

Parole In Movimento Srl (Aut. Reg. nr. D4039/4V/03 del 06/11/2006) - PI 08646681000 - Via Monte Santo, 42 – 00016 Monterotondo (Roma)  
Tel./Fax 06/90085401  
Email: info@paroleinmovimento.com

## CARTA DEI SERVIZI

### Indice

1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO PAROLE IN MOVIMENTO SAS.....	PAG. 3
1.1 PAROLE IN MOVIMENTO SAS.....	PAG. 3
1.2 TIPOLOGIA DELLE PATOLOGIE TRATTATE.....	PAG. 3
1.3 TIPOLOGIE DI PRESTAZIONI E SERVIZI OFFERTI.....	PAG. 3
1.4 L'UTENZA DEL CENTRO.....	PAG. 5
2. MISSION.....	PAG. 5
3. MODALITA' ORGANIZZATIVE.....	PAG. 5
3.1 ORARI DI APERTURA.....	PAG. 6
3.2 REPERIBILITA'.....	PAG. 6
3.3 MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO.....	PAG. 6
3.4 SVOLGIMENTO DELLE PRESTAZIONI.....	PAG. 6
3.4.1 TELERIABILITAZIONE.....	PAG. 7
3.5 STRUMENTI DI RILEVAZIONE DELLO STATO CLINICO DEI PAZIENTI...	PAG. 7
4. ORGANICO DEL CENTRO.....	PAG. 7
5. SERVIZI PER IL TERRITORIO.....	PAG. 8
6. ARREDI ATTREZZATURE.....	PAG. 8
7. COLLEGAMENTI ISTITUZIONALI.....	PAG. 9
8. PROCEDURE DI TUTELA E VERIFICA.....	PAG. 9
8.1 SEGNALAZIONI E RECLAMI.....	PAG. 9
8.2 DIRITTI DEGLI UTENTI.....	PAG. 8
8.3 DOVERI DEGLI UTENTI.....	PAG. 9
8.4 VERIFICA DEGLI STANDARD.....	PAG. 10
9. INFORMAZIONI.....	PAG. 10

Parole In Movimento Srl (Aut. Reg. nr. D4039/4V/03 del 06/11/2006) - PI 08646681000 - Via Monte Santo, 42 – 00016 Monterotondo (Roma)  
Tel./Fax 06/90085401  
Email: info@paroleinmovimento.com

Gentile paziente,

con questo documento desideriamo presentare i servizi che la nostra équipe multidisciplinare offre al territorio e illustrarti le caratteristiche e gli obiettivi che il nostro centro si prefigge di raggiungere. Tutte le attività che svolgiamo hanno la finalità di garantirti un servizio che sia il più completo ed efficiente possibile, per accoglierti e accompagnarti, assieme a tutto il nucleo familiare, attraverso tutto il percorso riabilitativo. Abbiamo scelto di fare dell'accoglienza il nostro punto di forza; per questo motivo, tutto lo staff del centro, in continuo aggiornamento, si adopera quotidianamente per garantire un servizio d'eccellenza, con la consapevolezza che il confronto quotidiano con le tue esigenze rappresenta per noi una continua e preziosa opportunità di crescita umana e professionale.

Parole In Movimento Srl (Aut. Reg. nr. D4039/4V/03 del 06/11/2006) - PI 08646681000 - Via Monte Santo, 42 – 00016 Monterotondo (Roma)  
Tel./Fax 06/90085401  
Email: info@paroleinmovimento.com

## **1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO PAROLE IN MOVIMENTO SRL**

### **1.1 PAROLE IN MOVIMENTO SRL**

Il Centro Parole in Movimento S.r.l. è un centro di riabilitazione ex art.26 operante in regime privatistico ed anche convenzionato con il S.S.N., con autorizzazione all'esercizio rilasciata dalla Regione Lazio nel novembre del 2006 (Aut. Nr. D4039/4V/03 del 06/11/2006). Nel rispetto delle indicazioni dell'art. 26 L.833/78, il Centro si occupa di attività sanitaria e socio-sanitaria volta al "recupero funzionale e sociale di soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali non motorie, dipendenti da qualsiasi causa", attuando una presa in carico del paziente globale e peculiare a seconda della patologia.

### **1.2 TIPOLOGIA DELLE PATOLOGIE TRATTATE**

Il centro è attualmente autorizzato per 26 terapie ambulatoriali e 100 terapie extramurali o domiciliari. L'intervento è svolto in favore di soggetti in età evolutiva e in età adulta. L'équipe multidisciplinare presente all'interno del centro si occupa di valutare, diagnosticare e trattare, per quanto concerne l'ambito dell'età evolutiva, ritardi e disturbi del linguaggio, disturbi specifici dell'apprendimento (dislessia, disgrafia, discalculia, disortografia), disprassia, disturbi della produzione e comprensione del linguaggio e motorio-prassici legati ai quadri sindromici e ai ritardi cognitivi, i disturbi della deglutizione e della voce. Per quanto, invece, concerne l'età adulta il centro si occupa di valutare, diagnosticare e trattare tutte le disabilità comunicative che possono derivare da malattie neurologiche o traumatiche (afasia, aprassia, disartria, agnosia, demenza, disturbi neuropsicologici), e tutte le patologie vocali (noduli, polipi, edemi, etc.)

### **1.3 TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI E SERVIZI OFFERTI**

- Osservazione e valutazione: l'équipe multidisciplinare composta da neuropsichiatra infantile, fisiatra, assistente sociale, neuropsicologi/psicoterapeuti, logopedisti, terapisti della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva concorrono, ciascuno per la propria area, a valutare, attraverso la somministrazione di tests diagnostici standardizzati e un'attenta osservazione qualitativa, il deficit eventualmente presente.
- Terapie psicologiche, cognitive e psicoterapiche: i neuropsicologi psicoterapeuti intervengono sia nella fase valutativo diagnostica che, in seguito, nella presa in carico del paziente, qualora l'indicazione del medico responsabile ne ravvisi la necessità, e comprendono colloqui clinici e di counseling sia con i pazienti che con le famiglie. Durante il percorso riabilitativo del paziente l'attività del neuropsicologo/psicoterapeuta si articola in due parti fondamentali:
  - a) Intervento sui pazienti, che consiste nell'attività di sostegno psicologico e psicoterapico, attraverso colloqui e attività svolti in setting individuale, finalizzati a facilitare l'apertura verso la terapia e il percorso di sviluppo del sé, identificando e risolvendo eventuali blocchi sul piano psico-comportamentale e relazionale;

Parole In Movimento Srl (Aut. Reg. nr. D4039/4V/03 del 06/11/2006) - PI 08646681000 - Via Monte Santo, 42 – 00016 Monterotondo (Roma)  
Tel./Fax 06/90085401  
Email: info@paroleinmovimento.com

- b) Intervento sui genitori dei pazienti, attraverso colloqui periodici finalizzati a raccogliere il maggior numero di informazioni utili a garantire la continuità assistenziale e di fornire risposte e indicazioni comportamentali utili a configurare una forma di sostegno al nucleo familiare.
- Terapie logopediche e neuro psicomotorie: i logopedisti e i terapeuti della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva partecipano, ciascuno per la propria area di competenza, alla fase valutativo-diagnostica e al progetto riabilitativo individualizzato, concertato dall'équipe multidisciplinare. I terapeuti valutano, attraverso la somministrazione di test specifici standardizzati, le aree cognitive adibite allo sviluppo e al funzionamento della comunicazione, del linguaggio orale e scritto e dello sviluppo neuropsicomotorio. Durante l'iter riabilitativo partecipano, ciascuno per la propria area di competenza, all'attività di rieducazione/riabilitazione funzionale della comunicazione e del linguaggio verbale, non verbale, scritto e delle abilità psicomotorie.
  - Assistenza sociale: l'assistente sociale interviene ove esistano condizioni di difficoltà familiare (marginalità, devianza, condizioni economiche disagiate, ecc.). Dopo un primo colloquio informativo con il paziente e i familiari, contribuisce al sostegno del paziente durante il percorso riabilitativo, gestisce il rapporto con nuclei familiari e tutori, gestisce i rapporti con enti previdenziali, sanitari, giudiziari, comunali e con le reti dei servizi sociali del territorio.
  - Valutazioni di controllo in itinere: al termine di ogni ciclo di sedute di terapia, la cui durata viene stabilita dal medico responsabile sulla base della patologia e tenendo conto delle caratteristiche del singolo caso, è prevista una valutazione di controllo, nella quale intervengono le figure professionali presenti nell'équipe multidisciplinare, per monitorare l'andamento della terapia e verificare l'evoluzione degli apprendimenti.
  - Osservazioni in terapia: per quanto riguarda l'età evolutiva, durante la presa in carico riabilitativa sono previsti incontri all'interno dei quali è presente il medico responsabile (neuropsichiatra infantile), che permettono allo stesso di monitorare l'andamento della terapia ed, eventualmente, consigliare ai terapeuti l'applicazione di metodiche che ne aumentino l'efficacia.
  - GLHO: Il personale del Centro partecipa ai Gruppi di Lavoro Operativi previsti dall'art. 12 co 5 della Legge 104/92. I gruppi di lavoro operativi per l'integrazione riguardano le **azioni concrete intraprese per ogni singolo alunno con disabilità**. In essi si prevede infatti alla definizione del Profilo Dinamico Funzionale (PDF) e del Piano Educativo Individualizzato (PEI).

Parole In Movimento Srl (Aut. Reg. nr. D4039/4V/03 del 06/11/2006) - PI 08646681000 - Via Monte Santo, 42 – 00016 Monterotondo (Roma)  
Tel./Fax 06/90085401  
Email: info@paroleinmovimento.com

#### 1.4 L'UTENZA DEL CENTRO

Il target principale di utenza del centro si identifica in quella di età materno-infantile ed evolutiva, ai fini dell'ottenimento del recupero più possibile completo. Ai piccoli pazienti si aggiungono però anche utenti in fascia adulta, nei confronti dei quali il centro è in grado di offrire un valido contributo nel recupero delle abilità compromesse.

Da un punto di vista geografico il Centro è aperto a servire un'utenza principalmente locale e regionale.

## 2 MISSION

Il centro ha sviluppato, durante gli oltre dieci anni di attività sul territorio, una metodica operativa che ha come fine il massimo recupero possibile dei deficit evidenziati e consentire al paziente la migliore qualità di vita ed il suo inserimento, o reinserimento psicosociale, attraverso un percorso riabilitativo completo di tutti i trattamenti necessari ad una adeguata presa in carico e ad un intervento sociosanitario globale.

Per questo le attività del centro sono volte a consentire il massimo recupero possibile dei deficit evidenziati e a consentire al paziente la migliore qualità di vita possibile, attraverso un percorso riabilitativo completo di tutti i trattamenti necessari ad una adeguata presa in carico e ad un intervento sociosanitario globale. La mission viene garantita attraverso:

- . l'utilizzo di procedure e protocolli scientifici volti ad assicurare la più alta qualità possibile, compreso un gestionale informatizzato per il governo della documentazione clinica ed amministrativa e la effettuazione della telerabilitazione;

- . spazi accoglienti ed idonei per lo svolgimento delle attività riabilitative;

- . una corretta e completa valutazione iniziale per l'individuazione della diagnosi e del percorso terapeutico più appropriato;

la corretta gestione delle risorse umane, assicurando il personale necessario, il suo addestramento, la formazione a tutti i livelli;

- . un sistema di gestione interno basato sui principi della Qualità regolati dalla Norma ISO 9001.

L'accoglienza del paziente e la relazione che si instaura con il paziente e il nucleo familiare, la professionalità che caratterizza l'operato dello staff del centro e la qualità dell'assistenza che si traduce anche nel rispetto dei valori etici e deontologici nei confronti di tutti i pazienti, ai quali viene proposto un percorso riabilitativo personalizzato e finalizzato al raggiungimenti di obiettivi utili per il miglioramento della qualità di vita, sono i tre valori su cui si fonda la mission del Centro.

## 3 MODALITA' ORGANIZZATIVE

### 3.1 ORARI DI APERTURA

I trattamenti ambulatoriali si effettuano dal lunedì al venerdì dalle ore 8<sup>00</sup> alle ore 20<sup>00</sup>, così come i trattamenti domiciliari ed extramurali, tenendo conto delle necessità degli utenti e

Parole In Movimento Srl (Aut. Reg. nr. D4039/4V/03 del 06/11/2006) - PI 08646681000 - Via Monte Santo, 42 – 00016 Monterotondo (Roma)  
Tel./Fax 06/90085401  
Email: info@paroleinmovimento.com

compatibilmente con l'organizzazione del servizio nel suo insieme. Il servizio è al momento autorizzato per n° 26 trattamenti giornalieri ambulatoriali e n° 100 trattamenti domiciliari giornalieri.

### 3.2 REPERIBILITA'

Durante gli orari di chiusura del Centro è attivo un servizio di segreteria telefonica che permette di raccogliere le chiamate degli utenti.

### 3.3 MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il Centro, in possesso di autorizzazione all'esercizio rilasciata dalla Regione Lazio e dell'accreditamento istituzionale con il S.S.N., effettua attualmente valutazioni diagnostiche e interventi riabilitativi in ambito neuropsichiatrico, neurolinguistico e neuropsicomotorio in regime convenzionato e privato, nelle modalità ambulatoriale, domiciliare e telematica.

Nello specifico:

- . Valutazione medico specialistica (neuropsichiatra infantile)
- . Valutazione logopedica
- . Valutazione neuropsicomotoria
- . Valutazione psicodiagnostica cognitiva
- . Valutazione neuropsicologica proiettiva

Al percorso valutativo possono accedere pazienti in età evolutiva (0/18) anni che non siano stati sottoposti a valutazione tramite somministrazione di test standardizzati negli ultimi sei mesi e pazienti adulti sprovvisti di valutazione di qualsiasi genere.

Successivamente alla valutazione, in caso di diagnosi che determini la necessità di una presa in carico riabilitativa, il Centro eroga i seguenti servizi:

- . Terapia logopedica
- . Terapia neuropsicomotoria
- . Training sull'utilizzo degli strumenti compensativi
- . Terapia psicologica
- . Terapia cognitiva
- . Counseling familiare e genitoriale
- . Terapia logopedica mio funzionale
- . Terapia logopedica foniatrica

### 3.4 SVOLGIMENTO DELLE PRESTAZIONI

I trattamenti riabilitativi si svolgono per lo più in setting individuale (sempre individuale per la teleriabilitazione); in relazione alla tipologia di deficit si rende talvolta utile la formazione di piccoli gruppi (max 5). Tutte le terapie vengono programmate in base al progetto riabilitativo personalizzato redatto dall'équipe multidisciplinare e vengono erogati da personale dotato di qualifiche e professionalità funzionali al tipo d'intervento e vengono registrati come accessi

Parole In Movimento Srl (Aut. Reg. nr. D4039/4V/03 del 06/11/2006) - PI 08646681000 - Via Monte Santo, 42 – 00016 Monterotondo (Roma)  
Tel./Fax 06/90085401  
Email: info@paroleinmovimento.com

quotidiani nell'apposita diaria facente parte della cartella clinica del paziente. Le singole prestazioni hanno durata minima di 60 minuti, eventualmente rinnovate in sequenza.

### 3.4.1 TELERIABILITAZIONE

La Telemedicina/teleassistenza rappresenta un approccio innovativo alla pratica sanitaria consentendo l'erogazione di servizi a distanza attraverso l'uso di dispositivi digitali, internet, software e delle reti di telecomunicazione.

Attraverso la teleassistenza è possibile garantire la fruizione di servizi sanitari senza che il paziente o l'assistito debba recarsi presso le strutture sanitarie, rendendo accessibili le cure attraverso uno scambio sicuro di dati, immagini, documenti e videochiamate, tra i professionisti sanitari e i pazienti, garantendo in alcune situazioni clinico-assistenziali lo svolgimento delle prestazioni professionali equivalenti agli accessi tradizionali.

Tale metodica permette di garantire la continuità delle cure a distanza, valutando di volta in volta le scelte terapeutiche e l'andamento del quadro clinico e migliorando la presa in carico delle cronicità.

Per teleassistenza da parte di professioni sanitarie (infermiere/fisioterapista/logopedista/ecc.) si intende un atto professionale di pertinenza della relativa professione sanitaria e si basa sull'interazione a distanza tra il professionista e paziente/caregiver per mezzo di una videochiamata, alla quale si può all'occorrenza aggiungere la condivisione di dati, referti o immagini; il professionista che svolge l'attività di teleassistenza può anche utilizzare idonee app per somministrare questionari, condividere immagini o video tutorial su attività specifiche. Lo scopo della teleassistenza, teleriabilitazione più specificatamente presso in nostro Centro, è quello di agevolare il corretto svolgimento di attività assistenziali, eseguibili a domicilio. La teleassistenza è prevalentemente programmata e ripetibile in base a specifici programmi di trattamento del paziente.

### 3.5 STRUMENTI DI RILEVAZIONE DELLO STATO CLINICO DEI PAZIENTI

Nell'ottica di offrire all'utenza la migliore qualità dei servizi offerti il centro prevede le seguenti procedure: la cartella clinica contenente i referti diagnostici viene costantemente aggiornata dagli operatori e dai medici, le relazioni di valutazione periodiche dello stato clinico del paziente effettuate dal personale impegnato nel trattamento, i progetti riabilitativi, le schede di ammissione e dimissione del paziente.

## 4 ORGANICO DEL CENTRO

All'interno del Centro è presente un'équipe multidisciplinare composta da: Direttore Sanitario (Medico specialista in Neurologia), Neuropsichiatra Infantile, Neuropsicologi/Psicoterapeuti, Logopedisti, Terapisti della Neuro e Psicomotricità dell'Età evolutiva.

Nominativi e titoli professionali dei componenti dell'équipe sono disponibili e consultabili dall'utenza in orario di segreteria.

Il personale in organico ha come requisito il possesso dei titoli professionali richiesti e necessari per lo svolgimento delle proprie attività, nel rispetto della normativa vigente.

Parole In Movimento Srl (Aut. Reg. nr. D4039/4V/03 del 06/11/2006) - PI 08646681000 - Via Monte Santo, 42 – 00016 Monterotondo (Roma)  
Tel./Fax 06/90085401  
Email: info@paroleinmovimento.com

Durante il servizio il personale è facilmente riconoscibile attraverso il cartellino identificativo che è fatto obbligo indossare.

L'équipe multidisciplinare si occupa di stilare un progetto riabilitativo individualizzato (PRI) per ogni utente, al fine di garantire una presa in carico globale durante tutto l'iter terapeutico, dalla valutazione iniziale alla dimissione.

Durante il percorso riabilitativo sono previste riunioni d'équipe periodiche e colloqui, elementi che favoriscono il confronto interpersonale e lo scambio sui singoli casi.

## **5 SERVIZI PER IL TERRITORIO**

Nell'ottica di ricerca di soluzioni in grado di migliorare la salute ed il benessere dell'individuo e di salvaguardare le esigenze di razionalizzazione della spesa sanitaria, tendenze che, negli ultimi anni hanno caratterizzato l'ambito sanitario, il centro effettua attività di screening volte al riconoscimento precoce delle difficoltà specifiche in età prescolare e scolare. Le attività di screening, completamente gratuite, si svolgono con le seguenti modalità:

- a) Presentazione del progetto al Dirigente scolastico;
- b) Incontro di presentazione, presso i locali della scuola, con il personale docente e i genitori degli alunni che aderiscono al progetto (tramite autorizzazione scritta) , a cura del medico neuropsichiatra, durante il quale vengono descritte le caratteristiche e le finalità del progetto;
- c) Somministrazione di estratti di test standardizzati volti ad indagare e fornire indicazioni utili per valutare le abilità strumentali dei bambini;
- d) Correzione dei test somministrati, con la supervisione del medico neuropsichiatra;
- e) Restituzione individuale (in busta chiusa personale ai genitori) dei risultati ottenuti da ciascun bambino;
- f) Incontro finale di restituzione rispetto al gruppo classe a cura del medico neuropsichiatra;
- g) Monitoraggio del percorso scolastico dei bambini con difficoltà emerse dai risultati dello screening (ove richiesto dalla scuola e con il consenso dei genitori).

Nel corso degli anni della sua attività il Centro ha offerto e offre corsi di formazione per insegnanti di scuole di ogni ordine e grado sulle seguenti tematiche:

- . Disturbi dell'apprendimento e del linguaggio
- . Didattica (creatività, problem solving, gestione delle dinamiche di gruppo, utilizzo degli strumenti compensativi, etc.)
- . Corretto utilizzo della voce e patologie associate

Obiettivo primario della formazione sono: fornire informazioni e strumenti operativi nelle diverse aree, fornire e gli strumenti per conoscere e riconoscere i principali disturbi dell'apprendimento e la loro evoluzione, insegnare ad utilizzare gli strumenti didattici e informatici ad oggi disponibili, utili per il superamento delle difficoltà dei pazienti.

## **6 ARREDI E ATTREZZATURE**

Il Centro è dotato di ambienti confortevoli con dimensioni, arredi e attrezzature adeguati allo svolgimento delle attività riabilitative proposte. Le pareti sono colorate o istoriate. Giocattoli,

Parole In Movimento Srl (Aut. Reg. nr. D4039/4V/03 del 06/11/2006) - PI 08646681000 - Via Monte Santo, 42 – 00016 Monterotondo (Roma)  
Tel./Fax 06/90085401  
Email: info@paroleinmovimento.com

materiale didattico, materiali da disegno, materiali per la drammatizzazione (burattini, costumi, film, video), programmi multimediali di supporto alla terapia sono solo alcuni dei materiali disponibili presso il Centro.

## **7 COLLEGAMENTI ISTITUZIONALI**

Il Centro è sede di tirocinio universitario per: logopedisti della Facoltà di Logopedia dell'Università "La Sapienza" di Roma (sede di Ariccia), logopedisti e psicologi dell'Università Lumsa di Roma (Dipartimento Scienze Umane), psicologi del Corso di Laurea Magistrale in Neuroscienze Cognitive e Riabilitazione Psicologica Neuroscienze Cognitive e Riabilitazione Psicologica (Dipartimento di Psicologia) dell'Università "La Sapienza" di Roma.

## **8 PROCEDURE DI TUTELA E VERIFICA**

### **8.1 SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Il Centro garantisce la tutela degli utenti anche attraverso la possibilità, per questi ultimi, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato il suo accesso alle prestazioni. Durante gli orari di apertura del Centro è possibile sporgere reclamo attraverso la compilazione di un apposito modulo disponibile presso la Segreteria. La Direzione del Centro si impegna a fornire risposta ai reclami entro 15 giorni dal ricevimento dello stesso.

### **8.2 DIRITTI DEGLI UTENTI**

Il Centro Parole in Movimento ha redatto e divulgato la "Carta dei Diritti dei Pazienti", che si distinguono in due aree principali: diritti di servizio e diritti di informazione.

I Diritti di servizio garantiscono che il paziente possa usufruire di una appropriata assistenza socio-sanitaria e di base e che si veda assicurata una adeguata qualità relazionale e personalizzata, da parte di tutte le componenti dello staff (équipe riabilitativa, personale amministrativo e di segreteria).

I Diritti di informazione garantiscono al paziente:

- . adeguate e trasparenti informazioni sul Centro, le attività svolte al suo interno, le tipologie di servizi offerti e le relative modalità di erogazione;
- . informazioni corrette e trasparenti da parte del personale sanitario circa le condizioni socio-sanitarie (proprie e del minore);
- . informazioni chiare e spiegazioni facilmente comprensibili circa la diagnosi e la presa in carico riabilitativa, anche in itinere, mediante la presa visione del progetto riabilitativo individualizzato;
- . informazioni chiare circa le procedure amministrative riguardanti l'accesso alla valutazione e alla presa in carico riabilitativa, al suo svolgimento, alla sua conclusione;
- . informazioni chiare sulla modalità di trattamento dei dati sensibili e delle informazioni personali, ai sensi del GDPR. 679/2016 e successive modificazioni ed integrazioni).

Parole In Movimento Srl (Aut. Reg. nr. D4039/4V/03 del 06/11/2006) - PI 08646681000 - Via Monte Santo, 42 – 00016 Monterotondo (Roma)  
Tel./Fax 06/90085401  
Email: info@paroleinmovimento.com

### 8.3 DOVERI DEGLI UTENTI

Nella convinzione che non soltanto il beneficio di godere di alcuni diritti, ma anche l'osservanza di alcuni doveri può contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni erogate e i rapporti interpersonali utente/staff e rappresenta un'indubitabile forma di rispetto verso gli altri utenti e la struttura, Il Centro chiede che tutti gli utenti si impegnino a:

- . mantenere un comportamento consono al luogo ed un tono di voce che non rechi disturbo agli altri utenti e al personale in servizio;
- . rispettare gli ambienti e gli arredi della struttura;
- . rispettare gli orari di terapia;
- . avvisare la Segreteria nei tempi e modi espressi nel foglio informativo consegnato a tutti gli utenti al momento della presa in carico riabilitativa;
- . segnalare eventuali disservizi o insoddisfazioni con le modalità sopra indicate.

### 8.4 VERIFICA PERIODICA DEGLI STANDARD

Il Centro ha predisposto una verifica periodica dell'attuazione degli standards prefissi. Al termine di ogni anno è possibile compilare un modulo di gradimento (compilabile anche in forma anonima), disponibile presso la segreteria; attraverso la raccolta di tali dati il Centro realizza un'indagine sul grado di soddisfazione degli utenti al fine di monitorare costantemente e migliorare la qualità dei servizi offerti.

## 9 INFORMAZIONI

Il Centro Parole in Movimento si trova nella provincia nord di Roma, a Monterotondo Scalo (RM) in Via Monte Santo n.42 (Tel. 06/90085401)

È facilmente raggiungibile:

In auto: percorrendo la Via Salaria in direzione Rieti;

In treno: utilizzando il treno metropolitano Fiumicino/Fara Sabina (fermata Monterotondo Scalo), distante dal centro 5 minuti a piedi.