

Carta dei Servizi - AA

AMBULATORI DEDICATI PER L'AUTISMO

data di emissione: 22/05/2025

Revisione: 05



www.sanstefarabruzzo.it

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 1 di 17	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale   Dott. Francesco Paolo Ferri Dott. Enzo Sulpizio



INDICE

1. LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI	Pag. 3
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	Pag. 4
3. LA CARTA DEI DIRITTI DELLE PERSONE AFFETTE DA AUTISMO	Pag. 5
4. CHI SIAMO	Pag. 5
5. I NOSTRI “AMBULATORI DEDICATI PER L'AUTISMO”	Pag. 7
6. MODALITA' DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI.....	Pag. 10
7. RILASCIO CARTELLE CLINICHE E/O RELAZIONI DI TRATTAMENTO.....	Pag 12
8. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – U.R.P.....	Pag 12
9. UTENTI E MIGLIORAMENTO	Pag 14
10. COME RAGGIUNGERCI	Pag 15

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 2 di 18	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale   Dott. Francesco Paolo Ferri Dott. Enzo Sulpizio



LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI ADA

REV. N.	DATA	CAUSALE
00	03/05/2021	Prima emissione
01	10/10/2022	Integrazione A.D.A.
02	29/08/2023	Misure preventive covid 19 – Accreditazioni
03	22/05/2024	Variazioni ed integrazioni
04	18/07/2024	Integrazione riferimento normativo regionale
05	22/05/2025	Rivisitazione logo, adeguamento grafico e Marketing aziendale

INFORMAZIONI GENERALI

La Sanstefar Abruzzo S.p.a. è:

- in possesso del Certificato di Qualità UNI EN ISO 9001:2015
- in possesso del Certificato per la Sicurezza UNI EN ISO 45001:2018

per le seguenti attività di: “Progettazione ed Erogazione del servizio di riabilitazione estensiva in regime ambulatoriale, domiciliare ed extramurale. Attività di Ambulatorio dedicato per l’autismo”.

Sanstefar Abruzzo S.p.a. ha inoltre adottato il Modello organizzativo, di gestione e controllo secondo il D.Lgs 231/2001 “Responsabilità Amministrativa” consultabile sul nostro sito: www.sanstefarabruzzo.it

La SANSTEFAR ABRUZZO ha ottenuto nel 2024 la certificazione per la Parità di Genere secondo la norma di riferimento UNI/PdR 125:2022. Una best practice che valorizza l'impegno aziendale per l'inclusione e il superamento del gender gap.

1. LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

La “Carta dei Servizi” è il documento dedicato agli Utenti che accedono al Sanstefar Abruzzo S.p.a. per informarli sui servizi offerti e sui loro diritti e doveri.

La presente “Carta dei Servizi” :

- è consultabile sul nostro sito www.sanstefarabruzzo.it;
- è esposta in tutte le sale d’aspetto dei nostri Ambulatori e può essere liberamente consultata;
- la stessa sarà consegnata a tutti coloro che ne facciano richiesta ai front-office degli Ambulatori.

La Validità della “Carta dei Servizi”:

La presente Carta dei Servizi è oggetto di revisione periodica, la data di ultima revisione è riportata nell’ intestazione, in caso di modifica sarà cura della Sanstefar Abruzzo S.p.a. mettere a disposizione copia aggiornata.

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 3 di 18	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale  Dott. Francesco Paolo Ferri  Dott. Enzo Sulpizio



2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

Il servizio offerto dagli Ambulatori dedicati per l'Autismo Sanstefar Abruzzo S.p.a. è ispirato al principio di eguaglianza dei diritti e dei doveri degli Utenti. Non viene compiuta alcuna distinzione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riconducibili a sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche: il trattamento sanitario è garantito a tutti nel rispetto delle procedure di accesso di seguito riportate.

Abbattimento delle barriere architettoniche

Negli Ambulatori dedicati per l'Autismo si adottano tutte le misure atte a consentire ai diversamente abili la fruizione delle prestazioni in modo agevole.

Imparzialità

Nell'applicazione delle regole operative, i comportamenti degli operatori sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

L'erogazione del servizio deve essere continua e regolare ed è assicurata tutti i giorni feriali in base al calendario settimanalmente fissato e alle disposizioni previste dalla normativa vigente, comunicando tempestivamente agli utenti ogni imprevista variazione di calendario con regole precise che ne disciplinano l'attività.

Diritto di scelta

L'Assistito ha diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio scelto/assegnato.

Partecipazione

La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita. Il Paziente ha diritto ad accedere alle informazioni che vanno comunicate in modo chiaro e comprensibile e può esporre verbalmente o per iscritto al Direttore Medico o al Responsabile dell'Ambulatorio eventuali osservazioni o reclami che intende formulare. I suddetti hanno l'obbligo di prendere in considerazione quanto riferito dall'utente. La Sanstefar Abruzzo S.p.a. si impegna ad impostare un sistema di raccolta delle osservazioni e reclami scritti, garantendone l'anonimato necessario, dai quali acquisire elementi di valutazione circa la qualità del servizio al fine di migliorare le prestazioni.

Efficienza ed Efficacia

I servizi dell'Ambulatorio Sanstefar Abruzzo S.p.a. sono erogati in modo da garantire l'efficienza ed efficacia del quotidiano operare. Ciò significa che l'organizzazione è finalizzata alla maggiore funzionalità possibile, in relazione alle diverse esigenze degli Utenti valutando risorse impiegate, risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti.

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 4 di 18	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale  Dott. Francesco Paolo Ferri Dott. Enzo Sulpizio



La “Carta dei Servizi” per Sanstefar Abruzzo S.p.a. rappresenta il mezzo per divulgare le iniziative di promozione di un sistema di qualità nella gestione dell’offerta assistenziale che identifichi e soddisfi le esigenze e le aspettative degli utenti e delle altre parti interessate, affrontando i rischi e le opportunità che possono influenzare la qualità dei prodotti e dei servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione dell’utente.

La “Carta dei Servizi” è stata quindi predisposta al fine di perseguire specifici obiettivi:

- fornire agli Utenti, agli Operatori, agli organi di gestione del Servizio Sanitario Nazionale, le informazioni sui servizi offerti, le modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni erogate;
- individuare standard di qualità, impegni e programmi che la Struttura assume per il miglioramento organizzativo, operativo e per l'adeguamento tecnologico, in corrispondenza alle esigenze assistenziali evidenziate dai Pazienti;
- garantire la completa trasparenza nei rapporti con gli Utenti;
- predisporre uno strumento efficace che consenta di migliorare sempre più il servizio reso.

3. LA CARTA DEI DIRITTI DELLE PERSONE AFFETTE DA AUTISMO

La Sanstefar Abruzzo S.p.a. condivide pienamente la Carta dei Diritti adottata dal Parlamento Europeo nel maggio 1996 sotto forma di Dichiarazione scritta dove dichiara che i soggetti autistici devono poter godere degli stessi diritti e privilegi di tutta la popolazione europea nella misura delle loro possibilità e tenendo presente il loro migliore interesse. Pertanto il paziente affetto da Autismo ha diritto ad essere trattato nei nostri Ambulatori dedicati con cortesia ed umanità e ad essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana, e delle sue esigenze fisiche ed intellettuali.

4. CHI SIAMO

Sanstefar Abruzzo S.p.a. è una realtà multispecialistica che opera attraverso 16 centri ambulatoriali di riabilitazione complessa e multidisciplinare, siti sul territorio della Regione Abruzzo, accreditati presso il Sistema Sanitario Nazionale per l’erogazione in convenzione di prestazioni di riabilitazione nel rispetto degli elevati standard sanitari stabiliti dal SSN.

I centri ambulatoriali si trovano nelle province di L’Aquila, Chieti, Pescara e Teramo, ed erogano prestazioni sanitarie dirette al recupero funzionale e sociale dei soggetti affetti da menomazioni fisiche, psichiche, sensoriali derivanti da molteplici patologie.

Fin dall’inizio della ns attività i pazienti affetti da Disturbo Dsa sono stati sempre presi in carico nel setting ex art 26 e trattati secondo protocolli riabilitativi regionali. Negli anni abbiamo dedicato maggiore attenzione a questi utenti soprattutto in riferimento al lavoro sulle autonomie personali e sociali, portato avanti un lavoro di collaborazione con le famiglie, le associazioni di riferimento e le istituzioni regionali che ha contribuito alla emanazione della Delibera GR n° 360 del 24/06/2019 che istituisce gli “Ambulatori dedicati per l’Autismo”.

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 5 di 18	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale   Dott. Francesco Paolo Ferri Dott. Enzo Sulpizio



Sanstefar Abruzzo ha ottenuto l'accreditamento dell' A.D.A. di:

- Lanciano (CH)
- Roseto degli Abruzzi (TE)
- Vasto (CH)
- Pescara (PE)
- Atri (TE)
- Sant'Egidio alla Vibrata (TE)
- Chieti (CH)

E' in corso di accreditamento il seguente Ambulatorio Dedicato per l'Autismo:

- L'Aquila (AQ) Via E. De Nicola, 2/b

Prosegue la collaborazione con le Associazioni dei familiari per la presa in carico di utenti affetti da DSA in lista di attesa presso le ASL di appartenenza.

Continua l'attività di supervisione e coordinamento a cura dell'equipe dell'Ospedale Pediatrico Bambin Gesù di Roma per l'osservazione e la valutazione dei pazienti, finalizzata ad una corretta definizione della diagnosi del piano di cura e del follow up.

Sanstefar Abruzzo ha istituito una equipe multifunzionale di operatori del servizio dell'età evolutiva per effettuare screening gratuiti negli Asili nido e Scuola dell'Infanzia presenti sul territorio di pertinenza dei centri SAN STEFAR, finalizzati ad evidenziare la presenza di possibili precoci alterazioni del neurosviluppo in modo da facilitare, se necessario, una altrettanto precoce presa in carico del bambino e della famiglia.

MISSION E CODICE ETICO

La "mission" degli Ambulatori è garantire una "accoglienza e presa in carico" a bambini e ragazzi affetti da autismo, uno scenario ancora da esplorare, dove riteniamo doveroso migliorare la qualità della vita dei soggetti trattati e delle loro famiglie affiancandoli con il nostro impegno, la nostra qualità dei servizi riabilitativi, con la nostra esperienza accumulata promuovendo lo sviluppo cognitivo, l'adattamento sociale, l'autonomia, la prevenzione di gravi disturbi del comportamento e la loro riduzione, l'inserimento nel mondo circostante.

ATTIVITA' A PAGAMENTO

Presso gli Ambulatori Dedicati per l'Autismo si erogano altri servizi non in convenzione con il S.S.N. (servizi di segreteria/privati/altro convenzionato) con relativo tariffario, che vengono erogati su richiesta e possono essere saldati in contanti, tramite POS o Bonifico, con contestuale emissione del relativo documento fiscale, negli orari di apertura al pubblico o esposti nelle rispettive sale di attesa.

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 6 di 18	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale   Dott. Francesco Paolo Ferri Dott. Enzo Sulpizio



5. I NOSTRI “AMBULATORI DEDICATI PER L'AUTISMO”

CITTA'	INDIRIZZO	TELEFONO	DIR. MEDICI	DIR. DI AREA
ATRI (TE)	Via della Repubblica,1	085/9210027	SERGIO DOMIZIO	ARLESIANA LALLI
CHIETI (CH)	Viale Gran Sasso	0871/478001 0871/222028	SERGIO DOMIZIO	MANUELA ZAPPACOSTA
PESCARA (PE)	Piazza G. Garibaldi, 10	085/9210029 085/9112183	SERGIO DOMIZIO	NAZZARENA COMIGNANI
S. EGIDIO ALLA VIBRATA (TE)	Via Po	0861/1828005	MARIA ANTONIETTA LONGO	CELESTINO DI STEFANO
ROSETO DEGLI ABRUZZI (TE)	Via Basilicata, 12	085/9218004 085/9112184	PAOLA BATTISTA	NAZZARENA COMIGNANI
LANCIANO (CH)	Villa Martelli, 346/B	0872/478002 0872/672005	PAOLA BATTISTA	NADIA ANZIDEO
VASTO (CH)	Via Pompeo Suriani, 3/A	0873/498004	PAOLA BATTISTA	VINCENZO BALLETTA

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Le prestazioni/attività erogate dagli Ambulatori sono rivolte a ragazzi in età evolutiva affetti da Disturbi dello Spettro Autistico (ASD), prevalentemente in età scolare e prescolare, ma anche adulti che necessitano a giudizio dell'UVM e/o dei servizi Assistenziali Territoriali competenti, di intervento terapeutico riabilitativo plurimo e globale, con percorsi differenziati per orari, tempi e progetti riabilitativi individuali o di gruppo in ambiente naturale.

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

- **Ambulatoriale:** il trattamento riabilitativo viene effettuato presso il Centro in fasce orarie prestabilite e concordate con il paziente o con i suoi familiari; i trattamenti possono essere somministrati in forma individuale o di gruppo (3-5) a seconda delle indicazioni terapeutiche;
- **Domiciliare:** il trattamento riabilitativo viene effettuato presso il domicilio del paziente in fasce orarie concordate ed ha il vantaggio di seguire il paziente nel proprio ambiente domestico favorendone il recupero nelle principali Attività di vita quotidiane (ADL);
- **Extramurale e/o Ambiente naturale:** il trattamento riabilitativo extramurale/Ambiente naturale è somministrato a pazienti che si trovano presso strutture per esigenze formative e si rivolge a pazienti scolarizzati e viene eseguito all'interno della struttura scolastica, centri diurni o ricreativi, dopo aver concordato con gli insegnanti, le autorità didattiche e/o gli educatori, le

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 7 di 18	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale   Dott. Francesco Paolo Ferri Dott. Enzo Sulpizio



le fasce orarie più consone, inoltre vengono attivati percorsi dedicati soprattutto alle autonomie personali e sociali.

Alcuni dei setting sopramensionati possono comprendere l'erogazione del servizio con tecnologie informatiche "da Remoto".

LA SEGNALETICA

All'ingresso di ciascun Ambulatorio è localizzata una targa che identifica il Centro e il Direttore Medico. Presso l'accettazione è possibile consultare gli orari di apertura oltre che il cartellone con "Informativa ex art.13-14 del GDPR 2016/679 per il trattamento dei dati sensibili". E' affissa cartellonistica per Divieto di fumo. In ogni sala di attesa è esposto l'organigramma dell'Ambulatorio Dedicato per l'Autismo.

In ogni Ambulatorio è affissa la Planimetria dei locali e ogni settore interno all'ambulatorio è opportunamente e univocamente identificato.

ACCOGLIENZA E CONFORT

ACCESSO: Tutti gli Ambulatori sono facilmente accessibili in osservanza della legge sull'abbattimento delle barriere architettoniche.

PARCHEGGI ED AREE DI SOSTA DEDICATE: Tutti gli Ambulatori sono generalmente allocati in zone urbane servite da aree di parcheggio con dotazione adeguata di posti auto riservati ai disabili e hanno un area di sosta dedicata allo scarico/carico dei pazienti in prossimità dell'ingresso.

ELEVATORI: gli Ambulatori situati ai piani superiori sono muniti di ascensori e facilmente accessibili anche con le carrozzine.

INGRESSO: All'ingresso i pazienti ed i visitatori sono accolti da un front office o sportello/ufficio dove vengono fornite tutte le informazioni necessarie all'accesso delle prestazioni riabilitative.

SALA ATTESA: In ogni Ambulatorio è presente una confortevole sala d'attesa dotata di posti a sedere in numero adeguato rispetto all'afflusso medio giornaliero dei pazienti.

DISTRIBUTORI AUTOMATICI: Nei Centri di Atri, Lanciano, Sant'Egidio alla V. e Vasto, sono presenti distributori automatici di bevande ed alimenti confezionati a disposizione di utenti e operatori.

SERVIZI IGIENICI: In tutti gli Ambulatori sono presenti servizi igienici per gli Utenti, come previsto dalla normativa di settore, suddivisi per sesso e con dotazioni specifiche per l'accesso dei pazienti disabili.

Procedure giornaliere garantiscono la sanificazione e la pulizia degli ambienti.

AMBULATORI E SPAZI PER LE VISITE MEDICHE ED I TRATTAMENTI ABILITATIVI E RIABILITATIVI: Gli spazi a disposizione dei pazienti sono adeguati e confortevoli secondo normativa nazionale e regionale di riferimento.

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 8 di 18	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale   Dott. Francesco Paolo Ferri Dott. Enzo Sulpizio



I DOVERI DEL PAZIENTE

L'utente, quando accede all'Ambulatorio, è invitato a tenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Utenti. L'affidarsi alla struttura esprime da parte dell'Assistito un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma riabilitativo. All'interno dell'Ambulatorio è severamente vietato fumare come comportamento, oltre che di osservanza della legge, di rispetto verso gli altri e testimonianza di adozione di un sano stile di vita. In ogni Ambulatorio è stato nominato anche un Responsabile della Sorveglianza al Divieto del Fumo.

LE FIGURE PROFESSIONALI / IL PERSONALE

- Medico Neuropsichiatra Infantile
- Psicologo
- Terapista della neuropsicomotricità dell'età evolutiva
- Logopedista
- Terapista occupazionale
- Assistente Sociale
- Ortottista
- Educatore/Accompagnatore adulto
- Operatore ABA
- Supervisore ABA

Al fine di garantire che il personale possiede i titoli previsti dalla normativa vigente, si richiede ad ogni professionista la consegna del curriculum vitae ed in allegato copia del titolo di studio, si valuta il professionista tramite colloquio attitudinale con il Direttore di Area e/o Ufficio del personale.

APPROCCIO METODOLOGICO E AREE DI INTERVENTO

L'Ambulatorio dedicato per l'autismo nella gestione del servizio, si attiene alla definizione di autismo indicata nelle classificazioni internazionali (DSM5 ICD9 e ICD10) e propone strategie di intervento basate sull'evidenza scientifica.

L'approccio metodologico segue le linee guida del Ministero della Salute (aggiornamento 2015) rispetto ai Disturbi dello Spettro Autistico e in conformità con l'allegato "Ambulatorio dedicato per l'Autismo" della DGR n° 360 del 24/06/2019 e a Protocolli riabilitativi: "Disturbi dello spettro autistico" del 06/08/2019 rev 00 (recepimento delle Linee guida Regionali, redatte da

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 9 di 18	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale  Dott. Francesco Paolo Ferri Dott. Enzo Sulpizio



U.O.C. NPI Asl Pescara, “Protocolli per accesso, percorso abilitativo e verifica dei trattamenti plurimi e globali per i disturbi del neurosviluppo”).

Le Aree di intervento interessano la persona nella sua globalità: area cognitiva, area della comunicazione, area della relazione e delle abilità sociali, area dell'autonomia personale, area del tempo libero.

6. MODALITA' DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

A seguito di un percorso diagnostico spetta ai Nuclei territoriali per l'Autismo il compito di svolgere, in stretta collaborazione con le UVM, la scelta del setting più idoneo al paziente e rilasciano una autorizzazione al trattamento riabilitativo plurimo e globale presso l'Ambulatorio dedicato per l'Autismo.

IL PERCORSO DI INSERIMENTO

La prenotazione e l'eventuale inserimento in lista d'attesa, deve essere effettuata dalla famiglia direttamente all'A.D.A. di riferimento durante le ore di apertura.

Al momento della presa in carico del paziente in Convenzione con SSN devono essere stati forniti i seguenti documenti:

- Autorizzazione da parte dell'UVM della ASL di residenza del paziente;
- Impegnativa a firma del Medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta;
- Documento di riconoscimento in corso di validità;
- Certificato di residenza o autocertificazione attestante la stessa;
- Tessera sanitaria.

In seguito saranno programmati:

- Incontro preliminare tra l'equipe dell'A.D.A e la famiglia e/o tutore del paziente per una conoscenza reciproca tesa a instaurare un clima di fiducia e di collaborazione;
- incontri per la valutazione delle condizioni del paziente e della documentazione specialistica in possesso;
- stesura del Progetto Riabilitativo individualizzato da parte dell'equipe di trattamento con indicazioni degli obiettivi da raggiungere e le attività da svolgere.

Al paziente o ai suoi familiari verrà consegnata la seguente documentazione per la sottoscrizione:

- Memorandum della struttura
- Modulo di informazione e consenso al trattamento dei dati personali per la tutela della privacy;
- Modulo di consenso informato ai trattamenti riabilitativi.

L'ingresso in struttura per l'accesso alle prestazioni sarà differenziato in base sia all'età dei soggetti sia in base alla tipologia di servizio da loro utilizzato.

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 10 di 18	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale   Dott. Francesco Paolo Ferri Dott. Enzo Sulpizio



MODALITA' DI LAVORO CON LE FAMIGLIE

Le famiglie svolgono un ruolo basilare e costituiscono un fattore chiave al fine del raggiungimento degli obiettivi prefissati nel Progetto Riabilitativo, alla cui elaborazione vanno necessariamente coinvolte. Gli operatori dell'Ambulatorio convocheranno periodicamente degli incontri con i familiari degli utenti, al fine di dare loro una possibilità di partecipazione attiva agli interventi educativi, e agli altri una visione più ampia della realtà di vita del paziente all'esterno della struttura. E' attivo il servizio di supporto Parent training anche da remoto.

RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Nell'ottica di una effettiva politica di integrazione l'Ambulatorio favorisce e mantiene stretti rapporti con le Associazioni familiari e/o Associazioni di volontariato, partecipa a incontri per sensibilizzare la comunità locale sulle specifiche problematiche della disabilità; collabora con i Servizi Socio Assistenziali Territoriali ai fini della elaborazione di eventuali progetti di inserimento del paziente in attività sportive, ricreative e culturali o nel mondo del lavoro.

ATTIVITA' AMBULATORIO DEDICATO PER L'AUTISMO

Le attività si articolano tramite un approccio plurimo e globale con i seguenti trattamenti abilitativi/riabilitativi:

- Riabilitazione Cognitiva-Comportamentale Psicomotoria
- Riabilitazione Psicomotoria
- Riabilitazione Logopedica
- Riabilitazione Generale
- Riabilitazione Ortottica
- Parent Training
- Teacher Training
- Attività di Autonomia personale
- Terapia occupazionale
- Riabilitazione/Abilitazione con metodica ABA

Il programma riabilitativo è pensato annualmente, le attività sono programmate settimanalmente e mensilmente, per diversi livelli di bisogno di supporto sia relativamente alla comunicazione e interazione sociale, sia riferita ai comportamenti che possono interferire con il funzionamento adattivo nei diversi contesti della vita quotidiana. I trattamenti sono di 90 minuti al giorno per una frequenza che varia da 2 a 5 giorni a settimana per le attività ambulatoriali e fino a 6 giorni la settimana per le attività domiciliari o extramurali in ambiente naturale, **secondo quanto autorizzato dall'UVM.**

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 11 di 18	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale   Dott. Francesco Paolo Ferri Dott. Enzo Sulpizio



Le figure professionali psico-riabilitative si alternano secondo le attività richieste dal PRI.

Periodicamente si effettuano:

- attività di osservazione/valutazione/discussione con operatori e familiari sulla progettualità ed eventuali elementi di criticità emerse;
- attività di supervisione degli operatori sulle attività in corso.

DIMISSIONI

Le dimissioni possono essere a richiesta dell'utente o suo tutore; per raggiunti obiettivi prefissati o altro. L'utente dimesso potrà richiedere agli uffici amministrativi, copia conforme della cartella clinica o di altri documenti sanitari relativi alla prestazione. Tale documentazione potrà essere rilasciata al paziente o tutore purché munito di documento di riconoscimento valido, di delega firmata e fotocopia di un documento di riconoscimento del titolare della prestazione.

7. RILASCIO CARTELLE CLINICHE E/O RELAZIONI DI TRATTAMENTO

Presso il Centro è possibile richiedere il rilascio della cartella clinica a dimissione del paziente. La richiesta, mediante compilazione di apposita modulistica, può essere effettuata da:

- il titolare della cartella, se maggiorenne;
- persona in possesso di delega del titolare della cartella;
- eredi legittimi;
- esercenti la tutela in caso di minori e interdetti.

I tempi d'attesa per il ritiro della documentazione sono di norma di 30 giorni dalla domanda.

E' previsto un pagamento come da tariffario per gli oneri amministrativi necessari.

E' possibile anche richiedere il rilascio di relazioni cliniche, relazioni riabilitative o di equipe, certificati di frequenza tramite la compilazione di appositi moduli presenti nella sede amministrativa dell'Ambulatorio e la documentazione richiesta sarà rilasciata entro 10 giorni dalla domanda.

8. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – U.R.P.

Presso ciascun Ambulatorio, è istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il Referente URP (che coincide con il Direttore di Area) è disponibile in una fascia di orario stabilita ed esposta in ogni Ambulatorio, e può essere contattato per informazioni, oltre che di persona, ai seguenti numeri di telefono:

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 12 di 18	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale   Dott. Francesco Paolo Ferri Dott. Enzo Sulpizio



AMBULATORIO DEDICATO PER L'AUTISMO	TELEFONO
ATRI (TE)	085/9210027
CHIETI (CH)	0871/478001
LANCIANO (CH)	0872/478002
PESCARA (PE)	085/9210029
ROSETO DEGLI ABRUZZI (TE)	085/9218004
S. EGIDIO ALLA VIBRATA (TE)	0861/1828005
VASTO (CH)	0873/498004

Siamo sempre rivolti al miglioramento dei Servizi e alla soddisfazione dei nostri Pazienti

**E' presente il form di customer service, per segnalazioni, sul nostro sito
<https://www.sanstefarabruzzo.it>**

Oppure in forma scritta può anche essere inviata ai seguenti recapiti

SANSTEFAR ABRUZZO S.p.a.

Sede Legale - Direzione Generale e Amministrazione:

VIA BOLOGNA, 24 - 65121 PESCARA

email: info@sanstefarabruzzo.it

pec: sanstefarabruzzo@pec.it

Tel. 085.9210025

Modalità di presentazione del reclamo e/o suggerimenti

La presentazione del reclamo e/o suggerimenti è possibile inoltrarla mediante:

- L'apposito modulo disponibile presso l'URP di ciascun Ambulatorio, dove è presente anche una cassetta per la raccolta dei moduli compilati.
- Colloquio telefonico o colloquio diretto con il Responsabile dell'URP.
- Lettera in carta semplice o mail.

Le segnalazioni scritte non firmate e le segnalazioni anonime saranno classificate come rilievi.

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 13 di 18	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale   Dott. Francesco Paolo Ferri Dott. Enzo Sulpizio



D.Lgs 231/2001 – Organismo Di Vigilanza

La Sanstefar Abruzzo ha nominato un Organismo di Vigilanza che ha il compito di vigilare sul sistema dei rischi aziendali e generali dell'azienda regolati nel "Codice Etico", consultabile sul nostro sito aziendale.

Ogni destinatario del Codice può segnalare qualsiasi violazione anche tentata o di cui ne sia venuto a conoscenza al seguente link: <https://www.sanstefarabruzzo.it/modello-organizzativo-231.html>

9. UTENTI E MIGLIORAMENTO:

Al fine di consentire la verifica del soddisfacimento degli impegni assunti dalla Sanstefar Abruzzo S.p.a. e il miglioramento continuo, sono stati determinati gli strumenti di verifica e gli standard di riferimento in relazione ai seguenti ambiti:

• Accoglienza, accessibilità e informazione

Fattorio di qualità	Strumenti di verifica	Standard
Accoglienza e cortesia nell'erogazione delle prestazioni ambulatoriali	Rilevazione, a cadenza annuale del gradimento degli utenti attraverso elaborazione di Questionario di soddisfazione	90 % di gradimento
Informazione	<ul style="list-style-type: none">• Predisposizione di una bacheca informativa presso l'Ambulatorio;• Revisione e aggiornamento periodico della Carta dei Servizi;• Gradimento degli utenti attraverso la somministrazione di un Questionario di soddisfazione.	<ul style="list-style-type: none">- Report annuale sulle informative- Report Revisioni- 90% di gradimento

• Completezza e chiarezza delle informazioni

Fattorio di qualità	Strumenti di verifica	Standard
Completezza e aggiornamento della Segnaletica informativa e per la sicurezza	Rilevazione della soddisfazione degli utenti in relazione alla predisposizione di segnaletica di facile comprensione per facilitare l'informazione e l'orientamento degli utenti	90% di gradimento

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 14 di 18	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale   Dott. Francesco Paolo Ferri Dott. Enzo Sulpizio

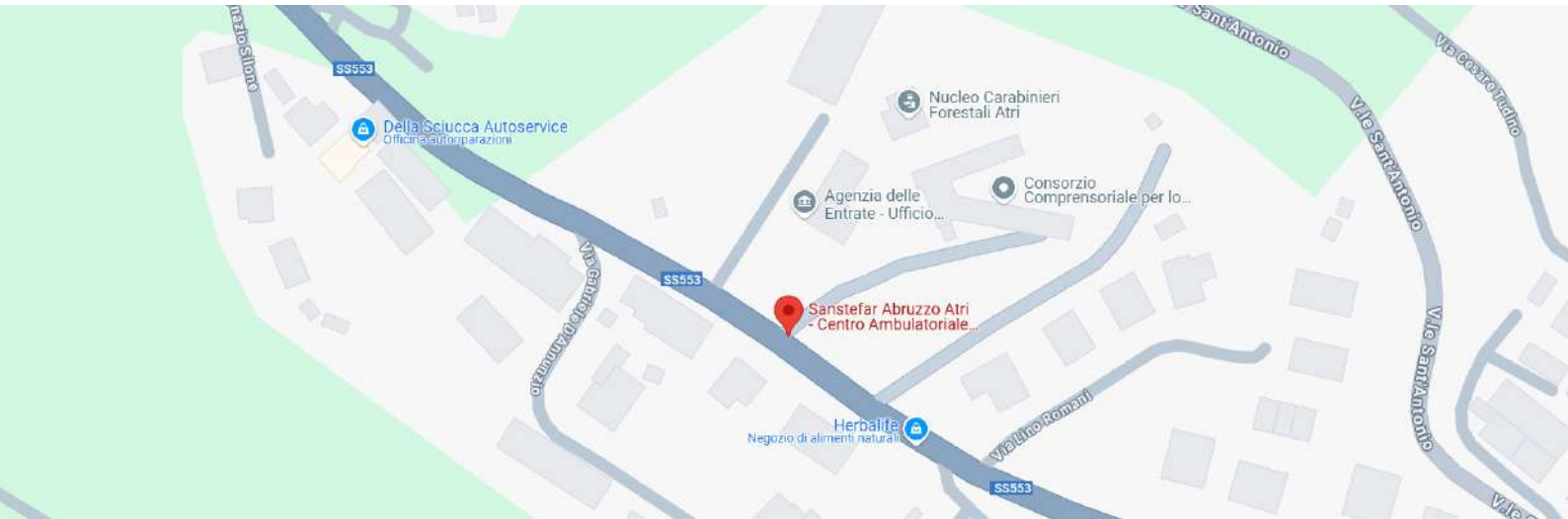


• **Comunicazione**

Fattorio di qualità	Strumenti di verifica	Standard
Facoltà di inoltro di suggerimenti/reclami	<ul style="list-style-type: none">- Audit interni- Rilevazione attraverso Customer care di gradimento	<ul style="list-style-type: none">- Non conformità < al 5% delle rilevazioni- Rilevazione < al 5% di soddisfazione

10. COME RAGGIUNGERCI

ATRI (TE) - Via della Repubblica, 1 (nei pressi dell’Ospedale Civile S. Liberatore)



LANCIANO (CH) - Villa Martelli, 346/B



DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 15 di 18	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale Dott. Francesco Paolo Ferri Dott. Enzo Sulpizio



ROSETO DEGLI ABRUZZI (TE) - Via Basilicata, 12 - ingresso Via Mezzopreti, 9A (nei pressi della Caserma dei Carabinieri)



SANT’EGIDIO ALLA VIBRATA (TE) - Via Po (essendo strada a senso unico si accede da Via Piave)



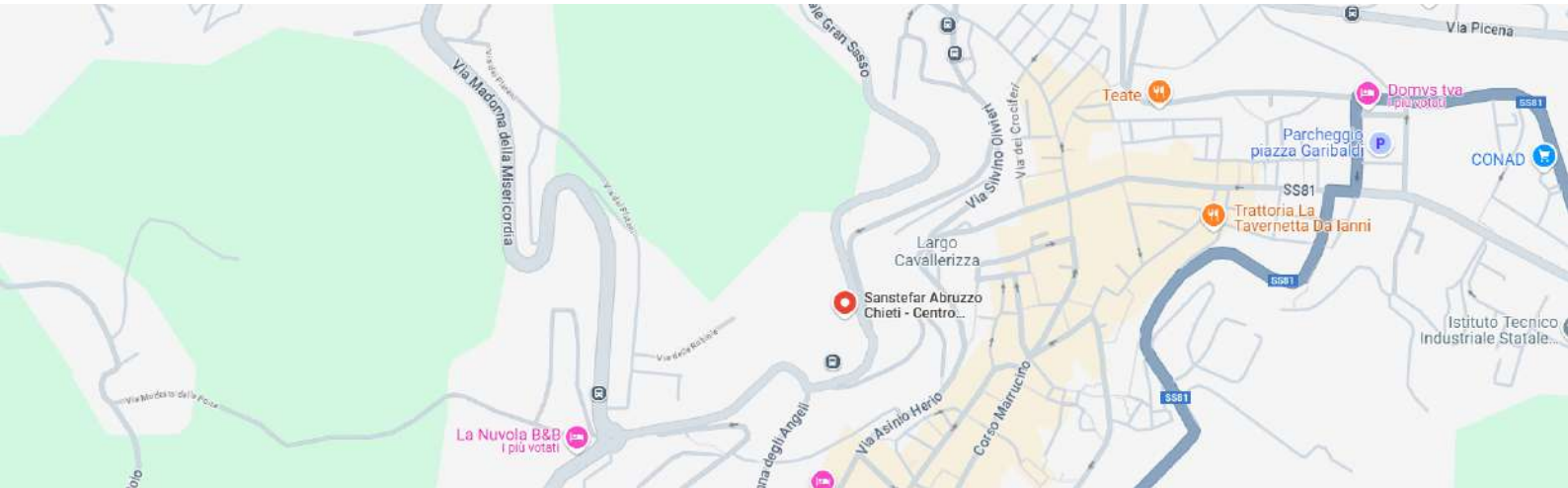
VASTO (CH) - Via Pompeo Suriani, 3/A – traversa tra Via Pescara e Viale Paul Harris



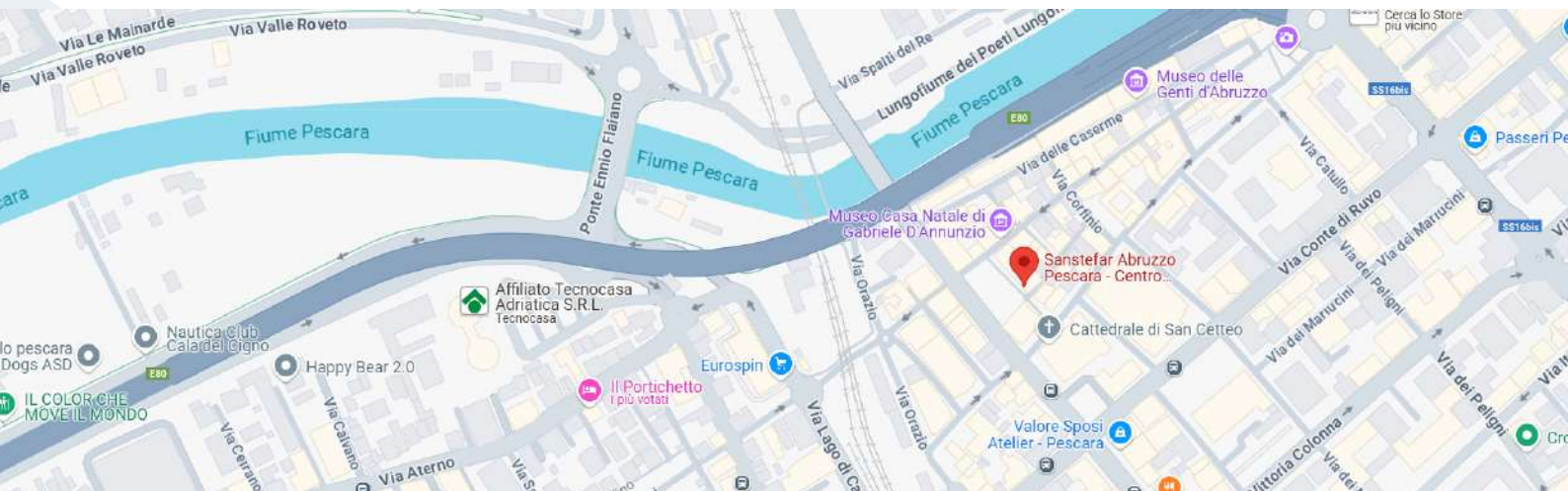
DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 16 di 18	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale Dott. Francesco Paolo Ferri Dott. Enzo Sulpizio



CHIETI - Viale Gran Sasso, 1 (al terminal bus)



PESCARA - Piazza G. Garibaldi, 10



DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 17 di 18	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale Dott. Francesco Paolo Ferri Dott. Enzo Sulpizio



DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 18 di 18	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale   Dott. Francesco Paolo Ferri Dott. Enzo Sulpizio