

Dipartimento
di Psicologia della Salute
nel ciclo di vita
Città di Roma



Associazione
Psicologia
Salute Integrazione
Onlus

AGEDA 2018

CARTA dei SERVIZI 2018

Via Castelrosso, 6
00144 Roma
Tel: 06-64013345 / 06-83086319
Cell: 3285768789
Tel/Fax: 06-89714711
www.pSIONlus.org
info@psionlus.org
urp@psionlus.org
presidenza@psionlus.org

Associazione Psicologia Salute Integrazione **Onlus**



Carta dei Servizi

Dipartimento Psicologia Salute

Associazione Psicologia

Salute Integrazione Onlus

Indice

1. *Premessa*
2. *Presentazione della Onlus*
3. *Logistica ed Accessibilità della struttura*
4. *La nostra mission*
5. *Il nostro curriculum sintetico*
6. *Organigramma*
7. *Descrizione del Dipartimento di Psicologia della Salute nel ciclo di vita Psionlus articolato nelle Unità operative clinico-sanitarie e con riferimenti a responsabili incardinati nella Psionlus*
8. *Descrizione analitica dei Servizi clinici nelle varie unità operative*
9. *Metodologie operative del Centro clinico e dei percorsi di aiuto*
10. *L'assunzione e garanzia di impegni circa gli standard minimi di qualità garantiti (livelli essenziali di cura e trattamento)*
11. *Modalità di accesso alle prestazioni ed erogazione dei servizi*
12. *L'attenzione alle proposte migliorative, ai reclami ed ai feedback degli utenti*
13. *I nostri progetti dedicati al territorio*
14. *Tutti i riferimenti e i canali di comunicazione con i relativi referenti*

1. PREMESSA

Cos'è una carta dei Servizi, qual è il senso della stesura della carta, quali le finalità e gli scopi:

La "Carta dei Servizi" è una pubblicazione informativo-scientifica attraverso la quale qualsiasi ente/organizzazione che eroga alcuni servizi, individua gli standard delle proprie prestazioni, dichiarando i propri obiettivi, definendo la metodologia scientificamente fondata delle attività e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di organizzazione, conduzione e verifica dell'efficacia dei servizi offerti, stabilendo un patto ed una comunione di intenti con gli utenti e con le istituzioni.

La Carta dei Servizi dell'Associazione Psionlus e del proprio Dipartimento di Psicologia della salute nel ciclo di vita è stata redatta, dopo una accurata fase di studio e ricerca, da uno specifico gruppo di professionisti della Onlus:

- Presidente: Dott. **Luciano Giacobbe**
- Dott.ssa **Diana Salvi**, Psicologa e psicoterapeuta, Direttrice area Adulti e Psicoterapia
- Dott.ssa **Paola Muscato psicologa**, neuropsicologa e psicoterapeuta, responsabile Area età evolutiva
- Prof.ssa **Micaela Capobianco**, docente psicologia, psicoterapeuta, ricercatrice, responsabile scientifico e prima infanzia
- Dott.ssa **V. Artibani**, psicologa coordinatrice management clinico
- Dott. **Gianluca Urbanelli**, Psicologo collaboratore responsabile web-marketing con la consulenza di esperti esterni, avvocati, dirigenti sanitari, organismi di tutela dei consumatori, etc.

2. PRESENTAZIONE DELLA ONLUS

Chi siamo, la nostra storia

La Psionlus è una Associazione senza scopo di lucro (Onlus), fondata nel febbraio 2005 da un gruppo di psicologi, (dieci soci fondatori), operanti nel territorio di Roma e vocati ai Servizi di Aiuto alla persona e alla formazione di professionisti in ambito sanitario, nel campo delle disabilità cognitive, con particolare riferimento alle Neuroscienze ed alla Metacognizione.

Dal febbraio del 2005 al marzo 2010 ha avuto la propria sede nel quartiere storico del Pigneto di Roma ed ha operato in collaborazione con le istituzioni del territorio: ex Municipio VI di Roma, con le scuole quali l'Istituto Comprensivo Ferraironi e con il tessuto di professionisti sanitari del territorio: medici, psicologi, associazioni culturali, etc. per progetti relativi alla clinica, alla prevenzione e promozione della salute, alla formazione e ricerca. Dopo una breve parentesi nella sede di via Sannio (di fianco alla Basilica di San Giovanni in Laterano), ospitati dall'Associazione Arpit, la Psionlus si trasferisce nel settembre 2011 nella sede attuale di via Castelrosso, nel quartiere Eur di Roma, di fronte al Palazzo della Civiltà del Lavoro, nel piazzale di Val Fiorita della fermata metro B Eur Magliana.

3. LOGISTICA ED ACCESSIBILITÀ DELLA STRUTTURA

Centro clinico, formazione e ricerca, situato nel quartiere Eur di Roma (di fronte al palazzo della Civiltà del Lavoro):

Accessibilità e raggiungibilità:

Adiacente piazzale Val Fiorita della fermata metro B Eur Magliana
Fermata Metro B Eur Magliana, treno Roma Ostia Lido;

Postazione taxi: Europa-Pasteur, ai piedi della scalinata basilica
SS. Pietro e Paolo (500 mt circa) tel. 06.5924641;

Varie linee bus (fermata Val Fiorita): 31 da P.le Clodio;
780 da P.zza Venezia; 771 da P.le America; 787 da Bonelli;

Bus navetta da aeroporto Leonardo Da Vinci:

Cotral da Aeroporto Fiumicino a Piazzale Val Fiorita call center numero verde 800 174 471 oppure da cellulare tel. 06 7205 7205

Parcheggio di scambio ATAC metro B: entrata da via Ostiense;

Parcheggio multipiano di scambio ATAC Eur magliana: 962 posti auto dei quali 20 riservati a disabili (gratuito per disabili e abbonati Metrebus, tramite rilascio della carta Metrebus Parking) Per info chiamare lo 06 57003;

Accesso al Parcheggio condominiale per emergenze e disabili, comunicandolo anticipatamente alla segreteria;

Accesso disabili motori dal seminterrato con ascensore diretto al piano.

Centro clinico di 170 mq così composto:

Sala di segreteria clinica ed attesa, con accoglimento a cura di psicologi volontari;

Sala conferenze riunioni attrezzata per 30 persone;

6 stanze di terapie, delle quali 3 attrezzate per i bambini e per famiglie e gruppi. Tre Servizi igienici.

4. LA NOSTRA MISSION

La Mission della Psionlus, da oltre dodici anni, è quella di dare un valido contributo nell'ambito dei Servizi di aiuto alla persona, della psicologia della Salute nell'intero ciclo di vita, nel campo della ricerca e formazione specialistica di professionisti in ambito sanitario: medici, psicologi, laureati in scienze cognitive ed affini, logopedisti, neuropsicomotricisti, terapisti della riabilitazione ed occupazionali ed anche nel campo della scuola, istruzione, università e ricerca scientifica: insegnanti di ogni ordine e grado e di sostegno, specializzandi in psicoterapia, ricercatori di Istituti di ricovero e cura a carattere scientifico (IRCCS), di Università e del Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR).

L'idea forte che muove tale mission clinica e formativa sta nel credere fermamente che

- sia necessario aiutare i professionisti ad acquisire competenze altamente specialistiche e cooperare in una comunità scientifica, favorendo la consociazione in organismi di tipo non profit,
- aumentare il numero di specialisti clinici che operano nel sistema sanitario pubblico e privato e del terzo settore non profit, ciò al fine di garantire una maggiore accessibilità alle cure ed ai progetti/programmi di prevenzione e tutela della salute, del benessere psicofisico e della qualità di vita, per tutti i cittadini, specie quelli meno abbienti e con problematiche legate a disabilità cognitive.

Inoltre perseguiamo l'obiettivo di creare uno spirito ed una cultura professionale del lavoro di equipe, di team, estremamente necessario e produttivo per l'ambito delle disabilità cognitive, che coinvolga una pletera di ruoli, aree, ambiti disciplinari, spesso di confine. Si pensi alle neuroscienze ed alla neuropsicologia, all'ambito scolastico, alla ricerca nel campo delle scienze umane.

Crediamo infatti fortemente nella possibilità di operare, sia pur nel rispetto e tutela dei singoli ruoli e figure professionali, in un'ottica di co-progettazione, co-costruzione e co-realizzazione di percorsi di prevenzione, cura e riabilitazione, ricerca e formazione, nel campo delle disabilità cognitive e della salute e benessere psicologico.

I nostri sforzi saranno investiti nella costruzione di una comunità scientifica accessibile, aperta e democratica. Costruire possibilità di partecipazione e collaborazione all'evoluzione e sviluppo delle conoscenze e degli strumenti scientifici condivisibili da tutti i professionisti sanitari, operanti nel campo delle disabilità cognitive e della Psicologia della Salute e del benessere nell'intero ciclo di vita. Il modello già sperimentato, al quale intendiamo ispirarci, è quello dell'enciclopedia online Wikipedia: libera, collaborativa, su base partecipativa, con contenuti senza copyright, modificabile rispettando regole condivise, luogo di discussione e condivisione delle conoscenze, senza interessi di lucro e conflitti di interesse.

I nostri valori ed i principi statutari mirano a sviluppare servizi di aiuto alla persona per la prevenzione, promozione e cura/mantenimento della salute e del benessere psicologico, con la convinzione decisa che le prestazioni sanitarie debbano essere garantite a tutti i cittadini, facendo in modo che siano quanto più immediate possibili (senza tempi lunghi e liste di attesa), sostenibili con, se necessario, anche un fondo ed agevolazioni per le categorie di cittadini svantaggiate ed a fragilità economica, (vedi infatti il progetto del microcredito per la salute).

Infine la nostra onlus intende realizzare e sviluppare un Servizio cittadino non profit di alta specializzazione di Psicologia della salute e del benessere nell'intero ciclo di vita, non in contrapposizione o sostituzione dei Servizi sanitari pubblici ma ad integrazione e cooperazione con i medesimi e con tutte le altre agenzie educative e sanitarie presenti sul territorio.

5. IL NOSTRO CURRICULUM SINTETICO

L'Associazione effettua progetti formativi e scientifici accreditati con:

- Il programma Educazione Continua in Medicina (ECM) del Ministero Salute
- Il Ministero dell'Università e della Ricerca scientifica (MIUR)
- La Provincia di Roma

Inoltre collabora attivamente con:

- Vari Municipi di Roma (II, V, VIII, IX)
- La Fondazione Sagrini onlus di Fermo
- Lo studio associato di formazione Saper Essere di Roma
- La rete scuole della Città di Roma
- L'ENFIL di Bari (Ente per la formazione di educatori professionali)
- La società informatica Lynxlab di Roma (Piattaforma ADA per e-learning)

- Vari enti ed associazioni non profit
- Provider del programma ECM Ministero della Salute dal 2006 (oltre 100 eventi formativi accreditati tra corsi, seminari, convegni, conferenze, ai quali hanno partecipato oltre 60 docenti di IRCCS, Università, Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR), Ospedali e ASL del SSN, con la partecipazione di circa 5000 professionisti di provenienza locale, regionale e nazionale).
- **Accreditamento provvisorio alla nuova gestione Agenas, con richiesta di accreditamento per tutte le professioni e per la formazione a distanza (FAD).**
- **Tre Progetti formativi, accreditati a livello regionale e nazionale con il MIUR**, che hanno visto la collaborazione del Centro Erickson di Trento e la docenza di professori ordinari delle principali università italiane, ai quali hanno partecipato oltre 50 professionisti sanitari e circa 100 insegnanti delle scuole di 6 regioni italiane.
- Convenzione con il MIUR di circa quindici scuole di specializzazione in psicoterapia private e pubbliche (Università La Sapienza di Roma, Università E-Campus, Università Europea).
- Due progetti scientifici di prevenzione della salute, in collaborazione con il V municipio di Roma.
- Quattro progetti didattici e scientifici in collaborazione con società editoriali e scientifiche:
 - Centro Studi Erickson di Trento
 - Società scientifica SPAN Milano
 - Rete scuole di Roma
 - Studio Saper essere, su progetto della Provincia di Roma
- Tre Progetti scientifici di formazione e supervisione ad enti pubblici e Servizi di aiuto alla persona in varie regioni d'Italia:
 - Convitto Polizia di Stato, Fermo, Marche (2005)
 - Fondazione Sagrini onlus, Fermo, Marche (2007)
 - Istituto I.P.A.B. S. Alessio di Roma (2008)

- Sviluppo, gestione ed assistenza informatica, in partenariato con varie società, di piattaforme digitalizzate dell'apprendimento (Ada, Moodle) per la realizzazione di corsi e-learning con tutoring e supervisione clinica.
- Costituzione Comunità Scientifica aperta per le Neuroscienze
- Costituzione Centro clinico a costi sociali (da ott 2012).

6. ORGANIGRAMMA

- Comitato Direttivo: Dott. **Luciano Giacobbe** e Dott.ssa **Valentina Artibani**.
- Presidente: Dott. **Luciano Giacobbe**.
- Direttore scientifico: Prof.ssa **Micaela Capobianco**, Università La Sapienza e Lumsa di Roma.
- Comitato scientifico e deontologico: Dott.ssa **Bruna D'Eustachio**, già Terapista della Riabilitazione ASL Roma; Dott.ssa **Diana Salvi**, psicologia e psicoterapeuta, Dott.ssa **Paola Muscato** psicologa, specialista in Neuropsicologia e Neuroscienze, psicoterapeuta, Dott. **Luca Santachiara**, commercialista.
- **Circa 40 professionisti sanitari collaboratori della Psionlus**, psicologi abilitati iscritti all'Ordine degli Psicologi, specialisti in vari settori della psicologia clinica e psicoterapia, ricercatori presso diverse Università di Roma o specializzandi in varie scuole accreditate presso il Ministero Istruzione e Ricerca scientifica (MIUR).
- **Staff di Segreteria composto da circa 15 professionisti psicologi volontari per accoglimento e segreteria clinica e scientifica.**
- **Staff composto da circa 20 psicologi psicoterapeuti in formazione, tirocinanti di oltre 12 scuole di specializzazione accreditate**

presso il Miur, dedicati ai percorsi di aiuto per persone a fragilità economica, secondo protocolli di intesa con vari municipi di Roma

- **Circa 10 professionisti sanitari consulenti del Centro clinico con costi in convenzione: Logopedisti, Terapisti della neuropsicomotricità, Esperti in scienze dell'educazione (pedagogisti), Terapisti della riabilitazione, esperti in medicine alternative, Psichiatra, Neuropsichiatria infantile, Odontoiatria, Neurologia, Geriatria, etc.**
- **6 psicologi coordinatori delle attività cliniche, procedure amministrative e di natura logistica, per garantire la qualità dei servizi, la risoluzione delle criticità e le relazioni con il pubblico, l'utenza, i familiari e con le istituzioni.**

7. DESCRIZIONE DEL DIPARTIMENTO DI PSICOLOGIA DELLA SALUTE NEL CICLO DI VITA DELLA PSIONLUS ARTICOLATO NELLE UNITA' OPERATIVE CLINICO-SANITARIE E CON RIFERIMENTI A RESPONSABILI INCARDINATI NELLA PSIONLUS

- Unità operativa Clinico-sanitaria Prima infanzia (da zero a cinque anni): Responsabile Prof.ssa **Micaela Capobianco**, Ricercatrice Università La Sapienza di Roma, Docente Università Lumsa di Roma
- Unità operativa Clinico-sanitaria dell'età evolutiva da 6 a 18 anni: Responsabile Dott.ssa **Paola Muscato**, specialista in Neuropsicologia formata presso l'IRCCS S. Lucia di Roma
- Unità operativa Clinico-sanitaria di Psicoterapia età adulta: Responsabile Dott.ssa **Diana Salvi**, psicoterapeuta Psionlus, settore coppie e famiglie referente: Dott.ssa **Marta Matiddi**
- Unità operativa Clinico-sanitaria per le problematiche dell'invecchiamento: Dott. **Luciano Giacobbe**, già ricercatore IRCCS Oasi Maria SS. e Dott. **Francesco Capuozzo** cultore in Neuroscienze
- Unità operativa Clinica della Salute e del benessere psicologico: Responsabile Dott.ssa **Michela Cavallara**, psicologa e psicoterapeuta Psionlus
- Unità operativa giuridico-forense: Responsabile Dott. **Luciano Giacobbe**, Iscritto all'albo Consulente Tecnico/Perito Tribunale di Catania
- Unità operativa di Psicologia scolastica e Psicopedagogia degli apprendimenti: Responsabile Dott.ssa **Diana Salvi**, psicologa e psicoterapeuta Psionlus
- Unità operativa psicoeducativa e di comunità: Responsabile Dott.ssa **Manuela Manzoni**, psicologa, psicoterapeuta in formazione Psionlus

- Unità operativa Clinico-sanitaria di Neuroscienze per le disabilità cognitive: Responsabile Dott. **Luciano Giacobbe**, già ricercatore IRCCS Oasi Maria SS., Direttore scientifico Psionlus
- Unità operativa Clinico-sanitaria di scienze del linguaggio: Responsabile Dott.ssa **Micaela Capobianco**, ricercatrice universitaria e docente Università Lumsa e Uninettuno
- Unità operativa Clinico-sanitaria di Scienze della Nutrizione (psicologo esperto Dott. **Gianluca Urbanelli**) e del comportamento alimentare: Responsabile Dott.ssa **Diana Salvi**, psicologa, psicoterapeuta Psionlus
- Unità operativa Clinico-sanitaria di Psico-oncologia (psicologa esperta Dott.ssa **Rosaria Giagu**).
- Unità operativa di Psicologia dell'emergenza: Responsabile Dott. Luciano Giacobbe
- Dipartimento di Formazione professionale specialistica e della Ricerca: Responsabili Dott. **Luciano Giacobbe** e Dott.ssa **Micaela Capobianco**, Direttore scientifico Psionlus

8. DESCRIZIONE ANALITICA DEI SERVIZI CLINICI NELLE VARIE UNITÀ OPERATIVE

- Valutazioni del funzionamento intellettuale/cognitivo, adattivo, della disabilità/difficoltà di apprendimento, psicodiagnostiche della personalità, di orientamento, delle attitudini, bilancio delle competenze, etc.
- Valutazioni, Assessment e Diagnosi nosografica, funzionale e dinamica per la scuola, per i bisogni educativi speciali, secondo i principi di legge, valutazioni e diagnosi neuropsicologiche, logopediche, neuropsicomotorie, etc.
- Consulenza psicologica di sostegno, supporto e orientata al cambiamento rivolta all'individuo, alla coppia, ai genitori, alla famiglia, ai caregivers, a persone in condizione di fragilità per malattia ed alle istituzioni
- Psicoterapie secondo indirizzi e modelli diversi, rivolti alla persona, al gruppo, alla coppia, alla famiglia, ai professionisti (percorso di psicoterapia per specializzandi)
- Mediazione familiare ed interventi per la co-genitorialità
- Trattamenti Abilitativi/riabilitativi per le disabilità cognitive e di sviluppo, congenite ed acquisite
- Gruppi di auto aiuto e utenti esperti (mediatori)
- Interventi psicoeducativi quali laboratori esperienziali, interventi domiciliari, consulenza psicoeducativa ai genitori e caregivers
- Consulenze d'ufficio e di parte in ambito giuridico-forense
- Relazioni e valutazioni per i tribunali e per i Servizi sociali
- Interventi di Psicologia scolastica (training metacognitivi e per le difficoltà/disabilità di apprendimento e studio. Gruppi di lavoro sull'handicap nella scuola (GLH), Diagnosi Funzionale e Profilo funzionale dinamico etc., Elementi per il piano didattico personalizzato

(PDP) e per il Piano Educativo individualizzato (PEI)

- Master, conferenze, seminari, scuole di specializzazione quadriennali, Formazione a Distanza (e-learning con tutoring e supervisione clinica).
- Attività di progettazione per programmi di politiche sanitarie e bandi istituzionali

9. METODOLOGIE OPERATIVE DEL CENTRO CLINICO E DEI PERCORSI DI AIUTO

L'accoglienza e la presa in carico

La fase iniziale di accoglienza del nostro centro clinico inizia già dal primo contatto telefonico tra la persona intenzionata ad intraprendere un percorso di consulenza, psicoterapia o di valutazione psicologica e la nostra segreteria.

In riferimento al setting del nostro Centro clinico, i pazienti, al loro arrivo, sono accolti in una sala d'attesa dedicata, con la presenza costante di professionisti psicologi volontari addetti alla segreteria clinica e logistica del Centro. Le stanze, predisposte ai colloqui psicologici e alle terapie, sono confortevoli e attrezzate a discrezione del setting utilizzato dal professionista.

Accoglienza, ascolto, cordialità, disponibilità, professionalità e attenzione alla qualità del servizio offerto sono i principali valori alla base della nostra mission.

Il trattamento dei dati sensibili sanitari secondo normativa vigente:

Uno psicologo professionista volontario accoglie la richiesta telefonica o di presenza mediante la compilazione di una scheda di accoglienza in cui vengono indicati i dati anagrafici dell'utente e una breve analisi della domanda, nel pieno rispetto della normativa vigente sulla tutela della privacy. Dopo la procedura di assegnazione ad uno dei professionisti specializzati/specializzandi, entro una settimana dal primo contatto telefonico, il paziente sarà ricontattato per fissare un primo colloquio informativo/esplorativo e motivazionale, nel quale

sarà formalizzato il consenso scritto al trattamento dei dati, verrà illustrata l'informativa sui dati trattati, specie di quelli sensibili, titolare dei dati, luogo e modalità di conservazione degli stessi, finalità della raccolta, controllo e accesso delle informazioni personali e diritti degli interessati.

Inoltre verrà effettuata una anamnesi clinica sintetica e sarà concordato il contratto/patto terapeutico relativo alle modalità e finalità operative del percorso di aiuto, definendo le procedure amministrativo-burocratiche (presentazione del modello ISEE per l'attribuzione della fascia contributiva e di eventuali agevolazioni (microcredito). Il colloquio, inoltre, solitamente svolto da un Direttore o coordinatore d'area servirà quale procedura di doppio setting di garanzia e qualità e servirà per l'assegnazione dell'utenza al più adatto professionista specialista per quello specifico caso.

La fase di consultazione e valutazione

Se il paziente dovesse accettarne le condizioni, si concorda insieme l'inizio di un primo ciclo in genere di quattro incontri dedicato e focalizzato alla consultazione e valutazione clinica e psicosociale della persona e del suo sistema familiare e relazionale. Durante tale fase il professionista assegnato sarà coadiuvato da una figura di garanzia, professionista esperto, che raccoglierà una serie di dati clinici di baseline, per la successiva verifica dei cambiamenti durante il trattamento e monitorerà tramite una valutazione di esito, l'efficacia dello stesso (procedura a doppio setting). Inoltre sarà effettuata una valutazione diagnostica ai fini di graduare il rischio psicopatologico e psicosociale e avere tutti gli elementi per poter formulare un progetto di trattamento/intervento e cura, eventualmente coordinato con altre agenzie socio-sanitarie del territorio.

Il colloquio per la restituzione dei risultati dell'indagine valutativa e la proposta di progetto terapeutico.

Entro al massimo due settimane dalla fine del ciclo di incontri per la valutazione, lo specialista ed il professionista di garanzia del doppio

setting convocheranno l'utente ed eventualmente i suoi familiari per illustrare e discutere i risultati della valutazione psicologica e concordare un progetto terapeutico, rilasciando su richiesta una relazione specialistica per gli usi legali consentiti. Inoltre sarà discusso e redatto il consenso informato al trattamento, comprensivo del suo progetto eventuale di rete.

La fase dell'intervento terapeutico. I progetti terapeutici e/o trattamenti hanno una durata minima di almeno sei mesi, con almeno un incontro a settimana, per un totale di almeno 24 incontri. Trattamenti di durata e frequenza diversa saranno motivati, documentati e concordati con l'utente.

La verifica dei cambiamenti/progressi e la restituzione dei risultati del percorso di aiuto

Al termine dei 24 incontri e di eventuali sedute di recupero, sarà effettuato un incontro a cura dello specialista assegnatario e del professionista di garanzia per la verifica degli obiettivi raggiunti, l'analisi degli indici di progresso/cambiamento e sarà raccolto con l'utenza ed i familiari un feedback sulla qualità di vita e sulla percezione del valore del percorso terapeutico. È possibile in tale fase concordare la fine della presa in carico, una sospensione del trattamento oppure la prosecuzione dello stesso, formulando e concordando ulteriori obiettivi ed un ulteriore progetto clinico e/o di rete.

La supervisione e l'intervisione clinica individuale e di gruppo.

Specie sui casi complessi, sono assicurati dal comitato scientifico della Psionlus, per tutti i professionisti che hanno casi clinici in carico di una certa complessità ed a rischio psicosociale, supporti e consulenze di equipe, con intervizione e supervisione del caso specifico.

Un nucleo di valutazione epidemiologica specialistico raccoglierà i dati clinici in forma anonima di tutti i trattamenti, con finalità di ricerca scientifica: comparazione dell'efficacia dei vari trattamenti, indi-

catori di screening, analisi dei dati clinici, statistiche delle rinunce/interruzioni (drop out).

Infine sono stati istituiti tra i professionisti, gruppi dedicati per il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni sanitarie, che operano con strumenti per la raccolta dei feedback da parte dell'utenza e operano con la metodologia della qualità in sanità.

10. L'ASSUNZIONE E GARANZIA DI IMPEGNI CIRCA GLI STANDARD MINIMI DI QUALITÀ GARANTITI (LIVELLI ESSENZIALI DI CURA E TRATTAMENTO)

Il trattamento dei dati personali avviene sempre secondo la legge vigente sulla privacy.

È sempre raccolta una cartella clinica cartacea e una informatizzata conservata in una banca dati epidemiologico-scientifica, in forma anonima e protetta.

Il contratto/patto terapeutico ed il consenso informato sono sempre concordati prima di ogni trattamento.

TEMPI DI ATTESA

Accoglimento immediato dal lunedì al sabato sulle 12 ore (dalle 8.30 alle 20.30) con uno psicologo: non sono previste nella nostra mission liste di attesa!

- Entro massimo 7 giorni dalla compilazione della scheda di accoglienza viene fissata la data del primo colloquio.
- Entro massimo 7 giorni dal primo colloquio lo specialista comunicherà la data per il primo incontro del primo ciclo di valutazione, in accordo con l'utente ed il nome del professionista incaricato della fase di consultazione e valutazione.
- Alla fine del ciclo di valutazione, entro massimo 15 giorni lo specialista fisserà la data dell'incontro per la restituzione dell'indagine

valutativa e per la proposta eventuale di programma e progetto terapeutico.

- Se richieste certificazioni o relazioni oppure altri documenti come l'estratto ed i referti della cartella clinica, il tempo massimo di consegna è di 30 giorni.
- Non ci sono tempi di attesa per i colloqui, che hanno un orario preciso e prestabilito di inizio, salvo casi eccezionali, documentati dalla segreteria clinica.
- La segreteria del Centro clinico opera sulle 12 ore dalle 8.30 alle 20.30, dal lunedì al venerdì ed il sabato su 8 ore dalle 8.30 alle 16.30, tramite due psicologi volontari/tirocinanti dedicati, uno psicologo coordinatore responsabile delle attività cliniche, 2 siti internet, 3 linee telefoniche, una linea cellulare mobile per le urgenze, varie mail dedicate, per informazioni e comunicazioni telefoniche e telematiche.

11. MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

Tutti i Servizi e le prestazioni sanitarie partono da una richiesta di accoglimento e presa in carico che viene fatta alla segreteria del Centro clinico, via telefono al numero dedicato 0664013345 o mediante incontro di persona presso la sede del Centro clinico in via Castelrosso, 6 – 00144 Roma. L'accoglienza è immediata, senza alcuna lista di attesa, senza alcun costo per gli utenti.

12. L'ATTENZIONE ALLE PROPOSTE MIGLIORATIVE, AI RECLAMI ED AI FEEDBACK DEGLI UTENTI

Il gruppo qualità del Centro clinico Psionlus avrà cura di raccogliere i dati in forma anonima di questionari specifici sul livello di soddisfazione, sulla qualità e funzionalità dei servizi, della segreteria, dei professionisti e della logistica, compilati dagli utenti in attesa delle visite.

La gestione delle criticità e delle disfunzionalità ha un apposito referente per il pubblico: Dott.ssa **Valentina Artibani** e una casella di posta dedicata per tali situazioni: **parliamone@psionlus.org**

13. I NOSTRI PROGETTI DEDICATI AL TERRITORIO

GIÀ REALIZZATI

- Progetto Empowerment allo studio, scuola liceo scientifico Primo Levi
- Progetto Osservatorio e screening problematiche di sviluppo della prima infanzia, in collaborazione con i pediatri di libera scelta del V municipio di Roma
- Progetto Osservatorio e screening problematiche involutive con i medici di base del V municipio di Roma
- Progetto Percorsi di aiuto per persone in condizione di fragilità economica, protocollo di intesa con Municipio VIII di Roma
- Progetto Sportello Scialla per gli istituti Aeronautico e Nautico di Roma
- Progetto per il potenziamento metacognitivo di gruppo
- Progetto per la genitorialità: Essere genitori oggi. Come attingere alle proprie risorse per relazionarsi con i propri figli.

FUTURI

- Progetto Dipartimento per le fragilità economiche in collaborazione con vari municipi ed Istituzioni cittadine.
- Il micro credito per la salute e la formazione di alta specializzazione per i professionisti sanitari

- Una comunità scientifica aperta per le Neuroscienze delle disabilità cognitive e per la Psicologia della Salute e del benessere nel ciclo di vita (elaborazione e condivisione di strumenti, metodi, tecniche operative per la valutazione ed il trattamento in psicologia clinica, validate scientificamente ed evidence-based). Costruzione di un network scientifico di base per studi e ricerche in Psicologia.

14. TUTTI I RIFERIMENTI E I CANALI DI COMUNICAZIONE CON I RELATIVI REFERENTI

Contatti:

Sede in via Castellosso, 6 int. 6
00144 Roma

Tel **06 64013345**

Tel **06 83086319**

Tel/Fax 0689714711

Cell. **3285768789**

Sito internet: **www.pSIONlus.org**

mail: **info@psIONlus.org**

mail: **direzione.scientifica@psIONlus.org**

mail: **presidenza@psIONlus.org**

Presidente: Dott. **Luciano Giacobbe**

Posta Elettronica Certificata (PEC): **luciano.giacobbe@psyppec.it**

Referente per il pubblico: Dott.ssa **Valentina Artibani**

mail dedicata: **urp@psIONlus.org**

Responsabile Qualità: Dott.ssa **Valentina Artibani**

mail dedicata: **parliamone@psIONlus.org**

