



Centro
Ambulatoriale
Santo Stefano

Carta dei servizi





Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Tolentino

La Carta dei Servizi
è stata curata dalla
Direzione di Struttura

Direttore Medico
Gabriele Ballarini

Versione di
febbraio 2026

Gentile Utente,

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

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 Riabilitazione in età evolutiva	41
8.3.2 Riabilitazione neurologica	43
8.3.3 Riabilitazione ortopedica	44
8.3.4 Riabilitazione cardiorespiratoria	44
8.4 Interventi terapeutici	45
8.4.1 Recupero delle abilità di vita quotidiana	45
8.4.2 Rieducazione dei disturbi della Competenza Comunicativa	46
8.5 Terapie e prestazioni	47

9

MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	49
9.1 Prenotazione della visita o della prestazione	49
9.2 Modalità di cancellazione della visita/prestazione	49
9.3 Mancata erogazione della prestazione per impedimenti della struttura sanitaria	50

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 Tolentino 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-tolentino

La Carta dei Servizi
è uno strumento
progettato dal Centro
Ambulatoriale
Santo Stefano di
Tolentino 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 MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

MEDICO SPECIALISTA IN NEUROLOGIA

MEDICO SPECIALISTA IN NEUROPSICHIATRIA INFANTILE

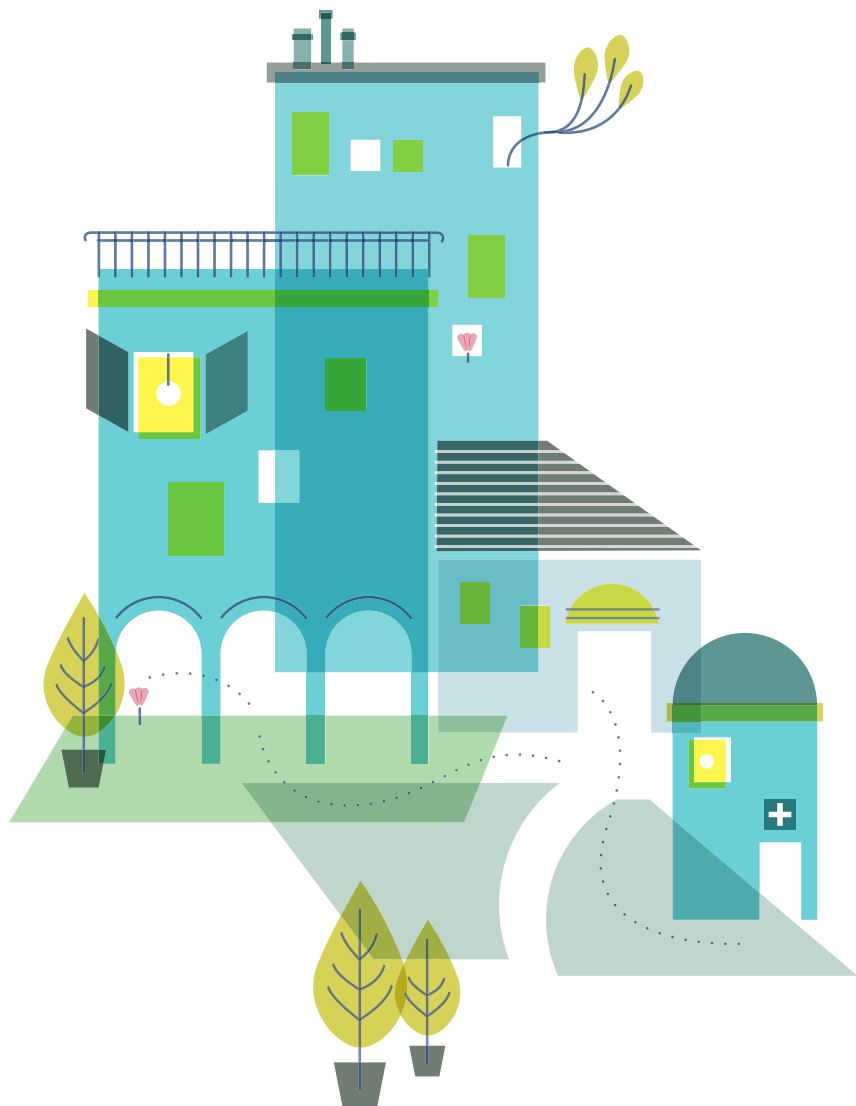
FISIOTERAPISTA

NEUROPSICOMOTRICISTA

NEUROPSICOLOGO E PSICOLOGO

LOGOPEDISTA

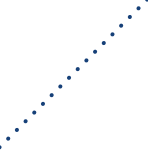
L'organigramma è esposto presso la sala d'attesa del
Centro Ambulatoriale



sezione prima

1

LA STRUTTURA



1

Mission

Da oltre 50 anni, il **Centro di Riabilitazione Santo 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 Tolentino 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 Tolentino 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 Tolentino 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 dell'utente adulto, 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 Tolentino 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 Tolentino 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 disabilità fisiche e mentali.

IMPARZIALITÀ

Il Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Tolentino 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 Tolentino

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 Tolentino 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 Tolentino 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 Tolentino è un ambulatorio di riabilitazione del gruppo KOS.

Il Centro è un punto di riferimento per le problematiche neurologiche e cognitive in soggetti con disabilità.

I nostri professionisti forniscono le proprie competenze e gli strumenti necessari per superare i limiti imposti dalla perdita di abilità funzionali, integrandosi con il contesto ambientale e sociale del paziente.

4

Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Giorni e orari di apertura

**Centro Ambulatoriale
Santo Stefano di Tolentino**

L	M	M	G	V	S	D
						

 Dal lunedì al venerdì
dalle 8:30 alle 13:00
dalle 13:30 alle 18:30

4.2 Prenotazioni

La prenotazione può essere fatta
attraverso le seguenti modalità:

- **Direttamente in Struttura.**
- **Telefonicamente** contattando
l'Accettazione al numero **0733 969533**
- **Inviando una mail all'indirizzo**

tolentino.ca@kosgroup.com

**ACCETTAZIONE E
RECEPTION TELEFONICA**

L	M	M	G	V	S	D
						

 Dalle 8:30 alle 13:00
Dalle 14:30 alle 18:30

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



■ Dalle 8:30 alle 13:00
■ Dalle 14:30 alle 18:30

4.4 Tariffe

Le tariffe del Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Tolentino 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 Tolentino 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

Le prestazioni erogate annualmente dal Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Tolentino che comprendono tutte le tipologie di trattamento, sono circa 21.000.

5

Altri servizi

5.1 Parcheggio

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

5.2 Accessibilità

Il Centro Ambulatoriale è situato in una zona ben servita dai mezzi pubblici ed è dotato di un parcheggio privato.

Offre spazi e ambienti (tutti dotati di climatizzazione) pensati per garantire le peculiarità di ciascun servizio

6

Relazioni con il pubblico

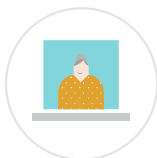
6.1 Punto d'ascolto e Customer Satisfaction

Presso il Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Tolentino 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 Tolentino.

ARTICOLO 2

L'accesso al Centro Ambulatoriale Santo Stefano di Tolentino 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 Tolentino 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 Tolentino, grazie alla presenza di un Equipe multiprofessionale, pone particolare attenzione al trattamento di patologie complesse sia in età adulta che in età evolutiva, compresa la diagnosi e il trattamento dei Disturbi Specifici dell'Apprendimento (**DSA**) e della **Disprassia**.

I servizi riabilitativi offerti comprendono la riabilitazione neurologica, ortopedica, uroginecologica, cardiorespiratoria, occupazionale, cognitiva, logopedica, neuropsicomotoria, neuropsicologica. Sono presenti anche servizi relativi a prevenzione e benessere, rivolti a persone di tutte le età.

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 Tolentino è nato uno spazio dedicato al supporto delle famiglie e alla cura dei neonati su tutti i fronti.

Crediamo che i primi mesi di vita siano fondamentali per il sano sviluppo del bambino e il benessere della famiglia.

Per questo, abbiamo creato all'avanguardia, un ambulatorio con un team multidisciplinare di specialisti si dedica alla cura integrata del bambino, offrendo supporto in ogni ambito: neuromotorio, logopedico, psicologico, diagnostico e molto altro.

Obiettivi

- Supportare lo sviluppo neuromotorio del neonato con interventi precoci e mirati;
- Prendere in carico neonati con torcicollo miogeno e/o plagiocefalia;
- Condividere strategie di accudimento;
- Supportare l'avvio e la prosecuzione di un allattamento sereno e la corretta funzionalità orale;
- Supportare l'avvio di un'alimentazione complementare, qualora necessario;
- Offrire supporto psicologico alle famiglie per affrontare le sfide emotive e psicologiche nel periodo pre e post parto;
- Fornire supporto osteopatico in gravidanza;

- Garantire una dieta equilibrata nel periodo pre e post gravidanza;
- Fornire diagnosi mediche accurate grazie alla presenza di specialisti altamente qualificati.

Servizi Valutazione e trattamento logopedico, psicologico, diagnostico e molto altro.

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. Il trattamento può essere erogato anche presso Strutture Residenziali per anziani.

8.3 Aree di intervento

8.3.1 Riabilitazione in età evolutiva

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 **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.

Il Personale è specializzato anche per la valutazione, diagnosi e presa in carico dei **disturbi specifici dell'apprendimento (DSA)** che riguardano la capacità di leggere, scrivere e calcolare in modo corretto e che si manifestano con l'inizio della scolarizzazione. In base al tipo di difficoltà specifica che comportano, tali problematiche si dividono in:

- **dislessia** (disturbo della lettura che comporta difficoltà di decodifica del testo scritto);
- **disortografia** (disturbo della scrittura, che si manifesta con difficoltà nella competenza ortografica e fonografica);

- **disgrafia** (disturbo della grafia che comporta una difficoltà nell'abilità motoria della scrittura);
- **discalculia** (disturbo che interessa la sfera dei numeri e dei calcoli matematici).

I programmi di riabilitazione in età evolutiva offrono supporto anche a bambini che presentano difficoltà di apprendimento a causa di problematiche afferenti alla **sfera emotivo-affettiva**.

8.3.2 Riabilitazione neurologica

La **riabilitazione neurologica** si rivolge a persone che hanno subito una perdita di autonomia a seguito di disabilità conseguenti a malattie congenite o acquisite a carico del sistema nervoso centrale e periferico.

Queste patologie comprendono esiti di **ictus**, malattie neurodegenerative come **malattia di Parkinson, Alzheimer, sclerosi multipla, SLA, polinevriti, miopatie**, ecc.

I problemi che più frequentemente si manifestano riguardano **alterazioni dell'equilibrio, dell'orientamento e del movimento**, nonché perdita dell'indipendenza funzionale e problemi concomitanti quali incontinenza, disfagia e compromissione delle funzioni cognitive e della sfera della comunicazione.

Le attività di riabilitazione neurologica si propongono di **ridurre la disabilità** causata da tali problemi, favorendo la capacità intrinseca e adattiva di recupero della persona assistita, stimolando la partecipazione attiva al programma riabilitativo.

8.3.3 Riabilitazione ortopedica

La **riabilitazione ortopedica** è un insieme di trattamenti e interventi terapeutici finalizzati a recuperare la funzionalità motoria e la qualità della vita di pazienti che hanno subito infortuni o interventi chirurgici legati a problematiche ortopediche, come fratture, distorsioni, lesioni articolari, protesi articolari, malformazioni ossee, patologie degenerative e traumi sportivi.

La riabilitazione ortopedica ha l'obiettivo di ridurre il dolore, recuperare la mobilità articolare, la muscolatura, ripristinare la funzione ed educare il paziente rispetto a come prevenire le complicanze future.

Il protocollo operativo prevede, previa valutazione iniziale del bisogno, l'inizio delle cure fisioterapiche e del trattamento rieducativo con successive **periodiche revisioni dei programmi terapeutici**, sempre rivolti al recupero funzionale e al raggiungimento della massima autonomia possibile, secondo un progetto riabilitativo individuale.

La rieducazione è inoltre integrata con un programma di **educazione alle misure di risparmio articolare e all'uso eventuale di ausili** che possono compensare nella vita quotidiana le eventuali limitazioni funzionali temporanee o residue.

8.3.4 Riabilitazione cardiorespiratoria

La **riabilitazione cardiorespiratoria** comprende il trattamento delle patologie polmonari croniche o malattie cardio vascolari.

Gli obiettivi principali della riabilitazione cardiorespiratoria

sono quelli di **favorire il miglioramento della qualità di vita** e della indipendenza funzionale.

Le attività sono rivolte al trattamento di pazienti affetti da patologie dell'apparato respiratorio quali **broncopneumopatia cronica ostruttiva, fibrosi polmonare**, interstiziopatie polmonari, enfisema polmonare, insufficienza respiratoria cronica, bronchiectasie, asma bronchiale, sindrome per le apnee del sonno e, in generale, da tutte le patologie caratterizzate da una compromissione della funzione respiratoria.

La presa in carico di questa tipologia di utenza è sempre di tipo multidisciplinare e multiprofessionale, in base ai bisogni.

8.4 Interventi terapeutici

Gli interventi terapeutici posti in essere dal Centro di Riabilitazione Santo Stefano di Tolentino si suddividono nelle seguenti categorie, ciascuna con un ben preciso obiettivo:

- **Recupero delle abilità di vita quotidiana.**
- **Rieducazione dei Disturbi della Competenza Comunicativa.**
- **Reinserimento Socio-lavorativo.**

8.4.1 Recupero delle abilità di vita quotidiana

La riabilitazione può riguardare patologie della sfera cognitiva, senso-motoria, emotiva e comportamentale e quindi difficoltà ad eseguire anche semplici attività della vita quotidiana, come lavarsi, cucinare e mangiare.

Nella fase iniziale vengono valutati e definiti gli obiettivi

individuali per poi recuperare le attività di base, quali vestirsi, badare all'igiene personale, prepararsi i pasti, addestramento all'utilizzo autonomo di eventuali ausili nei vari setting di vita fino reinserimento lavorativo, sociale e sportivo con un supporto alla famiglia/caregiver.

8.4.2 Rieducazione dei Disturbi della Competenza Comunicativa

Di frequente, l'esito di una lesione cerebrale di qualunque natura (congenita o dovuta a trauma cranico, stroke, ecc.) è caratterizzato da disturbi nella sfera comunicativa; in particolare, legati all'uso della parola. Nonostante possano essere di varie tipologie, possiamo raggrupparli in due macro-categorie, differenti sia per le cause (lesioni in determinate zone cerebrali) che per i sintomi e le modalità di intervento riabilitativo.

La prima categoria è costituita dall'**afasia**, un disturbo del linguaggio caratterizzato dall'impossibilità di parlare e capire il significato delle parole (nonostante l'apparato fonetico e uditivo siano integri).

La seconda categoria è la **disartria**, in cui il paziente avrebbe la capacità di parlare, ma non riesce a farlo correttamente a causa di un danno alle aree cerebrali deputate al controllo motorio dell'apparato fonetico.

La differenza chiave è che il disartrico potrebbe articolare le parole (sebbene in modo distorto e poco chiaro); mentre l'afasico non riesce nemmeno a formularle.

La finalità del percorso riabilitativo (svolto con il supporto del logopedista) è quella di rieducare il paziente all'uso della parola tramite specifiche

tecniche ed esercizi o, nell'impossibilità di raggiungere tale obiettivo, all'utilizzo di metodi o ausili di comunicazione aumentata, quali, ad esempio, le tavolette Etran *(dall'inglese eye-transfer: pannelli trasparenti con lettere o immagini che il paziente disabile può indicare con lo sguardo)* o altre tecnologie informatiche di vario tipo.

Il recupero della comunicazione non riguarda però solo l'uso del linguaggio, ma anche la capacità di comprendere, interagire, leggere e scrivere.

In tutti i casi, **il compito del professionista, in condivisione con l'equipe è quello di individuare un codice di comunicazione che consenta ai pazienti di comunicare con il mondo, nella maniera più funzionale possibile.**

8.5 Terapie e prestazioni

Il Centro Ambulatoriale Santo Stefano offre servizi quali:

- **Rieducazione posturale e posturale globale:** Sedute individuali e di gruppo per la correzione di alterazioni posturali nei bambini e negli adulti (scoliosi, ginocchia valghe, piede piatto) e finalizzate a contrastare l'eventuale presenza di dolori.
- **Attività di prevenzione e cura per l'osteoporosi:** Sedute individuali e di gruppo di rieducazione motoria, finalizzate a ridurre il rischio di fratture e mantenere una buona salute ossea
- **Rieducazione logopedica:** Sedute individuali e in piccolo gruppo per la prevenzione e la cura di disfonie, noduli, deglutizioni atipiche o trattamento dei disturbi del linguaggio, esito di patologie neurologiche, disturbi di apprendimento.
- **Rieducazione neuropsicomotoria:** Sedute individuali ed in piccolo gruppo per favorire la motricità, la sensorialità, le funzioni cognitive ed affettive, attraverso tecniche che utilizzano il gioco, il disegno ed il vissuto corporeo.

- **Riabilitazione uroginecologica e perineale:** Sedute individuali, anche con l'utilizzo di biofeedback, per il trattamento di incontinenza, prolasso, cistiti, dolore cronico, e disturbi post- prostatectomia.
- **Terapia manuale per patologie della colonna vertebrale:** Sedute individuali o di gruppo per il trattamento di lombalgie, sciatalgie, cervicalgie, dorsalgie anche dopo intervento chirurgico di ernie discali, spondilolistesi, contratture e tensioni muscolari, fratture vertebrali.
- **Fisioterapia strumentale:** Tens, ionoforesi, ultrasuonoterapia, elettromagnetoterapia, tecarterapia, laser, onde d'urto radiali, elettrostimolazioni mediante correnti Compex.
- **Ginnastica dolce e Fisiopilates.**
- **Massaggi terapeutici:** Sedute individuali di massaggi decontratturanti, linfodrenaggio manuale, manipolazione fasciale e connettivale, pompage.
- **Tutoraggio allo studio:** Specialisti esperti affiancano lo studente con disturbi specifici di apprendimento o difficoltà di apprendimento al fine di ottimizzare i processi di apprendimento dello studente, facilitare l'autonomia nello studio ed ottenere un miglioramento della qualità della vita scolastica collaborando con la scuola e la famiglia.
- **Laboratori linguistici e neuropsicomotori:** Incontri di gruppo per bambini e ragazzi finalizzati ad arricchire le competenze linguistiche, espressive, di ascolto, e d'interpretazione e ad ampliare in generale il proprio vissuto.
- **Psicoterapia:** Sedute individuali, di coppia o familiari per ricevere supporto nei momenti di crisi o difficoltà, ai quali ogni persona può trovarsi di fronte nel corso della propria esistenza e che possono interferire, anche pesantemente, con la qualità della vita.

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 di 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	L'accesso alle cure avviene grazie ad un approccio semplificato, in grado di rispondere in maniera efficace e più vicina all'Utente.	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.	100%
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.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

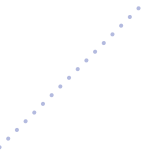
.....

.....

.....

.....

.....



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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
Tolentino

Via XXX giugno, 84
62029 Tolentino (MC)

0733 969533
tolentino.ca@kosgroup.com

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

Versione di
febbraio 2026