

LOGOS

Gesti e Parole



CARTA DEI SERVIZI

INFO GENERALI

SEDE LEGALE

09042 Monserrato (CA) - Via Monte Marganai, sn/c

Direttore Sanitario

Dr. Aldo Casula Specialista in Neurologia

SEDE OPERATIVA, AMMINISTRATIVA
E SEGRETERIA ORGANIZZATIVA

Centro Logos Monserrato – 09042 Monserrato (CA)
Via Arcuentu, 9 - Tel 070 562746

ALTRE SEDI OPERATIVE

Centro Logos Sestu - 09028 Sestu (CA)

Via A. Catta, 7 - el 070 2310071

Centro Logos Isili - 09056 Isili (CA)

Via Zia Paola, 5 - Tel. 0782 804088

AMBULATORI

a Iglesias (CI) 09016, c/o Centro Medico

Via Modena, 29 - Tel. 070 562746

**a Sanluri (MC) 09025-c/o Studio Dentistico Fulio/
Sagheddu, Via Matteotti, 8 - Tel. 070 562746**

Sito Logos

www.centrologos.it

Mail: Amministrazione
Segreteria
Per info

amministrazione@centrologos.it

segreteria@centrologos.it

info@centrologos.it

AUTORIZZAZIONI

Centro Logos Monserrato

Autorizzazione apertura e funzionamento con
D.A.I.S. R.A.S. n. 669/14138- 30.04.1986
Accreditamento Istituzionale Definitivo
Determinazione n.633 del 28/06/2018

Centro Logos Sestu

Autorizzazione apertura e funzionamento con
Determina R.A.S. n. 162/4° del 18.02.2003
Accreditamento Istituzionale Definitivo
Determinazione n. 632 del 28/06/2018

Centro Logos Isili

Autorizzazione apertura e funzionamento con
Determina R.A.S. n. 414/4° del 20.03.2003
Accreditamento Istituzionale Definitivo
Determinazione n. 631 del 28/06/2018

**La Logos eroga le prestazioni col S.S.N. Servizio Sanitario Nazionale con
contratto di convenzione ai sensi dell'ex art. 26 della Legge 833/78**

INDICE

INFORMAZIONI	pg. 2 di copertina
Indice	pg. 3
La Carta dei Servizi	pg. 4
Trent'anni di attività 1988-2018	pg. 5
Equipe sanitario-riabilitativa e servizi Sanitari	pg. 6
Modalità di accesso	pg. 7
I campi di intervento	pg. 8
Servizi e tipologie di trattamento:	
• Riabilitazione globale convenzionata	pg. 8
• Riabilitazione globale privata	pg. 8
• Consulenza e valutazione specialistica	pg. 9
• Valutazione e supporto specialistico per DSA	
E per DSA adulti	pg. 9
• Valutazione per Diagnosi Funzionale	pg. 11
• Comunicazione Aumentativa	pg. 11
Attività formativa interna ed esterna-Tirocini	pg. 12
Le nostre sedi	pg. 13
Il Sistema di Gestione per la Qualità S.G.Q.	pg. 15
Diritti degli utenti	pg. 17
Tutela e valutazione dei servizi	pg. 18
Contatti	pg. 18
Conclusioni	pg. 19

La Carta dei servizi - AI NOSTRI UTENTI

La CARTA DEI SERVIZI* è lo strumento attraverso il quale dichiariamo quali servizi offriamo ai nostri utenti, le modalità e gli standard di qualità che intendiamo garantire e ci impegniamo a rispettare, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto, descriviamo le modalità di accesso agli stessi, i meccanismi di reclamo e di un eventuale rimborso.

E' uno strumento molto importante che ci permette di stabilire un rapporto migliore e più diretto con il cittadino/utente, adeguando le nostre prestazioni alle sue reali esigenze, non solo sanitarie ma anche relazionali.

Attraverso questo documento intendiamo descrivere e semplificare i rapporti tra la nostra organizzazione e gli utenti, instaurare un rapporto basato *in primis* sulla competenza professionale, ma anche sulla cordialità, la semplicità della comunicazione, la disponibilità all'ascolto e all'approfondimento.

La Carta dei servizi non è un semplice opuscolo informativo, ma un mezzo per consentire un confronto costruttivo tra chi eroga i servizi e chi ne usufruisce e per stabilire diritti e doveri.

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate al mese di Dicembre del 2019. Dopo questa data possono verificarsi modifiche rispetto all'organizzazione, alle normative di riferimento, ai servizi e agli orari. Si possono ricevere chiarimenti ed ogni informazione telefonando ai numeri della Logos riportati all'interno di questo documento.

La Carta dei servizi, gli eventuali aggiornamenti e integrazioni e altre notizie utili sono disponibili sul nostro sito www.centrologos.it

Non è un documento statico ma dinamico, adeguato al modificarsi delle situazioni e dei vari obiettivi di miglioramento perseguiti dalla nostra Azienda.

* *La Carta dei servizi pubblici è stata introdotta nel nostro paese con la Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995. È stata resa vincolante per gli enti erogatori di servizi sanitari dalla legge 273/95: essa costituisce uno "strumento efficace nel riconoscimento del ruolo del cittadino, quale soggetto attivo sia in termini di partecipazione democratica alle scelte di politica sanitaria che di controllo di qualità". La Costituzione stessa all'art 118, comma 4, sottolinea tra le funzioni delle istituzioni quella di favorire l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà.*



TRENTANNI DI ATTIVITÀ: 1988-2018

La nostra attività nasce come *Cooperativa di Riabilitazione Logopedica (CO.RI.LO.)*, mediante la costituzione in cooperativa degli allievi formati alla prima scuola di Logopedia voluta dalla Regione Sardegna in collaborazione con la Provincia di Cagliari e la Clinica Universitaria ORL. La prima struttura riabilitativa si trovava a Selargius in via Peretti, a fianco dell'ospedale Brotzu.

Scopo della nostra organizzazione è di offrire trattamenti finalizzati al recupero dei disturbi della comunicazione per tutte le fasce di età, congeniti o acquisiti.

Dal 1988 eroghiamo i trattamenti riabilitativi in regime di convenzione/contratto col SSN ai sensi dell'ex art. 26 della L. 833/78, per interventi di riabilitazione **globale** di tipo intensivo, estensivo e di mantenimento, ambulatoriale e domiciliare/extramurale

Grazie all'organizzazione approntata e alla professionalità dei nostri operatori e collaboratori abbiamo acquisito una certa rilevanza, visibilità ed apprezzamento in ambito regionale, e nel 1997 veniamo citati nel Piano Sanitario Regionale, come "...unica realtà specificamente dedicata al trattamento e recupero dei disturbi del linguaggio e della comunicazione".

Abbiamo scelto infatti di dedicarci in maniera elettiva al trattamento e recupero dei **disturbi della comunicazione derivati da problematiche neuropsicologiche, sensoriali, neurologiche e cognitive.**

In quest'ottica è stato selezionato il nostro personale ed sono stati orientati la formazione e l'aggiornamento, così da acquisire e l'utilizzare tecniche e metodiche all'avanguardia e riconosciute in campo nazionale e internazionale

**Nel mese di Maggio 1997 abbiamo modificato
la denominazione e ragione sociale in
CENTRO DI RIABILITAZIONE LOGOS GESTI E PAROLE S.R.L.
E trasferito l'attività a Monserrato in via Arcuentu, 9**

Nel 2000 abbiamo aperto nuove strutture a Sestu e a Isili, poi un ambulatorio logopedico a Iglesias e a Sanluri, per decentrare il servizio di riabilitazione ed essere più vicini alle esigenze degli utenti.

Nella sede di Monserrato è accentrato il coordinamento, la gestione, l'organizzazione e l'amministrazione di tutte le sedi operative

ÉQUIPE SANITARIO – RIABILITATIVA E SERVIZI SANITARI

La Logos si impegna a mantenere alto il livello professionale dei propri operatori: tutti i nostri collaboratori sono dotati di *qualifica professionale con titolo specifico per l'attività svolta*, partecipano periodicamente a corsi di aggiornamento, seminari e convegni riguardanti le tematiche della propria attività professionale, sono in regola con l'acquisizione degli ECM (Educazione Continua in Medicina).

La Logos stessa organizza attività formative interne rivolte sia ai propri operatori che ad operatori esterni.

L'équipe si incontra periodicamente, stila per ciascun utente un piano di trattamento individualizzato e lo monitora nel tempo con appropriate valutazioni.

Per ciascun trattamento riabilitativo sono stati predisposti dei Protocolli terapeutici organizzati e studiati secondo le più moderne scuole di pensiero

Collaboriamo anche con le strutture territoriali, ASSL e Comuni e, in particolare per l'età evolutiva, con le scuole e la famiglia.

Cerchiamo di garantire la continuità dell'assistenza riabilitativa anche in assenza del terapeuta titolare, con sostituzioni adeguate e programmate.

Neuropsichiatria Infantile - Psicoterapia

Neurologia

Psicologia clinica

Psicologia dell'apprendimento

Comunicazione Aumentativa Alternativa

Pedagogia - Sostegno alla famiglia

Educativa

Logopedia

Neuropsicomotricità

Riabilitazione neuro motoria

Assistenza sociale

Assistenza alla persona

Trasporto utenti

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Nel presente capitolo descriviamo le modalità di accesso al servizio riabilitativo e la tipologia degli interventi effettuati.

L'utente può usufruire delle nostre prestazioni riabilitative

- A. In regime di convenzione col SSN**
- B. Privatamente**

LA LOGOS GARANTISCE UNIFORMITÀ DI TRATTAMENTO NELLE PRESTAZIONI SIANO ESSE PRIVATE O CONVENZIONATE

Per accedere al servizio occorre che l'utente possieda una Relazione medico specialistica con diagnosi, effettuata da medico convenzionato o privato, da cui risulti la necessità di iniziare un percorso riabilitativo.

La visita specialistica può essere richiesta ed effettuata dai nostri specialisti.

A. Si accede alle prestazioni in regime di convenzione col SSN per:

1. Accesso diretto
2. Accesso tramite l'Unità di Valutazione Territoriale (U.V.T.) delle AA.SS.LL.

1. Accesso diretto

Si accede con l'impegnativa del MMG (Medico di Medicina Generale) o del PLS (Pediatra di Libera Scelta), formulata sulla base della prescrizione del Medico Specialistica (Neuropsichiatra infantile, Fisiatra, Neurologo, O.R.L....), pubblico o privato.

2. Invio tramite l'Unità di Valutazione Territoriale (U.V.T.) della A.S.S.L

L'utente che sia in possesso di una richiesta di inserimento in trattamento a seguito di ospedalizzazione o prescrizione effettuata dal Punto Unico di Accesso della A.S.S.L. di residenza, contatterà il nostro centro per essere inserito nella lista d'attesa: sarà compito e cura del Centro mettersi in contatto con l'utente e dare informazioni in merito a tempi e modalità di inserimento in trattamento riabilitativo.

B. PRESTAZIONI PRIVATE

Per i trattamenti non compresi in convenzione o per scelta dell'Utente le prestazioni possono avere carattere privato.

Sarà nostra cura predisporre la presa in carico più confacente alle necessità dell'utente.

I campi di intervento

La Logos si occupa di riabilitazione ed in particolare del trattamento e recupero dei disturbi del linguaggio, della voce, dei ritardi psicomotori, dell'apprendimento, della condotta e del comportamento, neuropsicologici e cognitivi dell'età evolutiva e degli adulti; in sintesi nelle nostre strutture trattiamo tutte le patologie che comportano problematiche legate alla comunicazione.

Queste possono essere di diversa origine: genetica, traumatica, neurologica, chirurgica, degenerativa.

Elenchiamo schematicamente i principali disturbi:

- Afasia
- Aprassie e Disprassie fono articolatorie: incapacità a pianificare un movimento finalizzato



- Autismo e Disturbi pervasivi dello sviluppo
- Deglutizione atipica
- Disfemia (balbuzie)
- Disfonie e disodie: alterazioni organiche o funzionali della voce parlata e/o cantata
- Dislalie: assenza e/o imperfetta articolazione di alcuni fonemi per cause organiche o funzionali
- Disturbi e Ritardi cognitivi
- Disturbi dell'attenzione e iperattività o Sindrome ADHD
- Disturbi della memoria
- Disturbi spaziali, coordinazione neuro-motoria
- Disturbi specifici dell'apprendimento: problemi di calcolo, di scrittura, di lettura,
- Disturbo specifico del linguaggio
- Ipoacusie: sordità congenite o acquisite
- Palatoschisi
- Ritardo evolutivo semplice del linguaggio
- Ritardo specifico del linguaggio
- Sindromi genetiche (Williams, X fragile, miopatie, Down)

SERVIZI E LE TIPOLOGIE DI TRATTAMENTO

- **Servizio di Riabilitazione globale convenzionata col SSN ai sensi dell'ex art. 26 della L. 833/78 – Servizio di Riabilitazione globale privata**

Dalla fondazione della Logos a oggi la ricerca ha compiuto prodigiosi passi avanti nel campo della riabilitazione in generale e dei disturbi della comunicazione in particolare; gli

strumenti diagnostici e di valutazione, le tecniche riabilitative, la neuropsicologia, hanno determinato una profonda trasformazione della presa in carico del paziente.

I sistemi di valutazione e monitoraggio determinano se gli obiettivi vengono raggiunti e quali problemi meritano un'attenzione particolare.

Per restare al passo coi tempi e garantire un servizio adeguato e altamente qualificato ai propri utenti, la Logos si è mossa principalmente in quattro direzioni:

- Organizzare un servizio specificamente indirizzato al trattamento dei disturbi della comunicazione
- Garantire un aggiornamento formativo costante ai propri operatori
- Fornire le proprie struttura del materiale diagnostico, valutativo, riabilitativo, didattico più aggiornato e scientificamente riconosciuto a livello internazionale
- Monitorare costantemente le procedure utilizzate

• **Consulenza e Valutazione Specialistica Ambulatoriale**

Il servizio di consulenza e valutazione specialistica Si avvale della professionalità della nostra equipe sanitario – riabilitativa:	
NEUROPSICHIATRE INFANTILI	ASSISTENTE SOCIALE
EDUCATRICI / PEDAGOGISTE	NEUROPSICOMOTRICISTE
LOGOPEDISTI	PSICOLOGO CLINICO
PSICOTERAPEUTI	PSICOLOGI DELL'APPRENDIMENTO
NEUROLOGO	MEDIATRICE FAMILIARE



• **Servizio di valutazione, rivalutazione e supporto specialistico per Disturbi Specifici dell'Apprendimento -(DSA) -**

Nei nostri Centri effettuiamo valutazione e diagnosi di D.S.A. con test standardizzati, somministrati individualmente, su lettura, calcolo, espressione scritta.

L'attività è volta ad offrire un qualificato servizio di valutazione attraverso la competenza, la professionalità e la partecipazione umana di qualificati Psicologi dell'apprendimento e dei professionisti che operano nei Centri Logos

Le difficoltà di apprendimento fino a pochi anni fa, spesso venivano imputate a cause diverse e non ad una *difficoltà specifica nell'apprendimento*; il bambino viveva così una serie di insuccessi a catena senza che ne comprendesse il motivo, sentendosi anzi accusato di scarso impegno, disinteresse verso le attività scolastiche, distrazione.

D'altro canto vi era insufficiente ricerca scientifica sull'argomento e competenza professionale per il trattamento specifico, le diagnosi erano vaghe e di scarsissima ricaduta sull'intervento.



La Legge n. 170 dell'8 ottobre 2010, "Nuove norme in materia di disturbi specifici di apprendimento in ambito scolastico", riconosce la dislessia, la disortografia, la disgrafia e la discalculia quali Disturbi Specifici dell'Apprendimento, "che si manifestano in presenza di capacità cognitive adeguate, in assenza di patologie neurologiche e di deficit sensoriali, ma possono costituire una limitazione importante per alcune attività della vita quotidiana". (Art. 1)

Tutela il diritto allo studio dei ragazzi con diagnosi di D.S.A. e dà alla scuola un'opportunità per riflettere sulle metodologie da mettere in atto per favorire tutti gli studenti, dando spazio al loro vero potenziale in base alle loro peculiarità.

La Logos offre i seguenti servizi ad insegnanti, educatori, genitori per un approfondimento del problema e degli interventi abilitativi:

- Consulenza e valutazioni diagnostiche a minori, giovani adulti e adulti con Difficoltà Specifiche di Apprendimento
- Informazioni sugli strumenti compensativi
- Aiuto nella compilazione di PdP e PEI.
- Consulenza su ausili informatici per lo studio e lo svolgimento di esami e per la frequenza delle lezioni.
- Modalità di intervento per affrontare al meglio percorsi di studio dalle Scuole primarie alle Scuole Superiori di secondo grado, Università, Concorsi pubblici, Rilascio della Patente di guida.
- Mediazione nel rapporto con i Docenti per ottenere le necessarie misure dispensative e compensative e per l'individuazione di modalità diverse di svolgimento degli esami a seconda delle singole esigenze.

• **Valutazione dei Disturbi Specifici dell'Apprendimento (D.S.A.) Adulti**

Il team di specialisti Logos per DSA Adulti è formato da Psicologi con la specializzazione in Disturbi dell'Apprendimento, Neurologo e Neuropsichiatra.

Il gruppo si è formato presso l'Arcispedale di Reggio Emilia; si avvale della collaborazione e utilizza il protocollo diagnostico "Studio Multicentrico - Progetto diagnosi", standardizzato a livello nazionale e messo a punto dall'équipe neuropsicologica del Servizio Disturbi dell'Apprendimento negli adulti dell'Arcispedale suddetto.

I DSA adulti mai certificati o con diagnosi obsolete, hanno necessità che venga riconosciuta la loro specificità per frequentare scuole serali, per sostenere esami universitari, partecipare a concorsi pubblici, sostenere l'esame per la patente di guida.

Supporto specialistico per DSA Una volta effettuata la Diagnosi, per chi ne facesse richiesta, è disponibile il servizio di Supporto specialistico, condotto dai nostri Psicologi dell'apprendimento.

- **Valutazioni per Diagnosi Funzionale**

La valutazione per Diagnosi Funzionale è finalizzata a verificare la necessità del sostegno scolastico per alunni con disabilità certificata ai sensi della L. 104/92, e il rapporto di ore settimanali di sostegno e/o assistenza. Per gli utenti che ancora non hanno avuto la Certificazione di disabilità ai sensi della L. 104/92, la Logos effettua la valutazione e rilascia una Relazione Specialistica da presentare agli enti preposti per l'ottenimento della stessa.

Il servizio è rivolto anche ad utenti esterni che ne facciano richiesta.

- **La Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA)**

È un approccio clinico ancora poco diffuso, che offre la possibilità di comunicare, tramite canali che si affiancano a quello orale, alle persone con difficoltà comunicative orali e verbali a causa di patologie congenite o acquisite, o presenta deficit cognitivi.

La CAA prevede la simultanea presenza del simbolo visivo e del linguaggio verbale orale standard; la Comunicazione Aumentativa non inibisce l'eventuale emergere del linguaggio verbale, ma si propone al contrario di potenziarlo.

Il contributo della CAA non è unicamente quello di fornire strumenti comunicativi alternativi, ma quello di **sviluppare le abilità di comunicazione**.

L'intervento di Comunicazione Aumentativa Alternativa non richiede **alcun tipo di prerequisito**, se non il **desiderio di comunicare** e la possibilità di creare occasioni di comunicazione.

La possibilità di esprimere il proprio pensiero diminuisce il senso di angoscia e frustrazione, riducendo anche lo stress della persona e dei partner comunicativi.

È **necessario il coinvolgimento dei partner comunicativi** i quali, a loro volta, devono essere formati e informati alla CAA; in primis la famiglia.

L'intervento di CAA non può rimanere limitato alle poche ore di riabilitazione settimanali, ma deve toccare i vari ambiti della quotidianità e tutto l'ambiente circostante, compresi la scuola, gli ambienti ricreativi, i luoghi pubblici etc.

Sarebbe auspicabile che la CAA fosse conosciuta non solo tra chi ne ha bisogno per esprimere bisogni primari, ma anche nell'ambiente circostante, affinché diventi accessibile anche al di fuori dell'ambito clinico per arrivare a quello sociale.

Attività formativa interna ed esterna

Tirocini

La Logos si impegna a verificare e garantire

- Che tutti i propri operatori possiedano il titolo professionale con titolo specifico per l'attività svolta
- Partecipino periodicamente a corsi di aggiornamento, seminari e convegni riguardanti le tematiche della propria attività professionale
- Siano in regola con l'acquisizione dei Crediti formativi ECM (Educazione Continua in Medicina),

La Logos si impegna inoltre affinché tutti gli operatori ricevano formazione e aggiornamento obbligatori sulla Sicurezza e la Privacy come stabilito rispettivamente:

- Dal Testo Unico sulla sicurezza, all'art. 44 del Decreto Legislativo 81/08 e smi e ai sensi dell'Accordo Stato Regioni del 21/12/2011: "Diritto dei lavoratori di ricevere informazioni e formazione, di partecipare ed essere consultati sulle questioni *che riguardano la sicurezza e la salute nel luogo di lavoro.*"
- Dal Regolamento (Ue) 2016/679, all'Art. 29: "Il responsabile del trattamento, o chiunque agisca sotto la sua autorità o sotto quella del titolare del trattamento, che abbia accesso a dati personali non può trattare tali dati se non è istruito in tal senso dal titolare del trattamento".

La formazione deve essere **finalizzata ad illustrare i rischi generali e specifici dei trattamenti di dati, le misure organizzative, tecniche ed informatiche adottate, nonché le responsabilità e le sanzioni.**

Il Data Protection Officer (D.P.O.), figura obbligatoria nelle pubbliche amministrazioni e organo di presidio e di controllo deve anch'esso, ai sensi dell'art. 39 del regolamento, occuparsi della "formazione del personale che partecipa ai trattamenti ed alle connesse attività di controllo".

Organizziamo periodicamente corsi di formazione e aggiornamento, valutando le necessità formative interne inerenti i trattamenti e le patologie da noi trattati.

I corsi sono aperti anche all'esterno e sono tenuti da docenti riconosciuti a livello nazionale e internazionale.

Collaboriamo con l'Università e gli Istituti di formazione per ospitare i tirocinanti dei corsi in Logopedia, Psicologia, TNPEE, Scienza della Formazione, sia in convenzione con l'Università che volontari.

LE NOSTRE SEDI

Tutte le nostre strutture sono dotate di spazi organizzati e specifici per lo svolgimento delle diverse attività, secondo i requisiti di legge richiesti dalla normativa vigente per gli accreditamenti delle strutture sanitarie.

L'organizzazione strutturale è moderna, accogliente, funzionale e climatizzata.

Non vi sono barriere architettoniche.

Ogni struttura consta di sale per la terapia individuale e per piccoli gruppi, l'ambulatorio per le visite e i controlli medico-specialistici, un'area motoria per le attività di riabilitazione psicomotoria, per attività di gruppo e di animazione.

Centro Logos Monserrato

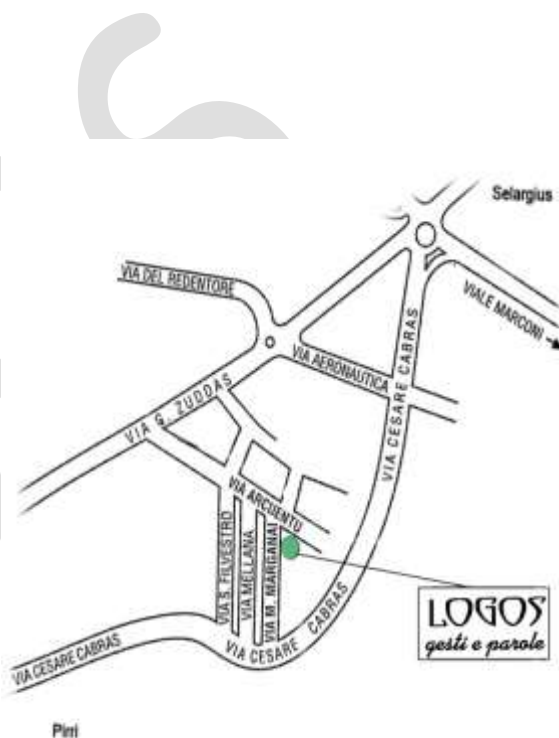
Via Arcuentu, 9, **09042**. Tel 070 562746

Sede principale della Logos, nella quale si concentrano, oltre all'attività di riabilitazione, anche l'attività dirigenziale, amministrativa e di segreteria.

E' facilmente raggiungibile sia dalla S.S. 554 che dal viale Marconi, trovandoci al centro tra queste due importanti arterie, a due passi dai Centri Commerciali Le Vele, Carrefour e Auchan.

Non vi sono problemi per il parcheggio.

E' possibile raggiungerci anche con i mezzi pubblici: il QS, l'M, l'8 e il 19 con fermata in via Cabras, proprio di fronte al nostro Centro, e la metropolitana leggera nella stazione di Pirri S. Gottardo



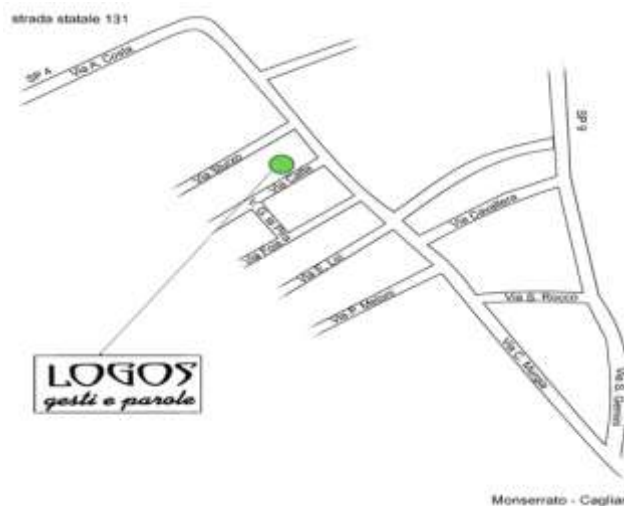
Centro Logos Sestu

Via A. Catta, 7, **09028**. Tel e fax 070 2310071

Il servizio è attivo dal 1989 su richiesta dei genitori e grazie alla disponibilità dell'Amministrazione comunale che ha messo a disposizione nostra e degli utenti i locali delle scuole e della biblioteca.

Dal 2000 operiamo in una nostra struttura, autorizzata e accreditata dalla R.A.S.

Il centro è facilmente raggiungibile sia dalla S.S. 131, che dalla S.S. 554 seguendo le indicazioni della mappa allegata.



Centro Logos Isili

Via Zia Paola, 5, **09056**
Tel e fax 0782 804088

A Isili siamo presenti dal 1997: abbiamo potuto avvicinare il servizio al territorio grazie alla disponibilità dell'Amministrazione comunale che ha risposto positivamente alle richieste degli utenti mettendoci a disposizione locali comunali e risparmiando soprattutto lunghe ore di viaggio alle famiglie.

Dal 2000 operiamo in una nostra struttura, autorizzata e accreditata dalla R.A.S. Il centro si trova all'ingresso del paese, in prossimità dell'incrocio per Gergei.



Ogni struttura risponde ai requisiti di sicurezza del D.Lgs. 81/08 "Testo Unico in materia di sicurezza e salute sul lavoro"; non vi sono barriere architettoniche, i locali sono climatizzati, luminosi e arieggiati, con una organizzazione degli spazi moderna, accogliente e funzionale

I reparti di riabilitazione constano di:

- Ambienti per la terapia individuale e/o per piccoli gruppi; a Monserrato una di queste è dotata di specchio unidirezionale per le sedute di osservazione e/o controllo;
- Un ambulatorio per le visite e i controlli medici e specialistici;
- Un'area motoria per le attività di riabilitazione psicomotoria, di gruppo e di animazione.

AMBULATORIO LOGOS A IGLESIAS Presso *Centro Medico* in Via Modena, 29.
Tel 070 562746

AMBULATORIO LOGOS A SANLURI Presso *Studio Dentistico Fulio Sagheddu*,
via Matteotti, 8, Tel 070 562746

La tipologia di trattamento è la stessa in tutte le strutture della Logos, cioè "Interventi di riabilitazione **globale**, a cura dell'equipe multidisciplinare, di tipo intensivo, estensivo e di mantenimento, ambulatoriale e domiciliare/extramurale rivolto ai Disturbi della comunicazione".

IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ'

L'esperienza acquisita in tanti anni di lavoro e l'impegno di tutti i collaboratori ci hanno permesso di implementare un nostro **Sistema di Gestione della Qualità (S.G.Q.)*** e, nel Luglio del 2000, primo Centro di riabilitazione in Sardegna, abbiamo ottenuto la Certificazione Qualità da parte dell'Organismo di Certificazione CSQ-IMQ accreditato SINCERT secondo la Norma UNI EN ISO 9001.

Il nostro S.G.Q. attualmente è adeguato e aggiornato ai sensi della norma UNI EN ISO 9001-2015

La gestione aziendale col Sistema Qualità è fortemente orientata ad un impegno di miglioramento continuo: quasi venti anni di esperienza alle spalle, ci permettono di dire di avere acquisito una più che sufficiente maturità, di aver fatto nostre le procedure e di gestire con molta naturalezza tutti quei *compiti* che in un primo tempo ci sembravano lunghi e dispendiosi.

LA NORMATIVA NAZIONALE E REGIONALE CHE STABILISCE I REQUISITI PER POTER OTTENERE L'ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI SANITARI, È IMPRONTATA SECONDO LA NORMA UNI EN ISO 9001.

** Il Sistema di Gestione per la Qualità (S.G.Q.)*

Definisce la politica dell'organizzazione e gli obiettivi da raggiungere; gli obiettivi devono essere coerenti con la Politica per la Qualità, con l'impegno al miglioramento continuo, e i loro risultati devono essere misurabili.

Lavorare in Qualità significa:

- Organizzare e razionalizzare il proprio sistema di lavoro coinvolgendo gli assetti amministrativi, operativi e gestionali, al fine di migliorare e coordinare la qualità del servizio erogato;*
- Erogare un sistema di qualità integrato, un servizio completo e adeguato a soddisfare le necessità dell'utente nel pieno rispetto ed uso delle risorse umane, tecnologiche ed economiche;*
- Realizzare e applicare procedure volte ad identificare le responsabilità di tutti gli operatori aziendali, applicare protocolli diagnostici, terapeutici e riabilitativi riconosciuti;*
- Garantire una adeguata formazione professionale a tutto il personale aziendale;*
- Monitorare continuamente le procedure applicate e le apparecchiature.*

In sintesi, l'S.G.Q. è un processo di definizione degli obiettivi, pianificazione, realizzazione, controllo e riesame di tutte le attività che concorrono alla realizzazione del servizio.

I requisiti organizzativi e strutturali richiesti dalla normativa in vigore ai sensi della UNI EN ISO 9001:2015, sono contenute nel nostro documento di gestione "**PROCEDURE OPERATIVE**", che descrive i seguenti argomenti:

- Il Contesto dell'organizzazione
- La Leadership, Politica e Ruoli
- La Pianificazione: rischi, opportunità e obiettivi
- Il Supporto: risorse strutturali e risorse umane
- Attività operative: pianificazione, requisiti per prodotti e servizi, riesame, progettazione....
- Valutazione delle prestazioni
- Le relazioni tra le varie unità organizzative

La nostra organizzazione, per raggiungere gli obiettivi di miglioramento necessari ad accrescere l'efficienza e l'efficacia della nostra organizzazione provvede a:

- Definire i compiti, le responsabilità e le autorità;
- Assegnare ciascun servizio da svolgere a personale idoneo e adeguatamente qualificato al fine di garantire un elevato livello qualitativo delle sue prestazioni;
- Portare a conoscenza dei componenti dell'organizzazione gli obiettivi di miglioramento individuati, sia individuali che di gruppo, ed i risultati progressivamente ottenuti, che vengono presentati almeno una volta all'anno o secondo necessità;
- Promuovere ed incoraggiare la proposizione di idee, suggerimenti, proposte di innovazione, opinioni dei propri collaboratori, finalizzate al miglioramento dei servizi erogati;
- Informare il personale sulle conseguenze dovute a scostamenti rispetto alle Procedure ed ai Protocolli Terapeutici definiti;
- Informare il personale sulla necessità di un costante rispetto delle prescrizioni normative di pertinenza;
- Attuare il processo di formazione continua ed un costante aggiornamento professionale.

LA LOGOS SI IMPEGNA A GARANTIRE AI PROPRI UTENTI

L'OSSERVANZA DI DIRITTI IMPRESCINDIBILI

Diritto di scelta

L'Utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.

Rispetto

Dell'utente quale inscindibile unitarietà della persona nei suoi aspetti fisici, psicologici, spirituali, sociali e familiari.

Eguaglianza

Deve essere rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

Imparzialità

Devono essere evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

Continuità

Il servizio deve essere assicurato in maniera regolare e continuativa tranne nei casi in cui le astensioni da esso siano regolate o annunciate ufficialmente dalle leggi o rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.

Partecipazione

Viene assicurata l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio, con il coinvolgimento diretto del destinatario e della famiglia in merito alla diagnosi, alla terapia e alla prognosi.

Efficienza ed efficacia

Nell'organizzazione e nel servizio erogato

Rispetto della privacy

Secondo le direttive stabilite dal Regolamento Europeo n. 679/2016, il D.Lgs 101/2018 e il D.Lgs n. 196/03 in materia di Protezione e trattamento dei dati personali e/o sensibili.

Gli utenti e gli accompagnatori sono invitati a

- **Frequentare** con costanza: una frequenza discontinua pregiudica l'efficacia del trattamento.
- **Rispettare** gli orari degli appuntamenti
- **Indicare i nominativi** degli accompagnatori e delle persone alle quali possono essere date informazioni.
- **Avvisare** con anticipo qualora avessero degli impedimenti per la frequentazione di una o più terapie.
- **Attendere** l'inizio della terapia nei luoghi predisposti, mantenendo un volume di voce basso e i cellulari in modalità silenzioso in modo da consentire agli operatori e alla Segreteria di svolgere al meglio il proprio lavoro
- **Verificare** lo stato di salute del bambino per non vanificare l'intervento terapeutico riabilitativo

MODALITÀ DI TUTELA E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Nella sala d'attesa o in segreteria sul banco dell'accettazione, è posizionato un questionario, a disposizione di tutti gli utenti, attraverso il quale possono esprimere il proprio grado di soddisfazione sul servizio ricevuto, in particolare sul servizio sanitario riabilitativo, e sull'accoglienza nei diversi ambiti, segnalare eventuali disservizi e formulare consigli per migliorare la qualità dei servizi resi.

RECLAMI

Con le stesse modalità gli utenti hanno a disposizione un apposito modulo per segnalare gli eventuali reclami. Il modulo viene inoltrato al Responsabile della Qualità che si occuperà di contattare la persona, individuare le cause, intraprendere le necessarie azioni correttive e valutare infine l'efficacia delle azioni intraprese.

Negli anni il giudizio complessivo sui nostri servizi è MEDIO ALTO.

Un utente su 5 considera LUNGO il tempo di attesa per l'inserimento in convenzione, difficoltà dovuta non a nostra carenza ma ai limiti posti dal budget contrattuale.

CONTATTI

La segreteria risponde a qualunque richiesta di informazione inerente le modalità di accesso ai vari servizi, gli orari o le eventuali modifiche; è disponibile a fornire qualunque chiarimento circa l'organizzazione delle terapie, visite e consulenze.

Tel. 070 562746

Mail info@centrologos.it

Orario: Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 18.00

Le richieste di inserimento vanno inoltrate a info@centrologos.it previa compilazione e firma del modulo: *Autorizzazione al trattamento dei dati e dei dati sensibili ai sensi del U.E. 679/2016.*

Il modulo è disponibile sul nostro sito www.centrologos.it e va rinviato debitamente compilato e firmato.

Conclusioni



L'impegno degli operatori della LOGOS è volto ad instaurare col paziente e i suoi familiari un rapporto basato sulla serietà professionale, la cordialità, la semplicità della comunicazione, la disponibilità all'ascolto e all'approfondimento.

La ringraziamo per l'attenzione accordataci, ci consideri disponibili ad ascoltare ogni Sua esigenza e richiesta di chiarimento rispetto a quanto esposto o non sufficientemente chiaro nella "Carta dei Servizi".

Il Direttore Sanitario *Dr. Aldo Casula*

La "Carta dei Servizi Logos" è disponibile anche sul nostro sito: www.centrologos.it.

**Il presente documento è di proprietà della Logos Gestì e Parole s.r.l.
È vietata la riproduzione anche parziale**

(FOTOGALLERI DA PREPARARE)