ambulatoriale e
come fruirne, nonché gli impegni assunti dalla nostra
struttura per migliorare continuamente la qualità dei
servizi stessi.

**Il nostro obiettivo è proprio quello di coinvolgerLa
nel miglioramento continuo attraverso i Suoi
suggerimenti, le Sue eventuali segnalazioni, i
Suoi consigli e anche i Suoi reclami. Tutto ciò
sarà per noi un'opportunità di crescita, in quanto
il Suo contributo ci consentirà di migliorare le
prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri
Utenti.**

RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione,
rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione

1

Sezione Prima

MISSION	13
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi	15
1.2 I nostri valori	15
1.3 Principi fondamentali	16

2

COME RAGGIUNGERCI	19
--------------------------	-----------

3

PRESENTAZIONE	21
----------------------	-----------

4

INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI	23
4.1 Giorni e orari di apertura	23
4.2 Prenotazioni	23
4.3 Accettazione e prenotazione	24
4.4 Tariffe	24
4.5 Modalità di pagamento	24
4.6 Convenzioni	24
4.7 Volumi di prestazioni	25

5

ALTRI SERVIZI	27
5.1 Parcheggio	27
5.2 Accessibilità	27

6

RELAZIONI CON IL PUBBLICO	29
6.1 Punto d'ascolto e Customer Satisfaction	29

7

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE	31
7.1 Diritti dell'Utente	31
7.2 Doveri dell'Utente	32

8

Sezione Seconda

IL CENTRO AMBULATORIALE	39
8.1 Prestazioni del Centro Ambulatoriale	39
8.2 Modalità di intervento	41
8.3 Aree di intervento	41
8.3.1 Il trattamento logopedico	42
8.3.2 Il trattamento neuropsicomotorio e fisioterapico in età evolutiva	43
8.3.3 Il trattamento educativo	44
8.4 I nostri servizi specialistici	45
8.4.1 Valutazione e Monitoraggio secondo l'Approccio "TOM – Tratti Motori Orali e Verbalì"	46
8.4.2 Percorso sulla Selettività Alimentare	46
8.4.3 Avviamento allo Sport – Pattinaggio	47
8.4.4 Trattamento della Disgrafia e delle Difficoltà Grafo-Motorie integrato con la Terapia a Vibrazione Locale	48
8.4.5 Il trattamento Neuropsicomotorio	48
8.4.6 Presa in carico dello psicologo con specializzazione in analista del comportamento	49

9

MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	51
9.1 Prenotazione della visita o della prestazione	51
9.2 Modalità di cancellazione della visita/prestazione	51
9.3 Mancata erogazione della prestazione per impedimenti della struttura sanitaria	51

10

Sezione Terza

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI	55
10.1 Politica della Qualità	55
10.2 Indicatori e gli standard di Qualità	56



Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Jesi in un click

All'indirizzo web è sempre disponibile l'ultima
versione aggiornata della Carta dei Servizi.

www.kosgroup.com/it/centri/centro-ambulatoriale-santo-stefano-jesi

La Carta dei Servizi
è uno strumento
progettato dal Centro
Ambulatoriale
Santo Stefano di
Jesi e dedicato ad
ogni Utente della
struttura, per
conoscerne meglio
i servizi, trovare
informazioni utili,
supportando in
maniera adeguata
ogni tipo di
esigenza.

Buona lettura!



Il segna posto
all'angolo superiore
delle pagine può
essere piegato
agilmente ed essere
utilizzato per ricordare
le informazioni utili
alla tua ricerca



Le etichette colorate
a bordo pagina
aiutano a trovare
più velocemente
le sezioni che ti
interessano



In fondo alla carta
sono disponibili
alcune pagine
dedicate a note
ed appunti



L'équipe in struttura

MEDICO SPECIALISTA IN NEUROLOGIA

MEDICO SPECIALISTA IN MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

NEUROPSICOLOGO E PSICOLOGO

PSICOLOGO SPECIALISTA IN ANALISI DEL COMPORTAMENTO

FISIOTERAPISTA

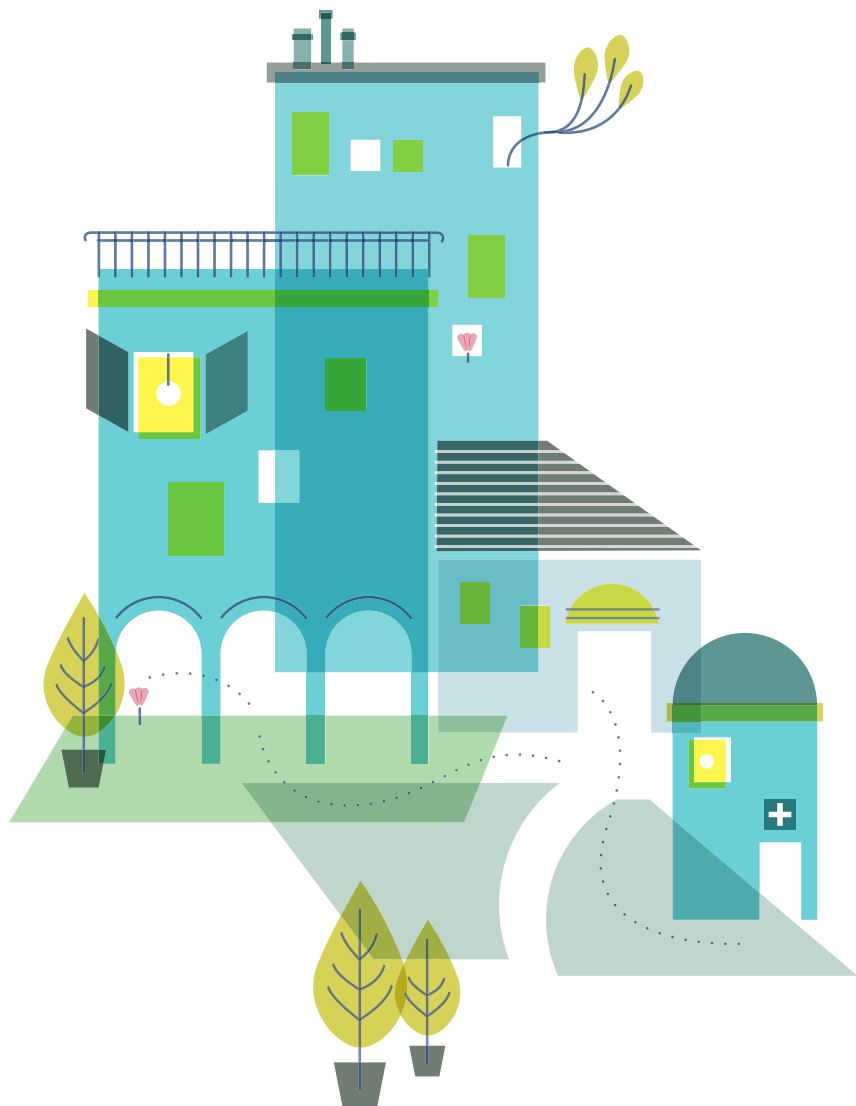
LOGOPEDISTA

EDUCATORE PROFESSIONALE

NEUROPSICOMOTRICISTA

ASSISTENTE SOCIALE

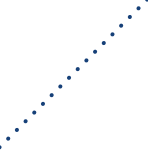
L'organigramma è esposto presso la sala d'attesa del
Centro Ambulatoriale



sezione prima

1

LA STRUTTURA



1

Mission

Da quasi 50 anni, il **Centro di Riabilitazione San Stefano** si impegna a migliorare la qualità della vita delle persone attraverso servizi di riabilitazione e assistenza sanitaria di eccellenza.

Con una rete capillare di strutture e un approccio innovativo, offriamo cure personalizzate che mettono al centro il paziente e la sua famiglia.

La nostra missione è semplice ma potente: promuovere la salute e il benessere attraverso un approccio olistico e multidisciplinare che integra competenze mediche e riabilitative all'avanguardia.

Crediamo che ogni persona meriti l'opportunità di vivere una vita piena e attiva. È con questo spirito che affrontiamo ogni giorno il nostro lavoro, supportati da un team di esperti appassionati e dedicati.

"La nostra missione è la vostra salute e il vostro benessere."

La mission del Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Jesi è quella di offrire un servizio ambulatoriale d'eccellenza in linea con le aspettative dell'utenza ed i requisiti della normativa sanitaria nazionale e regionale.

Il Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Jesi pone l'individuo al centro della sua attività ed ha come obiettivo la salvaguardia della sua salute, bene inalienabile della Persona.

Il Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Jesi è un poliambulatorio autorizzato ed accreditato con il Servizio Sanitario Regionale, la cui attività core è specializzata nella riabilitazione.

Al suo interno collaborano Professionisti sanitari specializzati nella Prevenzione, Diagnosi e Cura del bambino e della sua famiglia.

Il nostro Centro si distingue per l'attenzione alla qualità del servizio e alla formazione continua dei suoi professionisti. Siamo impegnati ad offrire cure sanitarie all'avanguardia, garantendo che ogni professionista sia sempre al passo con le ultime innovazioni in campo medico.

Promuoviamo inoltre una cultura del miglioramento continuo attraverso il monitoraggio costante delle competenze e conoscenze acquisite.

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione degli stessi e gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini nasce con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Nella Carta dei Servizi il Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Jesi dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati livelli qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

1.2 I nostri valori

All'interno del Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Jesi fondiamo tutte le nostre scelte ed azioni sui valori aziendali.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Per noi significa prendersi cura delle Persone, occuparsene attivamente, provvedere alle loro necessità e alla loro salute come "uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale".

PROFESSIONALITÀ

Per noi la Professionalità comprende un insieme di **qualità** conoscenze, comportamenti, attitudini, valori e competenze che il Professionista della salute mette a disposizione per garantire un servizio di alta qualità, nel rispetto dell'utente e in conformità con le normative e gli standard etici.

RESPONSABILITÀ

È rendere conto di atti, avvenimenti e situazioni in cui ognuno ha un ruolo determinante.

RISPETTO

È per noi l'attenzione ai bisogni la consapevolezza, diritti dei diritti e dei meriti e dei valo e valori dell'Utente

1.3 Principi fondamentali

EUGUAGLIANZA

Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari. Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di handicap fisiche e mentali.

IMPARZIALITÀ

Il Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Jesi si ispira a criteri di imparzialità, di giustizia e di obiettività. Ad ogni Cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la Sua dignità.

PARTECIPAZIONE

L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del soggetto erogatore. Tale diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. L'Utente può presentare memorie, documenti ed osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'Utente circa la Qualità del Servizio reso.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'attività del Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Jesi è

indirizzata al **soddisfacimento dei bisogni di salute degli Utenti** e al continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate.

In riferimento ai principi fondamentali sopra riportati, il Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Jesi si impegna a garantire che:

- non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti e Collaboratori, comportamenti discriminatori che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi (*ad esempio, mediante la non corretta gestione delle prenotazioni, delle liste di attesa ecc...*);
- le informazioni di carattere personale degli Utenti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, siano trattate nel rispetto del diritto alla privacy.

Tutti i Dipendenti e Collaboratori del Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Jesi sono tenuti a fornire agli Utenti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla diagnosi e ai percorsi di cura proposti.

In tal modo viene garantito un processo di decisione e scelta consapevole da parte dell'Utente o di chi ne fa le veci, che si concretizza nel cosiddetto “consenso informato”.

Al fine di assicurare la massima trasparenza informativa con l'utenza, quindi, il Centro Ambulatoriale si impegna a:

- garantire all'Utente o a un suo delegato nei casi previsti dalla Legge, la più completa e idonea informazione sulla diagnosi, la cura, la prognosi, le prospettive nonché delle prevedibili conseguenze/complicanze delle scelte operate;
- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell'Utenza.

2

Come raggiungerci

Scansiona il Codice QR



3

Presentazione

Il Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Jesi è un ambulatorio di riabilitazione del gruppo KOS.

Il Centro nasce per la presa in carico multidisciplinare dei Disturbi dello spettro Autistico di bambini, **dalla nascita fino ai 18 anni di età.**

L'équipe è composta da figure di comprovata competenza e si pone come obiettivo prioritario la formulazione di un progetto di **integrazione socio-scolastica e familiare**, attraverso **percorsi riabilitativi, abilitativi-educativi** che consentono di affrontare la **complessità** e la grande **variabilità** dei sintomi inclusi nello spettro autistico.

4

Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Giorni e orari di apertura

**Centro Ambulatoriale
Santo Stefano di Jesi**

L	M	M	G	V	S	D
						
 Dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 19:00					 Sabato dalle 8:30 alle 13:00	

4.2 Prenotazioni

La prenotazione può essere fatta attraverso le seguenti modalità:

- **Direttamente in Struttura.**
- **Telefonicamente** contattando l'Accettazione al numero **0731 200217**
- **Inviando una mail all'indirizzo**

Jesi.ca@kosgroup.com

ACCETTAZIONE E RECEPTION TELEFONICA

L	M	M	G	V	S	D
						
 Dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 18:30					 Sabato dalle 8:30 alle 13:00	

4.3 Accettazione e prenotazione

Le prestazioni che comprendono visite specialistiche e trattamenti riabilitativi sono erogate **in regime di solvenza**.

Prima di ricevere ogni tipo di prestazione è necessario presentarsi allo sportello con l'eventuale documentazione sanitaria in possesso e la tessera sanitaria al fine di provvedere alla prenotazione, accettazione ed eventuale pagamento.

APERTURA SPORTELLO

L M M G V S D



 Dal lunedì al venerdì
dalle 8:30 alle 18:30

 Sabato
dalle 8:30 alle 13:00

4.4 Tariffe

Le tariffe del Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Jesi possono essere soggette a variazioni e pertanto per queste informazioni si invita a contattare direttamente l'accettazione.

4.5 Modalità di pagamento

I pagamenti delle prestazioni possono essere effettuati in contanti, con carta di credito, bancomat o assegni.

4.6 Convenzioni

Il Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Jesi è convenzionato in forma diretta e indiretta con i principali fondi, casse di assistenza, enti assicurativi che gestiscono polizze e altre forme di assistenza

sanitaria integrativa per i rimborsi delle prestazioni e con le aziende del territorio.

4.7 Volumi di prestazioni

I dati riguardanti i volumi di prestazioni sono consultabili presso la Direzione del Centro.

5

Altri servizi

5.1 Parcheggio

Il Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Jesi è dotato di un ampio parcheggio esterno non custodito.

5.2 Accessibilità

Il centro si trova in prossimità del centro urbano, collocato al secondo piano ed è accessibile a tutti in quanto privo di barriere architettoniche.

La zona è facilmente raggiungibile con mezzi pubblici.

6

Relazioni con il pubblico

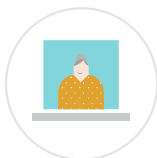
6.1 Punto d'ascolto e Customer Satisfaction

Presso il Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Jesi è presente uno **Sportello Informativo** dedicato all'ascolto dell'Utenza, un punto di contatto diretto che consente al paziente e ai suoi familiari di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti, per risolvere eventuali problemi insorti durante il Suo percorso di cura.

Qualora il problema non fosse d'immediata risoluzione, la Direzione Riabilitativa, in collaborazione con la Direzione Sanitaria, se ne farà carico per dare una risposta concreta rispetto alla problematica segnalata.

Nel caso la segnalazione/reclamo richieda una serie di accertamenti e verifiche, la Direzione provvederà ad avviare l'istruttoria del reclamo, coinvolgendo le unità operative interessate o i Servizi Amministrativi/Sanitari, al fine di fornire all'utente una risposta adeguata, come da normativa Nazionale n. 241 del 07/08/1990.

Gli utenti che desiderano esprimere le loro osservazioni, in merito a reclami (e/o encomi) possono farlo tramite:



Colloquio con la Direzione Riabilitativa o Sanitaria previo appuntamento



Lettera in carta semplice



Segnalazione telefonica o via e-mail

Al fine di garantire un costante monitoraggio interno della qualità percepita e in ottica di un miglioramento continuo, l'Utente può compilare il questionario della Customer Satisfaction, inquadrando lo specifico QR code, direttamente esposto in sala d'attesa.

7

Diritti e doveri dell'Utente

7.1 Diritti dell'Utente

ARTICOLO 1

Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche e religiose, nel rispetto reciproco di tutte le fedi religiose.

ARTICOLO 2

Il paziente ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché col numero o con il nome della propria malattia. Ha altresì diritto di essere interpellato con la particella pronominale “Lei”.

ARTICOLO 3

Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

ARTICOLO 4

Il paziente ha diritto di ottenere dal Personale sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

ARTICOLO 5

L'Utente ha diritto di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a trattamento: tali informazioni debbono concernere gli obiettivi riabilitativi, quali sono gli strumenti e le strategie necessari.

ARTICOLO 6

L'Utente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di cura, anche se eseguibili in altre strutture sanitarie.

ARTICOLO 7

L'Utente ha diritto che i propri dati personali ma anche quelli relativi alla propria condizione di salute, siano trattati nel rispetto della privacy.

ARTICOLO 8

L'Utente ha diritto di esporre osservazioni e reclami scritti inviando la documentazione alla Direzione Riabilitativa o Sanitaria, avendo cura di precisare eventi, circostanze, date, orari e protagonisti.

I documenti inviati saranno sollecitamente esaminati e l'Utente sarà tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

7.2 Doveri dell'Utente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e verso i servizi sanitari di cui usufruiscono tutti i cittadini; ottemperare ad un dovere vuol dire migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.

ARTICOLO 1

Il cittadino che accede in una struttura sanitaria per ricevere un servizio sanitario è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento nei confronti degli altri, compreso il Personale sanitario del Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Jesi.

ARTICOLO 2

L'accesso al Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Jesi o in altra struttura sanitaria 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.

ARTICOLO 3

È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari della propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e di risorse.

ARTICOLO 4

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

ARTICOLO 5

È dovere di ogni cittadino che abbia prenotato prestazioni sanitarie recarsi in ambulatorio il giorno dell'appuntamento e regolarizzare il pagamento della prestazione stessa, qualora dovuto; nel caso sia impossibilitato a presentarsi, è tenuto a disdire la prenotazione entro 24 ore dall'appuntamento o in casi eccezionali, il prima possibile, al fine di rendere la prestazione nuovamente disponibile, permettendo ad altri di usufruirne abbattendo le liste di attesa.

ARTICOLO 6

Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio ad altri pazienti (rumori, radio, cellulare con volume alto, ecc.); è altresì necessario che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri pazienti presenti, indispensabile evitare l'affollamento.

ARTICOLO 7

All'interno del Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Jesi e negli spazi circostanti 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.

ARTICOLO 8

L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

ARTICOLO 9

È opportuno che l'Utente rimanga in sala d'attesa fino a quando il Personale sanitario assegnato lo raggiungerà.

ARTICOLO 10

Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'erogazione delle prestazioni della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.



sezione seconda

2

I SERVIZI DELLA STRUTTURA

8

Il Centro Ambulatoriale

8.1 Prestazioni del Centro Ambulatoriale

Il Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Jesi, grazie alla presenza di un Equipe multiprofessionale, si rivolge esclusivamente alla valutazione e trattamento di patologie del neurosviluppo in età evolutiva e pone particolare attenzione ai disturbi dello spettro autistico.

I servizi riabilitativi offerti tengono conto di tutti i contesti di vita del bambino: da quello scolastico a quello familiare e ludico-ricreativo. Vengono coinvolti attivamente anche i genitori, attraverso incontri di parent training e durante le osservazioni con lo specialista in analisi del comportamento.

Personale esperto è al servizio dell'Utenza per offrire un trattamento individualizzato e di massima qualità che tiene conto dei bisogni specifici in ogni fase del percorso di cura.

Tutti i servizi del nostro centro di riabilitazione sono offerti anche in telemedicina, attraverso piattaforme tecnologicamente avanzate e in continuo aggiornamento, che permettono all'Utente di accedere a consulenze, monitoraggi e trattamenti a distanza, con il massimo comfort e la sicurezza di un'assistenza tempestiva, ovunque si trovino.

Presso il Centro Ambulatoriale di Jesi è nato uno spazio dedicato alla valutazione multidisciplinare volta anche ad un inquadramento diagnostico. Crediamo che il nostro punto di forza sia l'equipe di specialisti ampiamente formati che si dedica alla valutazione integrata dei minori in ogni ambito: neuropsicologico, logopedico, neuropsicomotorio, diagnostico e molto altro.

Obiettivi

- Riconoscere precocemente punti di forza e debolezza nel percorso di sviluppo individuale del minore;
- Elaborare, se necessario, una diagnosi con lo scopo poi di orientare la famiglia nel percorso di presa di cura incarico più idoneo;
- Identificare in maniera precoce e mirata la tipologia di intervento;
- Condividere strategie con la famiglia, care giver e la scuola;
- Offrire supporto psicologico alla famiglia, utile ad affrontare l'impegno emotivo e psicologico nell'accettazione della diagnosi;
- Individuare eventuali benefici socio-economici previsti per legge.

8.2 Modalità di intervento

Attraverso la **formulazione di diagnosi funzionali**, vengono predisposti progetti d'intervento riabilitativo che, a seconda della tipologia e del contesto sociale, familiare e di salute sono realizzati in forma **ambulatoriale, domiciliare o extramurale**.

- **Trattamento riabilitativo ambulatoriale:** è svolto presso il Centro in fasce orarie prestabilite e concordate con la Persona assistita e i suoi familiari.
- **Trattamento riabilitativo domiciliare:** è svolto presso il domicilio della persona assistita in fasce orarie concordate.
- **Trattamento riabilitativo extramurale:** è svolto in prevalenza all'interno della struttura scolastica, dopo aver concordato con gli insegnanti e le direzioni didattiche le fasce orarie più opportune.

8.3 Aree di intervento

Molte delle patologie dell'età evolutiva sono conseguenti ad **avvenimenti occorsi prima della nascita**, durante il parto o nell'immediato post partum, in particolare per i prematuri.

Esistono però anche **disabilità complesse**, conseguenze di eventi traumatici o relative a disturbi di interazione, comunicazione, quali i **disturbi dello spettro autistico**.

È fondamentale una **diagnosi** e una presa in carico **precoce come prevenzione del danno secondario** e accompagnamento del bambino e della famiglia in un percorso di vita in maniera più funzionale possibile.

La riabilitazione in età evolutiva è un processo complesso che

promuove il benessere psicofisico e integra la migliore qualità di vita relazionale e affettiva auspicabile per il minore e la sua famiglia. Il processo riabilitativo **si rivolge dunque al bambino nella sua globalità** fisica, mentale, affettiva, comunicativa e relazionale, coinvolgendo la famiglia e il contesto ambientale socio-educativo.

Strumento privilegiato e riconosciuto, quale veicolo di comunicazione, di apprendimento e di benessere, è il **gioco**, che diventa parte essenziale delle strategie che l'operatore mette in pratica durante le sedute terapeutiche. Lo scopo è di permettere l'**avvicinamento graduale e non traumatico alla consapevolezza di sé** e favorire le strategie abilitative o compensative di specifiche funzioni.

8.3.1 Il trattamento logopedico

La logopedia in età evolutiva si occupa della prevenzione, valutazione e trattamento delle difficoltà legate al linguaggio, alla comunicazione, alla voce, alla deglutizione e all'apprendimento nei bambini e nei ragazzi.

Il logopedista interviene quando il bambino presenta ritardi o difficoltà nel parlare, nel comprendere, nel pronunciare correttamente i suoni, o quando emergono problemi di lettura, scrittura e calcolo. Anche alterazioni della voce, difficoltà nell'alimentazione o nella comunicazione sociale possono richiedere una valutazione logopedica.

Attraverso un percorso personalizzato, il logopedista aiuta il bambino a sviluppare al meglio le proprie capacità comunicative e scolastiche, favorendo una crescita più serena e consapevole.

Il trattamento si basa su attività mirate e indicazioni utili anche per la famiglia e la scuola.

Intervenire precocemente permette di facilitare l'apprendimento, migliorare la relazione con gli altri e prevenire eventuali difficoltà emotive e scolastiche.

8.3.2 Il trattamento neuropsicomotorio e fisioterapico in età evolutiva

Nel percorso di crescita, alcuni bambini possono incontrare difficoltà nel movimento, nella postura, nella coordinazione, nel comportamento o nella relazione con gli altri. In questi casi è importante intervenire precocemente per accompagnarli nello sviluppo e aiutarli a esprimere al meglio le proprie capacità.

La neuropsicomotricità e la fisioterapia pediatrica sono due discipline sanitarie specializzate nella valutazione e nel trattamento delle difficoltà motorie e neuropsicomotorie del bambino, dalla nascita all'adolescenza. Pur lavorando in modo complementare, si occupano di aspetti diversi ma strettamente connessi.

La neuropsicomotricità si concentra sul movimento, sul gioco, sulla comunicazione e sulla relazione, favorendo uno sviluppo equilibrato delle competenze motorie, cognitive ed emotive. È indicata in presenza di ritardi psicomotori, difficoltà nella coordinazione, disturbi del comportamento o difficoltà relazionali.

La fisioterapia si occupa della gestione di problematiche motorie, posturali, neurologiche, ortopediche o respiratorie, aiutando il bambino a migliorare il movimento, la postura, l'equilibrio e la funzionalità respiratoria, attraverso esercizi mirati e attività specifiche.

È importante rivolgersi a questi professionisti quando si notano difficoltà nello sviluppo motorio o neuropsicomotorio,

goffaggine, ritardo nel camminare, difficoltà di coordinazione, problemi posturali, comportamenti o difficoltà relazionali. Anche eventuali limitazioni respiratorie che influenzano il movimento possono richiedere un intervento specialistico.

Dopo una valutazione accurata, vengono proposti percorsi di trattamento personalizzati, svolti attraverso il gioco, il movimento e attività mirate, coinvolgendo sempre la famiglia e, quando necessario, la scuola e altri specialisti.

Intervenire in modo precoce significa offrire al bambino migliori opportunità di sviluppo, prevenire disagi futuri e aiutarlo a vivere in modo più sereno e sicuro le sue esperienze quotidiane.

8.3.3 Il trattamento educativo

Il trattamento educativo basato su un approccio cognitivo comportamentale mira a favorire lo sviluppo delle abilità comunicative, cognitive, sociali e comportamentali nei bambini e ragazzi con disturbi del neurosviluppo, in particolare con diagnosi di disturbo dello spettro autistico.

Si tratta di un approccio educativo strutturato e personalizzato, che si basa sull'osservazione attenta del comportamento del bambino e sull'utilizzo di strategie che favoriscono l'apprendimento attraverso il rinforzo positivo e la motivazione. L'obiettivo è quello di potenziare le abilità utili nella vita quotidiana e di ridurre i comportamenti che possono interferire con il benessere del bambino e delle persone che lo circondano.

L'intervento cognitivo comportamentale è programmato in maniera individualizzata, dopo un'attenta valutazione iniziale, che permette di definire gli obiettivi educativi e le modalità di trattamento più adatte per ogni bambino.

Le attività si svolgono attraverso il gioco, situazioni quotidiane e momenti strutturati, con proposte semplici e stimolanti che ne favoriscono l'apprendimento e l'autonomia.

Un approccio cognitivo comportamentale è utile quando il bambino mostra difficoltà nella comunicazione verbale e non verbale, nella relazione con gli altri, nella gestione dei comportamenti o nell'adattamento ai cambiamenti. Questo tipo di intervento è indicato anche per potenziare abilità cognitive, motorie e di autonomia personale.

Il lavoro educativo coinvolge in modo attivo la famiglia e, quando possibile, la scuola, per garantire una continuità degli interventi e creare ambienti favorevoli all'apprendimento in tutti i contesti di vita del bambino.

Intervenire tempestivamente consente di ampliare le opportunità di sviluppo, migliorare la qualità della vita e facilitare una crescita più serena e partecipata.

8.4 I nostri servizi specialistici

Gli interventi specialistici offerti dal Centro ambulatoriale di Jesi comprendono alcuni approcci quali:

- **Valutazione e monitoraggio secondo l'Approccio "TOM - Tratti Motori Orali e Verbali".**
- **Percorso sulla Selettività Alimentare.**
- **Avviamento allo Sport - Pattinaggio.**
- **Trattamento della Disgrafia e delle Difficoltà Grafo-Motorie integrato con la Terapia a Vibrazione locale.**
- **Il trattamento Neuropsicomotorio.**
- **Presenza in carico dello psicologo con specializzazione in analisi del comportamento.**

8.4.1 Valutazione e Monitoraggio secondo l'Approccio "TOM – Tratti Motori Orali e Verbali"

La valutazione secondo l'Approccio "**TOM – Tratti Motori Orali e Verbali**" si propone di fornire uno strumento oggettivo e procedurale di valutazione e riabilitazione delle problematiche a livello fono-articolatorio del linguaggio basato sui principi dell'apprendimento motorio e sulle linee guida per i disturbi motori dello speech (American Journal of Speech-Language Pathology Maas, 2008) con particolare riferimento ai disturbi più resistenti al trattamento.

8.4.2 Percorso sulla Selettività Alimentare

Questo progetto è rivolto a tutti i bambini che presentano selettività alimentare e/o ritardo nello sviluppo delle abilità motorie orali legate all'alimentazione.

La selettività alimentare si manifesta attraverso una dieta ristretta, rifiuto di nuovi cibi, preferenze rigide, rituali durante i pasti e ridotto apporto calorico. È una difficoltà che può riguardare sia bambini normotipici che bambini con specifiche condizioni cliniche o disturbi del neurosviluppo, come il Disturbo dello Spettro Autistico, dove coinvolge circa un bambino su due e rappresenta spesso una delle maggiori fonti di preoccupazione per le famiglie.

Questa condizione limita il naturale susseguirsi delle tappe alimentari e, in presenza di un profilo sensoriale e motorio alterato, può accompagnarsi a difficoltà masticatorie e a un forte rifiuto dei cibi solidi. Per questo motivo, il progetto si propone di favorire l'ampliamento del repertorio alimentare e il miglioramento delle abilità motorie orali, normalizzando le

risposte sensoriali e riducendo i comportamenti disfunzionali legati al pasto.

L'intervento prevede una valutazione iniziale logopedica e comportamentale con colloquio anamnestico, osservazione al pasto. Segue una settimana intensiva di trattamento alimentare con la presenza di un logopedista deglutologo, un educatore e, se necessario, uno psicologo specializzato in analisi del comportamento.

Le famiglie partecipano attivamente a tutte le fasi, così da apprendere e applicare le strategie anche a casa.

È previsto un monitoraggio obbligatorio a distanza di 15 giorni dall'intervento e successivi incontri al bisogno, per verificare il mantenimento dei progressi e supportare la gestione in ambiente domestico e scolastico.

Attraverso questo percorso personalizzato, il progetto punta a migliorare la qualità dell'alimentazione dei bambini e a sostenere le famiglie nel gestire con maggiore serenità questo delicato aspetto della vita quotidiana.

8.4.3 Avviamento allo Sport - Pattinaggio

Il servizio nasce con l'obiettivo di offrire ai bambini con Disturbo dello Spettro Autistico un'opportunità di integrazione extrascolastica attraverso il pattinaggio in linea.

Il pattino diventa uno strumento di lavoro per favorire lo sviluppo motorio e relazionale, con attività svolte inizialmente in palestra e in contesto individuale, per poi evolvere gradualmente in proposte di gruppo.

Il percorso è pensato per facilitare la gestione del pattino,

migliorare equilibrio e coordinazione e promuovere l'interazione tra pari attraverso giochi e percorsi motori.

Oltre all'area motoria, l'intervento coinvolge anche le aree comunicativo-sociali, delle autonomie e della gestione di interessi ristretti e stereotipie.

Il pattinaggio viene così proposto non solo come attività sportiva, ma come esperienza educativa e inclusiva, capace di stimolare abilità che difficilmente emergerebbero spontaneamente, favorendo il benessere e la partecipazione sociale.

Una volta apprese le competenze di base, questa attività potrà essere praticata anche in autonomia in spazi pubblici, favorendo l'integrazione nella vita quotidiana.

8.4.4 Trattamento della Disgrafia e delle Difficoltà Grafo-Motorie integrato con la Terapia a Vibrazione Locale

Presso il nostro Centro è attivo un percorso dedicato alla valutazione e al trattamento della Disgrafia e delle Difficoltà Grafo-Motorie, integrato con la Terapia a Vibrazione Locale, mediante l'utilizzo del dispositivo Novafon.

Tale dispositivo, riconosciuto dal Ministero della Salute, agisce stimolando in profondità i tessuti, favorendo la regolazione del tono muscolare, il miglioramento della sensibilità e la riduzione del dolore.

8.4.5 Il Trattamento neuropsicomotorio

Il trattamento neuropsicomotorio ha come finalità quella di favorire nel bambino la comunicazione, la creatività e lo sviluppo

del pensiero simbolico e operatorio attraverso il movimento, il gioco e l'espressione personale. L'obiettivo è permettere al bambino di scoprire e sperimentare le proprie potenzialità, instaurare relazioni significative e consolidare una positiva immagine di sé.

Il progetto si rivolge a bambini dai 2 agli 8 anni. Le attività proposte seguono una sequenza strutturata che comprende momenti di accoglienza, gioco motorio libero e guidato, lettura di storie, attività di rappresentazione grafica e manipolativa, giochi simbolici e rituali di apertura e chiusura.

Gli spazi dedicati e organizzati in stazioni permettono al bambino di orientarsi e di vivere esperienze diversificate, stimolando competenze motorie, cognitive, creative e relazionali. L'approccio neuropsicomotorio relazionale valorizza il movimento come principale modalità di espressione, promuovendo nel bambino sicurezza affettiva, socializzazione e capacità di confrontarsi con i pari.

Il percorso viene costantemente monitorato attraverso l'osservazione dei comportamenti spontanei e nel contesto strutturato, per rilevare i progressi nelle abilità neuropsicomotorie e relazionali.

La finalità generale è offrire uno spazio educativo e ludico capace di rispondere ai bisogni cognitivi, motori ed espressivi dei bambini, favorendo crescita, integrazione e benessere.

8.4.6 Presa in carico dello psicologo con specializzazione in analisi del comportamento

L'analista del comportamento si occupa di valutare e intervenire sui comportamenti dei bambini e ragazzi con difficoltà comunicative, relazionali o comportamentali, attraverso

programmi educativi personalizzati basati sui principi dell'ABA.

Dopo un'attenta osservazione e una valutazione funzionale, vengono definiti obiettivi chiari e strategie mirate per potenziare le abilità utili nella quotidianità e ridurre i comportamenti che possono creare difficoltà. L'intervento si svolge in contesti strutturati e naturali, attraverso il gioco, attività quotidiane e situazioni educative.

Il coinvolgimento della famiglia e, quando possibile, della scuola è fondamentale per garantire continuità e favorire l'apprendimento in tutti i contesti di vita. Intervenire precocemente permette di migliorare le competenze del bambino, promuovere l'autonomia e favorire una crescita serena.

9

Modalità di accesso alle prestazioni

9.1 Prenotazione della visita o della prestazione

La prenotazione può essere effettuata telefonicamente, mediante mail o di persona direttamente presso l'accettazione della struttura.

9.2 Modalità di cancellazione della visita/ prestazione

L'utente, in caso di impedimento a presentarsi all'appuntamento, deve comunicare con un preavviso di almeno 24 ore, fatto salvo casi di comprovata eccezionalità.

9.3 Mancata erogazione della prestazione per impedimenti della struttura sanitaria

Eventuali impedimenti della struttura ad effettuare le prestazioni sanitarie nei giorni prestabiliti, saranno tempestivamente comunicati all'Utente e contestualmente riprogrammate.



sezione terza

3

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

10

Standard di qualità, impegni e programmi

10.1 Politica della Qualità

In linea con i principi fondamentali, con la vision e la mission che orientano la nostra attività, il Centro di Riabilitazione Santo Stefano si pone come Obiettivo primario:

la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del Cliente e quindi di conseguire e mantenere una eccellente reputazione in fatto di Qualità dei servizi erogati

da raggiungere attraverso la costante tensione al perseguimento dei seguenti propositi:

- monitorare e valutare permanentemente la soddisfazione degli utenti;
- il monitoraggio costante della Qualità del servizio erogato ai fini del continuo miglioramento delle prestazioni e della qualità;

- la fattiva partecipazione di tutto il personale;
- la piena consapevolezza di tutto il personale di essere parte integrante e attiva dell'azienda;
- la definizione di adeguate e dettagliate Procedure indicanti le metodiche di attuazione dei processi gestionali ed operativi;
- la formazione continua a tutti i livelli;
- l'attuazione di adeguate procedure Correttive per risolvere eventuali problemi e disservizi, sentita anche come opportunità per cogliere momenti di miglioramento;
- l'attenzione alla sicurezza degli Utenti nello svolgimento delle attività sanitarie e riabilitative;
- l'attenzione alla responsabilità sociale d'impresa quale impegno dell'azienda a perseguire un modello di crescita sostenibile, integrando il rispetto per l'ambiente, la dimensione sociale ed etica nelle attività di business e creando valore verso tutti gli stakeholder;
- la crescita della cultura aziendale della sicurezza e salute dei dipendenti e collaboratori nella propria attività lavorativa in ottemperanza alla normativa vigente;
- l'allineamento continuo dei protocolli di assistenza e trattamento agli standard definiti dalle Società Scientifiche e dalle Organizzazioni Sanitarie Italiane ed Internazionali;

La politica della qualità dell'Azienda viene formalizzata in uno specifico documento disponibile a tutto il personale e agli utenti, per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici.

10.2 Indicatori e gli standard di Qualità

Nella definizione degli standard si fa riferimento a diverse tipologie di indicatori, ossia di “fatti significativi” che ci indicano se il risultato ottenuto corrisponde a quello che si voleva.

Gli standard di Qualità generale

REQUISITO DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Identificazione degli operatori	Ogni operatore è identificato mediante un cartellino di riconoscimento o da qualifica e nome impresso sulla divisa.	100%
Rispetto della privacy	Richiesta del consenso informato al trattamento dei dati personali ed applicazione di specifiche procedure atte a garantire la riservatezza dei dati personali del paziente in base alla normativa vigente.	90%
Accessibilità alle strutture	Presenza di pannelli con pianta della struttura e differenziazione dei percorsi con codice colore. Abbattimento delle barriere architettoniche ed attuazione di percorsi facilitati.	100%
Tecnologie	Tutti gli impianti e le apparecchiature sono sottoposte ad un programma di manutenzione/ verifica periodica che ne garantisce la corretta funzionalità e l'utilizzo in sicurezza da parte degli operatori.	100%
Formazione/ addestramento degli operatori	Piano annuale di formazione. Registrazione dell'attività formativa in una scheda individuale. Procedure di inserimento/affiancamento del personale addetto all'assistenza neo assunto.	100%
Possibilità di segnalazione di disservizi	Procedura per la gestione dei reclami e risposta all'utente entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.	100%
Verifica della soddisfazione degli utenti	L'Utente ha la possibilità di accedere al questionario di gradimento inquadrando il QR Code esposto in accettazione	100%

Gli standard di Qualità specifici del servizio

AMBITI	STANDARD / IMPEGNI	STANDARD
Prenotazione telefonica	Ogni Utente può prenotare telefonicamente le prestazioni chiamando il servizio di accettazione.	100%
Indicazioni per la corretta esecuzione della prestazione sanitaria richiesta	Al momento della prenotazione vengono fornite con apposita modulistica tutte le indicazioni necessarie per garantire il buon esito della prestazione sanitaria; in caso di prenotazione telefonica le informazioni verranno comunicate verbalmente.	100%

AMBITI	STANDARD / IMPEGNI	STANDARD
Consenso informato	Sistematica applicazione della Procedura aziendale comprendente le fattispecie di consenso informato presenti.	100%
Semplificazione amministrativa	Disponibilità al servizio di accettazione con possibilità di pagamento anche con bancomat o carta di credito.	100%
Tempi di attesa	I tempi di attesa per le prestazioni rispondono ai requisiti normativi e sono verificabili presso l'accettazione.	90%
Rilascio dei referti	I referti come copia della cartella clinica o relazione clinica vengono rilasciati dopo richiesta scritta formalizzata su apposita modulistica entro 10 gg dalla data di richiesta.	90%
Puntualità	La prestazione viene garantita all'assistito senza ritardi rispetto al giorno e all'orario prestabilito e con garanzia di continuità terapeutica, se necessaria.	90%

Gentile Ospite,
La invitiamo ad utilizzare
queste pagine per le
informazioni che le sono
più utili.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

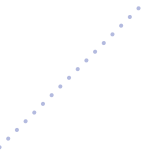
.....

.....

.....

.....

.....



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

La presente carta dei servizi viene diffusa mediante pubblicazione sul sito aziendale ed è pertanto disponibile a tutti gli stakeholders che possono fornire suggerimenti di miglioramento.



Centro Ambulatoriale Santo Stefano
Jesi

Via Don Giovanni Minzoni, 29
60035 **Jesi (AN)**

0731 200217
jesi.ca@kosgroup.com

www.kosgroup.com/it/centri/centro-ambulatoriale-santo-stefano-jesi

Versione di
giugno 2025