

Carta del Servizio



Ambulatorio polispecialistico destinato ad attività diagnostiche, riabilitative, psicoterapeutiche e psicopedagogiche su soggetti con disturbi neuropsicologici, comportamentali e della sfera relazionale

Autorizzazione Regionale D.D. n 7156 del 01/08/2016

Accreditamento Istituzionale D.D. n 7803 del 27/07/2017

IL QUADRIFOGLIO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

Servizi Sanitari – Sociali – Educativi

Via Sette Martiri, 51/A – 05018 ORVIETO SCALO (TR) –

Tel 0763.301332 – Fax 0763.393685

Cod. Fisc e Part. IVA: 00474900552 - Iscrizione Albo Società Cooperative n. A144074

e-mail info@coopquadrifoglio.net – coopquadrifoglio@pec.it -web www.coopquadrifoglio.net

Responsabile dell'emissione

Rev. 04 del 10 AGOSTO 2023

Dr. ssa Fabiola Mocetti



Viale 1° Maggio, 75

ORVIETO SCALO (TR)

Tel. 0763.302525 - Cell. 335.7638714

www.centrovertumo.it

INDICE

1. Cos'è la Carta del Servizio	4
2. Ente Gestore e modalità di gestione	4
3. Mappa degli stakeholders	5
4. Presentazione del Centro Vertumno	7
5. Caratteristiche della struttura	8
6. Équipe	9
7. Prestazioni	11
8. Modalità di accesso e procedure	13
9. Cartella clinica	16
10. Qualità del servizio	16
11. Comunicazione ed inoltro reclami	17
12. Questionari di valutazione della soddisfazione dell'utente	17

1. Cos'è la Carta del Servizio

La carta del servizio è uno strumento di comunicazione e risponde a un diritto dei cittadini, in modo particolare dei fruitori del servizio e dei loro familiari, all'informazione e alla trasparenza. La carta illustra il senso e le finalità del servizio, disegna la sua organizzazione definendo le responsabilità ed i compiti delle figure professionali, esplicita metodologie, strumenti e standard di qualità.

2. Ente Gestore e modalità di gestione

Il Quadrifoglio è una Cooperativa Sociale ad oggetto plurimo. Negli ambiti socio-sanitario ed educativo progetta e gestisce servizi alla persona. Nata nella metà degli anni '80, opera prevalentemente nei Comuni del Comprensorio Orvietano in stretta relazione con gli Enti pubblici. Crescendo la cooperativa ha differenziato gli ambiti ed i settori di intervento che attualmente sono: disabilità, salute mentale e dipendenze, anziani, infanzia, minori, immigrazione, inclusione sociale e lavorativa. Molti e variegati i profili professionali, i saperi e le esperienze dei lavoratori: educatori professionali, operatori socio-sanitari, tecnici della riabilitazione, animatori, medici, infermieri, fisioterapisti, logopedisti, psicologi, sociologi, artigiani, artisti, persone che hanno saputo costruire, tassello dopo tassello, una cooperativa che lavora in rete con le realtà del pubblico e del privato sociale. La mission della cooperativa si è trasformata nel tempo dando una maggiore attenzione agli aspetti di prevenzione, promozione della salute e di cultura dell'integrazione.

La Cooperativa Sociale "Il Quadrifoglio" è una organizzazione non lucrativa di utilità sociale iscritta:

- all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali ai sensi della L.R. 12/93 attuativa della Legge Nazionale 381/91, al Numero d'Ordine 17, Foglio 17, Sezione A;

- al Registro Prefettizio, nella duplice Sezione Produzione e Lavoro e Cooperazione Sociale.
- all'Albo Regionale delle ONLUS come da determinazione dirigenziale n. 1109 del 23/02/00.

La Cooperativa ha come obiettivo previsto dallo Statuto e dalla Legge 381/91 quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione dei cittadini.

3. Mappa degli stakeholders

Configurandosi come un sistema aperto e in continua relazione con l'ambiente sociale in cui è inserita, la Cooperativa, come tutte le imprese sociali, a diversi livelli e con diverse modalità, riceve e restituisce costantemente da altri soggetti valori, strumenti e risorse di tipo sociale, economico, culturale, ambientale e scientifico. Contemporaneamente, al suo interno, concretizzandosi come un sistema interattivo e operativo delle parti coinvolte, riassume in sé il valore dei singoli e restituisce ai singoli il valore del tutto.

L'elenco di seguito riportato vuole essere rappresentativo di tutto questo sistema di contatti e di legami che la cooperativa intrattiene con diversi attori più o meno coinvolti nelle nostre attività.

STAKEHOLDER INTERNI

Soci lavoratori, Dipendenti, Collaboratori, Consulenti, Soci volontari, Tirocinanti, Volontari del Servizio civile.

PRINCIPALI STAKEHOLDER ESTERNI

Utenti, Famiglie degli utenti, Associazioni di familiari

COMMITTENTI/CLIENTI

USL Umbria 2 e altre ASL; Comuni della Zona Sociale n° 12; Comune di Bolsena; Istituti scolastici del territorio orvietano; Istituto Piccolomini Febei; Regione Umbria; Clienti privati.

ADESIONI

LEGACOOOP SOCIALI Associazione Nazionale delle Cooperative Sociali aderenti a Legacoop; ARCS-LEGACOOOP Umbria Associazione Regionale delle Cooperative di Servizi; FORUM DEL TERZO SETTORE – Comitato Territoriale Orvieto; MITO&REALTÀ associazione di ricerca e formazione in ambito psichiatrico.

PARTECIPAZIONI IN COOPERATIVE E CONSORZI

COOPERATIVA ARIS – Formazione e Ricerca; COOPERATIVA SOCIALE DI COMUNITA' O.A.S.I. (Organizzazione di Allerona per lo Sviluppo Integrato); COOPERATIVA SOCIALE DI TIPO B OASI AGRICOLA; CONSORZIO COESO.

PARTECIPAZIONI IN ALTRE ORGANIZZAZIONI DEL TERZO SETTORE

AFHCO Associazione famiglie per l'Handicap del comprensorio orvietano; TARTARUGA...XYZ POLISPORTIVA DI INTEGRAZIONE SOCIALE associazione che utilizza le attività sportive quali strumento di facilitazione dei processi di integrazione sociale; AMLETO IN VIAGGIO Associazione di Arti e Teatro Integrato si è costituita con l'obiettivo di realizzare e sostenere una rete di pratiche teatrali e di espressione artistica quali risorse per l'integrazione; FONDAZIONE "DOPO DI NOI" LA CRISALIDE è un ente senza scopo di lucro che intende facilitare gli enti pubblici e i soggetti privati del territorio umbro di riferimento (famiglie, istituti di credito, associazioni di volontariato, ecc.) nella messa in rete di competenze, esperienze, risorse personali ed economiche per garantire un progetto di vita alle persone disabili che perdono il sostegno della famiglia; SENZA MONETE è un'associazione di promozione sociale nata da un progetto della Cooperativa e dell'Organizzazione di Volontariato "Orviet'A.M.A." finalizzato all'apertura e alla gestione di un Emporio dello Scambio e del Riuso che intende favorire azioni di consumo intelligente orientate al benessere sociale. Inoltre da settembre 2019 gestisce un MARKET SOLIDALE per il contrasto alla povertà che prevede un servizio di distribuzione gratuita di generi di prima necessità, di alimenti per neonati, di prodotti per l'igiene personale e per la casa.

PARTNER FINANZIARI

Consorzio Cooperativo Finanziario per lo Sviluppo; Consorzio Umbria Fidi; Fidimpresa Umbria, Cooperfidi Italia; Italia Comfidi

BANCHE E FONDAZIONI BANCARIE

Cassa di Risparmio di Orvieto; CrediUmbria; Banca di Credito Cooperativo; Banca Etica; Banca Prossima; Fondazione Cassa di Risparmio di Orvieto.

4. Presentazione del Centro Vertumno

Il Centro nasce su progetto della Cooperativa Sociale "Il Quadrifoglio" e rappresenta uno spazio multidisciplinare per la promozione della salute e la cura del disagio psicologico.

Il Centro Vertumno è autorizzato all'esercizio con Determinazione Dirigenziale della Regione Umbria n. 7156 del 01/08/2016 ed ha ottenuto l'Accreditamento istituzionale con Determinazione Dirigenziale della Regione Umbria n. 7803 del 27/07/2017 come Ambulatorio polispecialistico destinato ad attività diagnostiche, riabilitative, psicoterapeutiche e psicopedagogiche su soggetti con disturbi neuropsicologici, comportamentali e della sfera relazionale.

Il Centro si propone come un servizio di consulenza, terapia e riabilitazione rivolto a famiglie, coppie, singoli adulti, bambini e adolescenti. Mette a disposizione le competenze di diversi professionisti che dalla fine degli anni '90 lavorano in sinergia, secondo una coerenza di intervento integrato, offrendo possibilità concrete per affrontare quelle difficoltà che spesso mettono a rischio il benessere psicofisico, relazionale e sociale delle persone.

Gli psicologi, specializzati in diversi indirizzi psicoterapici (sistemico relazionale, psicodinamico, cognitivo-comportamentale, strategico), effettuano interventi di consulenza psicologica, psicoterapia individuale, di coppia e familiare, psicodiagnostica in ambito clinico e peritale, mediazione familiare, conduzione di gruppi su temi specifici. Il Centro Vertumno rappresenta inoltre un centro specialistico integrato per la valutazione ed il trattamento delle difficoltà e dei disturbi dell'età evolutiva.

L'équipe specialistica, composta da neuropsichiatra infantile, psicologhe, pedagogiste, psicomotricista e logopedista, utilizzando un approccio multidisciplinare, si pone come riferimento per le famiglie e la scuola qualora si riscontrino nei bambini, nelle bambine e negli adolescenti le seguenti problematiche: difficoltà e/o disturbi specifici di apprendimento (lettura, scrittura, calcolo); disturbi del linguaggio; disturbi dell'attenzione e iperattività; difficoltà di tipo emotivo legate al contesto scolastico; ritardo cognitivo e funzionamento cognitivo limite; difficoltà comportamentali e relazionali.

Il Centro, attraverso le attività proposte, sostiene i ragazzi, le famiglie e gli insegnanti nelle attività di recupero e consolidamento degli apprendimenti attraverso strategie di studio personalizzate rivolte a bambini/e e ragazzi/e con Bisogni Educativi Speciali (BES).

I professionisti dell'équipe lavorano in rete tra loro, integrando competenze diverse per meglio sostenere il percorso di crescita e di cura dei bambini e dei ragazzi.

5. Caratteristiche della struttura

Il Centro è situato al piano rialzato di una palazzina in Viale 1° Maggio n.75 ad Orvieto Scalo ed è raggiungibile tramite scala comune, quest'ultima dotata di servoscala in conformità alla normativa riguardante l'abbattimento delle barriere architettoniche di cui alla Legge 13/89 e D.M. 236/89.

L'appartamento, di proprietà di un privato, prima di essere dato in affitto alla Cooperativa Sociale Il Quadrifoglio, era già utilizzato come studio medico associato.

L'appartamento si sviluppa su una superficie complessiva di mq. 143,55 ed è composto da due ingressi, uno dei quali con funzioni di sala d'attesa, sei stanze per lo svolgimento delle attività professionali, che garantiscono l'erogazione delle prestazioni nel rispetto della privacy, due disimpegni, un corridoio e due bagni, di cui uno dotato

di apertura verso l'esterno e con caratteristiche tali da permettere l'accesso a persone con ridotta capacità motoria, garantendo spazi necessari per la manovra su sedia a ruote e l'utilizzazione di sanitari, rubinetterie ed accessori vari.

6. Equipe

Responsabile del Centro: Dr.ssa Fabiola Mocetti, Psicologa, Psicoterapeuta, Mediatrice Familiare

Direttore Sanitario: Dr.ssa Antonella Giacotti Medico Neuropsichiatra infantile

Neuropsichiatra infantile:

Dr.ssa Maria Celeste Pierantoni

Psicologi Psicoterapeuti:

Dr.ssa Doriana Barbanera: Psicologa Psicoterapeuta, Specializzata in Psicoterapia dell'adolescenza e dell'età giovanile ad indirizzo psicodinamico.

Iscritta all'Albo della Regione Umbria al n. 490

Dr.ssa Catia Bartolini: Psicologa Psicoterapeuta, Specializzata in Psicoterapia Familiare e Relazionale Sistemica, Psicodiagnosta.

Iscritta all'Albo della Regione Umbria al n. 196

Dr.ssa Emanuela Castorri: Psicologa Psicoterapeuta, Specializzata in Psicoterapia Familiare e Relazionale Sistemica.

Iscritta all'Albo della Regione Umbria al n. 714

Dr.ssa Monia Ciafrino: Psicologa Psicoterapeuta, Specializzata in Psicoterapia Familiare e Relazionale Sistemica.

Iscritta all'Albo della Regione Umbria al n. 715

Dr.ssa Sandra Flammini: Psicologa, Psicoterapeuta Specializzata in Psicoterapia Analitico Esistenziale.

Iscritta all'Albo della Regione Lazio al n. 7729

Dr.ssa Tiziana Frellicca: Psicologa Psicoterapeuta, Specializzata in Psicoterapia Cognitivo Comportamentale.

Iscritta all'Albo della Regione Umbria al n. 485

Dr. Michele Margheriti: Psicologo, Psicoterapeuta, Esperto in Neuropsicologia dell'età evolutiva, Presidente Nazionale AIDAI (Assoc. Ital. Distubi Attenzione e Iperattività), formatore AID (Assoc. Ital. Dislessia)

Iscritto all'Albo della Regione Umbria al n. 285

Dr.ssa Fabiola Mocetti: Psicologa Psicoterapeuta, Specializzata in Psicoterapia Familiare e Relazionale Sistemica, Mediatore Familiare.

Iscritta all'Albo della Regione Umbria al n. 320; Iscritta all'Elenco Soci SIMeF (Società Italiana dei Mediatori Familiari) al n. 84

Psicologi:

Dr.ssa Elisa Bevione: Psicologa, Perfezionata in Psicopatologia dell'Apprendimento.

Iscritta all'Albo della Regione Umbria al n. 838

Dr.ssa Alessandra Mancini: Psicologa

Pedagogisti:

Dr.ssa Clara Codini: Pedagogista, Perfezionata in Psicopedagogia e Specializzata nel Trattamento dei DSA

Iscritta all'Ordine TSRM e PSTRP Perugia-Terni al nr. 137 (Ordini dei tecnici sanitari di radiologia medica, delle professioni sanitarie tecniche, della riabilitazione e della prevenzione)

Logopedista:

Dr.ssa Lorenza Fratini

Iscritta all'Ordine TSRM e PSTRP Perugia-Terni al nr. 106

Terapista della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva:

Dr.ssa Noemi Carboni

Iscritta all'Ordine TSRM e PSTRP Perugia-Terni al nr. 8

Educatrice: Dr.ssa Serena D'Andrea

7. Prestazioni

- ❖ Colloqui di consulenza psicologica individuale, di coppia o familiare
- ❖ Incontri di psicoterapia individuale, di coppia o familiare
- ❖ Incontri di mediazione familiare
- ❖ Somministrazione di test psicodiagnostici
- ❖ Conduzione di gruppi su temi specifici
- ❖ Prevenzione, Diagnosi e Trattamento dei Disturbi dello

Sviluppo:

- valutazione e diagnosi dei disturbi del linguaggio (versante espressivo e recettivo, deglutizione atipica) e dei disturbi specifici dell'apprendimento (Dislessia, Disortografia, Disgrafia, Discalculia);
- valutazione e diagnosi di Deficit di Attenzione con o senza Iperattività (ADHD) e di altri disturbi del comportamento;
- formazione di genitori e insegnanti (parent training) per la corretta gestione di difficoltà comportamentali (disturbo oppositivo provocatorio, di condotta ecc.) legate alla diagnosi Deficit di Attenzione con o senza Iperattività (ADHD);
- valutazione e riabilitazione di difficoltà comportamentali e della sfera emozionale con esordio abituale nell'infanzia e nell'adolescenza;
- valutazione, diagnosi e percorsi di potenziamento per difficoltà cognitive (ritardo mentale) e sviluppo del pensiero logico;
- valutazione e diagnosi delle difficoltà motorie e della coordinazione, disprassia e ritardo dello sviluppo motorio;
- trattamenti riabilitativi specifici a seconda dei profili di difficoltà emersi;

- individuazione di strategie di studio, unitamente all'uso di strumenti compensativi, con l'obiettivo alleggerire il carico relativo ai compiti scolastici;
- consulenza psicologica individuale e familiare per offrire sostegno ai bambini e alle famiglie (sostegno psicologico, gruppi di auto-aiuto);
- mediazione tra scuola e famiglia per l'individuazione di Percorsi Educativi Personalizzati per supportare il lavoro del soggetto preso in carico presso il centro;
- consulenza alle scuole rispetto al disagio scolastico;
- corsi di formazione e aggiornamento per professionisti della Scuola e della Sanità.
 - ❖ Attività di doposcuola BES/DSA

 - ❖ Interventi formativi e di supervisione

8. Modalità di accesso e procedure

Il primo contatto con la responsabile del “Centro Vertumno” o con il singolo professionista può avvenire di persona, telefonicamente o tramite email. Dopo aver raccolto i dati anagrafici e le motivazioni della richiesta di incontro, il professionista provvede a fissare la prima visita entro una settimana.

Nel caso di richiesta per consulenza o psicoterapia il professionista dopo un primo colloquio, della durata di circa un'ora, definisce con l'utente la modalità d'intervento ritenuta più funzionale: ulteriore colloquio di valutazione, programmazione di alcuni incontri di consulenza psicologica, invio ad un percorso di psicoterapia, approfondimento diagnostico, invio ad un percorso di mediazione familiare.

Nel caso di richiesta per difficoltà riconducibili a disturbi dell'età evolutiva, il percorso di valutazione e trattamento dei disturbi dello sviluppo prevede:

- Prima visita, della durata di circa un'ora, con la neuropsichiatra infantile o con il neuropsicologo dell'età evolutiva preferibilmente alla presenza di entrambi i genitori, finalizzato alla raccolta anamnestica e alla visita medica. Eventuali diagnosi o certificati che i genitori ritengano di voler portare a conoscenza dell'equipe, dovranno essere prodotti solo ed esclusivamente in copia. I genitori saranno invitati a compilare e firmare il modulo di consenso al trattamento dei dati personali ed il modulo di consenso informato relativo alla prestazione fornita.
- In base alle evidenze emerse nel corso della prima visita, se necessario, si procede con le valutazioni specifiche per l'approfondimento diagnostico.

Qualora l'equipe rilevi questa necessità, in accordo con i genitori, fisserà gli incontri necessari per effettuare le ulteriori valutazioni specialistiche: valutazione neuropsichiatrica, neuropsicologica, cognitiva, logopedica, psicomotoria, del profilo di personalità, psicologico relazionale individuale e/o familiare. Le valutazioni coinvolgono diverse figure di specialisti: neuropsichiatra infantile, psicologo, psicoterapeuta, pedagogo, logopedista, terapeuta della neuro psicomotricità.

- Riunione d'équipe per sintesi diagnostica: al termine del percorso si svolge sempre una riunione d'équipe tra gli specialisti che hanno preso parte alla valutazione al fine di redigere la relazione funzionale conclusiva e/o l'eventuale certificazione.

- La valutazione finale viene illustrata e consegnata in copia firmata ai genitori del minore unitamente alla descrizione dell'eventuale percorso terapeutico consigliato.

- In accordo con i genitori potrà essere effettuata una consulenza scolastica per condividere i risultati della valutazione e coordinare gli interventi sul minore.

- In base alla diagnosi, in accordo con i genitori, può essere stabilito il piano riabilitativo; la tipologia dell'intervento di riabilitazione e la durata dello stesso vengono indicati dall'equipe multidisciplinare. I genitori vengono informati dal responsabile del percorso terapeutico circa la/le figure professionali coinvolte nella riabilitazione (psicoterapeuta, psicologo, logopedista, terapeuta della neuropsicomotricità, pedagogo, educatore), la frequenza degli incontri riabilitativi e il periodo complessivo dell'intervento; il professionista darà indicazione dei costi e delle modalità di pagamento. Al termine di un periodo riabilitativo, solitamente di tre mesi, viene effettuata una visita di controllo, per verificare l'efficacia e l'efficienza del trattamento.

Il “Centro Vertumno” opera nel rispetto dei Protocolli Valutativi Diagnostici Nazionali e per ciò che riguarda i Disturbi Specifici di Apprendimento si attiene alla Legge 170 del 08/10/2010 e le relative linee guida allegate al D.M. 12/07/2011 e ai criteri stabiliti dalla Consensus Conference promossa dall'Istituto Superiore della Sanità (2011).

9. Cartella clinica

Per ogni utente preso in carico dal “Centro Vertumno” viene aperta una cartella clinica che verrà compilata dagli specialisti durante tutto il percorso di valutazione e riabilitazione, e conservata dagli stessi dentro uno schedario chiuso a chiave.

La domanda di rilascio della copia conforme all’originale della cartella clinica si effettua con richiesta presentata al “Centro Vertumno” con firma autografa ed estremi di un documento di identità valido.

Non sono previste spese a carico del richiedente ed il Centro si impegna alla consegna della copia conforme all’originale della cartella clinica all’avente diritto entro un tempo di sette giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.

10. Qualità del servizio

La Cooperativa Sociale Il Quadrifoglio ha ottenuto nel 2005 la Certificazione di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001. Il “Centro Vertumno” riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse.

OBIETTIVI	INDICATORI
Garantire la sostenibilità economica del Centro	Almeno il 10% in più del fatturato rispetto al 2022
Ottenere la Convenzione con la ASL per le prestazioni accreditate	Ottenimento della Convenzione

11. Comunicazioni ed inoltro dei reclami

Eventuali comunicazioni e/o reclami possono essere inoltrati per posta, fax o e-mail all'attenzione del Responsabile di Struttura Dr.ssa Fabiola Mocetti al seguente indirizzo:

Cooperativa Sociale Il Quadrifoglio -Via Sette Martiri, 51/A- 05018 Orvieto (TR)-

tel. 0763.301332 /fax 0763.393685 cell. 335.7638714

e-mail: fabiola.mocetti@coopquadrifoglio.net

La Direzione della struttura riceve le osservazioni ed i reclami presentati, verifica le cause, esamina le motivazioni e stabilisce, se ritenute necessarie, le azioni opportune per la risoluzione del problema insieme al Responsabile Qualità. Di tale risoluzione viene poi data comunicazione scritta a chi ha presentato il reclamo.

12. Questionari di valutazione della soddisfazione dell'utente

Con cadenza annuale viene sottoposto a ciascun utente un questionario di valutazione dei servizi forniti dal Centro. Il questionario, compilato in forma anonima per garantire all'utente la massima libertà di giudizio, è utilizzato quale verifica del buon funzionamento della struttura ed eventualmente per apportare quelle modifiche, se possibili, che possano migliorare la qualità del servizio reso.



Viale I° Maggio, 75
ORVIETO SCALO (TR)
Tel. 0763.302525 - Cell. 335.7638714
www.centrovertumno.it



REG. N° 5121
UNI EN ISO 9001:2015

Via Sette Martiri, 51/A -05018- Orvieto (TR)
Codice Fiscale e P. IVA 00474900552
Telefono 0763.301332 fax 0763.393685
e-mail: info@coopquadrifoglio.net
coopquadrifoglio@pec.it
www.coopquadrifoglio.net